

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Uamb Reumatologisk Amb. U
Reumatologisk U
Aarhus Universitetshospital
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	260
Besvarelser fra afsnittets patienter:	157
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

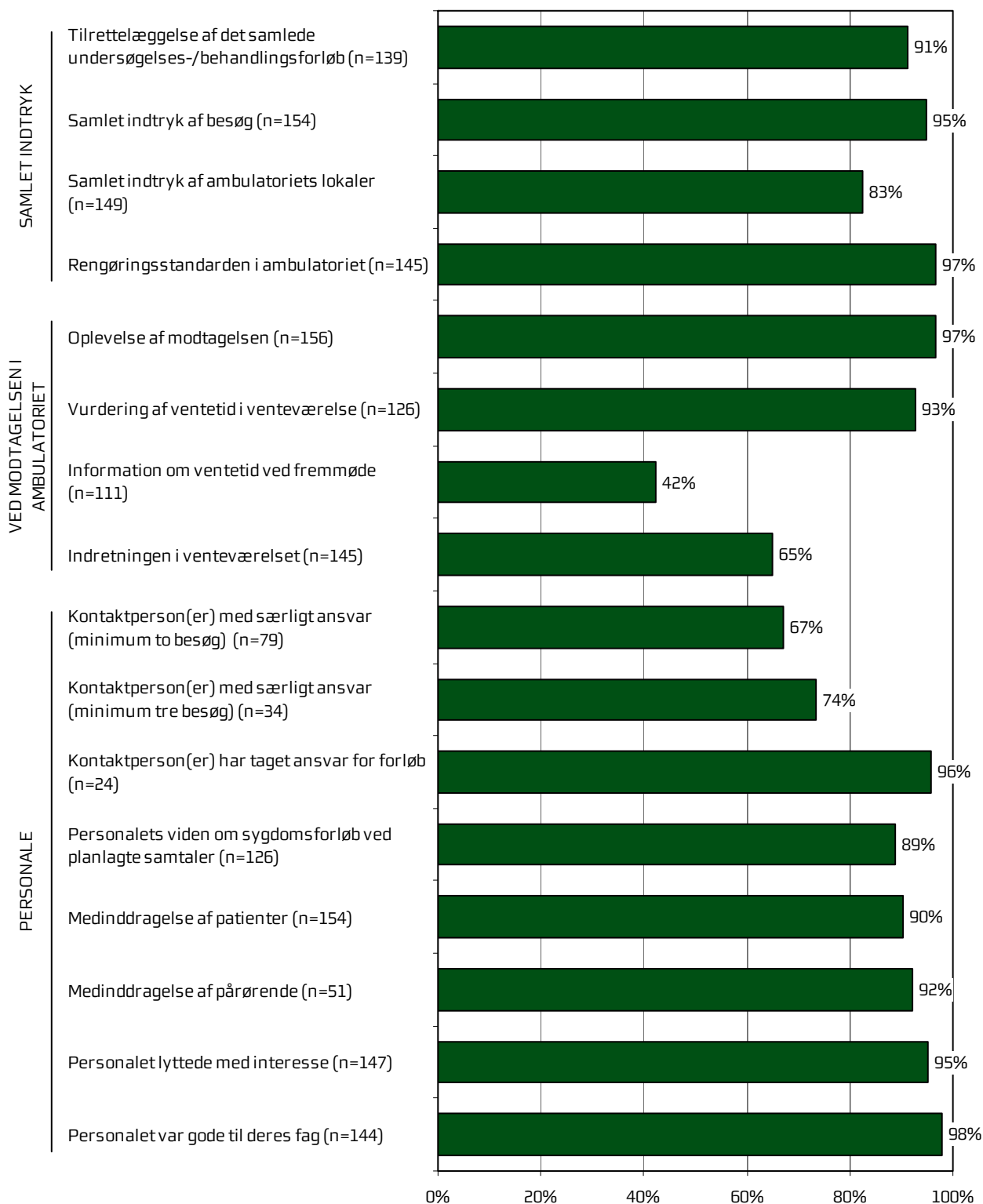
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

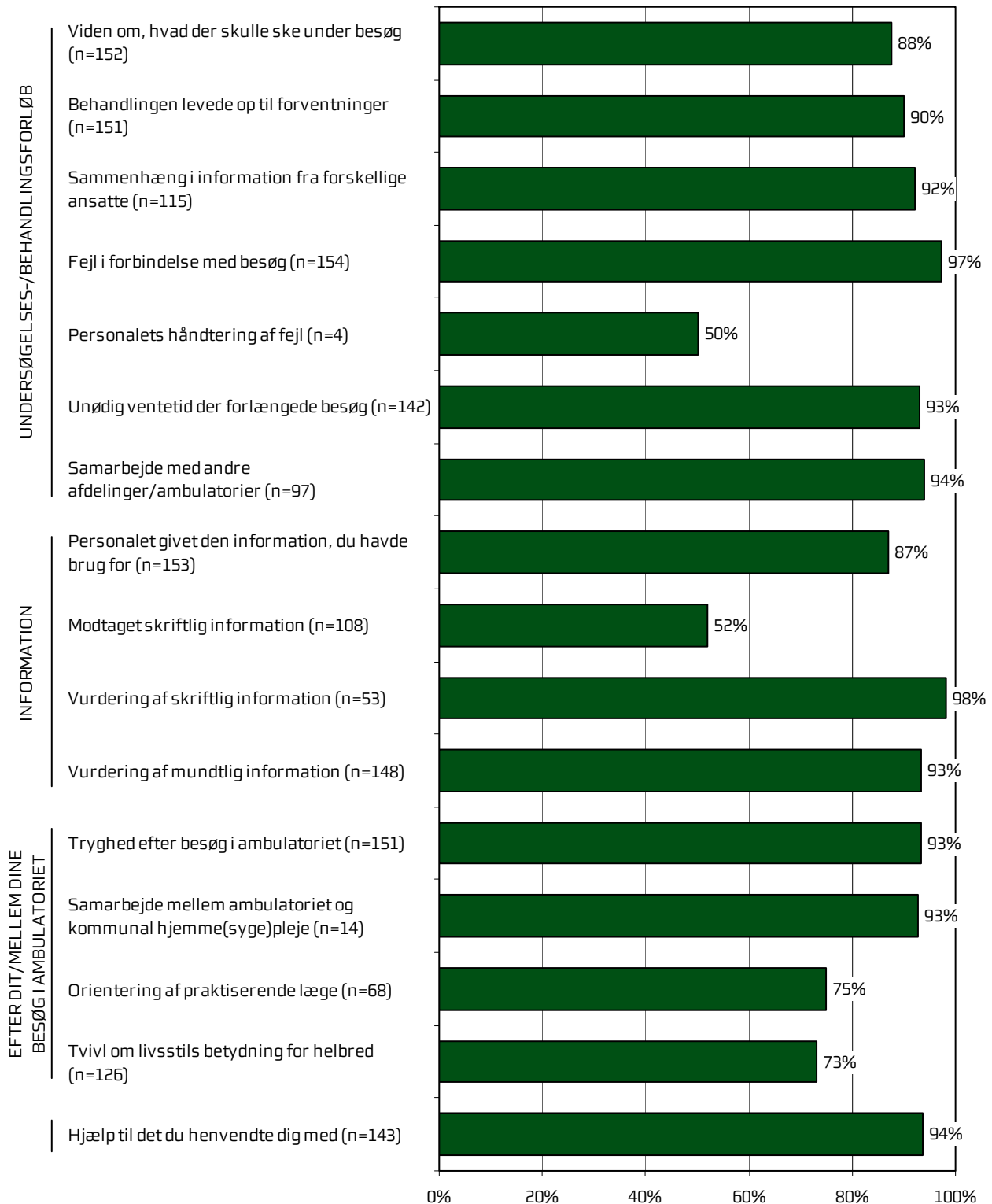
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: UAMB REUMATOLOGISK AMB. U

2010-tallet er for: Reumatologisk Ambulatorium

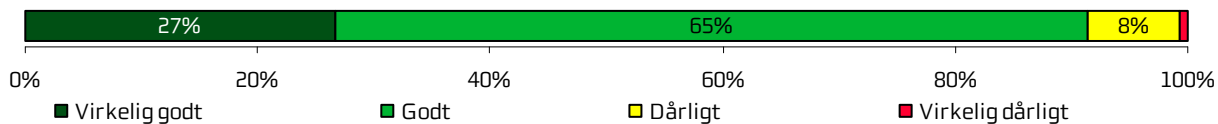
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

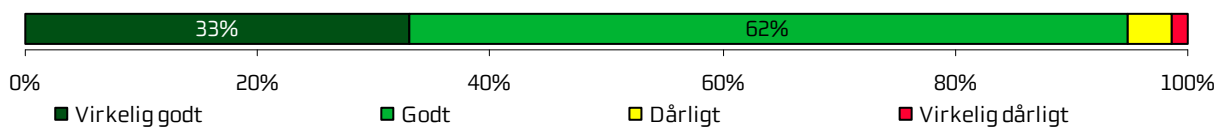
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

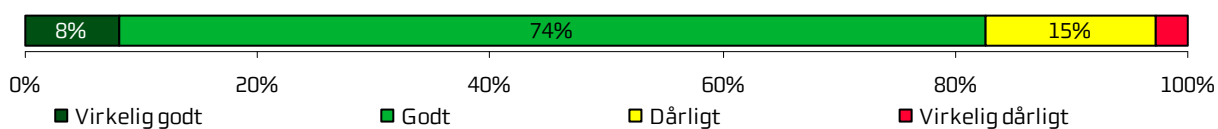
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=139)



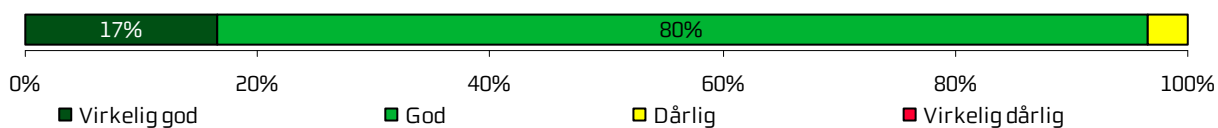
Samlet indtryk af besøg (n=154)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=149)



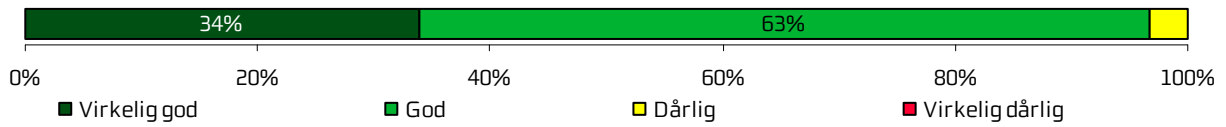
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=145)



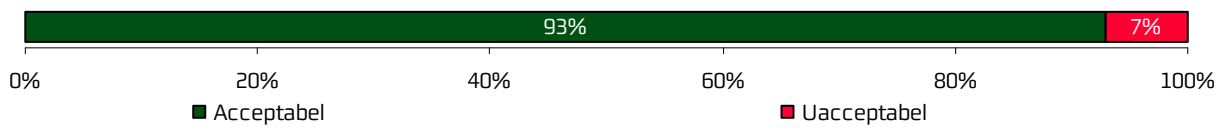
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	94 %	89 %	100 % *	84 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	96 %	100 % *	89 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	83 %	78 %	-	100 % *	71 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 % *	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=156)



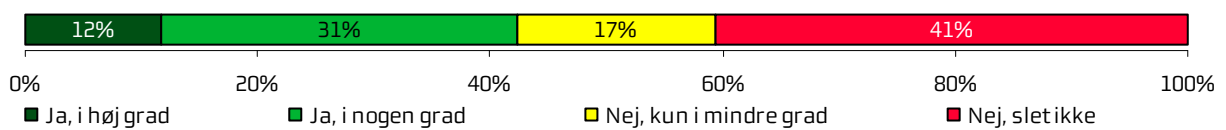
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=126)



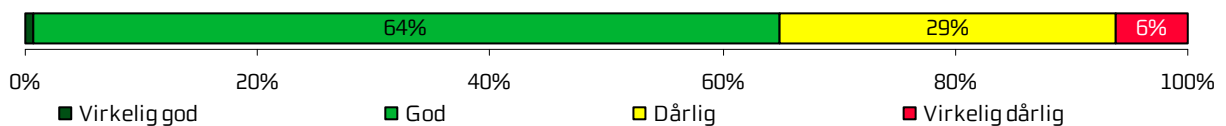
Længde af ventetid i venteværelse (n=120)



Information om ventetid ved fremmøde (n=111)



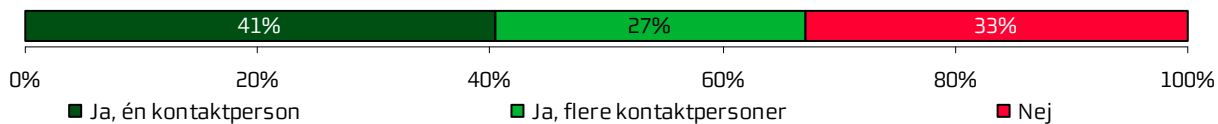
Indretningen i venteværelset (n=145)



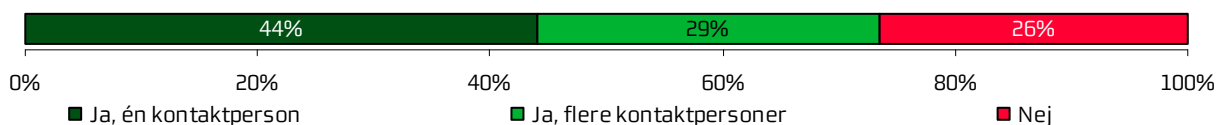
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	92 %	100 % *	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	91 %	87 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	30 % *	38 %	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	65 %	67 %	63 %	96 % *	58 %	82 %

Personale

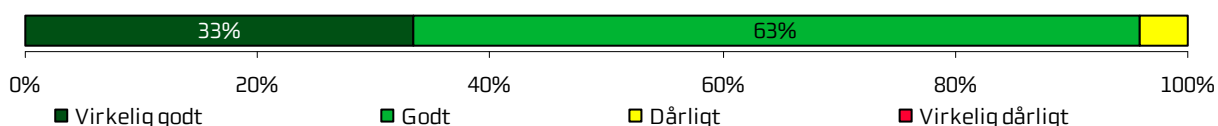
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=79)



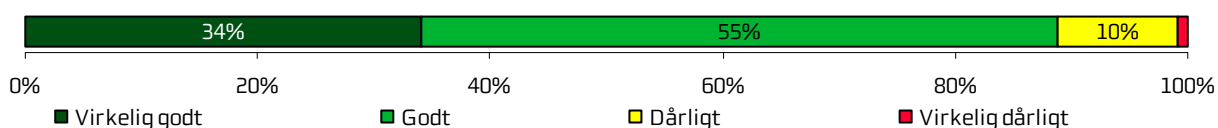
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=34)



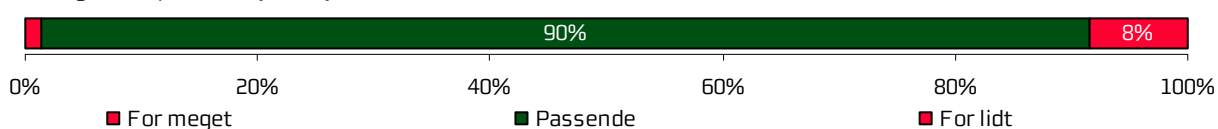
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=24)



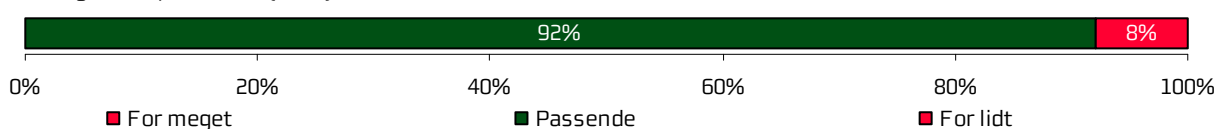
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=126)



Medinddragelse af patienter (n=154)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



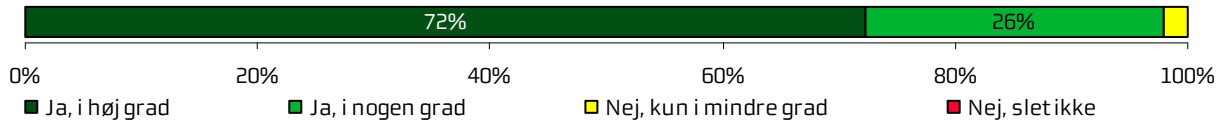
Personalet lyttede med interesse (n=147)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	67 %	56 %	67 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	74 %	65 %	63 %	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	97 %	-	100 %	89 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	88 %	82 %	100 % *	82 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	91 %	95 %	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	89 %	75 % *	100 % *	81 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	94 %	94 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

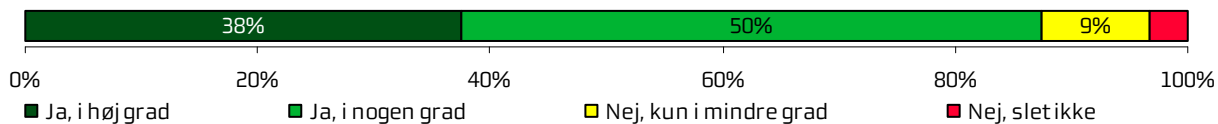
Personalet var gode til deres fag (n=144)



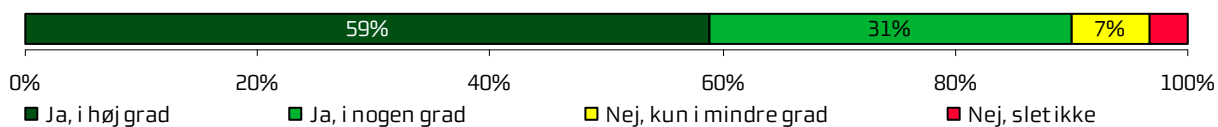
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	95 %	95 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=152)



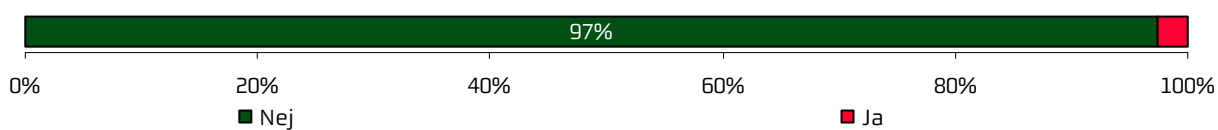
Behandlingen levede op til forventninger (n=151)



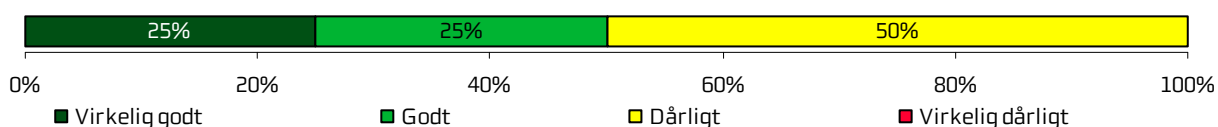
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=115)



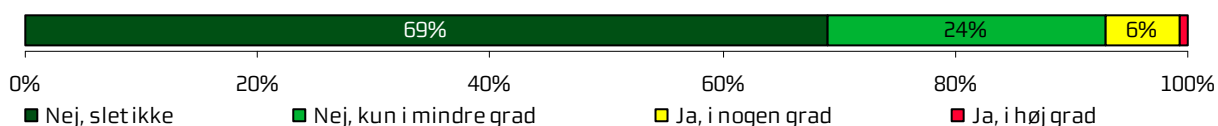
Fejl i forbindelse med besøg (n=154)



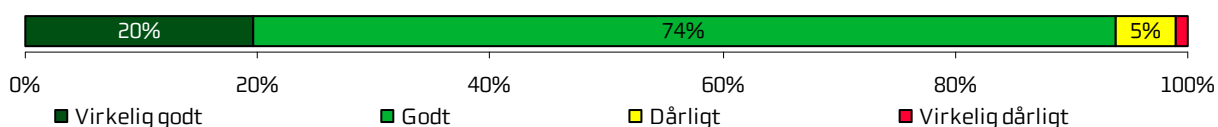
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=142)



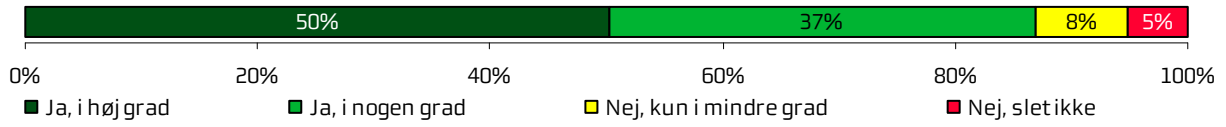
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=97)



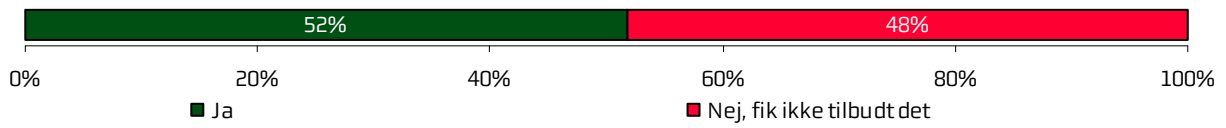
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	90 %	73 % *	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	91 %	94 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	88 %	87 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	93 %	87 % *	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	70 %	50 %	91 %	32 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	85 % *	83 % *	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	95 %	85 % *	100 % *	73 % *	91 % *

Information

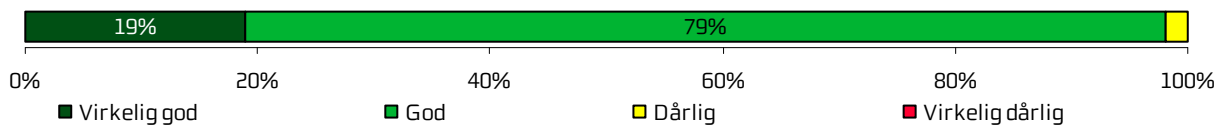
Personalet givet den information, du havde brug for (n=153)



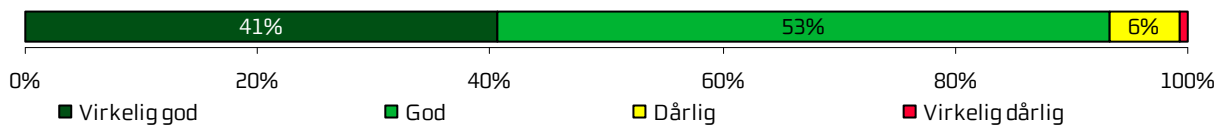
Modtaget skriftlig information (n=108)



Vurdering af skriftlig information (n=53)



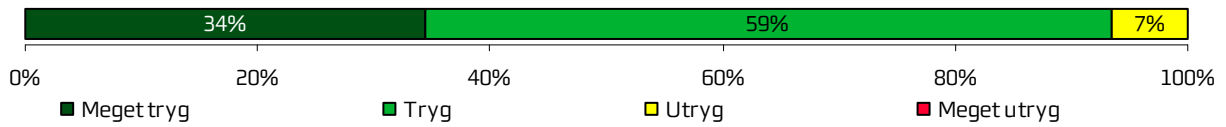
Vurdering af mundtlig information (n=148)



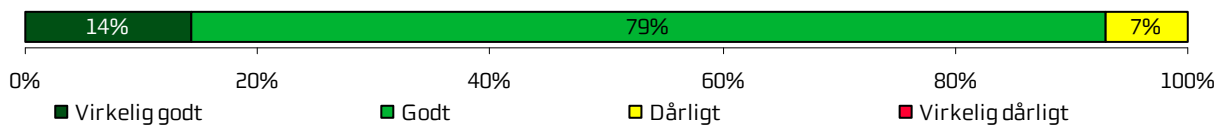
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	87 %	85 %	-	100 % *	78 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	52 %	52 %	53 %	100 % *	37 %	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	96 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	93 %	91 %	100 % *	89 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

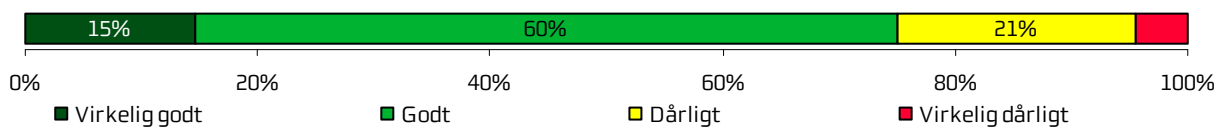
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=151)



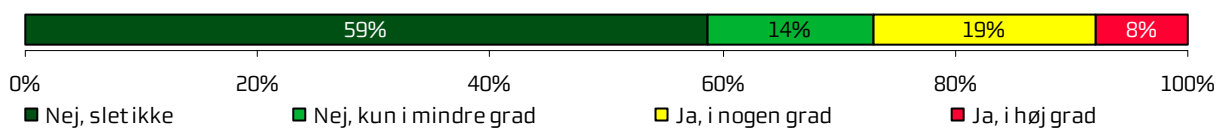
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=68)



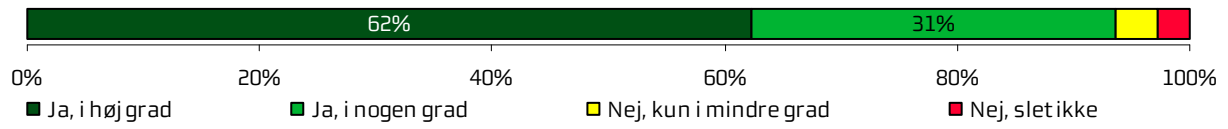
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=126)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	87 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	90 %	79 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	88 % *	86 %	100 % *	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	76 %	66 %	93 % *	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=143)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	95 %	-	100 % *	84 % *	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	12
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	7
Pleje	4
Relationer til personale	6
Ventetid	2

Uamb Reumatologisk Amb. U







Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Modtagelsen
1	Altid smilende og meget servicemindedede sygeplejersker, og lægerne er yderst kompetente!	Virkelig god
2	Blev begge gange modtaget med ordene: "Der er desværre ventetid, da vi har sygdom blandt lægerne" (den bemærkning bruger de måske altid). Sad på en gang og ventede og kunne høre, hvad sygeplejerskerne talte om på deres kontor. Der var intet venteværelse.	God
3	En usædvanlig flink damme ved skranken, som fortalte, hvad lægen hed, som jeg skulle ind til, og at det kun ville vare et øjeblik, før jeg ville kaldt ind. (Fra første besøg).	Virkelig god
5	Velforberedt og positivt personale.	Virkelig god
10	Der er jo ingen modtagelse. Man føler, at man forstyrrer nogle stressede sygeplejersker, som virker til, at de ikke ønsker at velkomme nogen som helst.	Dårlig
12	Jeg har kun kontakt med personen ved skranken ved ankomsten.	God
16	Folk er altid meget smilende. Man hilser endda med ens navn.	Virkelig god
17	Venlige, og jeg blev med det samme vist til rette.	Virkelig god
19	Venlig, smilende og imødekommende.	Virkelig god
20	Jeg blev kun informeret om ventetiden (ca. en time), da jeg selv spurgte. Lægen beklagede ventetiden.	God
22	De er altid venlige.	God
23	Professionel, ingen skilte sig ud.	God
24	Har altid følt stor venlighed. Har fået uddybende svar på vores spørgsmål. Følt medlevende, hjælpsomhed og stor trykthed ved modtagelsen i ambulatoriet.	Virkelig god
27	Personalet var flinke og meget imødekommende. Jeg kunne foreslå en mere overskuelighed, når man kommer i afdelingen. For eksempel hvor henvender man sig, og hvilke toiletter er til borgerne, der kommer i ambulatoriet.	Virkelig god
31	Alle personaler virkede venlige, men måske ikke så opmærksomme på nyankomne patienter.	God
32	Sekretæren er velinformeret og god til at udnytte tiden, hvis der er ventetid hos lægen.	God
33	En for hastig og ligegyldig tilrettevisning.	Dårlig
34	Læge og [anden medarbejder] modtog, og man føler sig ligeværdig og velkommen. Øvrigt personale var smilende, venlige og altid hjælpsomme, selvom de har travlt.	God
36	Ambulatoriets fysiske rammer er ikke særlig patientvenligt. Personalet er meget imødekommende, men der er for eksempel ikke ret gode siddeforhold ved ankomsten.	God
37	Som gigtpatient er jeg bruger af ambulatoriet gennem [mange] år, så den eneste, jeg har kontakt til, er min faste læge, og det fungerer fuldt tilfredsstillende.	Uoplyst
40	I ventetiden lavede vi ny gåtest hos fysioterapeut/ergoterapeut. Pigerne har tjek på, hvem der kommer og går.	Virkelig god
45	Min læge bagatelliserede min sygdom, fordi den er svag lige nu. Jeg fik fornemmelsen af, at han gerne ville have mig ud ad døren hurtigt igen.	Dårlig
47	Jeg har været på Reumatologisk flere gange i løbet af den seneste tid. [Én gang var] min tid forsvundet ud af systemet, og jeg måtte derfor vente halvanden time. Normalt synes jeg, at	Dårlig

modtagelsen er ok.

- | | | |
|---|--|--------------|
| ✎ | 49 Altid smilende og venlige. Både ude på gangen og inde i selve ambulatoriet. | Virkelig god |
| ✎ | 51 Lidt personafhængigt (sygeplejerske). | God |
| ✎ | 54 God modtagelse med fint informationsniveau. | God |
| ✎ | 58 Nej, jeg oplevede kun venlighed. | God |
| ✎ | 59 Venlige og søde mennesker. | Virkelig god |
| ✎ | 61 Til at starte med, for nogle år siden, kunne man bare sætte sig og vente. Så blev det vist lavet om, for pludselig skulle man melde sig ved en skranke, og det blev præsenteret af en ikke alt for venlig dame, der heller ikke gad svare på hvorfor denne ændring. | God |
| ✎ | 62 Modtagelsen er god. Venlige personaler. Ventetiden kan føles lang ind imellem. | God |
| ✎ | 63 Stod og ventede længe på at bekræfte, jeg var kommet. Sekretæren var ikke på pinden længe. Gik ned og meldte min ankomst til sygeplejersken på afdelingen, og da mødte jeg venlighed. | Dårlig |











Uamb Reumatologisk Amb. U**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Fejlhåndtering
 21	Jeg har deltaget i forskningsforsøg, men altid skulle henvende mig flere gange, for at få at vide noget om mine resultater af scanningerne. Ved sidste undersøgelse blev jeg lovet en [scanning], men blev aldrig indkaldt, før jeg igen nævnte det for personalet halvandet år senere.	Dårligt
 29	Får ikke breve.	Godt
 35	Ingen fejl.	Uoplyst
 41	Jeg forventede at kunne blive overført til et andet hospital af praktiske grunde. Men det kunne ikke lade sig gøre.	Uoplyst
 47	At jeg var røget ud af systemet. At der ikke var sammenhæng mellem de ting, der blev sagt to forskellige gange (noget angående hyppigheden af blodprøvetagning).	Dårligt
 68	Ingen. Min læge var super professionel, dygtig og behagelig.	Uoplyst

Uamb Reumatologisk Amb. U

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Samlet indtryk
1	Det ville virke mere trygt, hvis der var en tæt dialog mellem anden afdeling, hvor jeg er fast tilknyttet pga. kronisk [sygdom]. Der er jo trods alt sammenhæng mellem [mine to lidelser] :-)	Virkelig godt
3	En fantastisk god oplevelse. To besøg, to læger. Begge havde sat sig godt ind i min situation og var meget omhyggelige og oplysende.	Virkelig godt
8	Jeg synes, at lægen virkede arrogant. Der var to [andre] med ved kontrollen, og han var bare arrogant. Normalt har jeg haft meget tilfredsstillende besøg i afdelingen.	Godt
10	Det er jo fint, når man først har fået sin tid. Problemet er, at jeg ikke får tider som planlagt, men selv må tage kontakt til Ambulatoriets sygeplejersker for at få en tid, hvorved jeg bliver sat ind i akutskemaet.	Godt
11	Jeg kunne godt tænke mig en struktureret opfølgning. Jeg har oplevet et par gange, at jeg selv må ringe ind for at spørge til prøveresultater, også selvom der i nogle tilfælde skulle følges op med ny medicinering og lignende. Det vil kunne undgås, hvis man havde en plan/struktur for opfølgningen.	Virkelig godt
12	Det er vigtigt, at man har forberedt sine spørgsmål hjemmefra for at få svar på evt. andet end lægen fortæller.	Godt
13	Som regel, næsten altid den samme læge jeg bliver modtaget og behandlet af, hvilket jeg synes er trygt for mig.	Virkelig godt
14	Søde og glade sygeplejersker og en helt utrolig læge [NN].	Virkelig godt
16	Det kommer an på hvilken læge man er inde ved. Nogen kan få en til andre relevante undersøgelser næsten med det samme, og ved andre kan der gå flere måneder.	Godt
19	Det var en fin oplevelse.	Virkelig godt
20	Lægen velorienteret og god til at lytte.	Godt
23	Finder det påfaldende, at jeg selv skulle ringe og spørge, om jeg selv skulle bede om tid, eller om jeg blev indkaldt til svar på undersøgelser, eller om jeg skulle have en ny tid.	Dårligt
25	Har kun oplevet en enkelt kontrol negativ. Ikke særlig god kommunikation med en [] læge. Havde bl.a. ikke skrevet noget om ny tid. Måtte selv efter lang tids venten ringe og få en ny tid!!!	Virkelig godt
28	Jeg har kun været i ambulatoriet en gang. Ville nok kunne sige mere efter næste besøg.	Virkelig godt
30	Jeg synes, jeg både er blevet modtaget og behandlet godt af jeres personale på afdelingen. Mine besøg på afdelingen førte dog ikke til nogen diagnose eller afklaring i forhold til henvisningsårsagen, hvorfor jeg stadig er lige så plaget af symptomer som inden mit besøg. Derfor føler jeg lidt, at jeg er blevet "cuttet af" enten her eller hos min praktiserende læge. Som tingene ser ud nu, er der ingen, der tager hånd om symptomerne, som i høj grad påvirker min hverdag.	Godt
33	Fordi der var så lang ventetid, havde jeg gået hos en speciallæge igennem flere år... Efter to års ventetid blev jeg undersøgt og fik at vide, at mine smerter nok skyldtes [lidelse]. Jeg tror selv, at smerterne OGSÅ skyldes noget andet, men blev udskrevet fra afdelingen til det uviste!!	Dårligt
34	Man kunne måske øge "støtten til at leve med gig", altså vejledningsdelen mere sideløbende med den behandlende del, som jeg oplever konsultationerne har hovedvægt på.	Godt
38	Jeg har altid følt, at der er blevet taget hånd om mig, og jeg trygt kunne lade tingene ske.	Godt
42	Måske kunne man uddybe mit sygdomsforløb lidt bedre, da netop min sygdom er speciel.	Godt

-  48 Tre måneder fra henvisning til svar. Godt
-  51 Jeg er, og har været, meget tilfreds med den lægelige behandling. Godt
-  54 Oprindeligt var det vanskeligt at få [] afdelingen til at tage min sygdom [seriøst], men da det første skete, har alle behandlinger, kontakter til afdelingen været yderst positivt og altid seriøst. Virkelig godt
-  55 Fik at vide, at jeg ville blive kaldt ind efter tre måneder. Dette, synes jeg, er uacceptabelt, når der ikke blev iværksat nogen behandling overhovedet. Det kan ikke passe, at man skal vente tre måneder på svar fra blodprøver og røntgen, og jeg har da også fået brev om disse ting, men har intet hørt, om hvornår jeg skal møde igen. Dårligt
-  56 Jeg går til undersøgelse hos én bestemt læge NN. Det er oftest problematisk at fastsætte tidspunkt for næste undersøgelse på grund af lægens kalender. (Man (sygeplejerskerne) kan ikke disponere ret langt ud i fremtiden over ledige tider hos lægen). Jeg plejer selv at kontakte ambulatoriet, når den aftalte periode er gået (f.eks. efter 3 mdr.), og det virker så på den måde, at de finder en tid, hvor jeg kan "puttes ind". Så på den måde lykkes det så. Men det ville bestemt være rarere at få en tid ved den forrige konsultation, ikke bare for min egen planlægnings skyld, men ikke mindst fordi det er svært at komme igennem på telefon. Virkelig godt
-  58 Jeg synes virkelig, at den læge, jeg talte med, virkede utrolig kompetent og grundig. Var god til at forklare alt. Virkelig godt
-  60 Jeg lider af stress, angst og depression. At have to læger, der undersøger og spørger ind på samme tid, stresser meget. Kunne evt. undersøge hver sin side af kroppen forskudt! Dårligt
-  62 Det forløb nogenlunde, som det plejer. Godt
-  64 Den pågældende læge var en personlighed ud over det almindelige, og vi fik en spændende samtale []. Virkelig dårligt
-  68 Fik lynhurtigt fat i læge NN på [andet sygehus], som så mig, og henviste mig videre til jeres læge NN. Fik tid i løbet af et par dage og super god behandling. Uoplyst

Uamb Reumatologisk Amb. U

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Samlet indtryk
2	Spurgte om der fandtes nogle øvelser, så jeg kunne få det bedre. Der blev henvist til en internetadresse. Det har jeg så printet ud. Det havde været rart, hvis de havde printet det ud til mig.	Godt
3	Nej. Kun tilfredshed. [].	Virkelig godt
7	Kun tilfældigt fik jeg ved sidste undersøgelse oplyst, at man kunne se forandringer i min [legemsdel] ud fra røntgenbilleder taget for ca. to år siden.	Godt
8	Jeg synes ikke, at lægen viste empati eller nogen interesse i, hvad jeg havde at tilføje eller sige. Han gik 100 procent efter hvad, journalen sagde, og underviste bare de [] studerende. Det var som om, at jeg var betydningsløs og ligegyldig.	Godt
9	Selvom det tit kan være svært at følge med i alt, hvad der bliver sagt. Der er mange fremmedord.	Godt
12	[] Jeg taler sjældent med sygeplejersker ved besøg. [] Af lægen får jeg den information, jeg har brug for.	Godt
16	Jeg har fået information om sygdom og medicin i starten, dvs. [for mange år siden], men ikke opfølgning på dette, f.eks. information om ny medicin og forskning osv.	Godt
20	Informationen, jeg fik af lægen i forbindelse med ny medicin, var ok.	Godt
23	Information hos lægerne var helt, som den skulle være, men den videre plan/behandling lå hen i det uvisse.	Dårligt
26	Jeg har kun fået mundtlige informationer fra lægen, og de har været gode.	Godt
30	Jeg fik ikke ret megen information om, hvad jeg kunne forvente efter mine besøg (altså, hvad der skulle ske fremadrettet, og hvornår jeg kunne forvente at blive kaldt ind igen eller få svar på forskellige undersøgelser).	Godt
33	Jeg ville gerne have haft en SKRIFTLIG information.	Dårligt
44	Da jeg fik stillet diagnosen [], fik jeg ikke så mange informationer om, hvad det helt præcist var, og hvordan jeg nu skulle til at lære at leve med en kronisk sygdom. Jeg fik nogle pjecer, men ellers var der ikke ret meget opfølgning på, hvordan jeg havde det med sygdommen.	Godt
45	Den var meget sparsom.	Godt
46	Læge NN og sygeplejerske NN er guld værd for Afdeling 11.	Virkelig godt
55	Svævende svar på, hvornår jeg ville blive indkaldt igen. En sagde om tre måneder, en anden sagde, at der sagtens kunne gå længere tid.	Dårligt
60	Manglende tilkendegivelse af, om jeg var afsluttet hos jer eller sendt retur til et andet sygehus. Stresser igen, når man skal have kontakt.	Dårligt
62	Jeg synes, at personalet giver den tid, jeg har behov for, [så jeg kan] forstå informationerne.	Godt
63	Skriftlig information vedrørende behandling: Anden afdeling sender hurtigt kopi af undersøgelsen og journalen til patienten. Her kan man både læse om behandling, observationer, virkemidler, medicin og forventninger. Jeg tror ikke, egen læge bliver informeret fra Aarhus Universitetshospital.	Godt
68	Jeg fik information om, hvordan jeg kunne gå ind på nettet og finde de albue- og skulderøvelser, jeg skulle lave.	Uoplyst

Uamb Reumatologisk Amb. U

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Samlet indtryk
8	De fleste gange har jeg haft super oplevelse med besøget. Personalet er som regel søde og velforberejede.	Godt
14	Jeg er lidt skuffet over, at man ikke længere kan få en samtale med en diætist.	Virkelig godt
16	Sådan noget som livsstil kunne være godt at få samlet op.	Godt
18	- Altid forstående/handlende ved kontakt. - Altid lyttende/forstående. Ros!	Godt
20	Det er et stort problem, at det er meget svært at komme igennem til ambulatoriet per telefon. Nogle gange må man vente i halve og hele timer med en telefonsvarer, som ikke fungerer. Bare det at få en tid kan tage timer. Det har jeg flere gange opgivet. Det fungerer ikke, hvis man har arbejde!	Godt
23	Jeg savnede klar information om, hvad der skulle ske, når der var svar på blodprøve. Fik jeg tilsendt tid? Skriftligt svar? Hvornår skulle jeg komme igen? Jeg undrede mig over, jeg ikke hørte noget, og jeg ringede selv og fik en svartid. "Min" læge var i mellemtiden rejst, fandt jeg ud af, men først, da jeg kom til svar. Det er helt ok, og den "nye" var rigtig god, men jeg har en fornemmelse af, at jeg var faldet ud af reden, hvis jeg ikke selv havde rykket for svartid.	Dårligt
33	Hvis jeg får brug for igen at blive undersøgt på hospitalet, skal jeg så IGEN VENDE TO ÅR!	Dårligt
40	Hvis man ringer med mundtlige spørgsmål, er hjælpen super god, og lægen bliver spurgt.	Godt
50	Det er mit indtryk, at man i den grad er underbemandede. 1. Der går altid meget længere tid mellem kontrolbesøgene end aftalt. 2. Hvis man desperat ringer for at få hjælp. Kan slet ikke gå, stå eller ligge i weekenden, og så kan man ikke bruge det til noget som helst, at man måske kan klemmes ind til et tjek på torsdag... 3. Jeg er ikke den type, der brokker mig eller råber op... Måske er det årsagen til, at jeg nogle gange føler, jeg bliver "sylvet"...??	Godt
51	Det kan være temmelig svært at komme igennem telefonisk.	Godt
52	Indkaldelse til næste aftale overholdes aldrig. Der har været for mange forskellige læger, så den enkelte ikke har haft mulighed for at følge patienten. For mange patienter og for få læger gør ikke patienten tryk.	Godt
55	Alt for lang ventetid, når der ikke er iværksat noget. Jeg står i akkurat samme situation, som da min læge henviste mig.	Dårligt
64	Det her beskrevne forløb har været ganske ekstraordinært og på ingen måde typisk for mine besøg i ambulatoriet. Tidligere har ambulatoriet ordineret mig et medikament (salocyperin), der viste sig at gøre mig impotent. Da jeg beskrev bivirkningen for lægen, affejede han det med, at det havde han aldrig hørt om. Efterfølgende kontrolforsøg og gennemgang af dagbog har fastslået denne bivirkning af salocypoeerin. Bivirkningen der har vist sig, at medføre varige skader, har betydet et betydeligt tab af livskvalitet. Det oprørende er ikke den udviste uvidenhed, men afvisningen af indberetningen.	Virkelig dårligt
65	Til den sidste undersøgelse sagde lægen, at han kun ville operere, hvis JEG ville garantere, at det ville hjælpe. Så jeg måtte svare nej. Hvor skulle jeg have denne viden fra? Jeg er jo ikke læge.	Godt

Uamb Reumatologisk Amb. U

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Samlet indtryk
2	Lad os ikke vente på en lang gang, hvor man kan høre, hvad sygeplejerskerne taler i telefon om. Det vil være rart med et venteværelse, når der skal gå så lang tid "på grund af lægers sygdom". [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
3	Man føler sig tryk, når man kommer ind til en fremmed læge, som i forvejen har læst ens journal. Jeg kunne kun hjælpes midlertidigt, men det at få medhold i, at det man gør med hensyn til motion og levevis er rigtigt, gør godt. Og støtter en fremover. Så tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Samme læge hver gang :) [Pleje]	Virkelig godt
6	Det var altid en god oplevelse at møde personalet på Reumatologisk Ambulatorium i Aarhus. [Relationer til personale]	Godt
7	Ved den sidste undersøgelse var ventetiden kort. Jeg har ellers ofte oplevet lang ventetid på over en halv time. Personalet plejer slet ikke at oplyse mig om længden af ventetiden, hvilket de gjorde til min UNDREN her sidste gang. [Ventetid]	Godt
10	Det er jo nogle elendige sæder i venteværelset. Ofte er undersøgelseslokalet koldt. [Fysiske rammer]	Godt
12	Det er utroligt svært at komme i forbindelse med en sygeplejerske i telefontiden. Man bliver ganske vist sat i venteposition, men så sker der heller ikke mere. Kun ca. det sidste kvarter af telefontiden kan man være heldig. Og man kan ikke komme til at tale med sin kontaktperson, hvis man er så heldig at have sådan en. Det er som regel den nyeste på afdelingen, der svarer telefonen. Derfor afhænger kvaliteten af samtalen af, hvor vidende eller imødekommende hun er. [Kommunikation og information]	Godt
14	Ventefaciliteter skal/skulle forbedres. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Den eneste ekstra kommentar er ? For mange skuffende læger. [Kvalitet i behandling]	Godt
16	Altid glad og smilende personale, også når de er presset!	Godt
17	Venterum er elendigt. En gang. Der er ingen spil, blade, aviser eller lignende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Man skal ofte rykke for indkaldelsesbreve/ringe for at få tid, selvom man har aftalte tider med fast interval. Måske kunne bookingsystemet forbedres, så der kan gives tider mere end to måneder frem?!	Godt
20	Jeg synes, at lægekonsultationen (som regel) fungerer ok. Men der er et enormt stort problem med at komme i kontakt med ambulatoriet pr. telefon. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
22	Jeg har været så heldig at have samme læge i flere år. [Lægen arbejder der ikke længere], men jeg håber at kunne være så heldig igen at få fast læge. Jeg ved fra flere patienter, at de har mange forskellige og er kede af det. [Pleje]	Godt
26	Når jeg går fra ambulatoriet og har fået at vide, at lægen vil se mig igen om tre måneder, kan jeg ikke forstå, at jeg får en tid, når der er gået seks måneder. Det bør ændres.	Godt

✎	28 Venteværelset er kun en gang, men der er jo nok ikke plads til andet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	31 De er professionelle, dygtige, velforberejdede og desuden meget venlige. Man føler sig respekteret. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	33 Det ville være dejligt, hvis man ikke skal vandre hen ad gangen med et uringlas i hånden, og heller ikke benytte et patienttoilet på afdelingen. Desuden var GANGEN venteværelse. [Fysiske rammer]	Dårligt
✎	34 Venteværelse er meget snævert, idet det samtidig er en gang. Nogle af os er jo lidt stivbenede og ikke så gode til at trække benene til os. [Fysiske rammer]	Godt
✎	39 Venterummet er ekstremt dårligt. Det er IKKE et rum men en gang, hvor der er masser af trampen frem og tilbage både af patienter og personale. Gangen er meget smal, og der er dårligt plads til al den trafik. Man føler, at man sidder midt på en trafikeret banegård e.l. Desuden er der meget få siddepladser, så man har svært ved at få en plads sammen med sin ledsager. Da der altid er en vis ventetid, som regel mellem 30 og 60 minutter, burde forholdene være mere rolige og afslappende. Som syg patient føler man sig meget stresset i ventetiden. [Fysiske rammer]	Godt
✎	42 Jeg føler, der er et godt klima på denne afdeling. Alle er meget venlige. Når man som jeg har oplevet et hospital i [udlandet], er dette jo luksus. [Relationer til personale]	Godt
✎	43 De fysiske rammer for venteværelse er dårlige. En gang med konstant træk! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	44 Der skal gives flere uddybende informationer om diagnosen, f.eks. hvordan man lærer at leve med en kronisk sygdom, og hvilken støtte man kan få i sådan en situation. Der skal også være flere informationer om, hvordan man genkender sygdommens symptomer, og hvordan man skal forholde sig til dem. [Kommunikation og information]	Godt
✎	49 Alle ansatte behandler mig utroligt flot og fint. Altid smil og venlighed. Da jeg har andre sygdomme, bl.a. [ryggen], har jeg ofte problemer. Hvis jeg ringer og har mange smerter pga. [gigt], ja, så finder man straks en tid til mig, sommetider en akut tid. Jeg er meget glad for at komme i ambulatoriet. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	50 Generelt mødes man af søde smil og venlighed, og lægerne synes for mig meget kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎	51 Jeg har opsamlende et positivt indtryk. Måske kunne "skyllerums"-aflevering af urin ændres. Virker ikke særlig hygiejnisk, synes jeg. [Fysiske rammer]	Godt
✎	53 Jeg er kommet i ambulatoriet og har flere gange været indlagt på anden afdeling [], og jeg har aldrig været utilfreds med behandlingen eller haft noget at klage over. Det hører vist til sjældenhederne i dag at være kommet på disse afdelinger i så mange år og aldrig haft noget at kritisere. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	56 Jeg føler mig meget privilegeret over den måde, mine undersøgelser foregår på. Min "personlige læge", NN, kan altid kontaktes, hvis jeg bliver utryk ved min helbredstilstand. Uregelmæssigheder ved mine løbende blodprøver resulterer altid i en henvendelse fra ambulatoriet og stillingtagen til, hvad der skal gøres, f.eks. indlæggelse i et døgn til yderligere prøver og kontrol. Så på trods af, at jeg har en kronisk lidelse, der uden behandling ville være livstruende, er jeg helt tryk ved min nuværende situation. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎	57 Jeg har urinsyregigt i ben/knæ/fødder. Når [jeg havde] brystsmerter, spurgte jeg altid, om det kunne være det. Er blevet undersøgt i bryst og fik konstateret, at jeg havde urinsyregigt der.	Godt
✎	63 Venteværelse er på gangen. Ingen diskretion. Kan høre, hvad sygeplejerskerne taler med pati-	Godt

enterne om. Ligeledes hvis lægen giver informationer på gangen til en patient. For få toiletter. Man kører langt, derfor er det væsentligt med WC, og hurtig mulighed for at melde sin ankomst. Kopi af journal bør tilsendes patienten og egen læge.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information]

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 66 | Venteværelset er ikke noget venteværelse, men en gang. Ikke meget plads, også i betragtning af, at der er en del kørestolsbrugere, der er patienter.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 67 | Synes ikke, jeg bliver taget seriøst. Det er ikke så rart, da jeg lider af [en gigtsygdom] og skal have fast kontakt med afdelingen hele mit liv. Men mange af sygeplejerskerne er rigtig søde, og det hjælper da lidt.
[Relationer til personale] | Dårligt |

