

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk amb Reuma  
Diagnostisk Center  
Hospitalsenhed Midt  
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](mailto: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:	116
Besvarelser fra afsnittets patienter:	71
Afsnittets svarprocent:	61%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



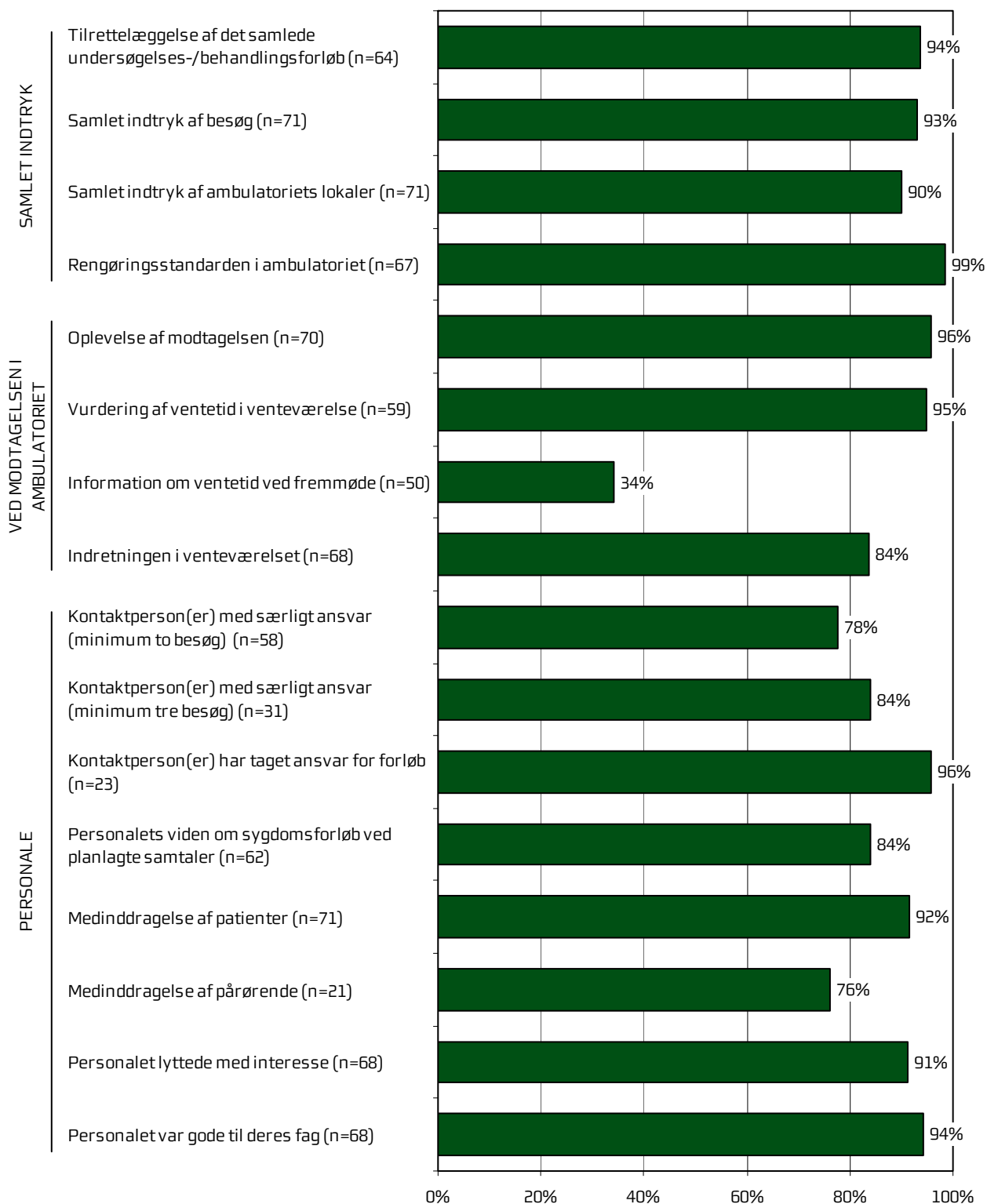


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

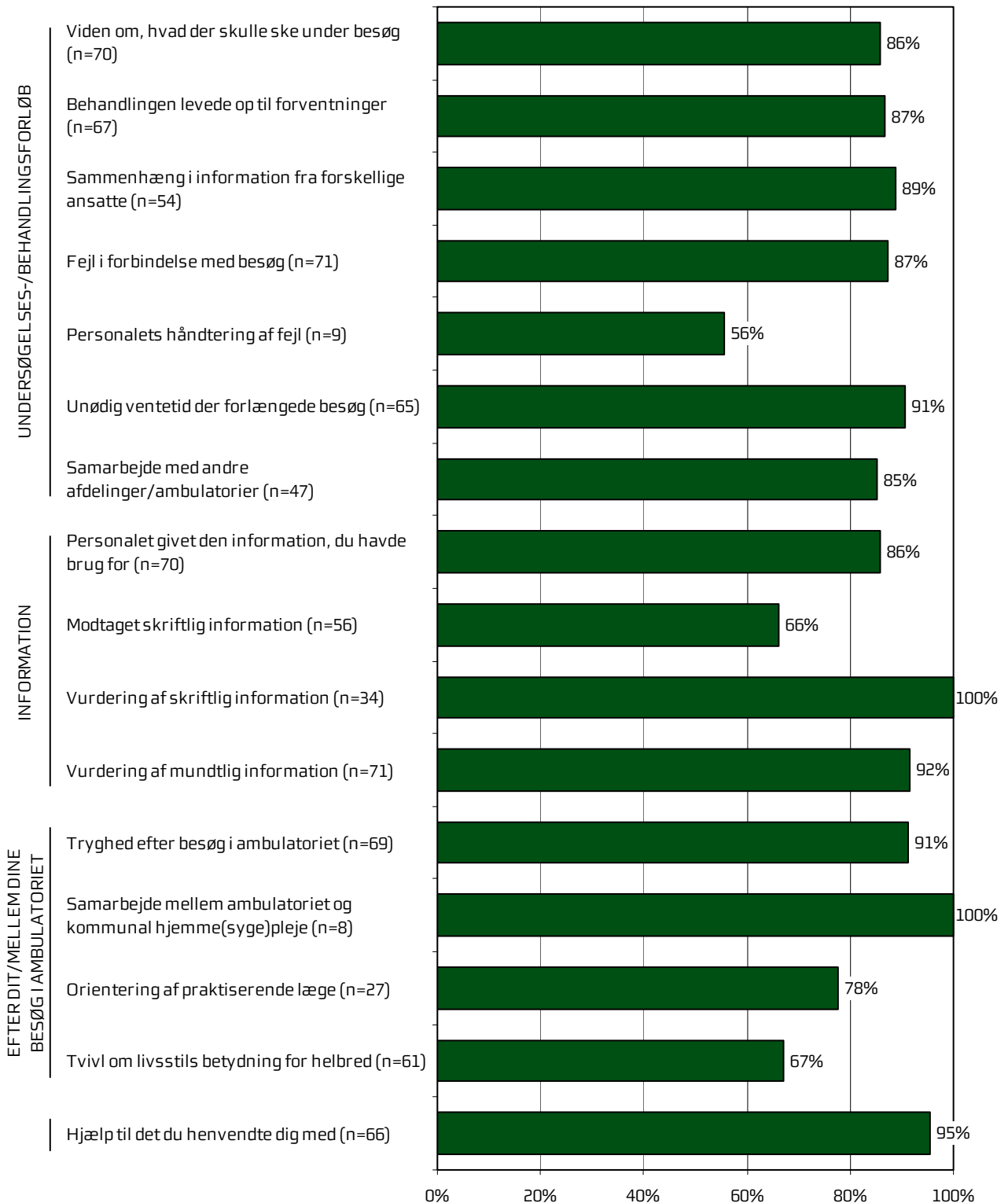
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

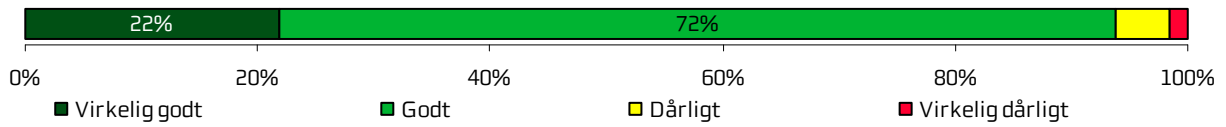
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

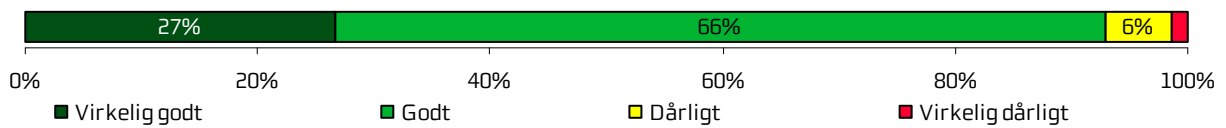
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

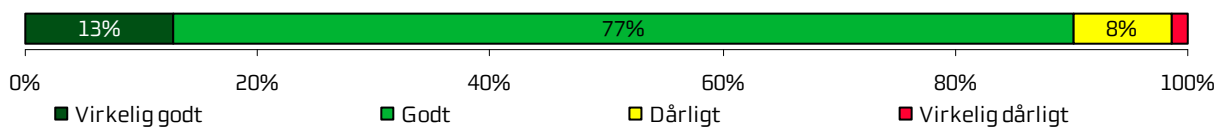
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=64)



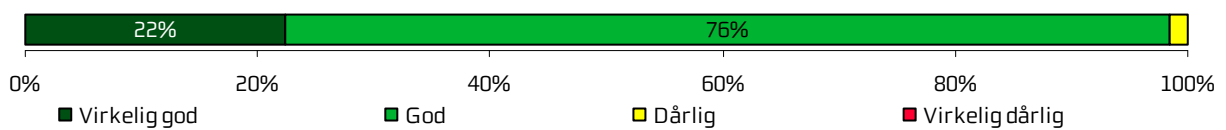
Samlet indtryk af besøg (n=71)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=71)



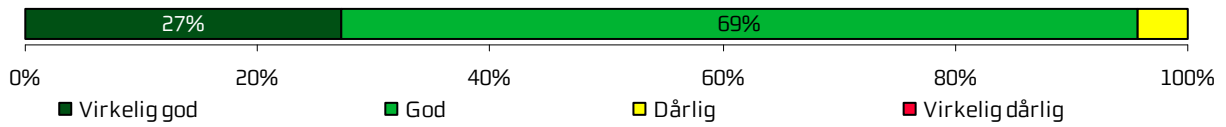
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=67)



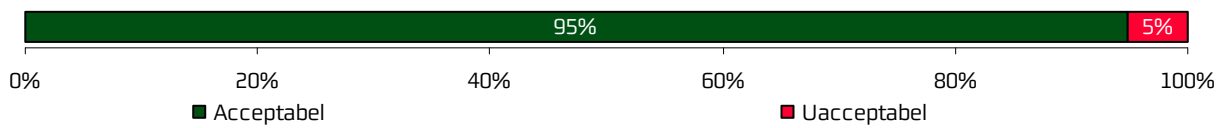
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	89 %	-	100 % *	86 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	-	100 % *	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	88 %	-	100 % *	80 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	100 %	94 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

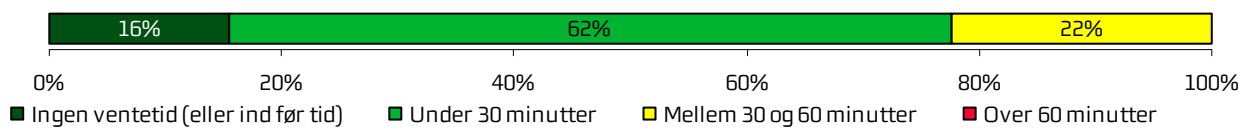
Oplevelse af modtagelsen (n=70)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=59)



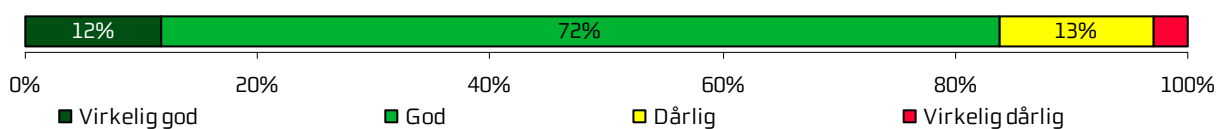
Længde af ventetid i venteværelse (n=58)



Information om ventetid ved fremmøde (n=50)



Indretningen i venteværelset (n=68)

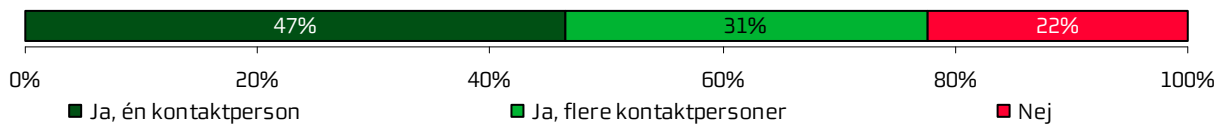




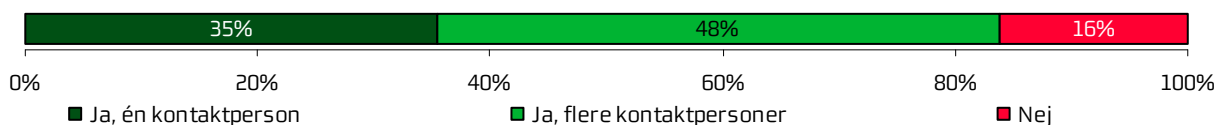
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	95 %	-	100 %	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	91 %	-	100 %	84 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	34 %	22 %	-	77 % *	27 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	76 %	-	100 % *	59 % *	87 % *

## Personale

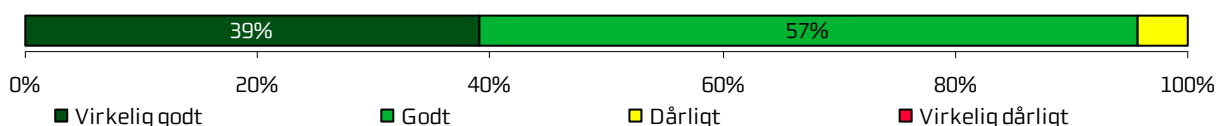
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=58)



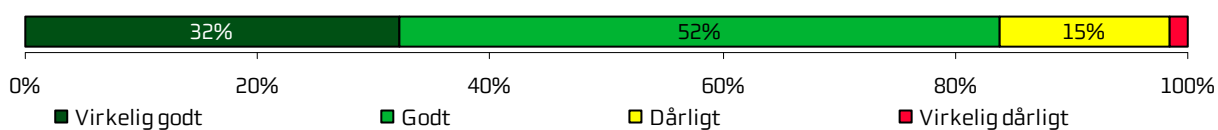
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=31)



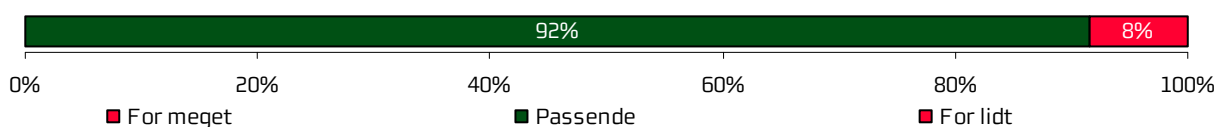
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=23)



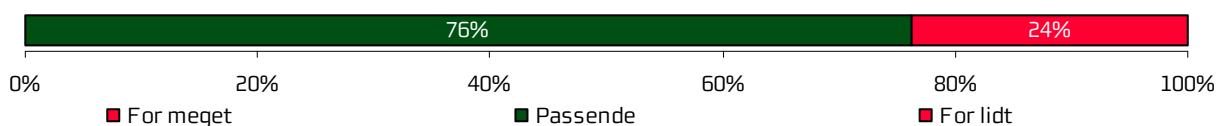
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=62)



Medinddragelse af patienter (n=71)



Medinddragelse af pårørende (n=21)



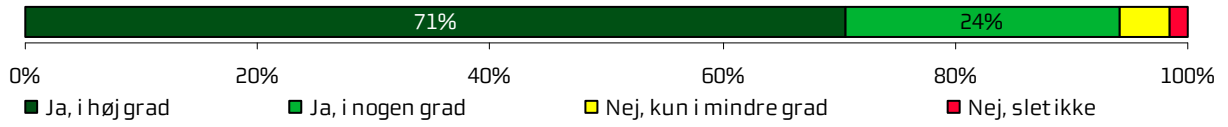
Personalet lyttede med interesse (n=68)



	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)	78 %	68 %	-	95 % *	65 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	75 %	-	100 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	100 %	-	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84 %	82 %	-	100 % *	83 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	87 %	-	100 % *	83 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	76 %	76 %	-	100 % *	68 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91 %	86 %	-	100 % *	87 %	96 %

### *Personale (fortsat)*

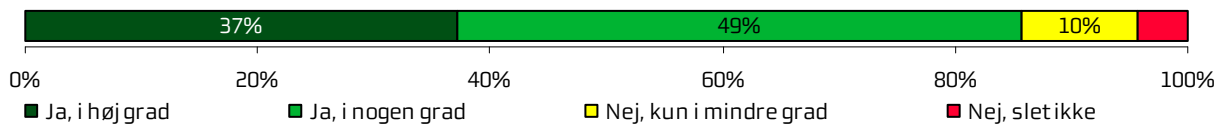
Personalet var gode til deres fag (n=68)



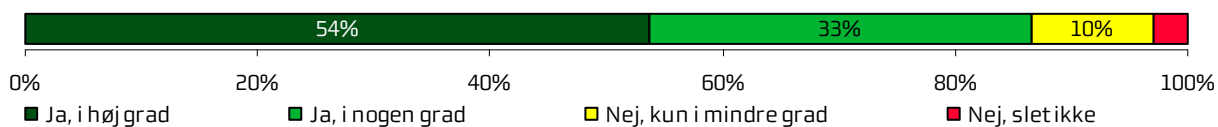
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	94 %	-	100 % *	92 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

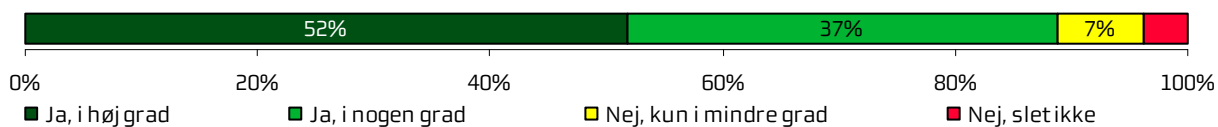
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=70)



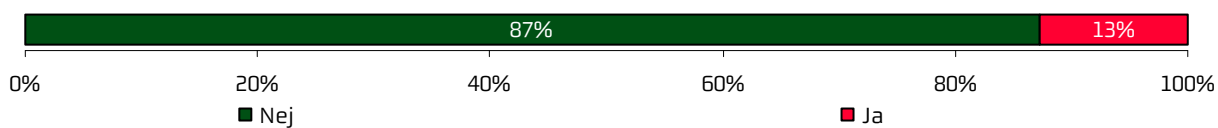
Behandlingen levede op til forventninger (n=67)



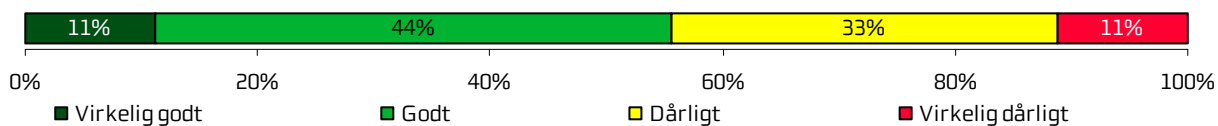
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=54)



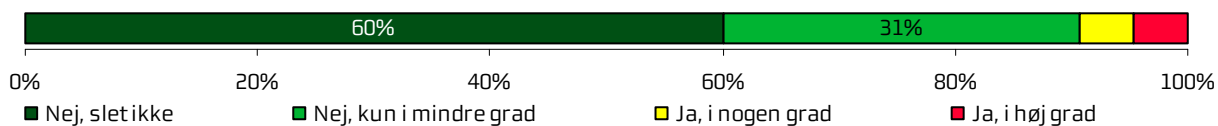
Fejl i forbindelse med besøg (n=71)



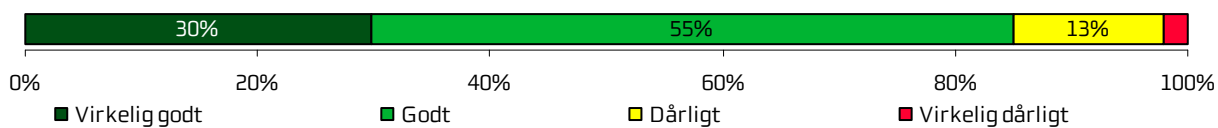
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=65)



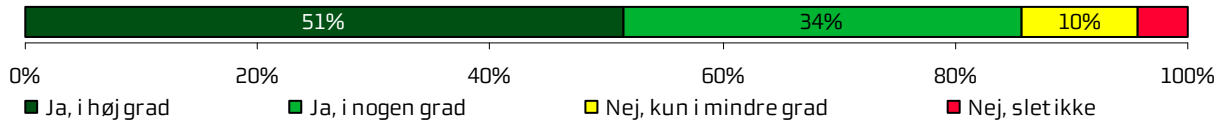
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=47)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	79 %	-	100 % *	76 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	88 %	-	100 % *	81 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	73 % *	-	100 % *	85 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	82 %	-	100 % *	82 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56 %	70 %	-	100 % *	65 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	78 % *	-	100 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	85 %	74 %	-	100 % *	75 %	93 %

## Information

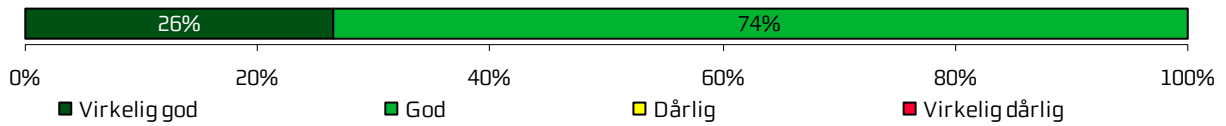
Personalet givet den information, du havde brug for (n=70)



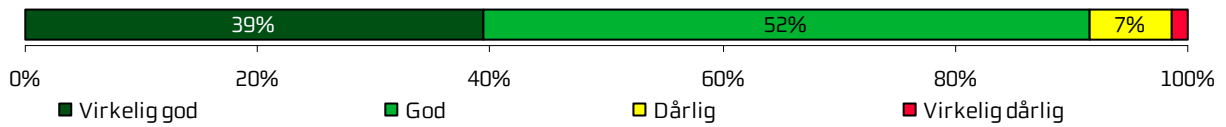
Modtaget skriftlig information (n=56)



Vurdering af skriftlig information (n=34)



Vurdering af mundtlig information (n=71)

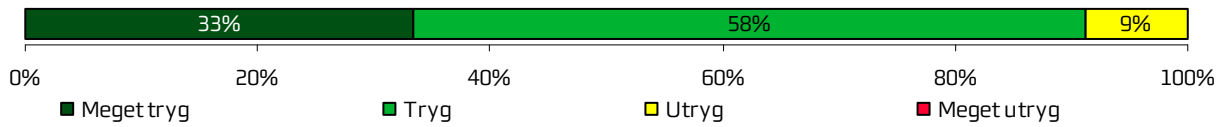




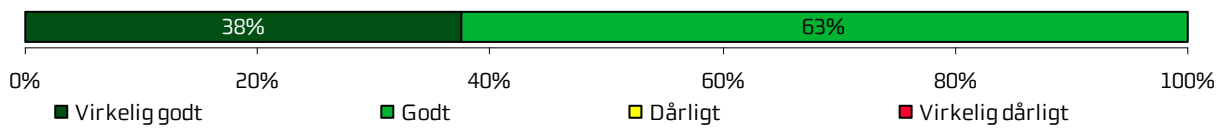
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	86 %	89 %	-	100 % *	87 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	66 %	62 %	-	98 % *	47 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	92 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	92 %	-	100 % *	87 %	96 %

### Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

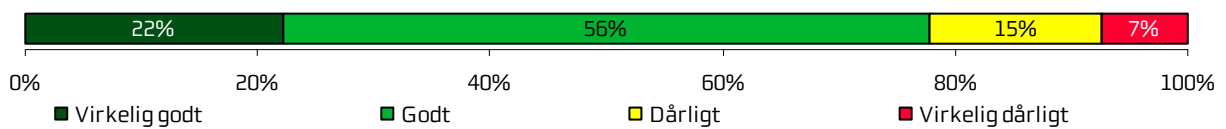
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=69)



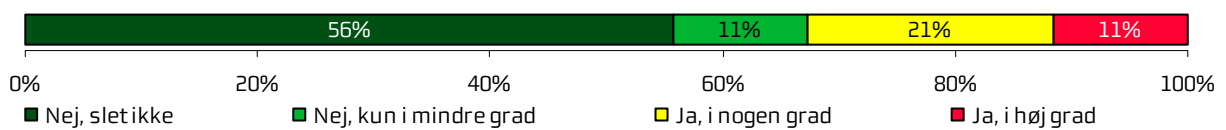
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=27)



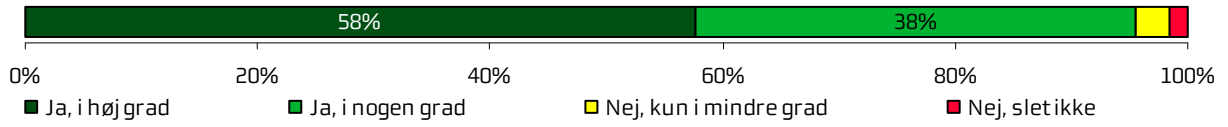
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=61)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	-	100 % *	80 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	83 %	-	100 %	79 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78 %	69 %	-	100 % *	68 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	72 %	-	85 % *	56 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=66)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	95 %	-	100 %	85 %	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	3
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	3
Pleje	3
Relationer til personale	2
Ventetid	0

**Medicinsk amb Reuma****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk amb Reuma</b>	<b>Modtagelsen</b>
 3	Kan godt virke forvirrende. Skal man registrere sit sygesikringskort ved stander eller skal man henvende sig i receptionen? Hernæst ville det være en fordel, at man allerede i brevet skriver hvilken etage, man skal til undersøgelse på, så man ikke forstyrrer receptionen.	God
 4	Der er nogle gange, hvor kontorpersonalet ikke er så imødekommende.	God
 5	Usikkerhed første gang angående, hvor man skulle henvende sig.	God
 6	De måtte gerne være mere smilende og imødekommende.	God
 7	Blev anvist et nyt venteværelse på en anden etage. Synes ikke, skiltning var i orden. Der var heller ingen oplysning om, at PC til svar omkring hvordan man har det, stod på denne etage og skulle benyttes.	God
 11	Generelt er ventetiden for lang.	God
 13	Et lille smil måske.	God
 16	Der var ikke en person til at modtage og give informationer.	Dårlig
 20	Der er aldrig et smil på. Det virker som om, de har haft for travlt, og man er en forstyrrelse for dem.	Dårlig
 23	Modtagelsen var venlig, men introduktionen til afdelingen kunne være bedre.	God
 24	Blev mødt af venligt personale, der ydede god service.	Virkelig god
 25	Altid flinke og hjælpsomme.	Virkelig god
 26	Jeg er ALTID tilfreds med NNs modtagelse og information.	God



## Medicinsk amb Reuma

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Fejlhåndtering
2	To gange har personalet (lægen) glemt at bestille medicin.	Virkelig godt
3	De var [løbet tør] for medicin, så jeg ikke kunne få noget med hjem. Skal derfor køre en ekstra gang.	Godt
14	- Fik taget [en prøve], hvor der allerede var taget [en prøve] tidligere.  - Fik ikke oplysning om, at jeg skulle tage [kosttilskud] ved behandling med [min medicin].  - Skulle gå i gang med [medicinen], inden der var taget [prøve], og inden der var kommet svar på denne. Dosis var alt for høj og medførte [ubehagelige bivirkninger].	Dårligt
15	Man havde "glemt" mig i venteværelset.	Godt
16	Har fået ordineret medicin, som ikke var forenelig med mit blodtryksmedicin []. Dette kan skade nyrerne. Fejlen blev opdaget af egen læge. Egen læge har ordineret smertestillende.	Virkelig dårligt
18	Langsom medicinering. Manglende recept til serveren.	Godt
19	Medarbejderen havde problemer med at ramme det rigtige sted i højre knæ []. Om dette skyldes manglende rutine, ved jeg ikke, men kanylen blev ved forsøg nummer to forsøgt drejet/presset ind på rette sted. Det er første gang, jeg har oplevet smerter i forbindelse med mine faste periodiske besøg på Silkeborg Sygehus gennem 10-15 år. Jeg ønsker IKKE at blive behandlet af den seneste medarbejder mere. Dette er ligeledes meddelt de medarbejdere, jeg mødte ved udgangen.	Dårligt
20	Sygehuset har op til flere gange fået min journal væk, og der har været uenighed om min diagnose/sygdom hos de forskellige læger, jeg har haft.	Dårligt

## Medicinsk amb Reuma

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?





ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
1	Midt i min undersøgelse bliver lægen ringet op om noget, der kunne vente []. Den samtale kunne have ventet, til lægen ikke havde patienter.	Dårligt
2	Det er meget forvirrende at møde en ny "anden" læge ved hvert besøg.	Godt
3	Lige så snart man som patient har andre sygdomme, der behandles på andre sygehuse, oplever man, at deres systemer ikke taler sammen, og man skal som patient hver gang forklare, hvilken proces der er iværksat af de andre sygehuse.	Godt
5	Manglende svar på undersøgelser rekvireret fra andre afdelinger.	Godt
7	Skulle bl.a. have svar på røntgenbilleder. Disse var ikke beskrevet endnu. Havde inden fået brev fra læge, om at der skulle ændres på min medicin afhængig af disse billeder. Dette gjorde mig lidt bekymret. Derfor [er det] ekstra frustrerende, at jeg ikke fik besked med det samme. Har i øvrigt heller ikke hørt noget efterfølgende, så må gå ud fra, at tingene er i orden. Men når det foregår på denne måde, bliver jeg lidt i tvivl. [Det er] første gang, at jeg har oplevet dette. Alle andre konsultationer har stort set været helt ok.	Godt
8	Har to gange bedt om konkret at få lavet røntgen på det sygehus, der er tættest på hjemby. Begge gange havner henvisning til røntgen på andre sygehuse. Henvisning længe undervejs, da den så skal omvisiteres.	Godt
9	Når jeg skal til undersøgelser, tager personalet hensyn til, når jeg ønsker nogle bestemte tidspunkter, så det kan passe sammen med mit arbejde.	Godt
10	Meget kompetente sygeplejersker.	Godt
12	Ja, synes de fortjener ROS for virkelig at tage hånd om deres patienter. Virker professionelle og søde.	Virkelig godt
16	I følge egen læge har jeg mere end en diagnose, men afdelingen ville ikke høre, at der kunne komme en læge NN ind over.	Virkelig dårligt
20	Der er for mange forskellige personer inde over behandlingsforløbet. Det meste af ens konsultation består i, at de skal læse op på ens journal.	Godt
22	Jeg synes, at det for det meste er for personalets skyld, jeg møder op, og ikke for min egen. Nogle gange synes jeg, det er spild af tid. Jeg savner, at der kommer noget feedback på undersøgelser og evt. løsningsforslag til fremtiden, som ikke kun omhandler smertebehandling.	Dårligt
25	Ros til mine behandlere, da de virker til at være professionelle og ved, hvad de har med at gøre. Det er rart, at det er samme person, der har hovedansvar, og så betyder det mindre, at det engang imellem ikke er den samme behandler. I Silkeborg føler man sig ikke som et nummer men som et menneske, der bliver taget alvorligt.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
5	Åbenhed omkring min journal og sammenhæng i tingene, når man ENDELIG kommer igennem telefonisk.	Godt
7	Da min gigt blev konstateret, var informationen helt i top. Fik en virkelig god behandling. De efterfølgende kontrolbesøg har ikke haft samme standard, men det er måske heller ikke helt nødvendigt. Føler mig overbevist om, at skulle jeg få brug for mere oplysning eller yderligere samtale, vil jeg formentlig også kunne få det.	Godt
16	Har ikke fået nogen information omkring f.eks. røntgensvar og blodprøver, uden at jeg selv skulle rykke for svarene.	Virkelig dårligt
22	Igen, jeg føler, det er spild af tid. Det virker ikke til, at det er for min skyld, jeg er der, men at lægerne har en kvote, de skal nå.	Dårligt
23	Personalet skal huske at de mennesker, som modtager informationen, ikke er fagfolk.	Godt
24	Der var efter andet møde klarhed om min sygdom, da jeg blev scannet. Det var meget tilfredsstillende, at jeg fik en hurtig tid, så jeg kunne sendes videre i systemet. I dag tager jeg medicin [] og kan leve et normalt liv. Det er jeg meget taknemmelig for!	Virkelig godt
25	Rigtig god information, for når man spørger om noget, får man et svar, der kan bruges, og ringer man til behandler, er der altid positivt svar og tilbagemelding.	Virkelig godt

## Medicinsk amb Reuma

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

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
 10	Min praktiserende læge har ingen besked fået.	Godt
 16	Der var ingen orientering angående bivirkninger omkring opstart med [medicin] og ingen forståelse for de bivirkninger, jeg ringede om (kvalme og hovedpine). Dette resulterede i andet vagtlægebesøg og behandling [] for kraftigt [udslæt] over hele kroppen.	Virkelig dårligt
 20	Når man er hos sygeplejerskerne, er der større forståelse, og de ser en som "hel" person. Er man hos lægerne, virker det som om, at de ser en som et nummer og ikke en person.	Godt
 25	Man kan altid ringe og snakke, hvis der er brug for det, og det er rart og meget positivt.	Virkelig godt

## Medicinsk amb Reuma

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

ID	Kommentarer - Medicinsk amb Reuma	Samlet indtryk
4	- Jeg synes, at venteværelset er kedeligt. [Det sker] også nogle gange, når jeg kommer, at rengøringen ikke er i top. Specielt på toilettet.  - Venteværelset på første sal er fint. [Fysiske rammer]	Godt
5	Godt personaleklima og professionel betjening uden unødigt stress og hastværk. Man når at tale ud ved konsultationerne. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
7	Bedre skiltning, når man bliver henvist til andet venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
10	Lidt for kliniske lokaler. [Fysiske rammer]	Godt
13	Ingen rygning udenfor, før man kommer ind :)	Godt
16	Det ville være godt for patienterne at have en primær læge og sygeplejerske. Således at man ikke skal undersøges for det samme, hver gang man var til undersøgelse, og skulle fortælle den samme sygehistorie. Jeg havde [flere] besøg og [flere] forskellige læger. Ligeledes burde det være en pligt for lægerne at have læst ens journal og set på ens røntgenbilleder, blodprøver og andre svar, så de havde sat sig ind i patientens historie. Der manglede kontinuitet i forløbet. Ligeledes har det været et langt forløb med mange inaktive perioder, hvilket ikke er godt i et sygedagpengeforløb. Et år fra henvisning fra egen læge. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig dårligt
20	Samle et hold til hver enkelt patient bestående af sygeplejersker, læger og diverse personale. Maksimalt fire til fem personer, som kender patienten og ikke kastes rundt i systemet. Nye ansigter giver utryghed, kendte ansigter giver tryghed. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
21	Er meget tilfreds. De er flinke og hjælpsomme. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
25	Stille og rolig. Og smil på fra behandler, og det smitter jo. Og det er dejligt, at man ikke bare er et nummer. [Relationer til personale]	Virkelig godt



