

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Uamb Reumatologisk Amb. U  
REUMATOLOGISK U  
Aarhus Universitetshospital  
12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	229
Besvarelser fra afsnittets patienter:	140
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 præsentationsmæssige 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.



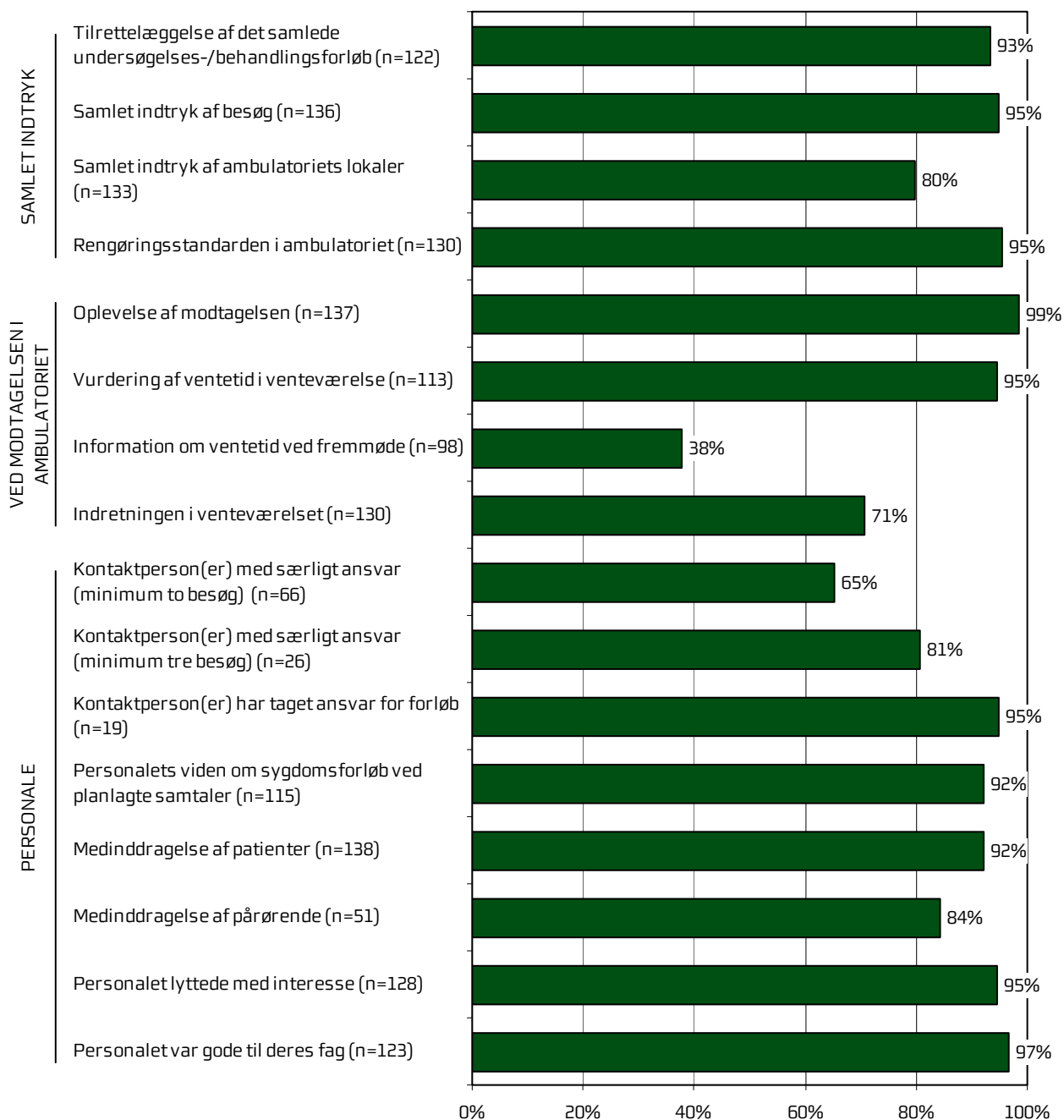


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

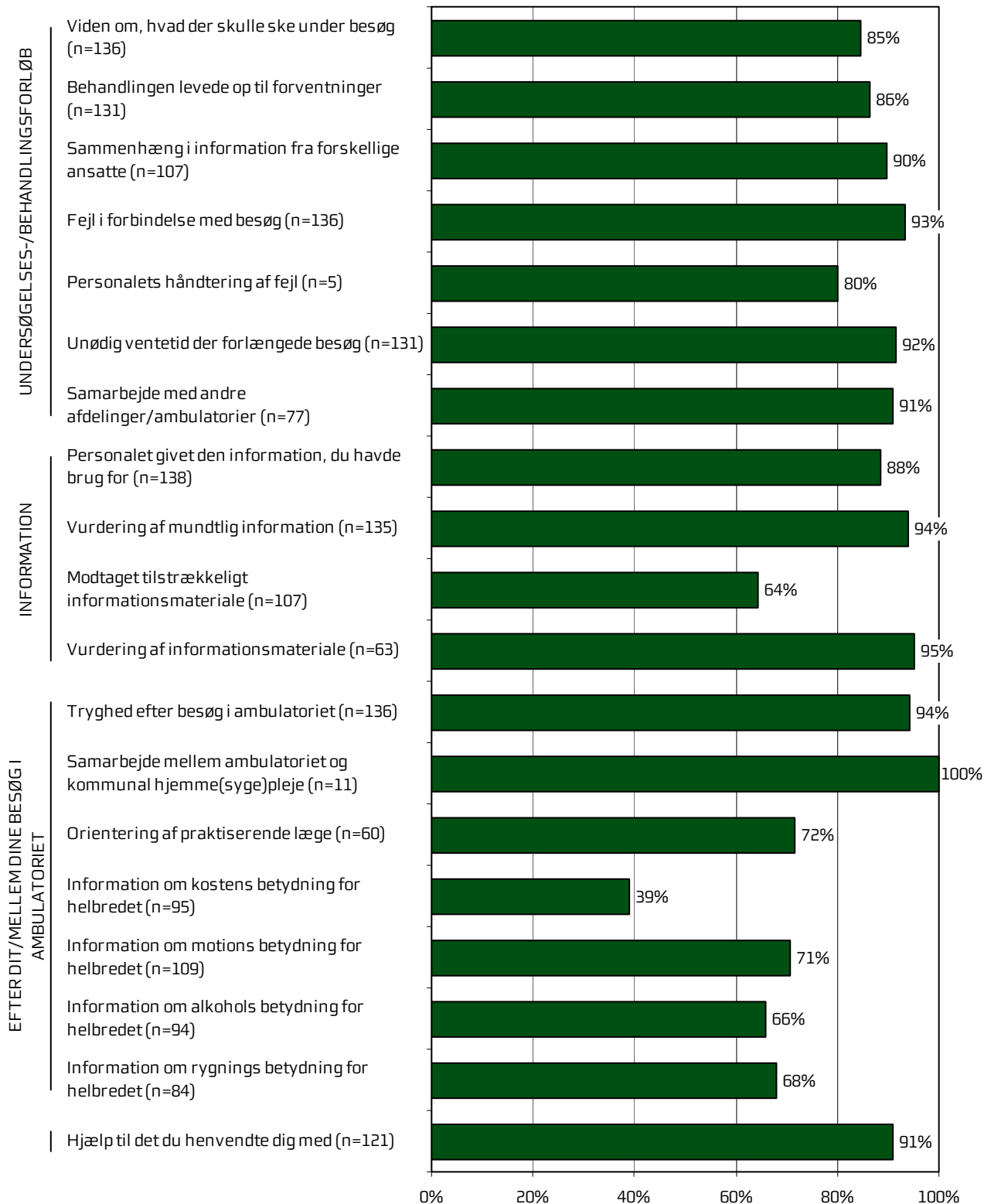
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Uamb Reumatologisk Amb. U

2011-tallet er for: UAMB REUMATOLOGISK AMB. U

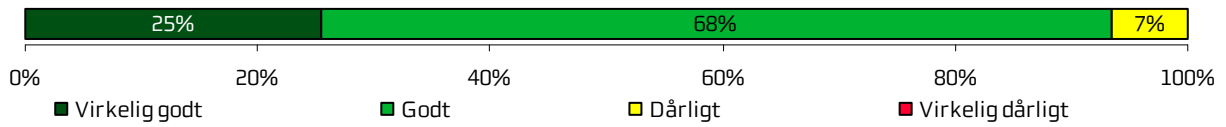
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

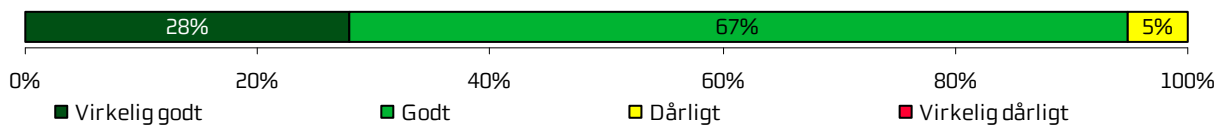
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

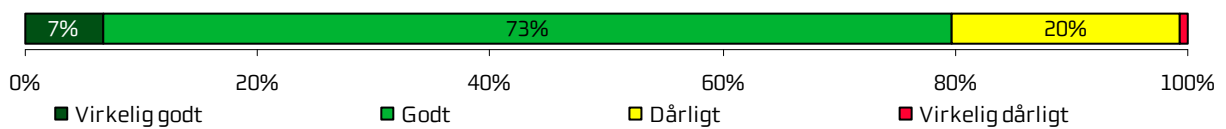
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=122)



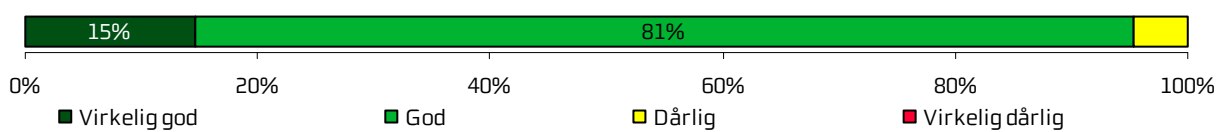
Samlet indtryk af besøg (n=136)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=133)



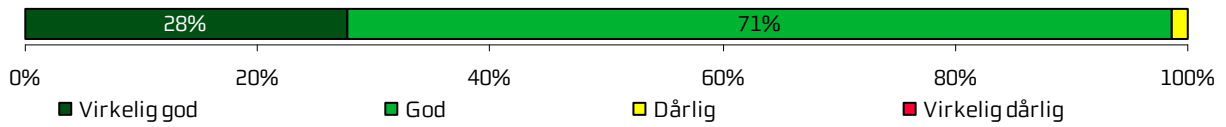
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=130)



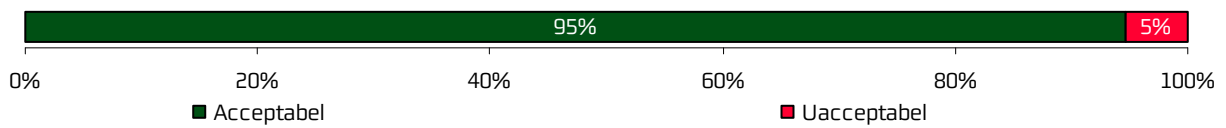
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	91 %	94 %	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	97 %	100 % *	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	80 %	83 %	78 %	100 % *	70 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	97 %	98 %	100 % *	85 % *	97 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

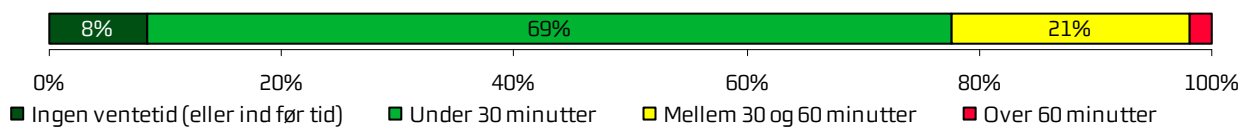
Oplevelse af modtagelsen (n=137)



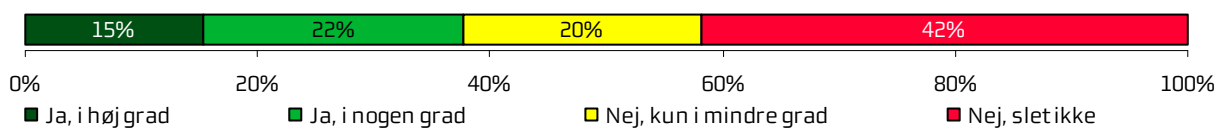
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=113)



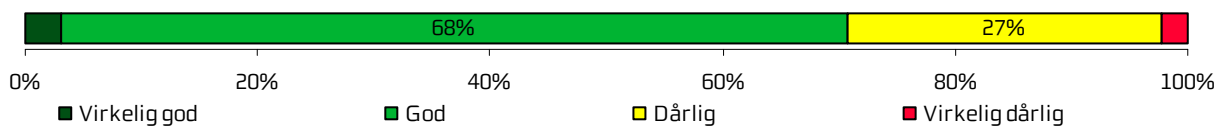
Længde af ventetid i venteværelse (n=107)



Information om ventetid ved fremmøde (n=98)



Indretningen i venteværelset (n=130)

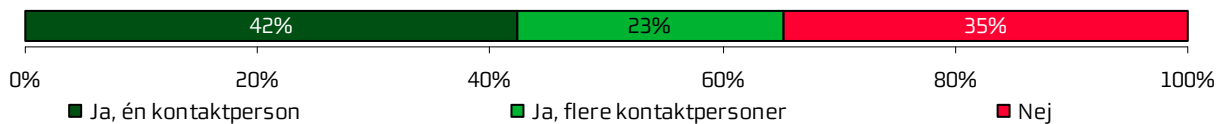




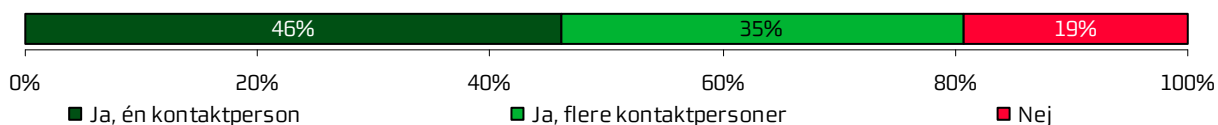
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	97 %	98 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	93 %	91 %	100 % *	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	38 %	42 %	30 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	71 %	65 %	67 %	100 % *	54 % *	80 % *

## Personale

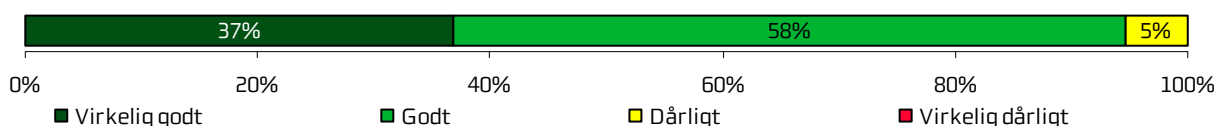
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=66)



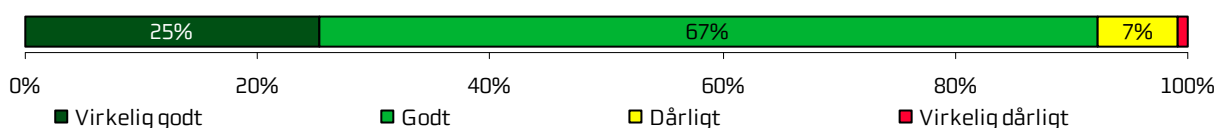
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



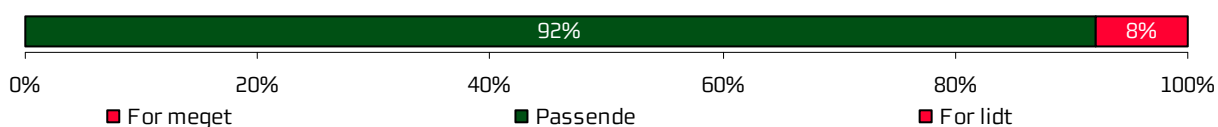
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=19)



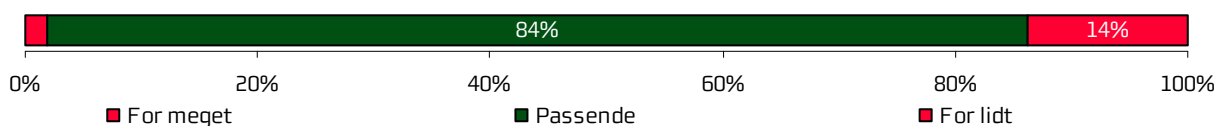
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=115)



Medinddragelse af patienter (n=138)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



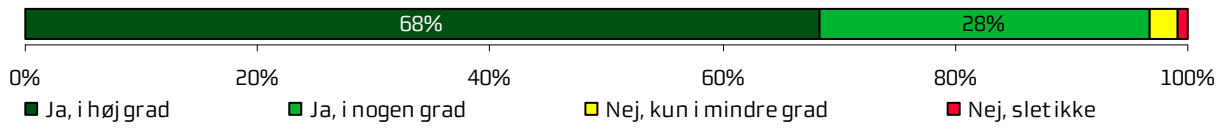
Personalet lyttede med interesse (n=128)



	2013	2012	2011	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)	65 %	67 %	56 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	74 %	65 %	100 % *	58 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	96 %	97 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	89 %	88 %	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	91 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	92 %	89 %	100 % *	67 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	94 %	100 % *	86 %	96 % *

### *Personale (fortsat)*

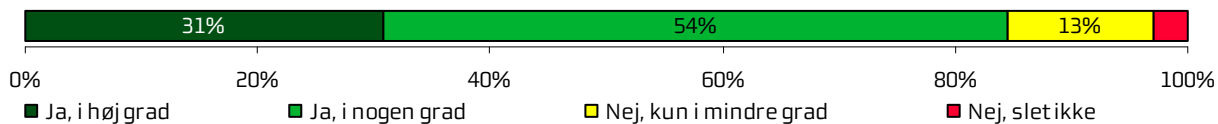
Personalet var gode til deres fag (n=123)



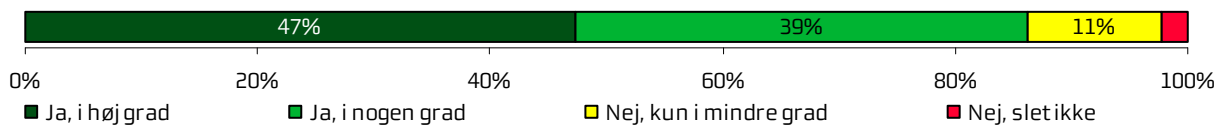
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	95 %	100 % *	91 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

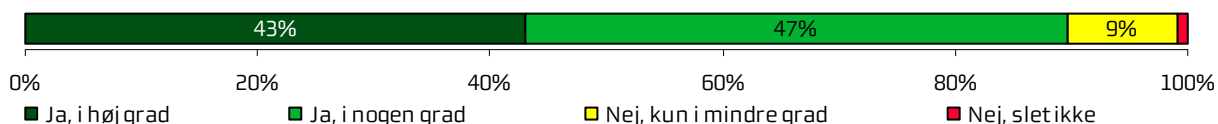
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=136)



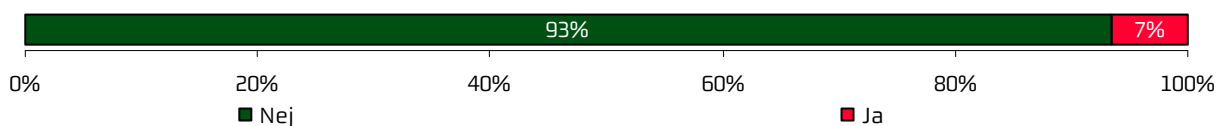
Behandlingen levede op til forventninger (n=131)



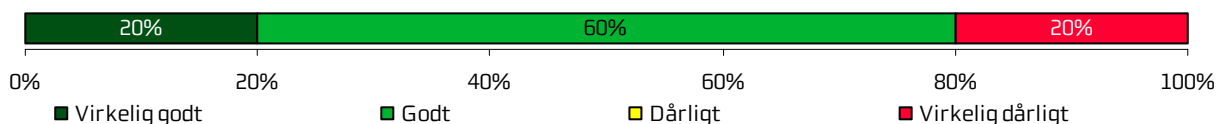
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=107)



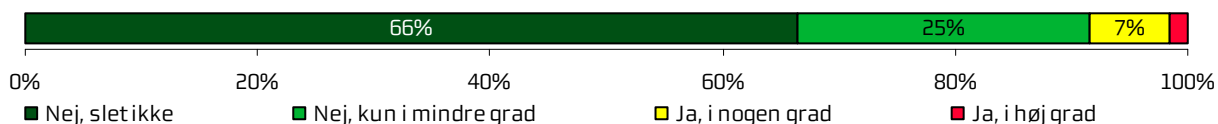
Fejl i forbindelse med besøg (n=136)



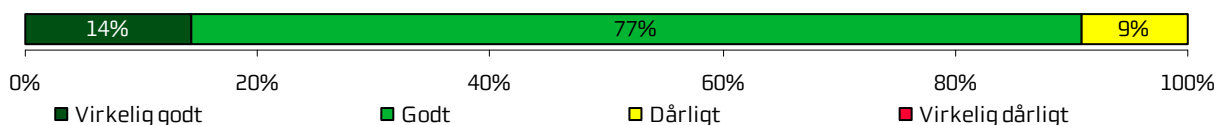
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=131)



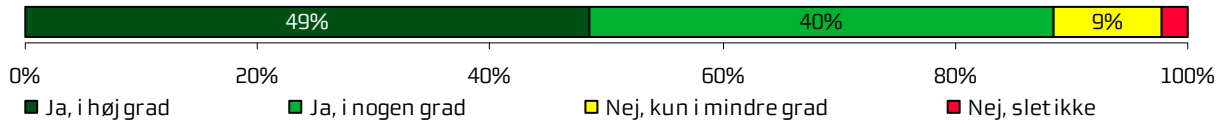
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=77)



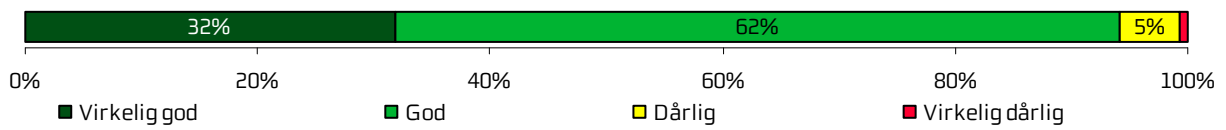
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	88 %	90 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	90 %	91 %	100 % *	79 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	92 %	88 %	100 % *	79 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	97 %	93 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	50 %	70 %	100 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	93 %	85 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	94 %	95 %	100 % *	77 %	93 % *

## Information

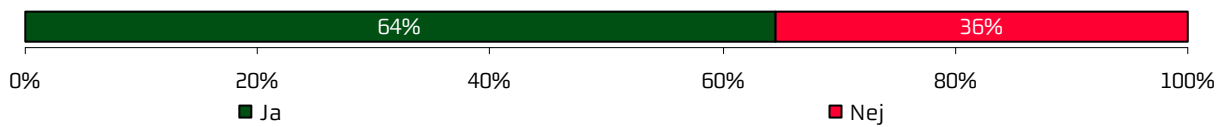
Personalet givet den information, du havde brug for (n=138)



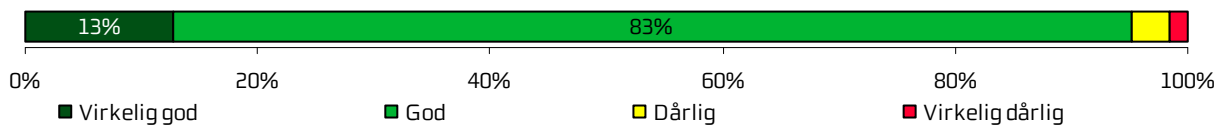
Vurdering af mundtlig information (n=135)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=107)



Vurdering af informationsmateriale (n=63)

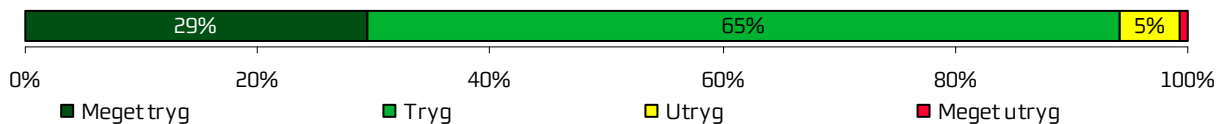




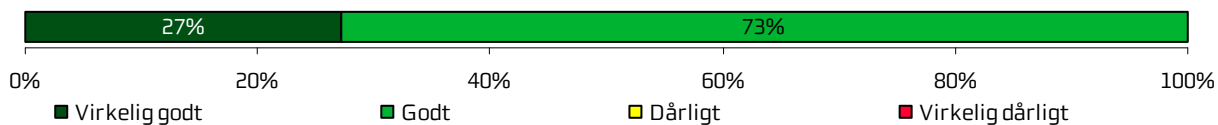
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	87 %	85 %	100 % *	75 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	93 %	93 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	64 %	-	-	100 % *	53 %	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

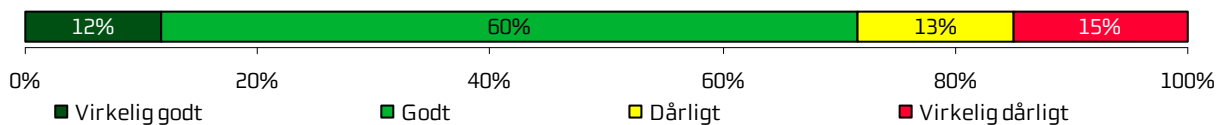
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=136)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



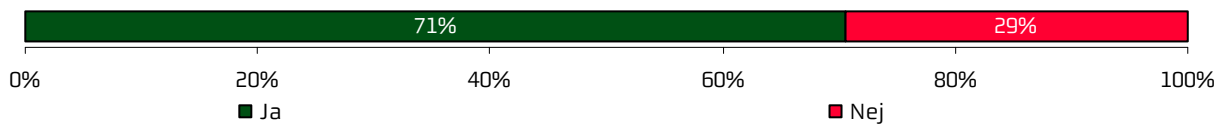
Orientering af praktiserende læge (n=60)



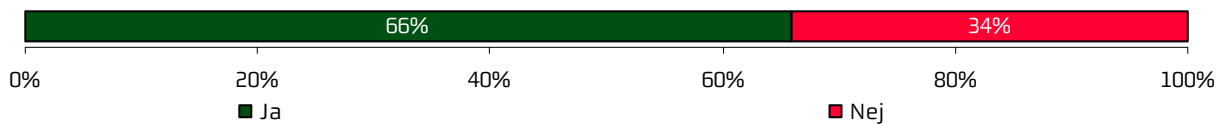
Information om kostens betydning for helbredet (n=95)



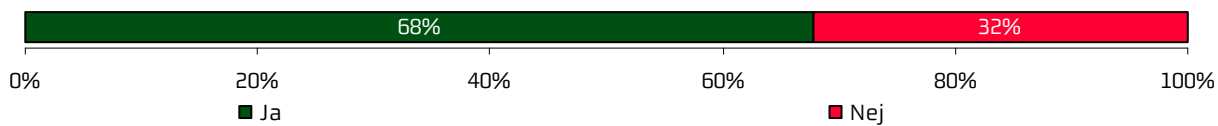
Information om motions betydning for helbredet (n=109)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=94)



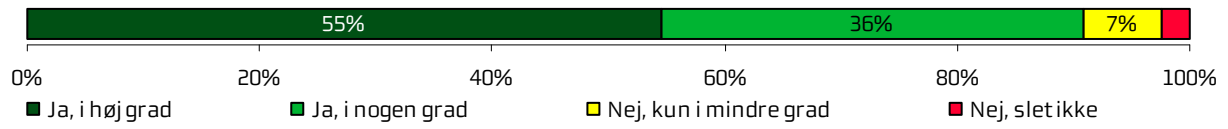
Information om rygningens betydning for helbredet (n=84)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	94 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	93 %	90 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	72 %	75 %	88 % *	100 % *	53 %	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	39 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	71 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	66 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	68 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=121)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	91 %	94 %	95 %	100 % *	75 %	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	13
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	4
Kvalitet i behandling	10
Pleje	5
Relationer til personale	12
Ventetid	3

## Uamb Reumatologisk Amb. U

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Modtagelsen
2	Altid god og venlig modtagelse.	Virkelig god
5	Har kun oplevet venlighed og imødekommenhed trods stor travlhed.	Virkelig god
7	Har i den nævnte periode kun været til samtale med én læge, som har været særdeles god til at sætte sig ind i situationen, så min mand har følt sig som en person, ikke kun patient.	God
10	Nemt at komme i kontakt med sygeplejerskerne/sekretærerne. Altid smilende og klar til at hjælpe.	Virkelig god
11	Jeg regnede med at besøget var ambulat, men blev i stedet indlagt i [flere] dage, så jeg havde ingen toilettaske eller andet tøj end det, jeg havde på. Det var første gang i mit liv, at jeg var indlagt.	God
14	Ok.	Virkelig god
15	Nej, desværre.	Virkelig god
18	Kan være lidt svært at finde den første gang.	God
22	Sekretær NN er super sød og dygtig og god til at huske navne!	Virkelig god
26	Mangler tit ved disken, eller der er et skilt, hvor man så kan henvende sig. Ofte meget travlt og derved upersonlig modtagelse.	God
28	Personalet virker ofte stressede.	God
31	Personen ved skranken i receptionen var ikke til stede ved ankomsten, så vi via skilt blev man dirigeret hen på sygeplejekontoret, som tog imod. Bedst, når der en afløser til skranken.	God
34	Grundet meget morgentrafik, måtte jeg ringe og sige, at jeg nok blev 5 minutter forsinket, det blev vel modtaget, og beskeden blev givet videre ;-)	God
37	Meget imødekommende personale. Professionel reception/kompetent.	Virkelig god
38	Når jeg har haft brug for at få en akut tid (telefon). Har sygeplejerskerne altid været søde og hjælpsomme.	God
39	En meget fin modtagelse. Lægen var meget undersøgende, hvilket giver en god tryghed!	Virkelig god
41	Nogle gange venter man måske for længe, inden man må sidde ned.	God
42	De er altid mega søde, men altid MEGA forsinket.	God
43	Der burde sidde to, pga. mange telefonopkald til en receptionist.	Virkelig god
46	Det var træls, at der var en times ekstra ventetid/forsinkelse! Men dem i modtagelsen var gode til at informere og gav mig mulighed for internet.	Uoplyst
47	Der var for lang ventetid til første konsultation!	God
49	Altid søde og hjælpsomme.	Virkelig god
50	En følelse af at forstyrre. Personen ved skranken var i gang med noget arbejde, og sagde ikke "et øjeblik" eller gjorde opmærksom på, at vedkommende havde set en.	Dårlig
58	Jeg føler mig altid velkommen :-).	Virkelig god
59	Behagelige mennesker.	Virkelig god



- |   |   |              |
|---|---|--------------|
| ✎ | 60 Jeg havde sådan glædet mig. Tænkte, endelig bliver jeg undersøgt til bunds, til de finder ud af, hvorfor jeg får mere og mere ondt i mine fødder, ben og ankler. Modtagelsen var så god, rigtig sød sygeplejerske. | Virkelig god |
| ✎ | 61 Søde og hjælpsomme personaler.   | Virkelig god |
| ✎ | 63 Altid gennemgående læge, men problemer med, at det ofte er forskellige sygeplejersker. Havde ikke gavn af kontaktsygeplejerskeordningen.   | God          |
| ✎ | 65 Jeg var en smule usikker på, hvor jeg skulle henvende mig. Læger/sygeplejerske var dog virkelig hjælpsomme til at guide mig til det rigtige sted.  | God          |
| ✎ | 66 Altid venlig og imødekommende.   | Virkelig god |
| ✎ | 67 Jeg er kørestolsbruger og fik god hjælp.   | God          |

## Uamb Reumatologisk Amb. U












### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Fejlhåndtering
8	Jeg har været til to besøg i Ambulatoriet. [Første besøg]: En meget god samtale, blev sat på [anden medicin], pga.. mange bivirkninger []. Selv om jeg fik taget blodprøver hver 14. dag, fik jeg aldrig tilbagemelding fra Aarhus Universitetshospital. Efter rigtig mange bivirkninger i hele denne periode ringede jeg til sygeplejersken. Hun rådede mig til at holde med [medicin], problemer med luft og lungerne. [Andet besøg]: Blev sat ned med [medicin], selv om jeg lige var holdt med [anden medicin]. Med det resultat at min sygdom blusede op igen. Hvilken medførte at [medicinen] blev sat op af min egen læge. Så er vi tilbage til [første besøg], hvad angående [medicinens]. Og måske bliver sygdommen forlænget med tre måneder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Der var et besøg hos ergoterapeuten, som jeg fik at vide af den første læge, skulle kombineres med svar fra mine blodprøver osv. Jeg måtte spørge en administrativ medarbejder om disse svar. Det virkede useriøst og en smule forvirrende. Senere fik jeg en samtale, hvor en læge talte med mig om disse resultater. Men det var et forvirrende forløb.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
30	Der er nok sket en misforståelse. Sidst jeg var i ambulatoriet, blev der bestilt scanning, og jeg mener, det blev bestemt, at jeg hørte fra dem, så snart det var klar. Men der gik en, to, tre, fire uger, hvor jeg ringede en gang om ugen, og fik af vide, der ingen svar var. Jeg fik så en tid hos lægen en uge efter, og det er der, jeg er nu.	Uoplyst
45	En læge, der ikke havde sat sig ind i noget som helst angående mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
60	Jeg prøvede at sige, at mit problem blev forværret dag for dag. De lyttede ikke, eller også troede de mig ikke? Jeg har ringet til afdelingen to gange for at gøre lægen forståelig, at jeg lever i et smertehelvede. Sidste gang jeg ringede [], sagde jeg, at jeg ikke kunne gå mere og knap støtte på [min ene fod]. Jeg får et brev, vi skal tale om sko næste gang. Sidst jeg var der, sagde jeg, at jeg ikke kunne have sko på mere, knap nok holde ud at have strømper på!!!	Uoplyst

## Uamb Reumatologisk Amb. U

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


ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Samlet indtryk
4	Det var lidt utilfredsstillende, at det ikke var den samme læge jeg snakkede med ved undersøgelse og ved resultat af undersøgelsen.	Godt
5	Vil gerne tilknyttes en fast læge igen, som jeg har været tidligere, hvor jeg havde den samme gennem [mange] år. En, som kan huske ens sygdomsforløb, så man ikke skal til at gentage det hele, fordi jeg kommer ind til en ny læge hver gang, jeg er der.	Godt
12	Det var bare en god oplevelse!	Virkelig godt
16	Radiologisk og reumatologisk er ikke så gode til at koordinere mødedatoer.	Godt
17	Jeg kunne godt have tænkt mig at have resultater for blodprøver samt konklusion for undersøgelserne skriftligt.	Godt
18	En ventetid blev brugt på en anden undersøgelse.	Godt
19	Dårligt, at man ikke kommer til samme læge hver gang.	Godt
22	Super professionelt. Dejligt.	Virkelig godt
23	Jeg har været oppe en del gange og også nogle gange, når jeg selv har ringet med smerter, og personalet har altid været utrolig imødekommende og gode til at finde en hurtig tid til mig (sygeplejersker). Jeg har været utrolig glad for og tryk ved NN.	Virkelig godt
25	Nej.	Virkelig godt
26	Jeg fik én kontaktperson i starten af sygdomsforløbet: Har aldrig talt med hende! Der går alt for lang tid fra besøget, til journalen er skrevet, og undersøgelser bliver sat i gang. Sidst fik jeg en akuttid seks uger efter mit kontrolbesøg, da var min journal ikke skrevet, og de undersøgelser, der var bestemt, altså endnu ikke bestilt! Venteværelset er forfærdeligt dårligt. Nu er det fordelt over flere gange, et bord med drikkevarer står bag en dør! Brochure fra Gigtforeningen (Reumatologisk Ambulatorium) er ikke-eksisterende (selvom de er afleveret der). Ingen skilte, der viser mod toilettet. Tidligere var der blodprøvelaboratorium i forbindelse med ambulatorium. Nu skal patienterne gå meget langt for akutte prøver. Man kan vist blive hjulpet derop, for man kan under ingen omstændigheder køre ens bil, da det i forvejen nærmest er umuligt at finde en parkeringsplads.	Godt
27	Jeg føler mig meget tryk ved at være tilknyttet ambulatoriet. Jeg har det godt lige nu, men [jeg] ved, at jeg altid kan kontakte ambulatoriet i tilfælde af forværring af min situation.	Virkelig godt
28	Oplever stor præcision, bliver kaldt ind på det givne tidspunkt.	Godt
31	Jeg synes, at det ville være bedst, hvis man fik taget prøver, inden man skulle i ambulatoriet, så det er tilstanden aktuelt, man taler ud fra. Eventuelt SMS-besked, når blodprøver kan tages inden næste samtale.	Godt
39	Oplever, at tvivl i sygdommen altid bliver enten afkræftet eller bekræftet ved dyberegående undersøgelser, hvilket giver mig en meget stor tryk!	Virkelig godt
41	Kun positivt omkring behandlingen.	Godt
43	Der må i høj grad mangle sekretærer. Journalnotat ikke skrevet to måneder efter besøget.	Godt
44	Det er meget frustrerende at komme ind til forskellige læger hver gang.	Godt
46	Jeg skulle ringe ind og rykke efter svar på scanninger. Der gik over to måneder, før jeg fik svar.	Dårligt
47	Langsommelig vej til diagnosen i forhold til de smerter, jeg havde.	Godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
|  50  | Dejligt, at behandlingen gives af samme læge, som man sidder til samtale hos.  | Godt          |
|  51  | Jeg ønsker at møde den samme læge hver gang.   | Godt          |
|  52  | Lægerne er i høj grad fokuseret på medicinsk behandling og ikke en holistisk tankegang. Jeg har i øjeblikket en del problemer, som ikke kan afhjælpes medicinsk, men der bliver ikke fokuseret på alternativer som fysioterapi, hjælpemidler eller hvad det end måtte være. Jeg blev i hvert fald ikke informeret om alternativer. Man får nogen gange det indtryk, at man er til gene for nogle af lægerne, mens andre er mere interesserede i én som patient. Desværre møder man som regel en ny læge ved næste konsultation, og så kan man starte forfra. | Dårligt       |
|  53  | Fuld af tilfredshed.   | Virkelig godt |
|  55  | Afdelinger imellem skal være bedre til at læse journalen/tale sammen, da jeg oplevede ofte at gentage/blive misforstået, og ender ud i flere forskellige behandlingsformer.  | Virkelig godt |
|  56  | Kontakt egen læge, hvis...!!!  | Godt          |
|  59  | Det gik hurtigt og godt. Der var meget kort ventetid på mine undersøgelser på radiologisk afdeling, som gjorde, at mit behandlingsforløb kom hurtigere i gang, og derved også forbedrede min situation væsentligt.   | Godt          |
|  60  | Jeg synes, det er grotesk, at man tror, man får hjælp, og så sker der intet, selvom man siger, at havde man været en hund, havde jeg været aflivet for længst. Tror de, det er for sjov!!!   | Dårligt       |
|  62  | Lægen virkede træt. Fik ikke set mit skema som var fremsendt. Meget kort konsultation.   | Dårligt       |
|  64  | Min egen læge får ingen svar på blodprøver, og det får jeg heller ikke ved mødet!  | Dårligt       |
|  65 | Har kun ros til min behandling. Er blevet mødt af venlige, kompetente læger/sygeplejerske (m.m.), som virkelig har efterkommet mine behov, og har følt mig meget tryk i deres hænder. De skal specielt have ros for planlægningen, da jeg skulle [af sted], og vi fik tilrettelagt tiden inden, så den blev udnyttet optimalt.   | Virkelig godt |

## 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	Har altid fået svar på mine spørgsmål. Er samtidigt utrolig glad for, at der har været tid til at lytte til mig, og få svar på mine spørgsmål. STOR TAK.	Virkelig godt
3	Jeg er blevet informeret om, at der ikke er nogle madvarer, jeg skal holde mig fra. Det virker utrygt, når jeg ved, at man nogle steder siger det modsatte (nemlig diæt).	Godt
17	[]. Jeg har ikke en alvorlig sygdom men overanstrengelse []. Men jeg synes, det har været en smule forvirrende. Det eneste gode var besøget hos specialterapeuten.	Godt
23	Jeg har savnet at få noget skriftligt materiale (lidt), men da det er en sjælden sygdom, regner jeg ikke med, at der er noget. Pga. god mundtlig information er det okay.	Virkelig godt
24	Lægen troede, at jeg var bange for at dø af sygdommen, hvilket jeg ikke er. Jeg skal bare vide i forhold til mit arbejde, men vi talte hele tiden om hver vores ting.	Dårligt
26	Har aldrig modtaget skriftlig information om min sygdom (den har jeg selv hentet ved gigtforseningen).	Godt
28	Ved kontrolbesøg er aftalen, at jeg bliver indkaldt til næste kontrol efter [et par] måneder. Det sker ikke, når der er gået [adskillige flere] måneder går jeg selv ind og beder om at få en ny tid. Det er umuligt at få kontakt med ambulatoriet på telefon, man kan vente uendeligt! Min tålmodighed brister, når der er gået en time, hvor man konstant skal høre: De er nu nr. ? i køen, vent venligst. Jeg er så heldig at bo i byen og får taget blodprøver på stedet, så jeg kan gå direkte på ambulatoriet. Synd for dem, som kommer langt udefra.	Godt
29	Jeg har kun modtaget skriftlig materiale på medicinen. Intet andet.	Godt
31	Jeg har haft min sygdomsdiagnose [i mange år], så jeg har ikke fået nyt informationsmateriale siden da. Det var måske ønskeligt, da der sandsynligvis er ny viden om min diagnose.	Godt
32	Den tykke pjece omkring leddegigt ville jeg gerne have haft ved første konsultation, da det blev konstateret, at jeg havde leddegigt.	Godt
34	Jeg fandt selv en pjece om [sygdommen] i venteværelset. Den var meget fyldestgørende, jeg fandt ud af, at mange af mine skavanker skyldes sygdommen :-{.	Virkelig godt
39	Altid stor information og altid stor hjælp ved forskellige spørgsmål!!	Virkelig godt
40	Der var tid til at stille spørgsmål.	Virkelig godt
43	Sygeplejerskerne er dygtige og søde, med har alt for travlt. Har ikke tid til sygdomsvejledning, når man er der.	Godt
47	Jeg har ikke modtaget informationsmateriale!	Godt
50	Det virker for tilfældigt den information, som jeg har modtaget. Ellers får man besked på bare at ringe til sygeplejersken. Ikke tilstrækkeligt, når man har fået en ny, kronisk sygdom.	Godt
51	Ønsker, at lægen har tid til at høre på mig.	Godt
52	Når man som kronisk patient har været i systemet en del år, bliver der ikke fra sygehusets side informeret længere. Der bliver kun tænkt i medicinsk (evt. kirurgisk) behandling.	Dårligt
55	Jeg har ikke modtaget noget på fysisk form [], men hvis jeg har bedt om samtaler i forhold til behandling/sygdom, er jeg altid blevet taget seriøst og fået en tid til undersøgelse/samtale.	Virkelig godt
60	Jeg er så utilfreds med det hele. De tror ikke det, jeg siger. Hvad skal man gøre som patient. Gå til TV2, før man får hjælp!!	Dårligt

 67 Den var god, men jeg ønsker mere skriftlig materiale.

Virkelig godt

## 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
4	Desværre fik jeg en indkaldelse, hvor der stod, at jeg havde misset en aftale, men jeg havde ikke modtaget en indkaldelse. Jeg kunne godt have ønsket at blive informeret om min mulighed for at tilmelde mig på e-boks.	Godt
9	To helt utrolig, venlige og dygtige læger! Der gav sig god tid.	Godt
19	Dårligt at man selv skal rykke for ny indkaldelse efter tre måneder. Når man skal møde igen efter tre måneder, går der mindst seks måneder før ledig tid. LØSNING: at man får en ny tid, når man går igen!	Godt
20	Jeg savner, at lægepersonalet interesserer sig noget mere for kostens og motionens indflydelse på gigt. Ofte hører jeg om andre, der med succes kan afhjælpes symptomer ved omlægninger af f.eks. kost. Der synes jeg, at jeg meget er overladt til medicin, som jo ikke er uden bivirkninger.	Godt
26	Er meget glad for at kunne ringe og få en akut tid med en, højst to dages ventetid.	Godt
29	Kosten har vi ikke været meget omkring. Andet end det jeg selv har forsøgt at finde ud af sammen med min ernæringsterapeut. Motion snakkede vi lidt om helt i starten. Alkohol kun i forhold til indtagelse af medicinen.	Godt
31	Når man har en grundlidelse, som hører til en bestemt afdeling/ambulatorium, ville det være bedst at denne afdeling bevarede overblikket og bad om / henviste til andre afdelinger/ambulatorier, så patienten er i centrum, i stedet for den praktiserende læge. Ved indlæggelse på denne afdeling fungerede dette for mange år siden.	Godt
32	Jeg var utryk de første par gange efter konsultationerne.	Godt
39	Er altid tryk og meget afklaret!! Rigtig dejligt.	Virkelig godt
40	Når jeg har ringet til sekretærer og sygeplejersker har de altid været imødekommende og hjælpsomme.	Virkelig godt
43	Når man ringer til sygeplejerskerne er der lang kø, fordi de taler i telefon i det lokale, man henvender sig i, og andre patienter kan overheøre samtalen.	Godt
46	Jeg følte mig dårligt tilpas under tiden i ambulatoriet, da lægen talte meget ned til mig, virkede uinteresseret og irriteret omkring min behandling, forløb og tilstedeværelse. Han ønskede ikke at uddybe ting og virkede mest af alt, som om han bare gerne ville have mig ud og afsluttet med det samme.	Dårligt
47	Fra henvisning til første konsultation er der for lange ventetider i forhold til at komme til.	Godt
50	Fint med telefontid hver dag og i forholdsvist lang tid. Dog svært at komme igennem.	Godt
51	Der er lang tid mellem besøg hos lægen.	Godt
53	Stadig tilfreds.	Virkelig godt
54	Jeg har fået en betrykkende, venlig og dygtig behandling på reumatologisk afdelingen V og reumatologisk ambulatorium V af lægerne og personale. Det vil jeg gerne sige jer tak for.	Virkelig godt
55	Man kan altid ringe, og der bliver mit opkald taget seriøst og altid venligt. Det gør mig tryk at vide, at der er nogen som kender min sygdom og kan svare på mine spørgsmål.	Virkelig godt
60	Jeg troede, at det var en læges fineste opgave at hjælpe patienter. At finde ud af hvor smerter kommer fra, eller hvorfor den bliver værre og værre []. Dag og nat er en pine at udholde. Man kan da ikke bare sige, det var så det!	Dårligt

## 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
1	Det ville være dejligt, hvis man fik den samme læge hver gang. Jeg har fået en ny hver gang. Faktisk fire forskellige. [Pleje]	Godt
2	Der har altid været mulighed for at få en akut tid. Og alle er bare så søde, venlige og forstående, når man bare har det skidt. Er meget taknemlig. [Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Personalet var meget søde og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
5	Burde have et toilet tilknyttet selve ambulatoriet. Som det er nu, skal man ind på et patienttoilet tilknyttet en stue på sengeafdelingen ved siden af ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Godt
6	Havde stor gavn af besøg i fysio- og ergoterapien. Især fantastisk råd og vejledning i ergoterapien!	Godt
11	Da jeg var indlagt [i vinteren 2011], var jeg den eneste patient i [perioden]. Men kosten var god, og personalet flinke []. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
13	Når man ringer, er der lang ventetid. Man kunne evt. fortælle, hvor langt man er i køen. [Ventetid]	Virkelig godt
15	Kære læge? Min sygdom kan ikke helbredes, den bliver ikke bedre men værre, og jeg har gået her hos jer i så mange år nu. Jeg har søgt førtidspension, og det er ok hos min egen læge, men hvorfor kan jeg ikke få det hos jer? Skal jeg dø, før jeg kan få det?	Godt
16	Ventefaciliteterne og adgang til toiletter er utilfredsstillende, især når man har nedsat mobilitet pga. smerter. [Fysiske rammer]	Godt
17	En mere kreativ og inspirerende indretning. Noget mere lys. [Fysiske rammer]	Godt
21	Jeg har ikke noget.	Godt
22	Venteområderne kedelige. Kunne måske ændres til mere hyggelige. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
23	En enkelt gang har jeg været inde ved en læge, ikke min faste, hvor jeg følte mig list til besvær og ikke kunne få mig selv til at stille alle de spørgsmål, jeg havde. For mig er det meget vigtigt, at lægerne virker som om, de har tid og lyst til at høre på alle spørgsmål om sygdommen. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Angående venteværelse. Jeg ved godt, at det kan være svært at finde et rum til venteværelse, men det vil være at foretrække. Vi patienter sidder i gangen med risiko for, at personale falder over vores ben, når de render frem og tilbage. Dette er det eneste negative, jeg har at sige. Personale og læger er fantastiske. De giver en meget professionel, personlig og behagelig behandling på trods af, at de har meget travlt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Meget mere fokus på patientforeningen, der er knyttet til specialet, da det er utroligt svært at få en kronisk sygdom, og hjælp af andre med samme sygdom er uhyre givende,	Godt
28	[] Venteværelse? Her sidder man på gangen, hvor der konstant er trafik. Sygeplejerskerne er ofte meget stressede, hvilket går ud over nogle af patienterne. Personligt har jeg ikke oplevet det, men jeg har overværet et par episoder, som ikke var så heldige! Hvad hovedet er fuldt af, løber munden over med!	Godt



- [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]
- 31 En god ide med blodprøvetagning inden ambulansbesøg. Evt. påmindelse via ambulatoriet ved bestilling via sms til patienten. Dårligt at dele toilet med sengeafdelingen. Synd for både de indlagte patienter i ambulatoriet pga. uro og snavs. Godt at læge NN kom på ambulatoriet, så patienten ikke skal finde læge NN. Bedre parkeringsforhold for patienter. Venligt personale! [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- 32 Venteværelset (området) er kedeligt. [Fysiske rammer] Godt
- 33 Lagde ikke mærke til det. Virkelig godt
- 34 Jeg synes, det er rart, at man kan stille spørgsmål uden, at der bliver set på uret, at der er ro over hele forløbet, at man får svar på spørgsmålene og at man bliver taget alvorlig. Man bliver fulgt af stort set samme læge, og man føler, at DE kan virkelig deres arbejde!! DET er trygt, de kender én og kan huske tidligere forløb. Meget kompetent personale :-)  
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 35 En god oplevelse i ambulatoriet. Har på det seneste haft samme læge, og det er klart en fordel []. Det vil være dejligt, hvis jeg kan få den samme læge igen (fra gang til gang). I er super søde i ambulatoriet. [Kontaktperson] Virkelig godt
- 36 Være bedre til at informere om ventetid. Kunne tænke mig nogle bedre stole. Synes, de er alt for hårde, når man skal sidde længe. [Fysiske rammer, Ventetid] Godt
- 38 Jeg er træt af at komme til forskellige læger. Når jeg kommer ud til NN, som jeg betragter som min læge, virker han altid interesseret i, hvordan jeg har det, og siger at jeg skal ringe, hvis jeg har for ondt. Andre læger har ikke tid til mig og siger, at jeg bare kan spise Ibuprofen og Pamol. [Pleje, Relationer til personale] Godt
- 39 Jeg er så glad for at være tilknyttet Reumatologisk Ambulatorium. Føler mig altid godt taget imod. En god og afslappende atmosfære. Og føler, at lægen altid er yderst lyttende og yderst kompetent!! [Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 40 Jeg har nogle gange haft behov for akut tid, og der har sygeplejersken gjort en stor indsats for at imødekomme mit behov. Tak for det! [Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 42 Det er nogle frygtelige stole at sidde længe og vente i. [Fysiske rammer] Godt
- 43 - Mere moderne indretning. Godt
- Anvend IT-informationskærm som i skadestuen.
- Kaffe/te automat savnes.
- Meget rodet skyllerum med rengøringsvogne m.m.
- Personalet ER venlige, dygtige og imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale]
- 46 Blive bedre til at lytte til patienten, ikke tale ned til dem, svare på spørgsmål og være bedre til at uddybe. Jeg havde ikke en speciel god oplevelse med den læge, jeg var inde hos. [Relationer til personale] Dårligt
- 48 Det var en meget uddybende samtale, som jeg havde, hvor jeg følte mig taget godt hånd om, og hvor alle sten blev vendt. Tak for det :-). [Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 50 1. Med en NY DIAGNOSE skal der IKKE være tvivl om, hvor ofte man skal komme til kontrol. Bliver der sagt hver tredje måned, skal det være hver tredje måned. Godt

2. Har man brug for akut hjælp/konsultation, skal man IKKE have beskeden, at det er usikkert, hvornår det bliver. At man selv må henvende sig til NN afdeling ugen efter.  
[Kvalitet i behandling]
- ✎ 52 Personalet virker stresset, og lægerne bruger det meste af tiden under konsultationen på at kigge igennem notater fra tidligere. Derfor tænker jeg straks, at de ikke har haft tid til at forberede dem før konsultationen.  
[Pleje, Relationer til personale] Dårligt
- ✎ 53 Er kommet der [i mange år] og har hver eneste gang været tilfreds med den/de råd, vejledning og behandling, som jeg har fået. Tak for en god afdeling :-).  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- ✎ 55 Det er dejligt, at venteværelset har så meget "luft". Det gør det langt mere behageligt at være i. [I undersøgelseslokalerne er det rart], at man snakker med lægen direkte og ikke henover et skrivebord og pc, og man nemt og hurtigt kan vise sine problemer siddende på stolen (i forhold til ømme muskler og led).  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 57 Jeg har kun godt at sige. Jeg har den samme læge hver gang jeg er til kontrol. Det er virkelig et gode.  
[Kontaktperson] Virkelig godt
- ✎ 59 Der kunne godt indrettes et separat venteværelse, så man ikke skal sidde på gangen og vente. På nogle afdelinger er der et tv, hvor man kan blive underholdt. Dette kunne være gavnligt, når man tænker på den, til tider, lange ventetid.  
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 60 Man må da finde fejlen, især når smerter breder sig og forværres. Og når man så har DET, kan man måske sige, det kan vi ikke gøre noget ved, men vi må da finde en måde at smertedække dig. Jeg [har selv en teori om, hvor mine smerter kommer fra]. De sidste [] år uholdbare [mht. smerter].  
[Kvalitet i behandling] Dårligt
- ✎ 63 At det bliver nemmere at få telefonisk kontakt til personalet. Det er ofte med laaaaang ventetid, når man forsøger at kontakte pr. telefon.  
[Kommunikation og information] Godt
- ✎ 66 Har været tilknyttet ambulatoriet gennem en meget lang årrække []. Jeg er altid blevet behandlet ovenud tilfredsstillende og hjælpsomt, uden væsentlig ventetid. Tak.  
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Virkelig godt
- ✎ 67 Det var en stor hjælp, at jeg blev kørt over på laboratoriet til blodprøvetagningen, så jeg ikke skulle ned til min egen læge. Virkelig godt



