

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Udag Reumatologisk Dagafsnit

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

© 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: | 132 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 82 |
| Afsnittets svarprocent: | 62% |

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).

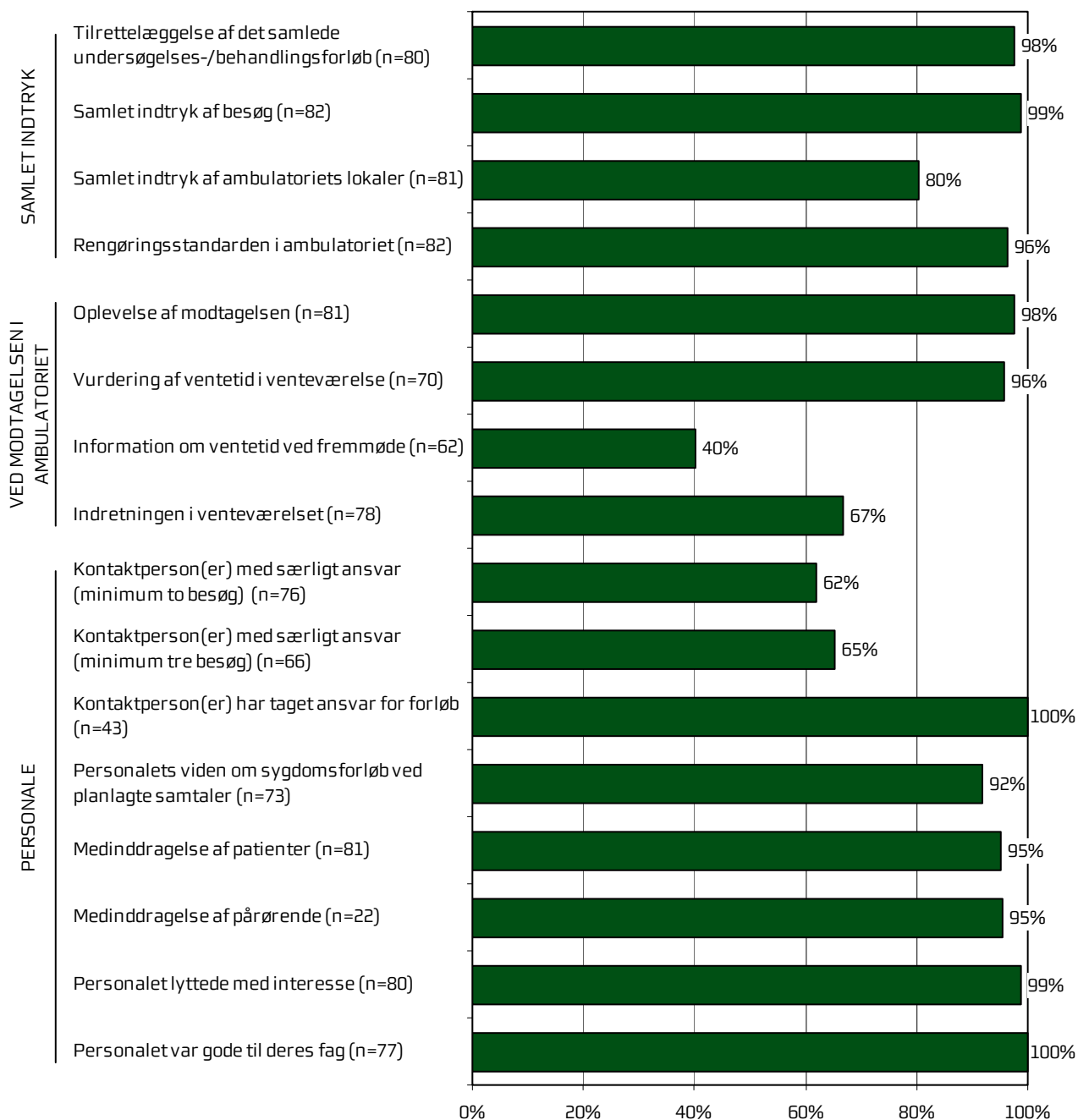
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

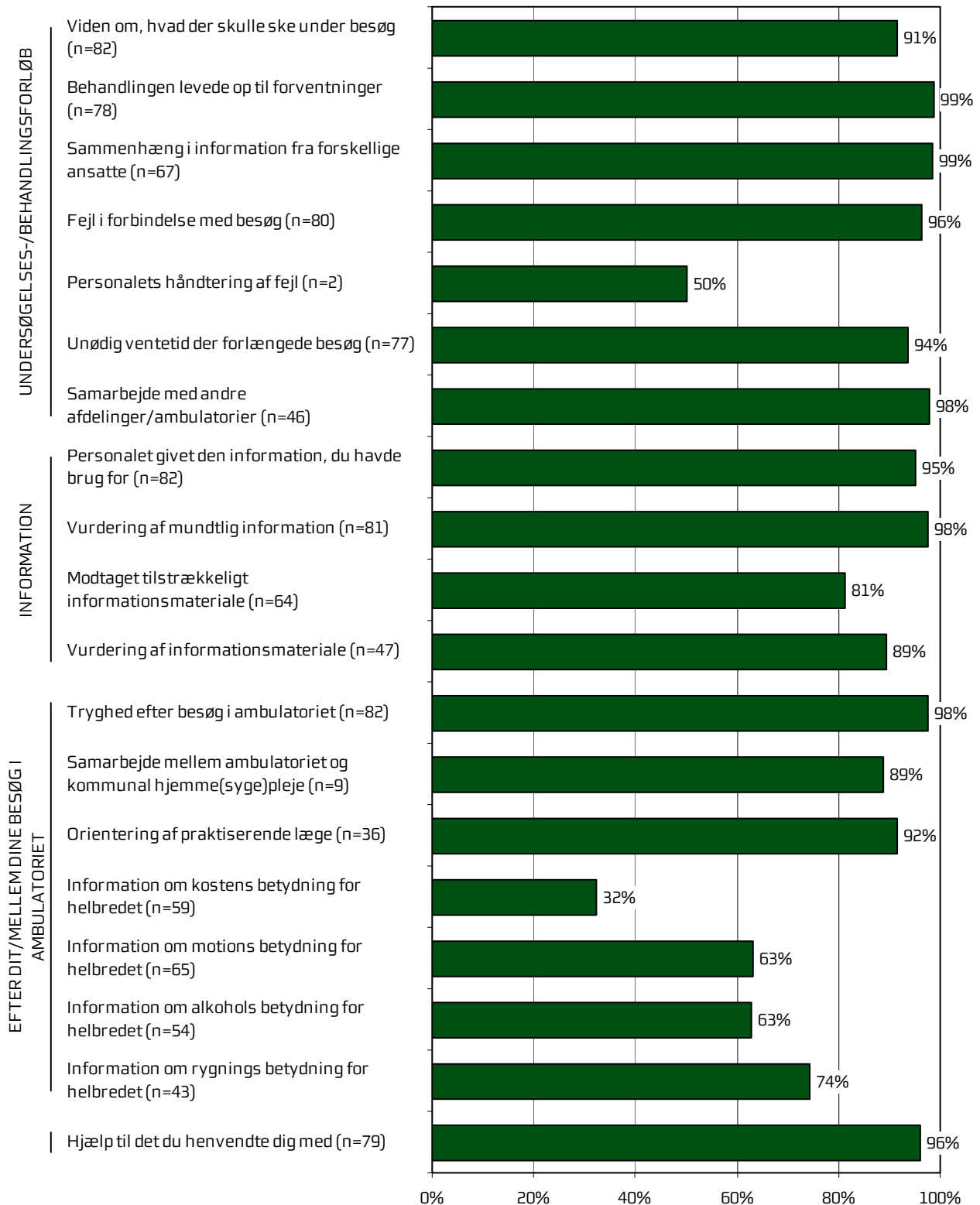
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT

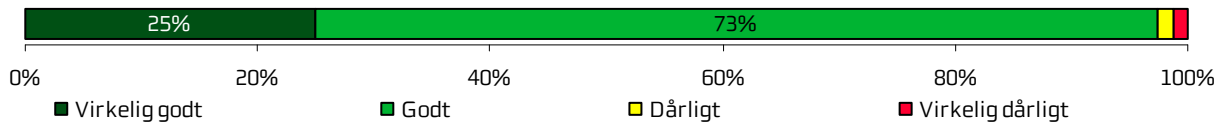
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

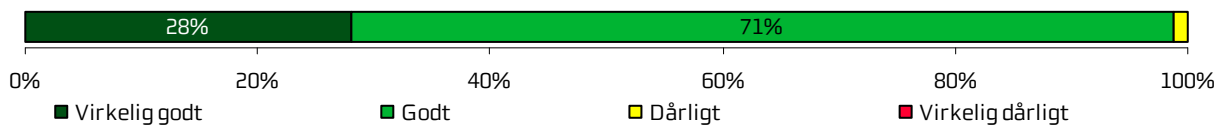
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

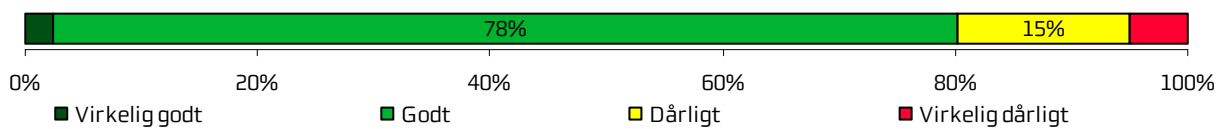
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=80)



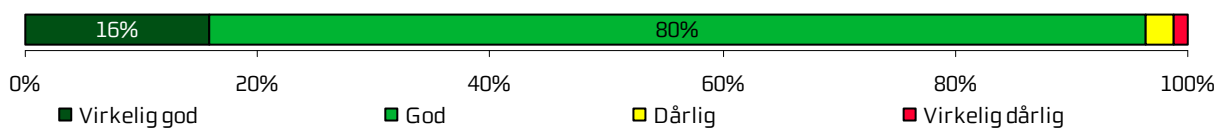
Samlet indtryk af besøg (n=82)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=81)



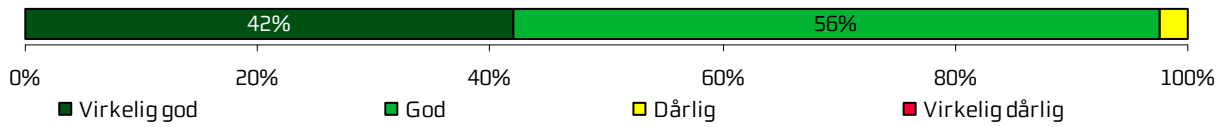
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=82)



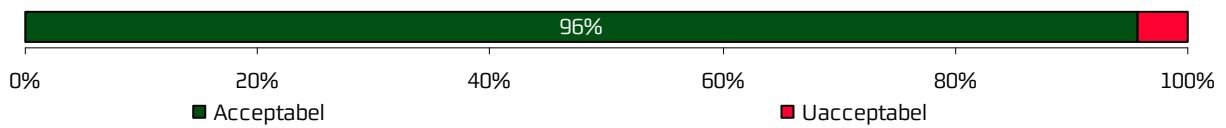
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 98 % | 96 % | 92 % | 100 % | 78 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 99 % | 97 % | 94 % | 100 % | 79 % * | 97 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 80 % | 80 % | 75 % | 100 % * | 70 % | 90 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 96 % | 100 % | 97 % | 100 % | 85 % * | 97 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

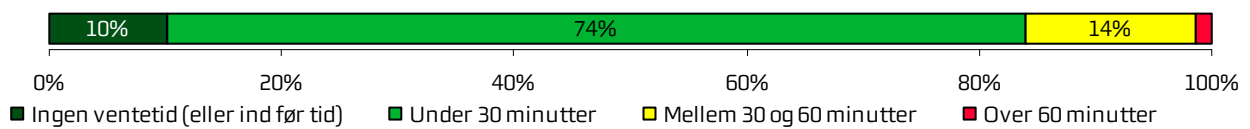
Oplevelse af modtagelsen (n=81)



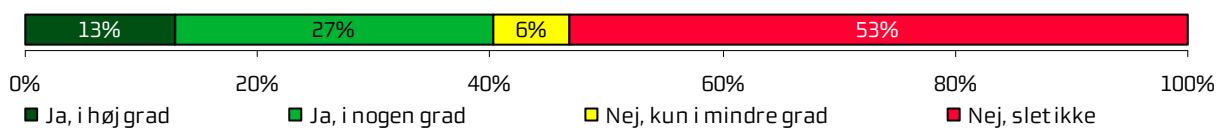
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=70)



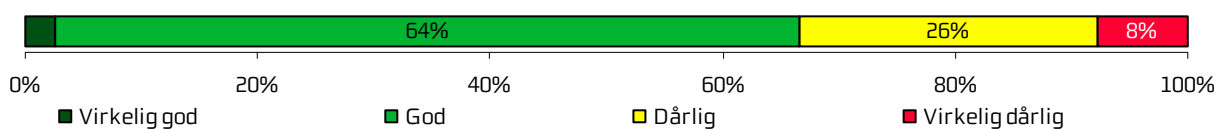
Længde af ventetid i venteværelse (n=69)



Information om ventetid ved fremmøde (n=62)



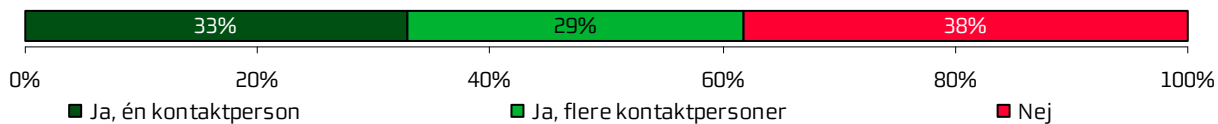
Indretningen i venteværelset (n=78)



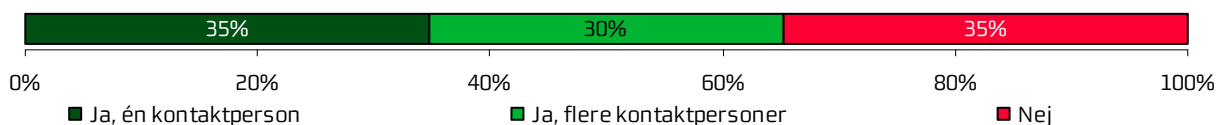
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 98 % | 97 % | 97 % | 100 % | 91 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 96 % | 88 % | 87 % | 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? | 40 % | 41 % | 38 % | 71 % * | 9 % * | 38 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 67 % | 66 % | 55 % | 100 % * | 54 % * | 80 % * |

Personale

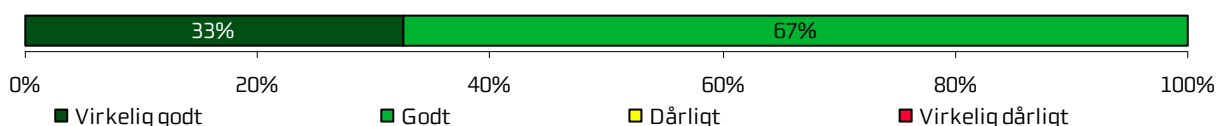
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=76)



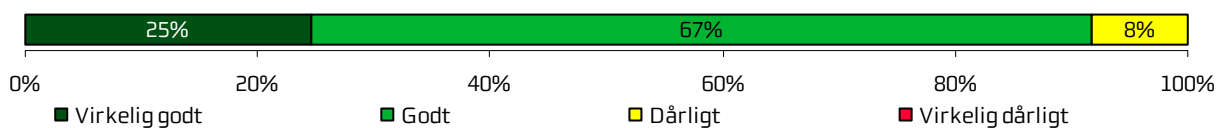
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=66)



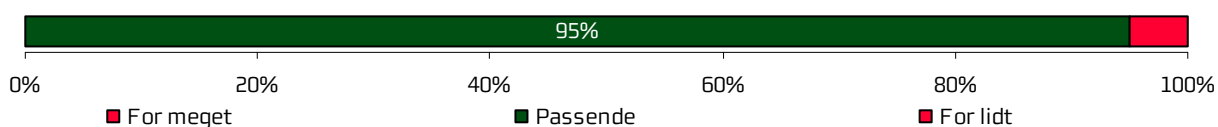
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=43)



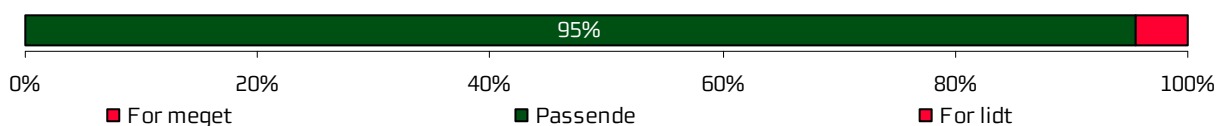
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=73)



Medinddragelse af patienter (n=81)



Medinddragelse af pårørende (n=22)



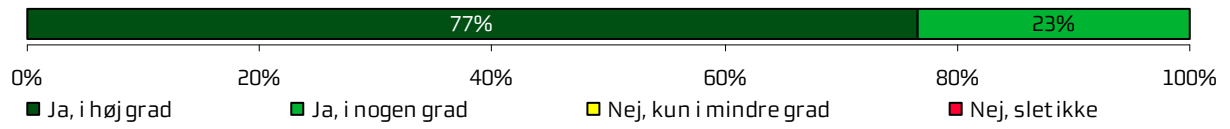
Personalet lyttede med interesse (n=80)



| | 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) | 62 % | 79 % * | 71 % | 100 % * | 31 % * | 76 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 65 % | 79 % | 71 % | 100 % * | 58 % | 80 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | 100 % | 97 % | 100 % | 91 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 92 % | 90 % | 87 % | 100 % * | 77 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 95 % | 96 % | 89 % | 100 % * | 79 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 95 % | 76 % * | 88 % | 100 % | 67 % * | 91 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 99 % | 99 % | 92 % | 100 % | 86 % * | 96 % * |

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=77)



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

Undersøgelles-/behandlingsforløb

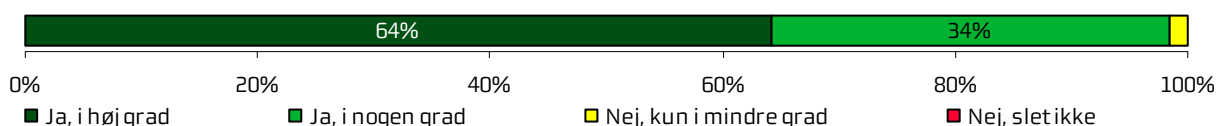
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=82)



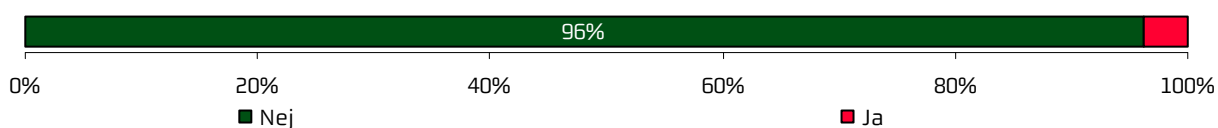
Behandlingen levede op til forventninger (n=78)



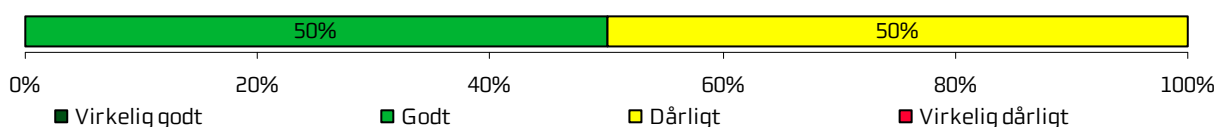
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=67)



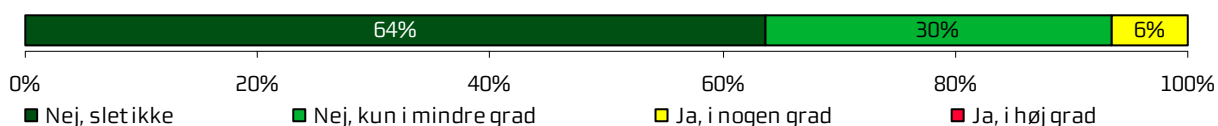
Fejl i forbindelse med besøg (n=80)



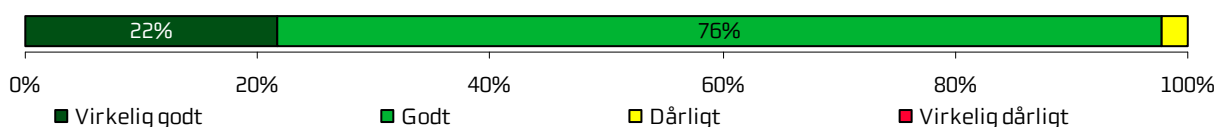
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=77)



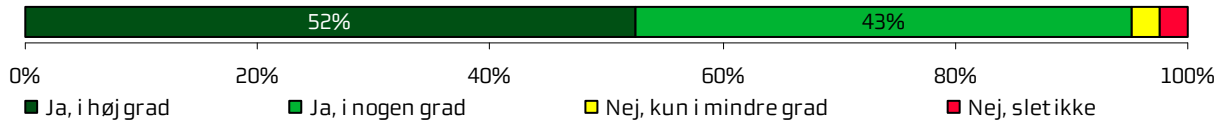
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=46)



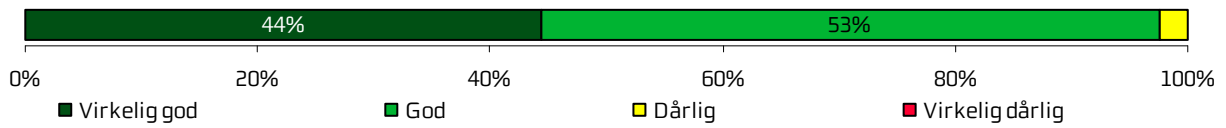
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 91 % | 93 % | 92 % | 100 % * | 62 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 99 % | 93 % | 91 % * | 100 % | 79 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 99 % | 95 % | 96 % | 100 % | 79 % * | 93 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 96 % | 92 % | 91 % | 100 % | 68 % * | 92 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 50 % | 80 % | 50 % | 100 % | 38 % | 71 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 94 % | 79 % * | 69 % * | 100 % * | 68 % * | 85 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 98 % | 91 % | 96 % | 100 % | 77 % * | 93 % * |

Information

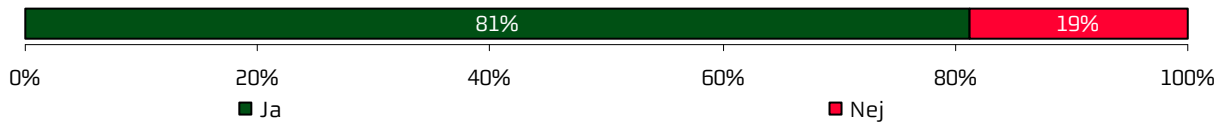
Personalet givet den information, du havde brug for (n=82)



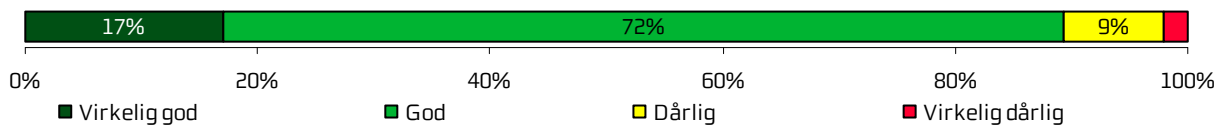
Vurdering af mundtlig information (n=81)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=64)



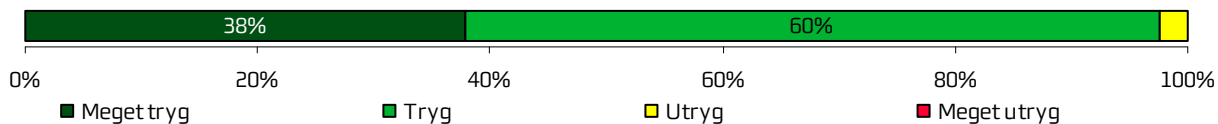
Vurdering af informationsmateriale (n=47)



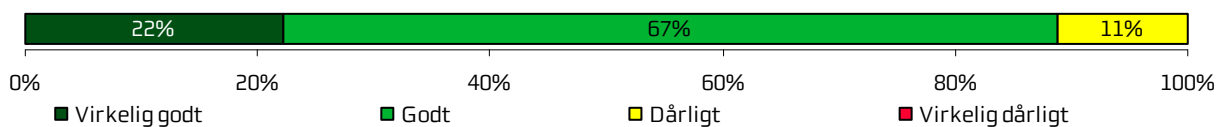
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 95 % | 94 % | 92 % | 100 % * | 75 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 98 % | 97 % | 92 % | 100 % | 83 % * | 96 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 81 % | - | - | 100 % * | 53 % * | 79 % * |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 89 % | - | - | 100 % * | 80 % | 92 % * |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

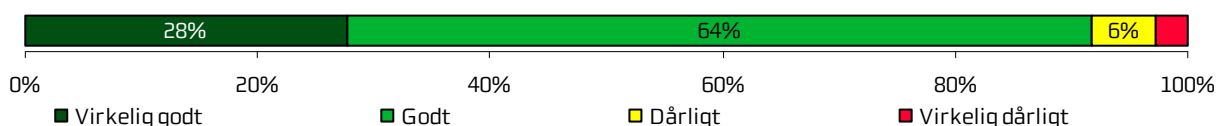
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=82)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



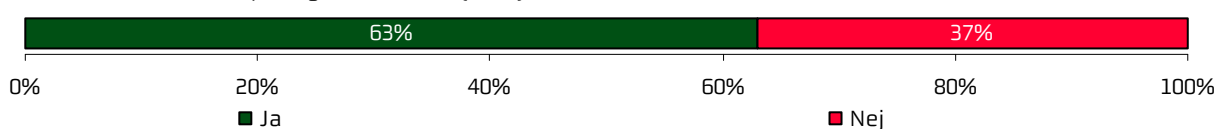
Orientering af praktiserende læge (n=36)



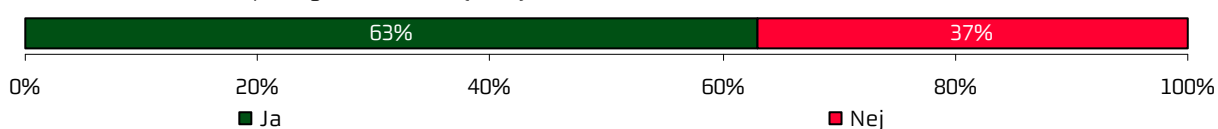
Information om kostens betydning for helbredet (n=59)



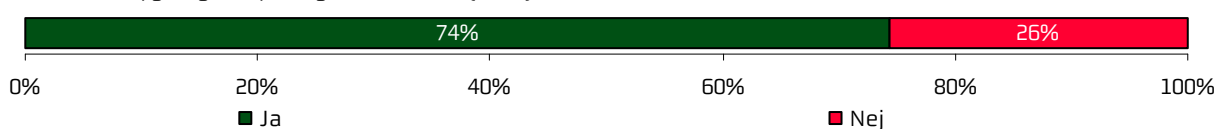
Information om motions betydning for helbredet (n=65)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=54)



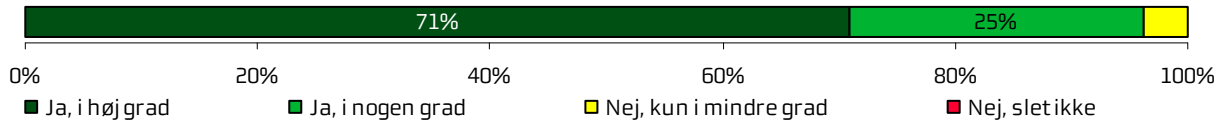
Information om rygningens betydning for helbredet (n=43)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 98 % | 97 % | 89 % * | 100 % | 75 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 89 % | 90 % | 75 % | 100 % | 71 % | 90 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 92 % | 97 % | 90 % | 100 % | 53 % * | 84 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 32 % | - | - | 93 % * | 7 % * | 51 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 63 % | - | - | 100 % * | 27 % * | 62 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 63 % | - | - | 92 % * | 14 % * | 54 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 74 % | - | - | 97 % * | 25 % * | 63 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=79)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 96 % | 99 % | 92 % | 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 | | 9 |
| Kommunikation og information | | 2 |
| Kontaktperson | | 1 |
| Kvalitet i behandling | | 2 |
| Pleje | | 4 |
| Relationer til personale | | 8 |
| Ventetid | | 0 |

Udag Reumatologisk Dagafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 3 | Det kan være svært at komme i kontakt med sygeplejersken bag skranken på grund af telefon. | God |
| 5 | Altid en meget sød og venlig sygeplejerske i modtagelsen. | Virkelig god |
| 6 | I orden. | Virkelig god |
| 11 | Oplever at stå på gangen og vente på en række bag to patienter, som har været til konsultation. Det tager lang tid, før de er færdige med deres aftaler. Da jeg kommer til og siger mit navn, [som] søges i computeren, får jeg at vide, at jeg er forsinket. Jamen jeg har jo ventet bag i køen. Okay, herefter venter jeg på konsultationen yderligere 45 minutter. Lægen er syg. Øv. | Dårlig |
| 12 | De er meget venlige. | Virkelig god |
| 14 | Det er ikke til at finde en at melde sin ankomst til. Hvis sekretæren i skranken er til pause, henvises til et andet kontor. På dette kontor sidder der måske to til tre personer, men ingen reagerer på, at man står i døren. Får lyst til at RÅBE dem op, men undlader af høflighed. | Dårlig |
| 19 | Der var gang i intern snak om juledekorationer, så må patienterne vente. Lidt uprofessionelt. | God |
| 19 | Det er ikke altid, at der er nogen i receptionen. | God |
| 21 | Man sidder på gangen. Der er to til tre stole. Det er ok for mig! Sidste møde blev lidt atypisk, da jeg ikke var klar over, at jeg skulle have ventet et andet sted. En læge hentede mig ind. | God |
| 22 | Jeg er sikker på, at personalet glæder sig til at få nye fysiske forhold, og det gør patienterne sikkert også. Lokalerne er langt fra optimale. | God |
| 25 | Personalet stod og talte indbyrdes ved skranken (ikke hende, der passede modtagelsen). De fyldte meget, og det oplevedes crowded. | God |
| 27 | Tit travle, men altid venlige mennesker. | Virkelig god |
| 32 | Altid venligt personale. | Virkelig god |
| 34 | Virkelig sødt og hjælpsomt personale. | Virkelig god |
| 35 | Sommetider svært at vide, hvor man skal henvende sig. Nogle gange er der folk ved skranken. Andre gange ikke, og så skal man ind til sygeplejerskerne og spørge, om de har tid. | God |
| 36 | Det er svært at få placeret sig på ventegangen med en kørestol og svært at køre en kørestol gennem mængderne af ben, når stole i begge sider af gangen er fyldte. | God |
| 39 | Sødt og venligt personale, der oplyser om ventetid. | Virkelig god |

Udag Reumatologisk Dagafsnit

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Fejlhåndtering |
|----|---|--------------------------------------|
| 8 | Under indsprøjtning [] er der kommet hudforandringer, fordi personalet ikke var gode nok til at presse på området, som jeg har oplevet andre steder. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 13 | Ingen. | Uoplyst |
| 36 | Information fra læge til sygeplejerske til mig. Den kommunikation var ikke 100 procent ok. Der var noget dosering af medicin, som ikke passede med det, som stod i sygeplejerskens vejledning og det, som lægen ordinerede. Det forekom mig som et gæt fra sygeplejersken, hvad lægen mente. Det gjorde mig lidt utryk. | Uoplyst |
| 37 | Jeg blev indstillet til to knæoperationer (synovektomi), der ikke var ikke var nødvendige. | Dårligt |
| 39 | Jeg er tidligere blevet behandlet på andet sygehus, men blev overflyttet til Aarhus sygehus [sidste efterår]. Men det har så vist sig, sidste gang jeg var til behandling, at der er sket noget i overflytningen af mine journaler, så de ikke er tilgængelige i Aarhus, og mine udfyldte spørgeskemaer på "skærmen" før hver behandling er heller ikke tilgængelige. Dette blev først opdaget ved sidste kontrol [et år efter overflytningen]. | Godt |

Udag Reumatologisk Dagafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Der er knald på, og det mærkes hos personalet, særligt lægerne. | Godt |
| 6 | Godt. | Virkelig godt |
| 13 | Da det er en noget usædvanlig sygdom [], er nogle af spørgsmålene svære at besvare. | Godt |
| 18 | Det kunne være rart, hvis det var muligt, at der blev afsat mere tid til den enkelte patient, så man ikke føler sig til besvær. Selvom det gøres yderst diskret, observeres det tydeligt som patient, at der kigges på uret. | Godt |
| 22 | Det drejede sig om nedslidte [kropsdele], og hvorvidt fysioterapi var hensigtsmæssig, herunder en evt. henvisning. Lægen henviste til behandling med vederlag. Denne kategori kunne man godt stille spørgsmålstejn ved, idet meget taler for, at artrose er en progressiv lidelse, der berettiger til behandling uden vederlag. I forvejen har jeg [] andre diagnoser med pænt store medicin- og hjælpemiddeludgifter. Jeg bemærkede da også, at lægen var i tvivl. | Godt |
| 23 | Jeg har fået Remicade i 11 år, hvor lægerne mente, at mit immunforsvar var for svagt. | Godt |
| 25 | Der gik alt for lang tid fra det forrige kontrolbesøg, næsten et år. Det gjorde der også forrige gang. Jeg ved godt, man kan ringe, hvis der er noget akut. Men da der var gået [næsten et år], havde jeg stadig ikke fået en tid. Så ringede jeg og fik en kontroldag, så jeg kunne få svar på scanning der var foretaget et halvt år tidligere. Det er for lang tid at gå uden svar. Jeg fik i forbindelse med dette seneste kontrolbesøg aftalt røntgen af meget af kroppen, og til jeres ros skal her siges, at jeg en uges tid efter røntgen fik et skriftligt brev fra jer med svar. Det ville jeg også gerne have haft med hensyn til scanning. | Godt |
| 31 | Samarbejdet med andre er vekslende, og især på røntgenafdelingen har jeg oplevet (også ved seneste konsultation, hvor jeg blev sendt derop), at personalet havde behov for at udtrykke mistillid til den beslutning om, at der skulle tages røntgenundersøgelse. Jeg undrer mig over, at jeg skal tage stilling til og lytte på, at der bliver stillet spørgsmålstejn til en anden sundhedspersonales vurdering. Det er vel bedst at udtrykke den slags indbyrdes? | Godt |
| 33 | Var til MR-scanning [i efteråret] og har endnu ikke modtaget resultat af scanningen. Det, synes jeg ikke, er acceptabelt, uanset om skanningen muligvis ikke har kunnet påvise årsagen til smerterne. | Godt |
| 35 | Jeg skal [pga. min sygdom] ved hver kontrolsamtale udfylde et spørgeskema, som undersøger mit nuværende niveau af smerter, forhindringer pga. sygdommen og lignende. Jeg forstår, det er vigtigt at holde sig ajour, men jeg ville virkelig værdsætte muligheden for at sige, der er ingen ændringer siden sidst, og så undlade at besvare de samme 40 spørgsmål hver gang. Det er unødvendigt og tidskrævende. | Godt |
| 36 | Sygeplejerske virkede lidt travl, og netop den dag havde jeg stor brug for forståelse for min sygdom og situation. Det er personafhængigt. Har oplevet andre sygeplejersker med mere tid og forståelse/empati. Lægen virkede meget forstående og foranstaltede samtale med sygeplejerske. | Godt |
| 38 | Jeg er kommet i ambulatoriet igennem en årrække, så besøgene er af rutinemæssig og overvågende karakter. | Virkelig godt |

Udag Reumatologisk Dagafsnit

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

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Kontaktpersons ideer halter her. Tror ikke, at nogen med sikkerhed ved, hvilke informationer jeg har fået. | Godt |
| 2 | Både læge og sygeplejersker har været gode til at forklare/informere, så jeg forstod sygdommen og behandlingen. Jeg føler, jeg kan stille så mange spørgsmål, jeg har brug for, hvilket er dejligt betryggende, når man er bekymret, har ondt og er frustreret til tider! | Virkelig godt |
| 10 | Har kun fået mundtlig information. | Virkelig godt |
| 13 | Nej. Måske lidt mere information om selve sygdommen. | Godt |
| 17 | Jeg har ikke fået noget materiale, kun navnet på sygdommen. | Godt |
| 30 | Langt forløb med kronisk sygdom, pt. intet nyt der kræver skriftligt materiale. | Godt |

Udag Reumatologisk Dagafsnit

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

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2 | Jeg kan altid ringe til sygeplejerskerne på afdelingen. Hvis de ikke kan svare, kontakter de lægen, som evt. ringer tilbage til mig, evt. med ændringer i medicineringen. | Virkelig godt |
| 7 | Jeg ryger ikke, motionerer og spiser sundt, varieret, så vi har ikke talt så meget om det. | Virkelig godt |
| 21 | Jeg ved faktisk ikke, hvor godt samarbejdet med min praktiserende læge [] fungerer. Jeg må ofte informere den praktiserende læge selv. Men det kan jo nemt skyldes hendes manglende interesse for mit forløb? | Godt |
| 22 | Har fået lagt et træningsprogram og er begyndt med lettere øvelser, samt lidt knæstabiliserende bassintræning. Det er hårdt at komme i gang, og der er uafklarede spørgsmål vedrørende eventuelle tilskud eller bevilling af eventuelle kropsbårne hjælpemidler, herunder knæbandager. Det er mit indtryk, at samspillet mellem hospitalsafdelinger (også internt), egen læge og den kommunale Sundhed og Omsorg, ikke mindst for patienter med flere diagnoser, let kunne, og burde, effektiviseres uden de store omkostninger. For eksempel bør de relevante kommunale instanser, og ikke kun de praktiserende læger, have adgang til EPJ og bruge den. | Godt |
| 23 | Mit næste besøg er [næste år] efter pause på [over et halvt år]. | Godt |
| 30 | Får [hyppigt] taget blodprøver. Har tidligere kunnet få kopi af blodprøvesvarene i ambulatoriet. Dette er sparet væk, i det man i ambulatoriet mener, at det er unødigt, i det læger og sygeplejersker tjekker resultaterne. Jeg savner denne mulighed, i det det giver en fornemmelse af at følge med i sygdommen. Jeg føler det som en forringelse af muligheden for at følge med og tage et ansvar for egen sygdom. Ambulatoriet har "opdraget" mig til at følge med, og afvisningen af at sende svarene føles som en "vi ved jo bedst" handling. Skal tilføjes at ambulatoriet altid har reageret, hvis der har været blodprøvesvar udenfor grænseværdierne. | Godt |

Udag Reumatologisk Dagafsnit

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

| ID | Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Lokalerne er meget gamle. Venteværelset en mørk gang. Jeg tror, at personalet gør, hvad de kan, men der er meget, der skal nås. [Fysiske rammer, Pleje] | Godt |
| 2 | Venteværelset var på gangen. Også computerne, hvor jeg skulle udfylde skema. Ikke så hensigtsmæssigt. Ikke nemt at koncentrere sig. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 4 | Få blodprøver taget på afdelingen som før i tiden. Der er ikke noget venteværelse. Vi sidder på gangen! For mange ansatte på for få kvadratmeter. Personalet er meget kompetent, venligt og hjælpsomt. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 9 | Mit besøg var et halvårligt kontroltjek. | Godt |
| 10 | Personalet, der hvor man skal melde sin ankomst, virker ofte meget fortravlede, som om der er rigtigt meget at se til []. [Pleje] | Virkelig godt |
| 11 | At det var muligt at få en tid (en ny kontroltid) med fra ambulatoriet, når man forlader afdelingen, også selvom næste tid ligger om tre måneder/seks måneder eller et år. Det kan de andre steder på Aarhus Universitetshospital, fx en anden afdeling. Frustrerende dels at blive glemt, så man må kontakte afdelingen for at få en ny tid, men også frustrerende i forhold til at være på arbejdsmarkedet og at skulle have tider passet ind her. [Kommunikation og information] | Godt |
| 13 | Jeg synes, at ambulatoriet har et venligt og imødekomende personale. Venteværelset er noget skummelt, så har I penge, måske et lysere rum. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| 15 | For dårligt med kun et toilet til så mange mennesker. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 16 | Bedre ventefaciliteter. Man sidder i gangarealet. [Fysiske rammer] | Godt |
| 18 | Spørgeskemaet på computeren før undersøgelsen synes jeg er svært at udfylde korrekt, så det passer med, hvordan jeg har det lige på tidspunktet. For har bestemt ikke lyst til at gøre mig mere sølle, end jeg er. Der mangler lidt bedre [plads] mellem svar eller plads til skriftlig besvarelse. | Godt |
| 19 | Kommer [jævnligt], så synes, det er irriterende at skulle tilses af en ny læge næsten hver gang, og at det ofte er nye sygeplejersker på stuen, som ikke altid kender til, hvor ofte man skal have tage blodtryk osv. De sidste par gange har de heller ikke kunnet lægge et venflon og senest ventede jeg halvanden time pga. sygdom på afdelingen, førend et venflon blev lagt. Sygeplejerskerne, som ellers er tilknyttet afdelingen, er dygtige og kompetente, men de har mange gøremål. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 20 | Ikke samtaler på gangen, hvor andre kan høre samtalen. | Godt |
| 21 | Jeg værdsætter i høj grad ekspertisen og den venlighed, man altid oplever på afdelingen. Det er et meget imødekomende personale, positivt og med godt humør! Omsorg og behandling på "den gode måde"! [Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| 22 | Flytte til Skejby [hurtigt]. Personalet burde have en ekstra påskønnelse for at udføre deres job under så ringe fysisk vilkår. | Godt |

| | | |
|------|---|---------------|
| | [Fysiske rammer, Relationer til personale] | |
| ✎ 24 | NN er yderst interesseret i ens velbefindende, hvilket gør, at hun tager kontakt, hvis man aflyser. Hun behandler altid en med stor omsorg og interesse. Man kan altid ringe eller spørge hende uanset tidspres. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 25 | Venteværelset opleves uvenligt, og man føler sig i den grad tilovers og egentlig ikke særlig velkommen. Det opleves som en ren opbevaringsstation. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 26 | Får altid god og høflig betjening. NN er en fin læge og giver tid til spørgsmål, forklaring m.v. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 27 | Har været [] patient på Reumatologisk Afdeling i mange årtier. Jeg er meget taknemmelig for den absolut professionelle hjælp, som jeg har fået fra alle faggrupper. Særligt vil jeg rose oprettelsen af Daghospitalet, hvor jeg oplever absolut tilfredsstillende forhold. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 28 | Synes, at de altid er gode og hurtige til at finde en tid, når jeg ringer angående en akut tid. | Godt |
| ✎ 29 | Jeg er alt i alt meget tilfreds. Synes dog sommetider, at lægerne har for travlt med at kigge på skærmen. Så får man følelsen af, at han/hun ikke hører, hvad man siger. Er i tvivl om, om man bliver forstået. [Kommunikation og information, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 30 | Venlige og imødekommende. Tager det alvorligt, hvis man henvender sig med problemer. | Godt |
| ✎ 31 | Der er intet venteværelse, og man kan tit høre samtaler, som er ens egen situation uvedkommende. Jeg fornemmer, at personalet gør sit bedste og er opmærksomme på dette, men rammerne er bare ikke optimale, da man sidder på gangen mellem ambulatoriestuerne og venter. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |

