

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Reumatologisk

Diagnostisk Center

Hospitalsenhed Midt

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:	399
Besvarelser fra afsnittets patienter:	254
Afsnittets svarprocent:	64%

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).

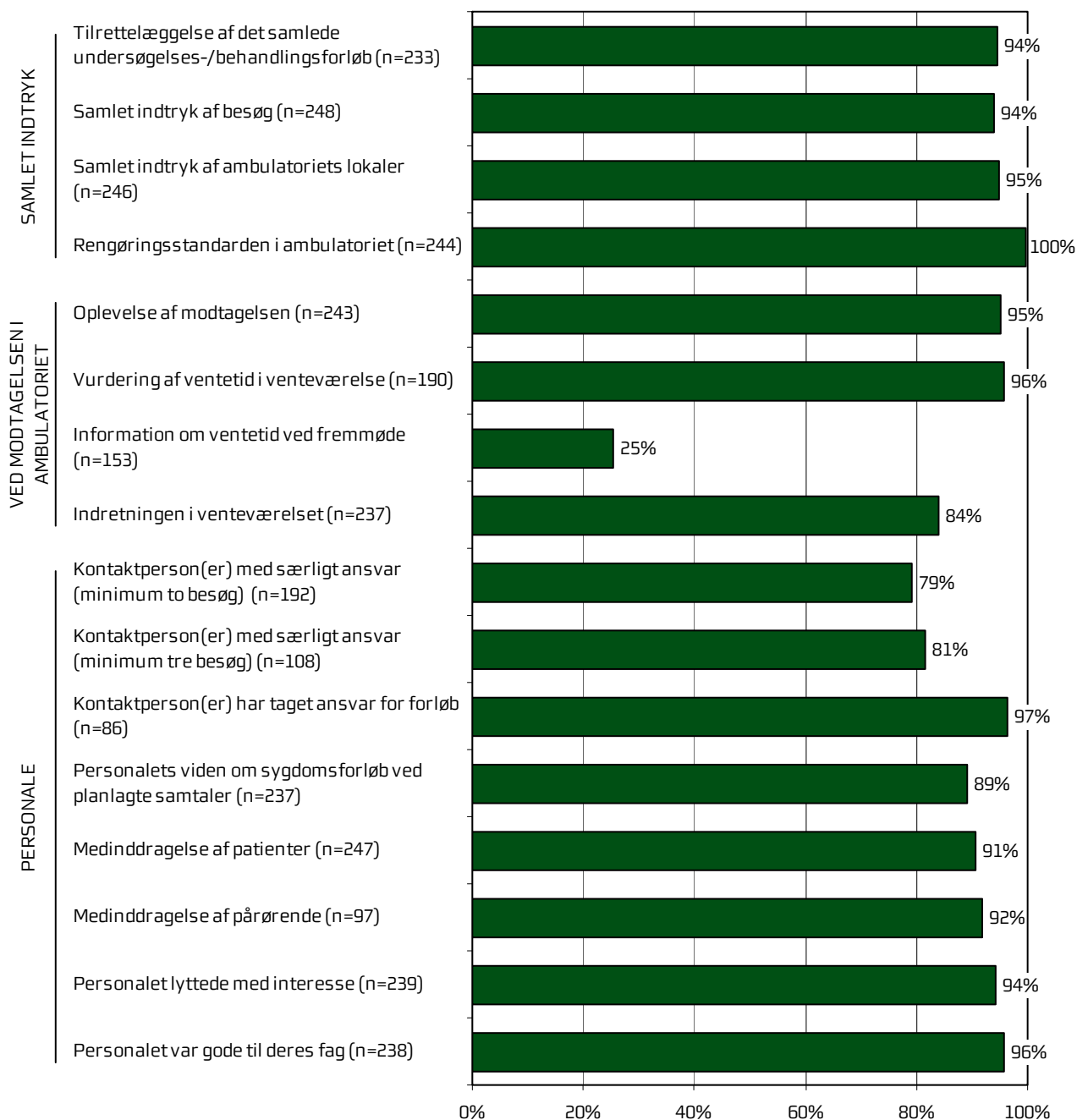
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

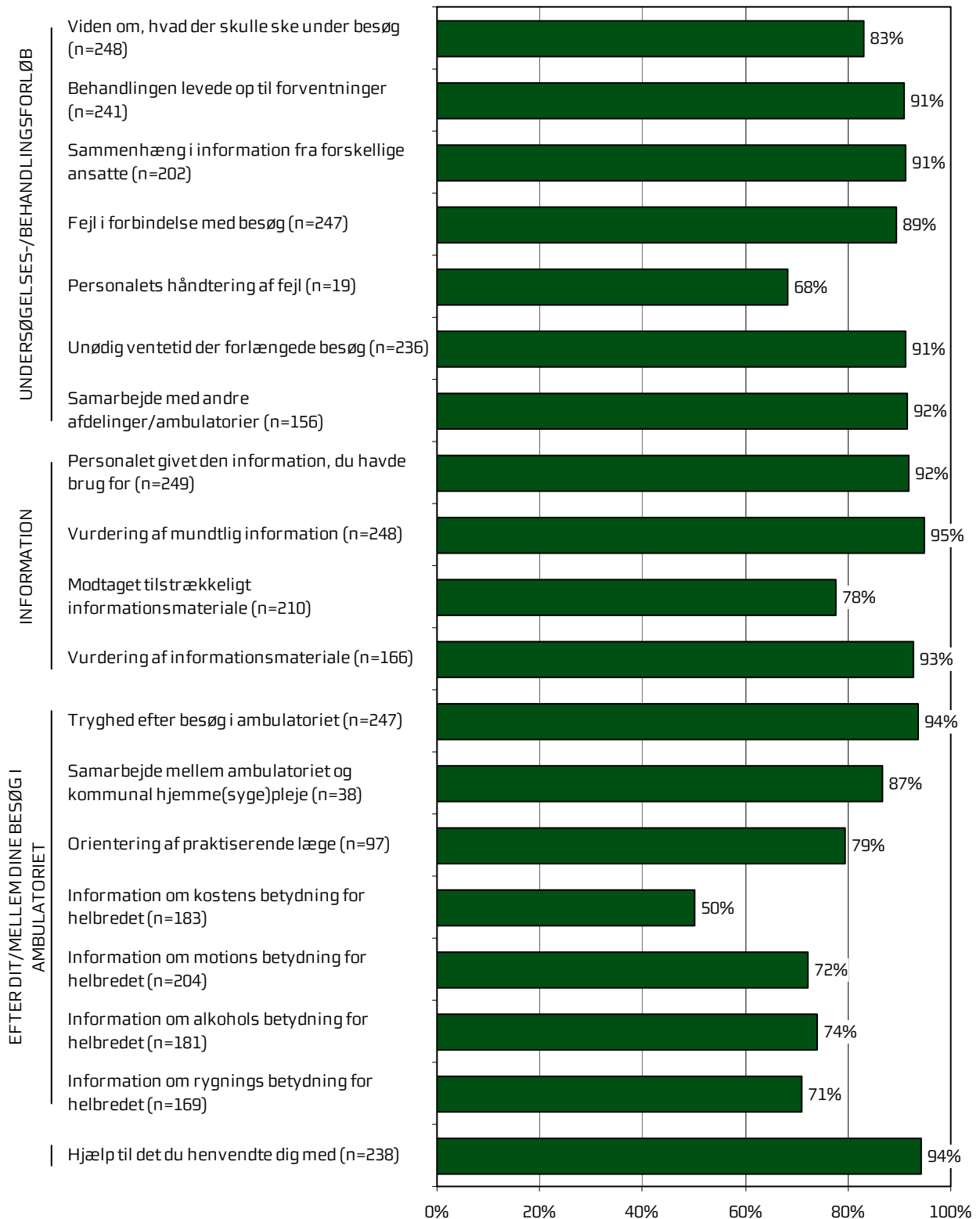
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

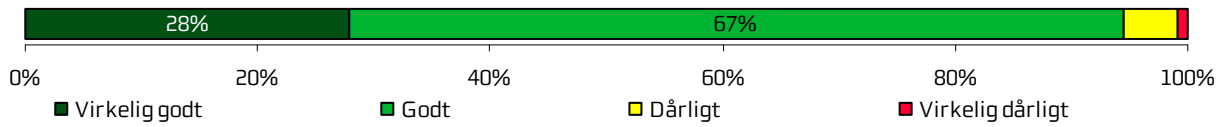
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

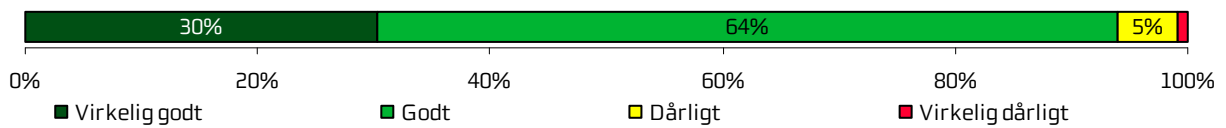
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

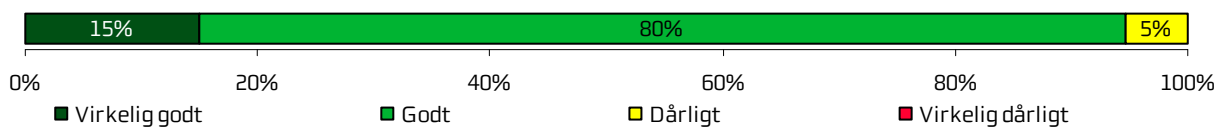
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=233)



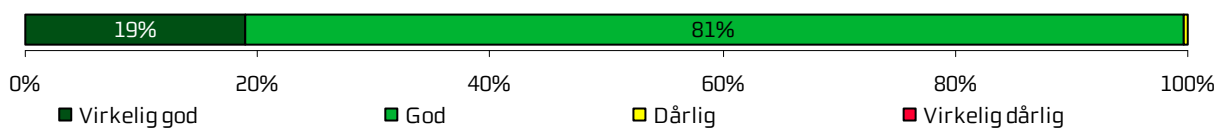
Samlet indtryk af besøg (n=248)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=246)



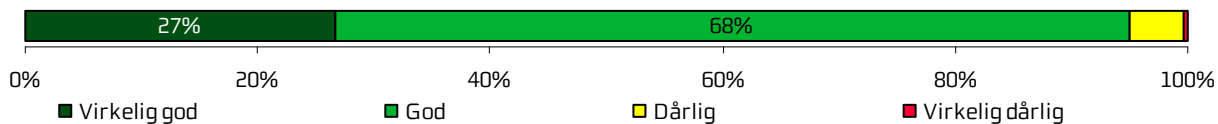
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=244)



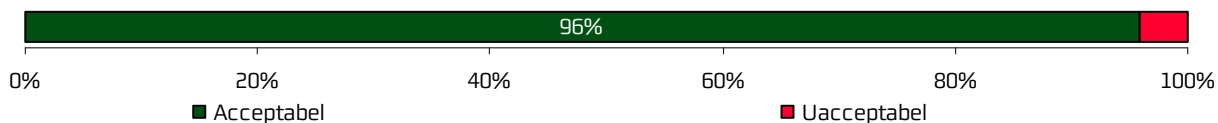
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	-	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	100 % *	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

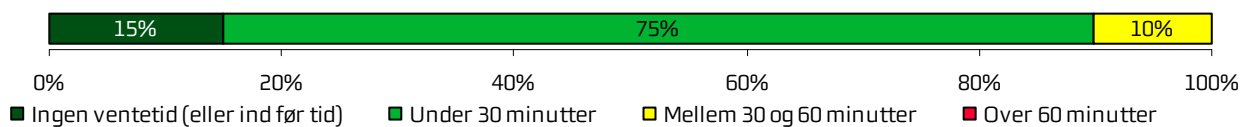
Oplevelse af modtagelsen (n=243)



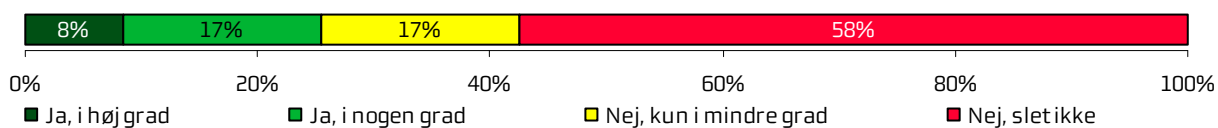
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=190)



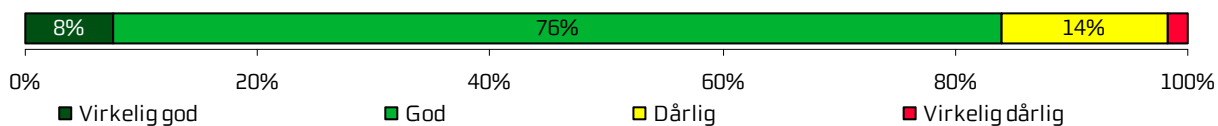
Længde af ventetid i venteværelse (n=187)



Information om ventetid ved fremmøde (n=153)



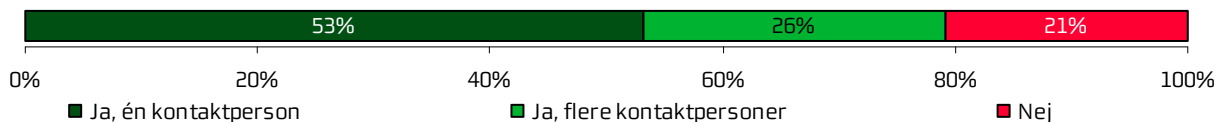
Indretningen i venteværelset (n=237)



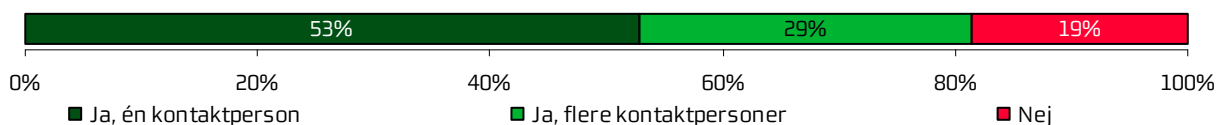
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	-	-	100 % *	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	25 %	-	-	86 % *	23 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	-	-	100 % *	68 % *	87 % *

Personale

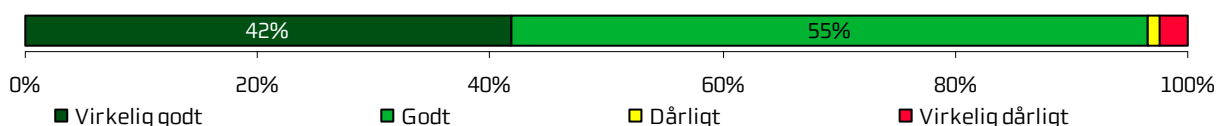
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=192)



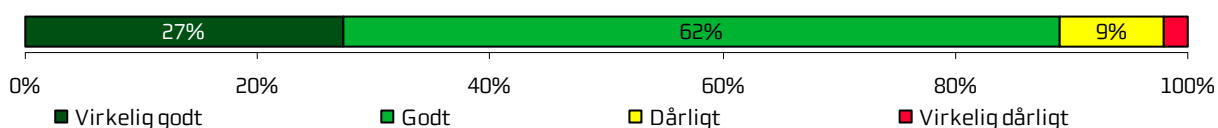
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=108)



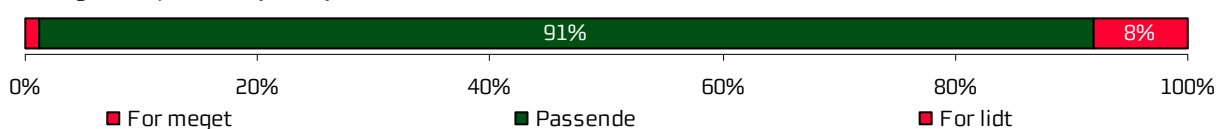
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=86)



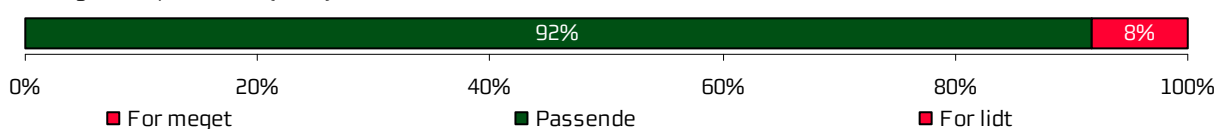
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=237)



Medinddragelse af patienter (n=247)



Medinddragelse af pårørende (n=97)



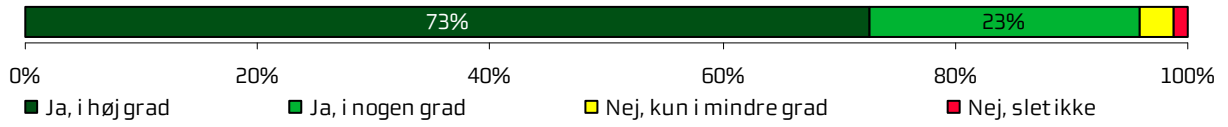
Personalet lyttede med interesse (n=239)



	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)	79 %	-	-	97 % *	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	-	-	100 % *	65 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	97 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	-	-	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	100 % *	83 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	100 % *	78 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	-	-	100 % *	84 %	96 % *

Personale (fortsat)

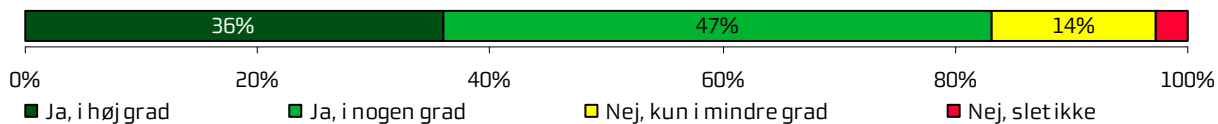
Personalet var gode til deres fag (n=238)



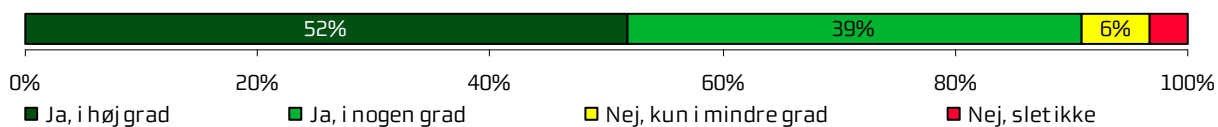
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 % *	90 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

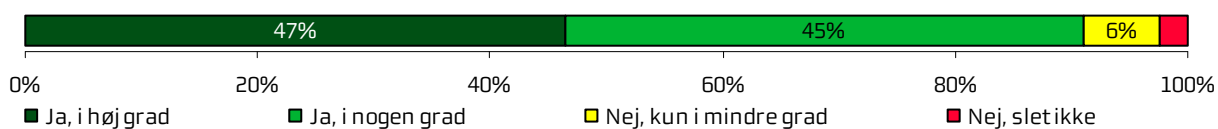
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=248)



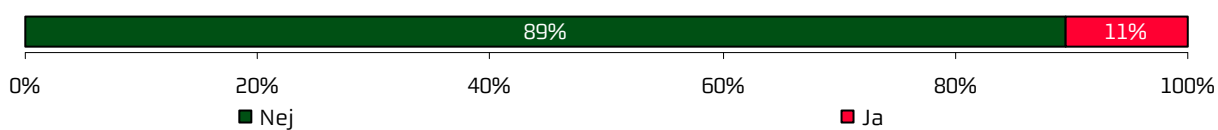
Behandlingen levede op til forventninger (n=241)



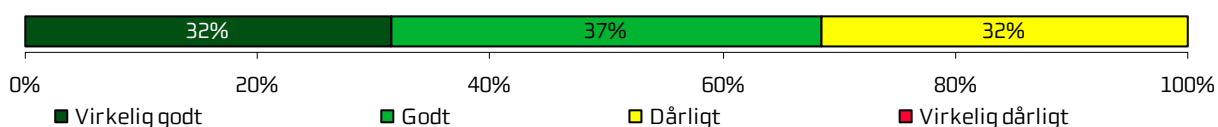
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=202)



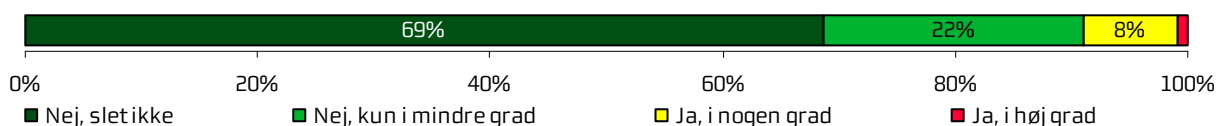
Fejl i forbindelse med besøg (n=247)



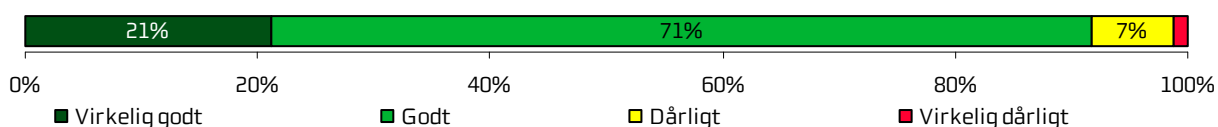
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=236)



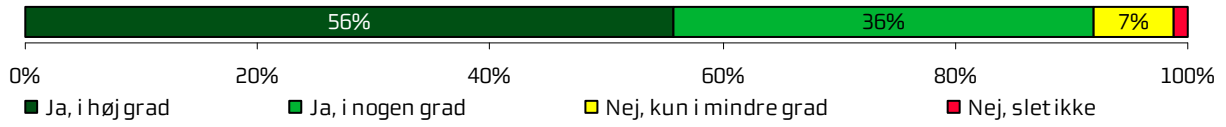
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=156)



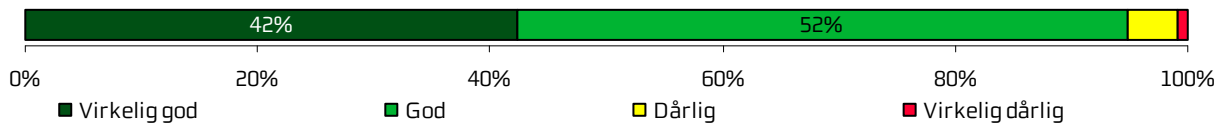
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	-	-	100 % *	70 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	81 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	68 %	-	-	-	-	57 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	-	-	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	100 % *	73 %	92 % *

Information

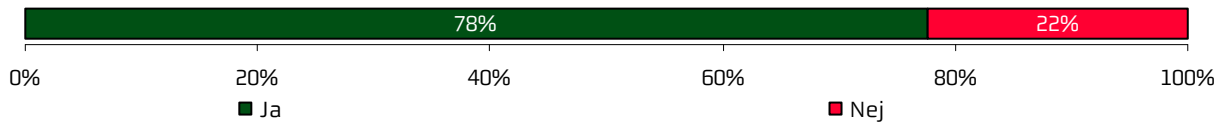
Personalet givet den information, du havde brug for (n=249)



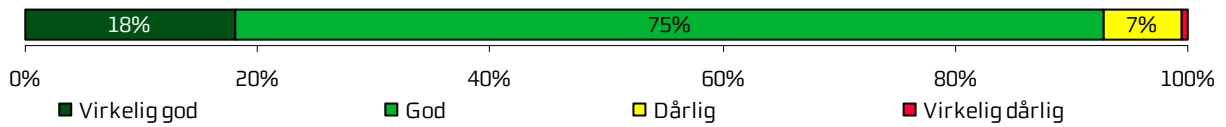
Vurdering af mundtlig information (n=248)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=210)



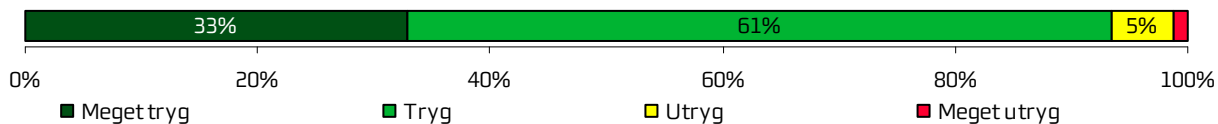
Vurdering af informationsmateriale (n=166)



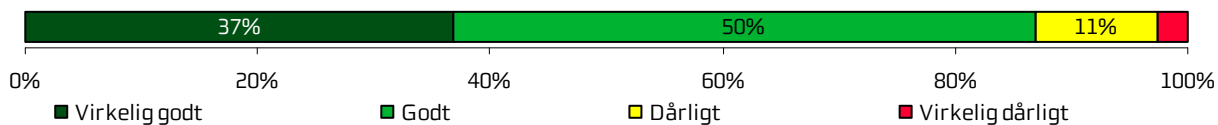
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

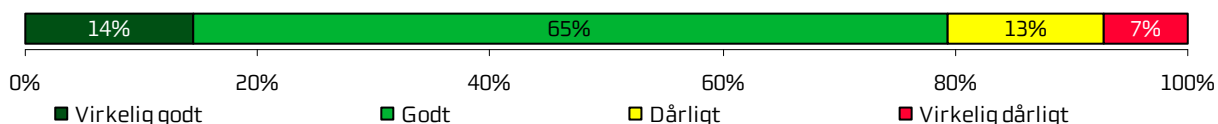
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=247)



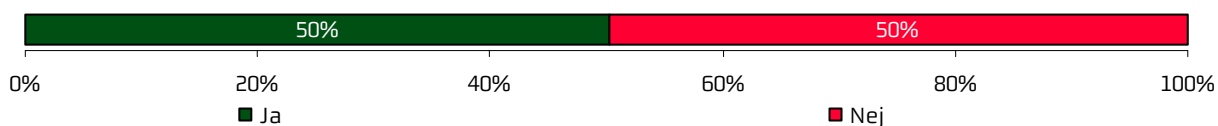
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=97)



Information om kostens betydning for helbredet (n=183)



Information om motions betydning for helbredet (n=204)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=181)



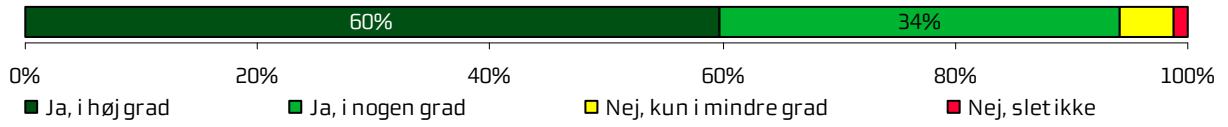
Information om rygningens betydning for helbredet (n=169)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	-	-	100 % *	84 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	-	-	100 % *	65 %	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	50 %	-	-	95 % *	31 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	72 %	-	-	98 % *	34 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	74 %	-	-	97 % *	30 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	71 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=238)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	100 % *	80 % *	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	2
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	6
Kvalitet i behandling	10
Pleje	6
Relationer til personale	9
Ventetid	5

Reumatologisk

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Reumatologisk	Modtagelsen
2	Nej, kun godt.	God
5	Dette skyldes, at afdelingen var flyttet, og det havde jeg ikke på forhånd fået besked om. Så vejen var lang at gå som gigtpatient, og tiden var pludselig ikke til at finde ny p-plads, der var tættere på.	Dårlig
14	Man ved aldrig om man må henvende sig i receptionen eller ej. Forvirring hvis man bare skal afhente medicin.	Dårlig
15	Ved ankomst til ambulatorium stod der mange ved lugen. Kunne det være et nummersystem? Træk et nummer og bliv betjent. Det tog et stykke tid, før en fik sagt en var ankommet.	God
18	Oplevede den som rimeligt upersonlig i receptionen. Fortravlet og ligegyldigt personale.	Uoplyst
19	Kunne godt ønske at blive informeret om, hvis der er lang ventetid, men dejligt, at der ikke er sure miner, når man spørger til, om der er forsinkelser.	God
24	Altid en god betjening og information.	Virkelig god
26	Man føler sig IKKE bare som et navn/nummer.	Virkelig god
28	Okay god. Men ventede næsten en time, før jeg kom til, selvom jeg skulle ind [] som den første. Men der var sygdom, fik jeg at vide. Så jeg måtte vente, mens seks andre, som kom EFTER mig, kom ind!	Uoplyst
30	Sekretærene i modtagelsen virker uvenlige.	God
32	Personalet kunne godt være mere smilende. Snakke mindre privat...	God
34	Bedre skiltning er ønsket.	God
35	Receptionen glemte at fortælle, at jeg først skulle på computeren (og det var lidt gemt af synet).	God
38	Nej.	Virkelig god
39	Jeg bliver altid modtaget rigtig godt, utrolig søde mennesker :-).	Virkelig god
42	Altid modtaget med et smil.	Virkelig god
43	Jeg følte mig straks tryk ved modtagelsen. En dejlig oplevelse.	Virkelig god
44	Jeg får altid en fin behandling og oplever kun en overskuelig ventetid.	Virkelig god
45	Det er en upersonlig modtagelse med en sekretær bag lukket glasluge. Jeg har forståelse for, at man skal registrere sig selv, men det skaber forvirring, at man kan se en sekretær, og at sekretæren signalerer/forklarer, at det ikke er hendes opgave at registrere. Så gør reglerne omkring modtagelse tydeligere eller flyt sekretæren.	Dårlig
46	Jeg ville gerne personligt modtages og sikre mig, at det er det rigtige sted til den rigtige tid. Det virker upersonligt og virker som om, at man bare er et nummer, når man kører sit sygesikringskort igennem en automat, som man ikke lige ved, hvilket ambulatorium, det hører til.	Dårlig
49	Var i receptionen og spørge, om man havde glemt mig, og så gik der yderligere 10 minutter, inden det blev min tur.	God
51	Jeg har ingen kommentarer, da jeg var indlagt under et døgn.	Uoplyst
54	Den eller de der sad i receptionen kunne godt være næbet, til trods for deres alder i forhold til	Dårlig

	min. [].	
56	Jeg synes, det er svært at finde ud af, hvordan henvendelsen skal foregå. En gang skal man scanne sit sygesikringsbevis, næste gang skal man henvende sig ved lugen, hvor det hver gang ser ud til, at man er til besvær.	Dårlig
58	Besvarelsen afspejler den samlede vurdering af henholdsvis sekretæren "bag ruden" og sygeplejeren. Det virkede næsten som om, man var til ulejlighed overfor sekretæren, hvorimod sygeplejerskens modtagelse var helt i top.	God
60	I skulle sætte nogle skilte op angående information, og hvor man skal gå hen, for man ligger ikke mærke til skiltene på gulvet. I kunne måske også informere patienten noget mere angående ventetid. I kunne måske godt gøre sådan, at I måske kunne give patienterne en fast læge eller sygeplejerske, i stedet for ti forskellige. Det er meget forvirrende med alle de forskellige svar.	God
63	Der var ingen ved gigtlaboratoriet. Det var flyttet, og der var ingen henvisning. Jeg sad og ventede langt over min tid. Så henvendte jeg mig, og så var det flyttet, og min tid var udløbet. Dårligt.	Virkelig dårlig
68	Selvom modtagelsen umiddelbart virkede god, så var den upersonlig, og det virkede som om personalet var fortravlet, stresset eller frustreret.	God
70	Computer virkede ikke.	Uoplyst
72	Er altid blevet modtaget venligt og hjælpsomt.	God
74	Mit første besøg: Jeg var ikke på listen den dag (havde min indkaldelse med). Blev bedt om at køre igen og komme en anden dag. Da jeg kommer langvejs fra, blev jeg så gal og bad om en overordnet. Vedkommende sygeplejerske og læge var lynhurtige, undskyldte og fandt en tid med det samme. Så en rigtig skidt modtagelse blev vendt til	Uoplyst
78	Det er svært at udtale sig om, når man selv skal registrere sig med sygesikringskortet og ret beset ikke har kontakt med nogen, før man bliver kaldt ind.	Virkelig god
79	I er lige flyttet over i bygning nr. seks, og der er to steder, hvor man kan gå hen og lidt for dårlig skiltning.	Dårlig
81	Til tider lang ventetid.	God
89	Manglede imødekomende sekretær. Det virker meget upersonligt at skulle scanne sygesikringskort på et apparat, der kun virker hver anden gang. Og derefter skal man møde en irriteret sekretær, som skal overbevises om, at det ikke virker. Ubehageligt at se at ældre patienter ser sig forvirret omkring pga. dette.	Dårlig
91	Lidt svært at finde rundt pga. ombygning.	God
95	Jeg får altid en god modtagelse.	Virkelig god
96	Jeg synes, det vil være godt, hvis den læge, man skal snakke med, er forberedt på, at man kommer. At lægen har læst papirerne og ved, hvad det drejer sig om, og ikke først skal til at læse, når man er kaldt ind til lægen.	God
98	Ved første besøg var der ombygning, så det var lidt en rodet affære.	God

Reumatologisk

Hvilke(n) fejl oplevede du?














ID	Kommentarer - Reumatologisk	Fejlhåndtering
5	Jeg har oplevet, at jeg ikke har modtaget breve om ændringer af tider. Var ikke blevet meddelt, at afdelingen flyttede, selvom jeg er fast tilknyttet afdelingen.	Godt
10	Det var ingen fejl, [alle hospitaler var super].	Uoplyst
13	Ingen.	Uoplyst
14	Ikke ajourførte journaler og mange forskellige læger og sygeplejersker.	Uoplyst
17	Jeg er født med en mindre genfejl. Lægen vil efterfølgende følge op på denne oplysning, og afgøre om yderligere undersøgelser eller henvisninger ville være berettiget. Jeg forventede at blive kontaktet med en konklusion indenfor to til tre uger, dette er ikke sket, hvilket jeg finder kritisabelt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Jeg var inde for at få svar på nogle prøver, men svarene var endnu ikke dukket op. Ikke specielt godt planlagt.	Godt
20	Lægen havde ikke læst min journal. Brevet, jeg havde fået forud for besøget, stemte overhovedet ikke overens med det, han sagde under konsultationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Det tilsendte skema, som skulle udfyldes inden undersøgelsen, er spild af tid, da man bl.a. ikke retter sig efter, hvilken medicin man kan tåle. Det virker som om, man bare følger en bestemt rutine.	Dårligt
27	Jeg forventede en bedre udredning på mit problem. Jeg blev røntgenfotograferet og vurderet ud fra det. Jeg burde være scannet også, det forventede jeg. Jeg har ventet længe på undersøgelsen. Det er muligvis fejl fra min læges side. Han har måske ikke bedt om scanning. Det hjælper jo bare ikke mig. Har haft smerter i [mit] ben i [nogle] år nu.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Lægen, jeg skulle have været ved, var syg. Fik en anden læge, som VIRKELIG FORSØGTE at hjælpe mig. Men han var uvidende og skulle hele tiden høre en anden læge, hvad vi skulle gøre.	Uoplyst
30	Jeg kom på en venteliste ved flytning af afdeling, derfor måtte jeg selv rykke for videre behandling.	Godt
40	Ingen.	Uoplyst
43	En gang er jeg mødt op for at få at vide, at der ikke var noget at snakke om. Der var det måske en idé at ringe og spørge, om jeg havde noget at meddele. Kunne jo spare tid (ikke mindst for jer).	Uoplyst
46	Henvisning blev ikke skrevet. Det var anden gang.	Dårligt
50	Forkerte datoer for kontrolbesøg. Manglende blodprøvedatoer. Udredning meget langvarig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
54	Jeg har gået på andet sygehus et par år [], og er ikke nået videre.	Uoplyst
59	Kontrolinterval er et halvt år. Det blev overskredet med [yderligere nogle] måneder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
63	Jeg blev ikke mindet om, at det var flyttet.	Dårligt
71	[En læge var svær at forstå], og tit virkede edb'en ikke. Den læge glemte at sende papir videre til egen læge, og ny tid til røntgen.	Dårligt
73	Ved det andet besøg kunne patientjournal ikke findes. Lægen, der ikke var den samme, som ved første, beklagede meget. En ny blev udfærdiget.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 77 Jeg blev sendt til andet sygehus for at få lavet MR-skanning (da det er tættere på min bopæl), men andet sygehus havde sendt det tilbage til tredje sygehus. Derved var jeg på en eller anden måde faldet helt ud af systemet, det blev først opdaget, da jeg efter et stykke tid henvendte mig til andet og tredje sygehus, derefter fik jeg en ny tid til skanning på tredje sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ | 80 Der var to, der havde det samme navn og man kiggede ikke på CPR-nr. | Godt |
| ✎ | 84 Data fra ikke egen journal udleveret. | Virkelig godt |
| ✎ | 85 Det kan jeg jo ikke vurdere. | Uoplyst |
| ✎ | 87 Jeg fik besked på at møde fastende, da jeg skulle have foretaget et skrab i venstre lilleå. Min kone og jeg kørte til Holstebro hvor lægerne på morgenmødet havde besluttet ikke at operere. Så det var spild af tid for alle parter | Godt |
| ✎ | 92 Det er vanskeligt at få et fast forløb, da det er forskellige læger hver gang. | Uoplyst |

Reumatologisk

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Reumatologisk	Samlet indtryk
1	Har aldrig oplevet noget lignende. Blev ikke hørt af lægen. Det, han hørte, fik ubetydelig/ingen kommentar. Blev grinet af, gjort nar ad og følte, at fordi jeg er kvinde, er jeg ikke ret meget værd. En særdeles ubehagelig oplevelse som gjorde, at jeg særdeles rystet og til dels grædende kørte hjem. Jeg må sige, at hjemturen på 45 minutter var særdeles lang.	Godt
2	Nej, kun at de er søde og lytter.	Godt
3	Kom ind til en læge, [som var svær at forstå], og forstod derfor ikke meget af undersøgelsen.	Godt
6	Ny hver gang, og cirka hver anden har læst journalen inden.	Dårligt
13	Kun godt.	Godt
14	Synes, denne undersøgelse er spild af tid, enten skal den være generel for min mening om afdelingen. Jeg er jo på afdelingen i akutte situationer og til samtaler, og der er der så absolut forskel på servicen på afdelingen.	Dårligt
18	Jeg har følt mig taget godt hånd om.	Virkelig godt
22	Der går for lang tid fra første samtale til den næste.	Dårligt
24	Havde intet at klage over.	Virkelig godt
25	Ingen problemer.	Godt
28	Jeg har fortsat synkebesvær og ved ikke, hvem der nu skal hjælpe mig. Det er afsluttet! ØV! Men er sat i behandling med medicin [] via egen læge.	Godt
29	Kommer i ambulatoriet hver femte til sjette måned og oplever (med undtagelse af allerførste besøg i december 2010) altid nærværende og kompetent personale. Det sætter jeg stor pris på.	Virkelig godt
31	Jeg synes, at ventetiden inden første besøg var for lang. Min sygdom forværredes betydeligt på den måned.	Godt
35	Udmærket!	Godt
37	Jeg er meget ked af, at der ikke bliver taget højde for, at jeg arbejder om natten og gerne vil komme til undersøgelser/samtaler om eftermiddagen. Desuden er det meget generende, at jeg må tage fri, og derefter laver man min tid om. Igen, gerne til en tid om formiddagen.	Godt
39	Kun at Silkeborg og især NN og NN er to utroligt dygtige, søde, skønne piger. Står altid klar.	Godt
41	Jeg blev overrasket over omfanget af bivirkningerne fra methotrexat, som jo så blot på anden måde ødelægger ens velbefindende!	Virkelig godt
44	Jeg kommer tit i huset og har tit svært ved at koordinere undersøgelser, så de kan finde sted samme dag.	Virkelig godt
45	For patient med [diagnose] og dermed bevægelsesindskrænkning er der lang afstand mellem ambulatorium og blodprøvetagning.	Godt
46	Rigtigt godt med en telefonlinie til en sygeplejerske mellem handlingerne. Det giver tryk og sikkerhed og klarer mange spørgsmål.	Godt
48	Jeg synes, en del af mine besøg kunne erstattes af telekommunikation.	Virkelig godt
49	For lang ventetid ved sidste besøg.	Virkelig godt

 53	Nej.	Godt
 55	Jeg skal til kontrol ved både læge og sygeplejersker. Det kan jeg ikke komme samme dag, og vi har jo alle et job at passe. Så det skuffer mig.	Godt
 56	Jeg tror ikke, jeg har mødt den samme læge to gang i den tid, jeg er kommet i afdelingen. Min fornemmelse er, at jeg er oppe på mindst 10 forskellige. Nye læger, der hver gang skal sætte sig ind i min sag. Jeg har forsøgt at ønske en fast læge, når jeg skulle have en ny tid og har da også fået en tid ved denne for så at få brev inden næste besøg om, at aftalen må ændres. Jeg har mere end hver anden gang fået skriftlig besked om, at tider skal ændres.	Dårligt
 60	Jeg synes, at I behandler patienten ordentligt. For mit vedkommende har jeg aldrig haft det bedre, siden jeg kom under jeres region og afdelingen.	Godt
 62	Jeg talte kun med lægen, dette var yderst tilfredsstillende.	Uoplyst
 63	I skal sørge for, at der bliver skiltet med, når noget bliver flyttet.	Godt
 75	Har kun topkarakterer til hele forløbet, hvis ikke det var pga. lægen (NN), som jeg blev undersøgt af [flere] gange talte direkte ned til mig og mente, at jeg overdrev symptomer. Jeg var rasende og meget tæt på at forlade undersøgelsen på grund af dette. Ellers har jeg absolut kun roser til alt og alle i forløbet. Virkelig professionelt.	Virkelig godt
 78	Jeg føler mig omgivet af flinke og kompetente mennesker, og er overbevist om, at de gør det bedst mulige for mig.	Virkelig godt
 81	Tidligere dårligt (f.eks. afdeling på andet sygehus), men nu kører det fint med samarbejdet.	Godt
 84	Tilfreds patient.	Virkelig godt
 85	Forskellige opfattelser af min gig?	Godt
 90	Henvisning fra en afdeling til en anden var ikke korrekt, og jeg måtte selv guide sygeplejersken i forhold til, hvem jeg skulle henvises til.	Dårligt
 98	Virkeligt godt at første og andet besøg var ved samme læge, så denne var bekendt med forløbet.	Virkelig godt

Reumatologisk

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk	Samlet indtryk
4	Nej.	Godt
9	Informationsmateriale til kommunale sagsbehandlere om diagnose, symptomer og behandling/bivirkninger (almindelige) kunne være en god støtte i kontakten til kommune/arbejdsgiver og lignende!	Godt
12	Nej.	Godt
13	Kun godt.	Godt
21	Føler ikke, at jeg er blevet ordentligt informeret om min sygdom.	Godt
24	Der var svar på alt, hvad jeg havde brug for i givne tidsrum.	Virkelig godt
29	Har ikke modtaget skriftlig information om min sygdom af ambulatoriet. Men ok, nettet har svarene.	Virkelig godt
31	Jeg blev lovet en opringning ca. en uge inden i behandlingen med binyrebarkhormon, for at høre om det hjalp på musklerne. Opringningen udeblev, så jeg manglede så information ang. Nedtrapningen. Måtte selv ringe angående dette.	Godt
34	Mangelfuld, misvisende.	Godt
38	Tilfredsstillende.	Godt
50	I må ligge inde med et væld af links til gode råd og foreninger...	Dårligt
57	Kunne godt tænke mig, der kom information til mig uden, jeg selv skulle spørge ind til, hvad jeg fejler.	Godt
60	I kunne måske godt lægge nogle pjecer om de forskellige sygdomme, som afdelingen har, sådan at de andre patienter kan hjælpe de andre.	Godt
62	Hvis der med kontaktperson menes lægen, var alt tilfredsstillende.	Uoplyst
68	At tage stilling til en medicin og dens virkning og også bivirkninger er svært på stedet. Tillige kan man have brug for yderligere information for at afdække medicinens eventuelle bivirkninger, og hvilke konsekvenser, det kan have. Dette er der som regel ikke tid til i konsultationen, og derfor er man selv er nødt til at finde og efterfølgende vurdere, hvad det kan indebære for en. Her kommer tillige ind, at der flere gange for mig har været brug for at snakke med pårørende om dette for at blive afklaret selv, og for at de pårørende kender til situationen, inden der tages stilling til medicinen.	Godt
83	Fik intet informationsmateriale. Ingen information om sygdommen. Fik tilbudt en sprøjte, uden at der var stillet en diagnose. Spurgte om bivirkninger. Svar: Det kan godt brænde lidt!	Virkelig dårligt
85	Hvis man skulle have haft informationsmateriale, har jeg intet fået. Min egen læge siger, at hun ikke har modtaget noget om mit sygdomsforløb.	Godt

Reumatologisk

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk	Samlet indtryk
1	Har en særdeles sød og rar kontaktsygeplejerske. Har været hos mange andre læger, som var søde, rare, forstående og til at tale med.	Godt
22	Føler mig mere som et nummer i systemet i stedet for en patient.	Dårligt
24	Alt var, som det skulle være.	Virkelig godt
25	Jeg har til alle tider følt mig tryk og tilfreds med behandlingen.	Godt
27	Jeg havde fået fotograferet min hofte, den var lidt slidt, fik tilbudt operation. Jeg har ikke klar fornemmelse af, at det er hofte, der er problemet. Der er mange andre diagnoser, der passer til mine symptomer. Det skal man scannes for, og det blev jeg ikke. Jeg har ikke fået udredt mit problem. Det er ret frustrerende.	Uoplyst
28	Har fået [en diagnose] og skal have medicin mod det via egen læge. Har fortsat [problemer], men lægerne kan ikke hjælpe mig. De kan ikke gøre noget, siger de!? Egen læge skal?!	Godt
41	Stor ros til sygeplejerske NN fra andet sygehus for hendes store kompetence og viden om gigt. Hun er altid tålmodig, lyttende og opfølgende på de problemer og spørgsmål, man har!	Virkelig godt
46	Godt med en kontaktsygeplejerske som kan klare det meste hen ad vejen imellem besøgene.	Godt
47	Første gang var det læge NN, som virkelig hjalp. De andre gange var det en [] læge, som ikke anede, hvad hun skulle og tilkaldte en [anden] læge, som gav blokade, som ikke hjalp. Tredje gang var en [] sød læge, som ikke mente, at en ny blokade ville hjælpe.	Godt
48	Som patient med kronisk sygdom kunne man godt differentiere lidt mellem hvilke patienter, der kan besvare database hjemmefra og så sætte [besøgstallet] ned. Det vil også spare resourcer.	Virkelig godt
54	Jeg synes ikke, jeg er blevet klogere.	Dårligt
82	Går stadigvæk til kontrol hver tredje måned.	Godt
86	Det kunne være dejligt, at det var samme læge, man havde hver gang, man var indkaldt.	Uoplyst
96	Jeg har haft brug for at få en akut tid i ambulatoriet pga. voldsomme smerter og hævede led. Men der har ikke været tider inden efter et par dage, hvilket jeg finder MEGET utilfredsstillende.	Uoplyst

Reumatologisk

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk	Samlet indtryk
1	Kunne godt ønske, at det var den samme læge hver gang, så man ikke så tit møder nye ansigter og igen skal til at forklare. [Kontaktperson]	Godt
2	Jeg er kommet der i lang tid. Har ikke noget at klage over. Alt virker godt ved mig og synes, at jeg bliver godt modtaget. Kun en ting, jeg vil gerne tale med en diætist om mad.	Godt
5	Personalet er altid venligt og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
6	Snak med respekt til patienten og tænk over, at det er vores liv, som det handler om, og ikke en bil der er gået i stykker. [Relationer til personale]	Dårligt
7	Dejligt med hurtig proces mellem blodprøver og undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Jeg har ikke lagt mærke til rengøringen. [Fysiske rammer]	Godt
9	Kæmpe ros til ambulatoriets sygeplejersker, super kompetente og hjælpsomme! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
11	Fra lægen sendte en henvisning, til jeg fik en indkaldelse gik der 14 dage, SUPER GODT. Fra jeg fik skriftlig indkaldelse, og til jeg skulle møde i ambulatoriet gik der 54 UGER, SUPER DÅRLIGT. Jeg skal altså forsøge over et år i forvejen at sige, at jeg har brug for en undersøgelse :-(. [Ventetid]	Godt
13	God behandling hele vejen igennem.	Godt
16	For lang ventetid hos lægen. Hørte sjældent fra Reumatologisk Afdelingen og kun talt med sygeplejerske, som lovede tid hos lægen næste gang :-(. [Ventetid]	Dårligt
18	Jeg mener, at det ville være en fordel, hvis det var den samme sygeplejerske/læge, man var tilknyttet og ikke en ny person hver gang, man kommer der. [Kontaktperson]	Virkelig godt
19	Jeg har oplevet stor forståelse, når jeg har kontaktet ambulatoriet pr. telefon. De har altid gjort, hvad de kunne for at finde en hurtig tid, hvis det var nødvendigt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
21	Sygeplejerne er søde og hjælpsomme, lægerne alt for travle. [Relationer til personale]	Godt
23	Vi får altid en god behandling.	Virkelig godt
24	Har intet at klage over.	Virkelig godt
25	Endnu engang vil jeg understrege, at jeg føler mig virkelig godt behandlet.	Godt
29	Fortsæt med det gode arbejde!	Virkelig godt
30	Ansæt nogle sekretærer, der er smilende og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
33	Jeg omtaler Reumatologisk Ambulatorium i Silkeborg i rosende vendinger til min familie, venner og bekendte. Jeg synes, at I er gode, det skal I vide.	Virkelig godt

✎ 34	Et par ansatte mere, tak. De der er, forekommer for TRAVLE! [Pleje]	Godt
✎ 35	Gode til at svare mere spørgsmål.	Godt
✎ 36	Der skulle oplyses problemer med at komme ind, der hvor de oplyser indgang, når man er i kontrol. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 48	Det er en fremragende kontaktperson. NN fortjener stor ros :-) [Kontaktperson]	Virkelig godt
✎ 49	Jeg synes ikke, at det er tilfredsstillende, at man så ofte flytter afdelingen! Er glad for at komme til den samme sygeplejerske hver gang. Det ville være skønt, hvis man også kom til den samme læge hver gang. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 50	Der er for meget hovsa.	Dårligt
✎ 52	Jeg synes, at min kontrol godt kunne have gjort dette pr. telefon. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 54	Der var ikke altid koldt vand og saft. Det er vigtigt, når man har sukkersyge. [Pleje]	Dårligt
✎ 55	Oplyse om eventuel ventetid ved forsinkelse ved fremmøde. Koordinere med lægerne udefra så undersøgelse og tjek kan ske samtidig. Jeg skal til tjek ved lægen en dag og til tjek ved en sygeplejerske fjorten dage senere. Så er der i min verden ikke taget hensyn til rejsetid. [Ventetid]	Godt
✎ 61	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 64	Det var super godt det hele. Tak.	Virkelig godt
✎ 65	Jeg ville gerne, at man kunne sende en mail om en ny tid, eller at sygehuset kunne sende mail om ny tid eller andet. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 66	Jeg synes, meget er blevet bedre, siden jeg startede i ambulatoriet. Jeg er glad for, at det er en sygeplejerske, jeg taler med. Hun giver sig tid og er mere grundig og mere orienteret end de lægekontakter, jeg har haft. Det er forvirrende, at de flytter lokaler hele tiden. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Godt
✎ 67	Ved informations/orienterende møde med sygeplejerske påpegede jeg fysiske problemer pga. sygdommen. Hun indhentede lægelig vurdering, og efter [kort tid] var jeg under behandling. Det var virkelig godt. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 69	Har flere gange haft brug for akut behandling pga. smerter i led og har altid fået en akut tid/behandling ret hurtig derefter. Det synes jeg er rart! [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 75	Professionelt helt igennem. Mødet med NN var ikke tilfredsstillende. Hun kan selvfølgelig have haft to dårlige dage? (Tvivler!!). [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 76	Mere overskuelig information, når man ankommer (registrering, venteværelse). [Kommunikation og information]	Godt
✎ 79	Personalet er nogle søde og rare personer, der ved, hvad de laver. Og det, de laver, er de gode til. De er virkelig professionelle. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 81	Kompetente læger som lytter, og som man kan spørge, hvis man er i tvivl om noget (måske lidt for mange forskellige). [Pleje, Relationer til personale]	Godt

- ✎ 83 Jeg ville ønske, at lægen ville nedværdige sig til at oplyse mig om, hvad hun ser, og hvad der kan gøres ved det. Det er ikke nok at tilbyde sprøjter og piller, når der ikke engang er stillet en [] diagnose. Det er jo ikke vitaminpiller, der bliver delt ud. Jeg ved kun fra NETTET, at det er vigtigt at holde en diæt. Er begge gange blevet overhørt, når jeg har nævnt noget (kan ikke strække min ene arm). Men da der ikke kunne stilles en diagnose, blev det overhørt. Mine blodprøver er normale.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Virkelig dårligt
- ✎ 85 Der er blevet taget hånd om mig og gjort meget for at finde ud af, hvad jeg fejlede. Meget positivt. Godt
- ✎ 88 Jeg tror ikke, at ambulatoriet kunne have gjort noget bedre. Jeg tror mere, at man skal se på omkostningerne i administrationsenheden, herunder hvad dokumentation og kontrol koster. Mine oplevelser i ambulatoriet er til UG.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- ✎ 94 Der kunne ønskes den samme læge hver gang, man kommer, og ikke fem forskellige.
[Kontaktperson] Godt
- ✎ 96 Jeg synes, at der er for mange [] læger, som ikke har erfaring nok til at kunne vejlede og styre behandlingen optimalt. Jeg synes, at lægerne skal være bedre forberedte, når man møder op, så de kender ens sygehistorie. Jeg synes ikke, at der er en gennemgående læge, som man møder, men mange forskellige. En ny hver gang! Det er som at starte næsten forfra hver gang. Jeg har dog oplevet en meget dygtig og kompetent læge NN, som man kunne mærke, der havde virkelig styr på tingene og sygdommene. Tror han hedder NN.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] Uoplyst
- ✎ 97 Man skal komme hos samme læge, som man blev undersøgt ved under det første besøg. Ikke lægeskift hver gang, man kommer til kontrol!!
[Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 98 Meget positivt indtryk. Da jeg endelig blev henvist til ambulatoriet, gik alt meget hurtigt. Havde forventet ventetid på indkaldelse. Kvindelig læge virkede MEGET kompetent og imødekommende, og at det var den samme læge ved besøg var rigtigt godt.
[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid] Virkelig godt

