

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie**

**Medicinsk afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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:	388
Besvarelser fra afsnittets patienter:	244
Afsnittets svarprocent:	63%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



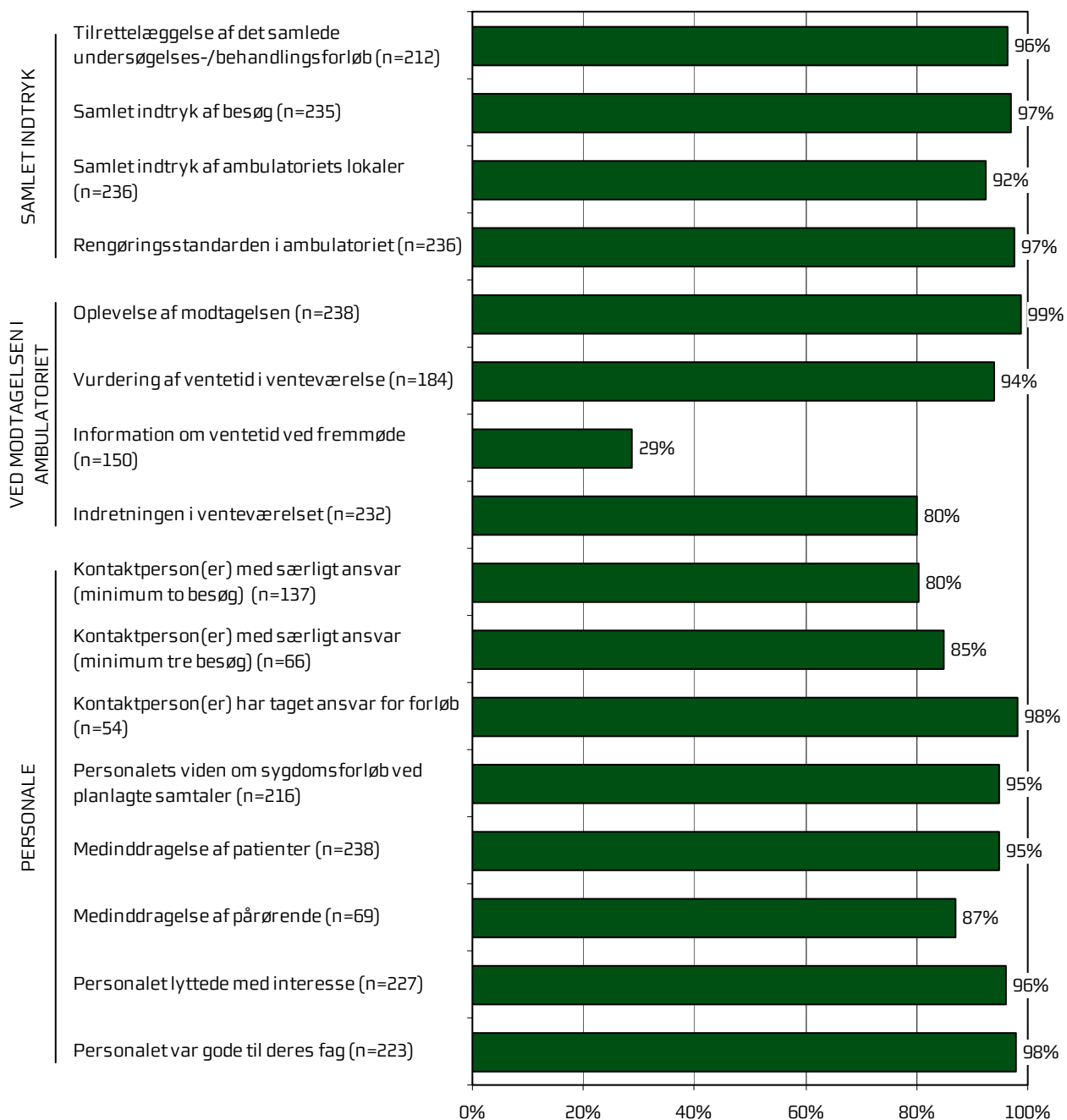


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

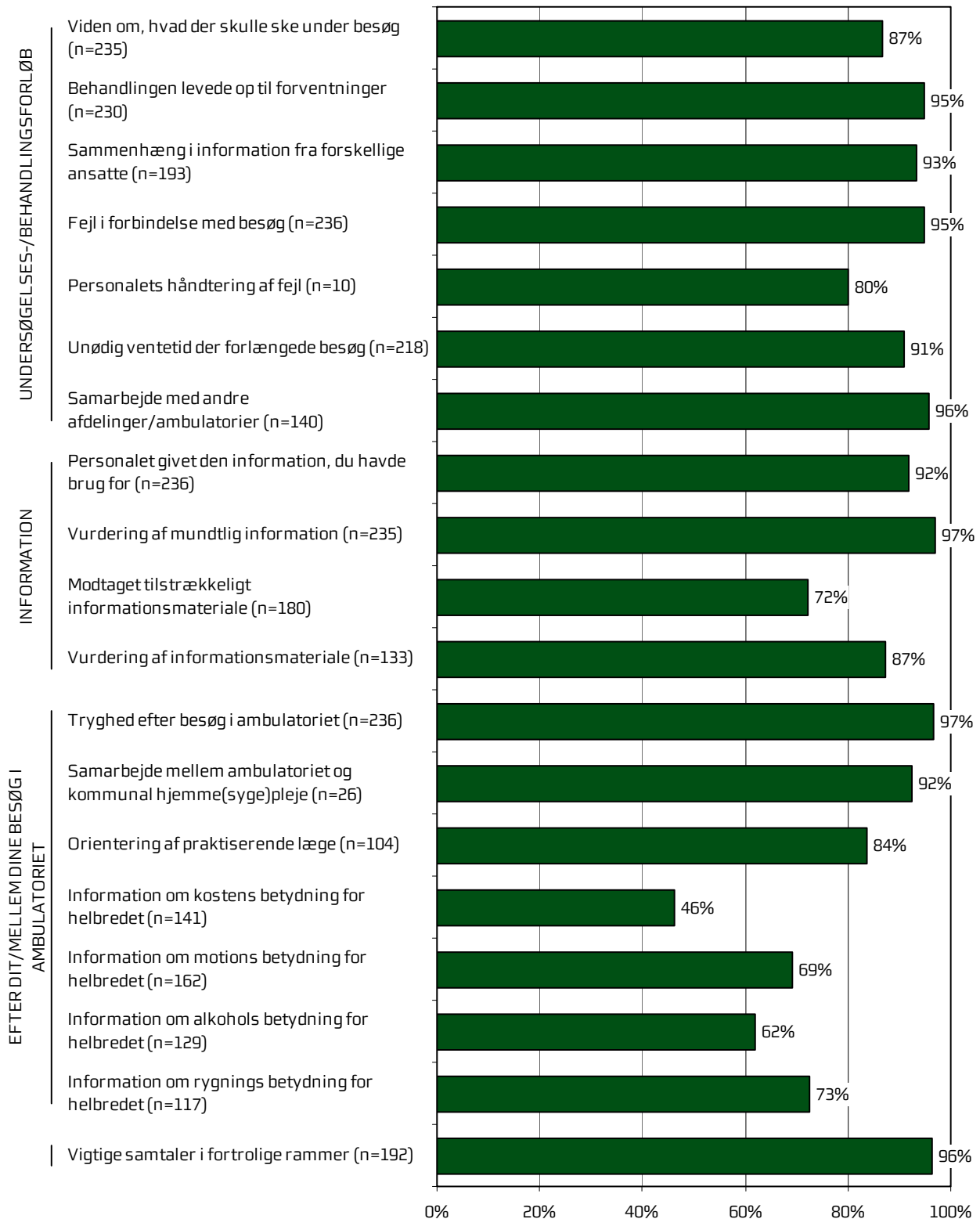
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 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: Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie

2011-tallet er for: MAMMA Mammaklinikken - RRA

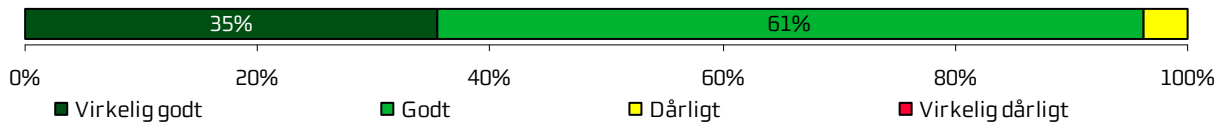
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

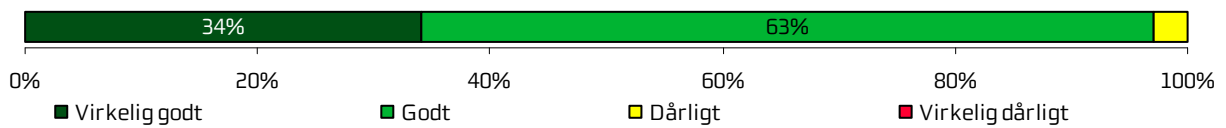
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

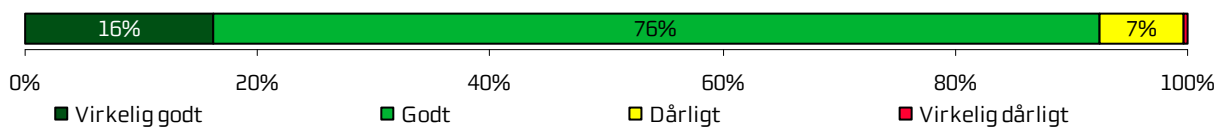
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=212)



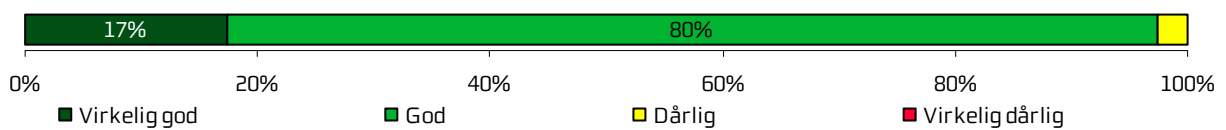
Samlet indtryk af besøg (n=235)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=236)



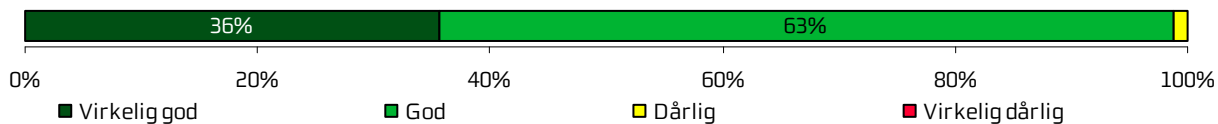
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=236)



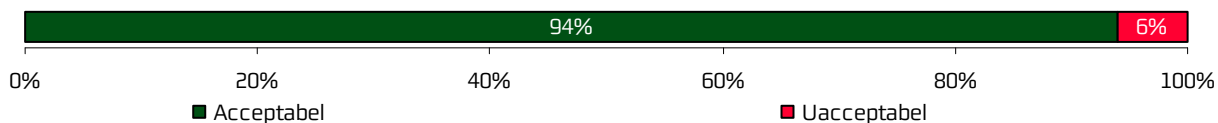
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	100 % *	100 % *	100 % *	92 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 % *	100 % *	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	91 %	94 %	99 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	100 % *	100 % *	100 % *	97 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

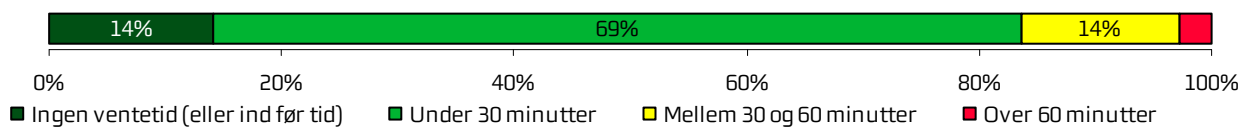
Oplevelse af modtagelsen (n=238)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=184)



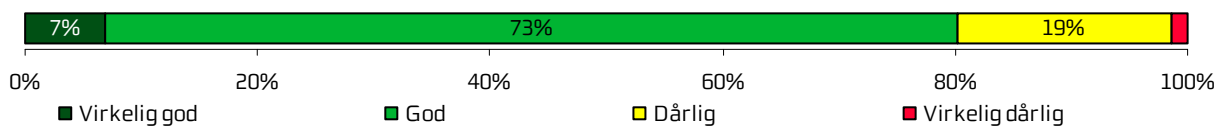
Længde af ventetid i venteværelse (n=177)



Information om ventetid ved fremmøde (n=150)



Indretningen i venteværelset (n=232)

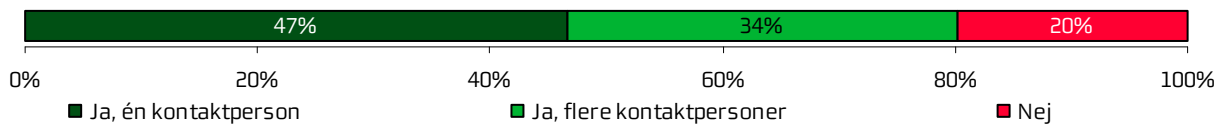




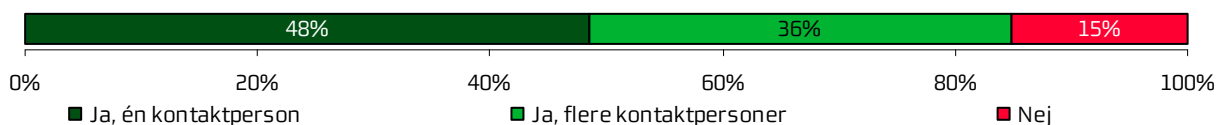
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	100 % *	100 % *	97 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var 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?	29 %	33 %	36 %	65 % *	25 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	81 %	91 %	95 % *	82 %	88 %

## Personale

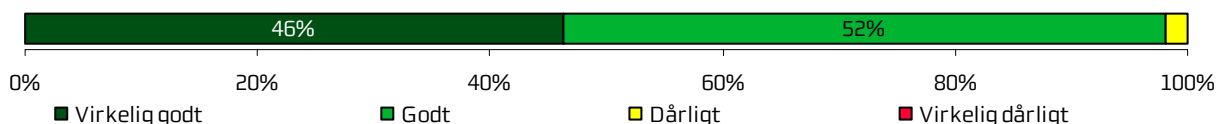
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=137)



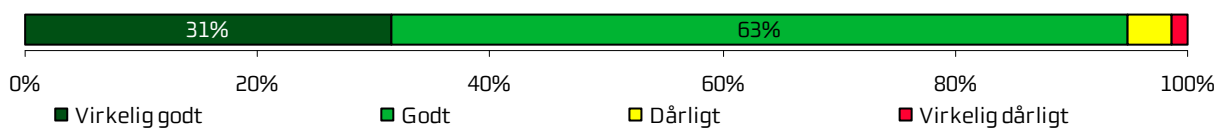
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=66)



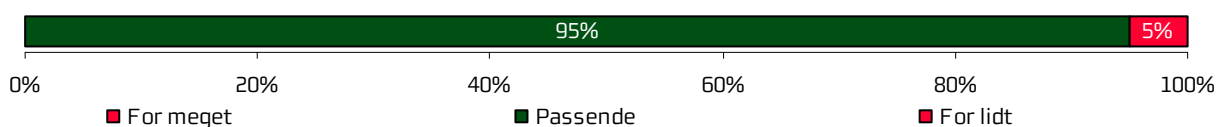
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=54)



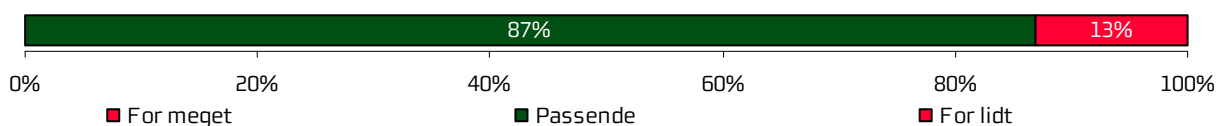
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=216)



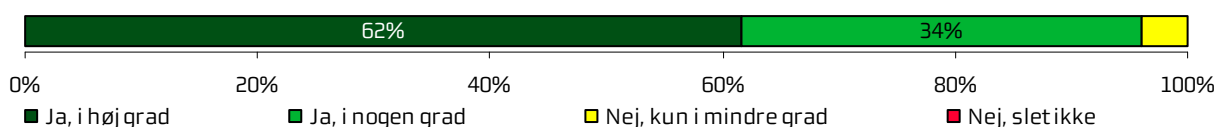
Medinddragelse af patienter (n=238)



Medinddragelse af pårørende (n=69)



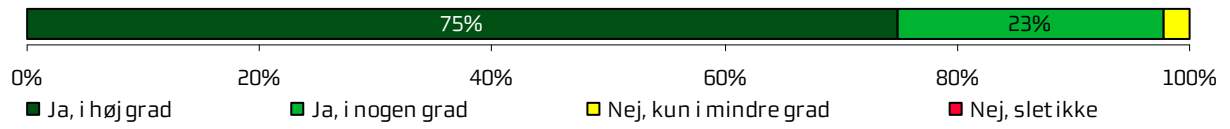
Personalet lyttede med interesse (n=227)



	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)	80 %	90 %	91 %	90 % *	76 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	88 %	92 %	96 % *	77 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	100 %	100 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	100 % *	100 % *	99 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	91 %	97 %	98 % *	91 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	92 %	95 %	95 %	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	89 %	100 % *	100 % *	92 %	96 % *

## *Personale (fortsat)*

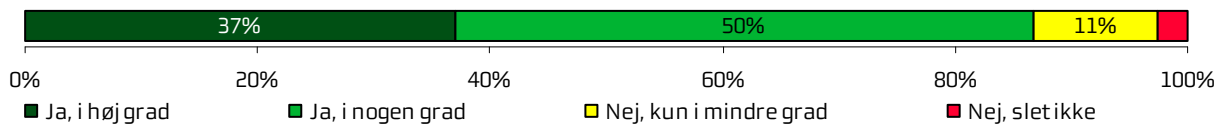
Personalet var gode til deres fag (n=223)



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

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=235)



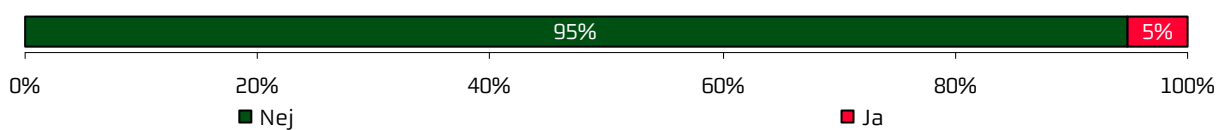
Behandlingen levede op til forventninger (n=230)



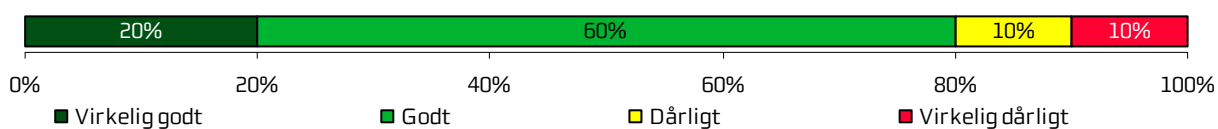
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=193)



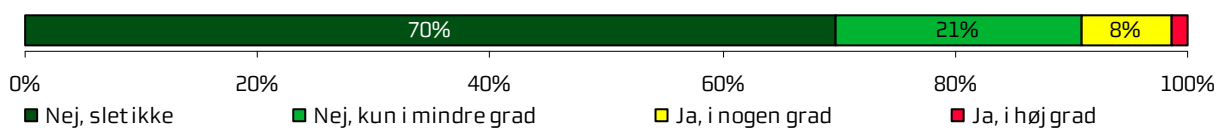
Fejl i forbindelse med besøg (n=236)



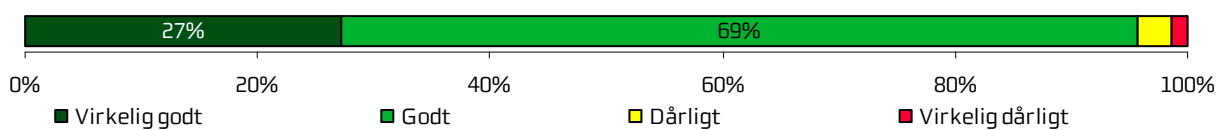
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=218)



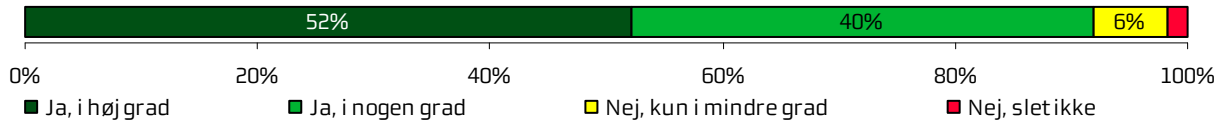
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=140)



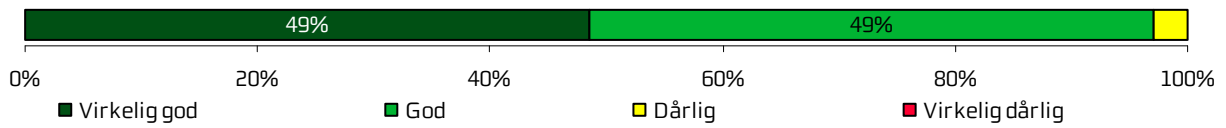
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	75 %	94 %	97 % *	85 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	95 %	94 %	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	95 %	100 % *	99 % *	86 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	100 % *	94 %	98 %	85 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	-	100 %	-	-	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	90 %	94 %	92 %	79 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	100 % *	100 % *	98 %	89 % *	95 % *

## Information

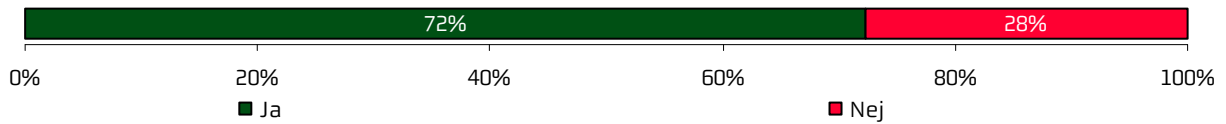
Personalet givet den information, du havde brug for (n=236)



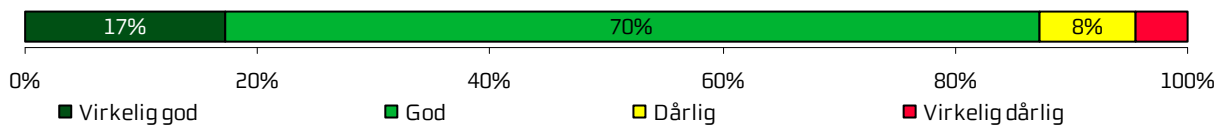
Vurdering af mundtlig information (n=235)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=180)



Vurdering af informationsmateriale (n=133)

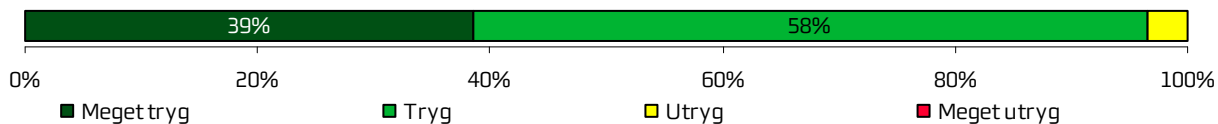




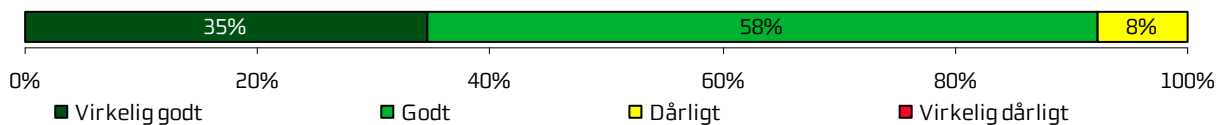
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	100 % *	100 % *	99 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	100 % *	100 % *	100 % *	93 %	97 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	72 %	-	-	93 % *	77 %	86 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	87 %	-	-	98 % *	89 %	94 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

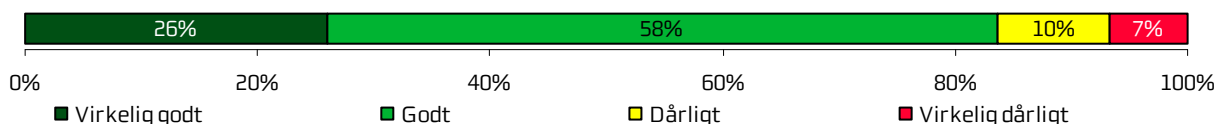
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=236)



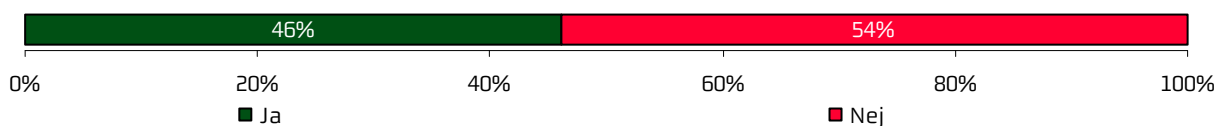
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=104)



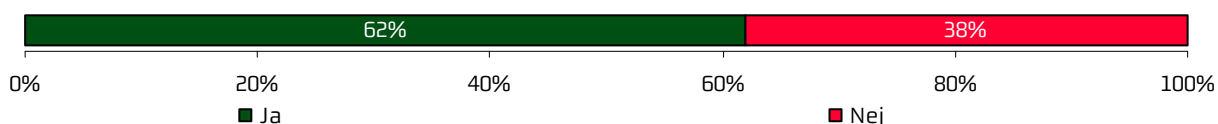
Information om kostens betydning for helbredet (n=141)



Information om motions betydning for helbredet (n=162)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=129)



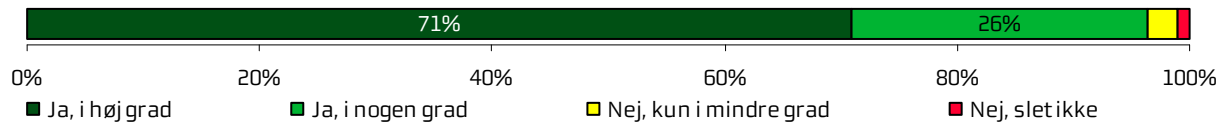
Information om rygningens betydning for helbredet (n=117)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	94 %	98 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	100 %	100 %	97 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	92 %	92 %	97 % *	74 %	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	46 %	-	-	81 % *	46 %	66 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	69 %	-	-	86 % *	57 % *	76 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	62 %	-	-	77 % *	47 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	73 %	-	-	87 % *	53 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=192)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	96 %	-	-	98 %	89 % *	94 % *



## 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	15
Kommunikation og information	6
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	5
Relationer til personale	8
Ventetid	6

## Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Modtagelsen
1	Personalet optræder altid meget imødekommende.	God
4	Jo, den at jeg ALTID er blevet modtaget venligt. Har KLART følt mig HØRT og SET. Og frem for alt blevet behandlet SERIØST og taget ALVORLIGT.	Virkelig god
6	Måske lidt upersonligt.	God
7	Jeg mødte lægen i ambulatoriet på [andet sygehus]. Der er desværre ikke meget trafik, så jeg mener ikke, det er relevant, at jeg svarer på de spørgsmål, de er jo beregnet på Randers sygehus.	God
13	Det er et meget lille venteværelse sådan rent fysisk, men det er ok.	God
17	Modtagelsen var venlig.	God
18	Tak, den var god.	Virkelig god
24	Nu er jeg meget tynd, så jeg føler, de vil passe godt på mig.	God
26	Stille og roligt. Professionelt.	God
32	Min indkaldelse var blevet forlagt, men efter telefonisk henvendelse gik det meget stærkt, og jeg fik tid samme dag. Så rigtig fin håndtering af sygeplejersken.	God
33	Det kan være et problem, når jeg henter medicin på afdelingen, med de nye sygeplejersker. Det er en langsom og irriterende med deres opfølgninger.	God
42	Flinke som altid.	Virkelig god
44	Man melder jo sin ankomst elektronisk, og der er derfor ingen personlig kontakt.	God
46	Venlig og rar modtagelse. Flinkt personale.	Virkelig god
48	Jeg er kommet der i rigtig mange år, og har altid fået en god modtagelse. Det er dejligt, at de ansatte kan kende en og også huske ens navn.	Virkelig god
50	Nej.	God
52	Tjekker selv ind med sygesikringskort. Det er ok, da jeg har været på ambulatoriet mange gange.	God
56	Den var god i Reumatologisk klinik. [].	God
62	Modtagelsen foregår ved, at man stikker sit sygesikringsbevis i maskinen og får at vide "korrekt læst", "gå til venteværelse". Der sidder en sød dame (ofte), som smiler venligt! Men som har travlt med telefonen og computer!	Uoplyst
64	Venlig og imødekommende.	God
69	Dejligt med fast personale!	Virkelig god
70	Generelt en god modtagelse bortset fra sidste gang, hvor der sad en [anden]. Håber egentlig bare, hun havde fået det forkerte ben ud af sengen, for sød og serviceminded var hun bestemt ikke.	God
72	Lå i seks-syv timer, før der skete noget. Lå i et koldt rum uden mad eller drikke.	Dårlig
73	Venlig og kompetent.	Virkelig god



- |   |  |              |
|---|--|--------------|
| ✎ | 78 Er blevet bedre, efter at jeg er kommet der [i en del år]. Nu er jeg der kun [et par gange] om året.  | God          |
| ✎ | 79 Der er meget ventetid, og man kan mærke, at der er meget travlt hele tiden. Der er ikke tid nok til snak.   | Dårlig       |
| ✎ | 80 Dejlig kort ventetid.   | God          |
| ✎ | 82 Altid søde, rare og venlige sygeplejersker.   | Virkelig god |
| ✎ | 84 Hurtig og effektiv indkaldelse. Kan ikke huske det præcise tidsinterval, men mener, det var indenfor [to uger]. Alt personale gjorde, hvad de kunne for at hjælpe, hvilket ikke var en let opgave med mig. Jeg [ ] lider ikke af tålmodighed men af stædighed! [ ] :-). | Virkelig god |

## Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Fejlhåndtering
10	Kun det at lægen havde indkaldt til røntgen, som var foretaget kort forinden.	Godt
11	Jeg spurgte lægen, om jeg kunne få en kopi af dagens journalnotat tilsendt, og det sagde han ja til, men efter fjorten dage havde jeg ikke modtaget det. Ringede til sygeplejerskerne [] og sagde, jeg ikke havde modtaget kopien, og hun oplyste, at jeg skulle have bedt om det ved sekretær. Så der var ikke den bedste kommunikation mellem personalet og lægen. Har fået kopien tilsendt.	Godt
18	Ingen.	Uoplyst
25	Jeg blev henvist til Medicinsk afdeling og tilbage igen, men blev ikke indkaldt. Medicinsk afdeling sørgede for det videre forløb.	Godt
28	Alle de gange jeg har været der, er jeg ikke kommet ind til samme læge, det er altid en forskellig hver gang. Jeg har også kun oplevet to gange, at jeg har været glad og tilfreds. Alle andre gange har jeg syntes, at det var spild af tid, og jeg har været ked af det, fordi jeg ikke syntes, at den læge, jeg var inde ved, forstod mig. Og jeg har også oplevet, at jeg var inde ved en, og det var bare ligesom om, at alt, hvad jeg sagde, bare gik ind af det ene øre og ud af det andet. Sidste gang jeg var der [], der sad jeg en hel time og ventede på at komme ind. Så gik jeg så ind til sygeplejersken og sagde, at jeg havde ventet i en time. Så sagde hun til mig, at ham lægen, jeg skulle have været inde ved, var taget hjem, så han havde bare glemt mig, og der blev jeg meget ked af det.	Virkelig dårligt
31	Glemte at bestille medicin.	Godt
41	Jeg skulle ringe og aftale tid til opfølgning, når jeg havde fået tid til scanning, hvilket jeg gjorde. Det blev vist ikke noteret det rette sted, for de ringede i hvert fald til mig (på dagen for scanningen) for at høre, om jeg HAVDE fået en tid til scanning.	Virkelig godt
56	Jeg lå med blodprop hele natten. Fik den om aftenen, hvor jeg ringede, da jeg ikke kunne finde min seng. To personer opdagede ikke noget. Om morgenen var det for sent at komme til andet sygehus []. Jeg kunne ikke tale eller andet.	Uoplyst
57	Lægen var for dårlig til at give indsprøjtning i leddene.	Uoplyst
62	Mit røntgenbillede viste, at jeg havde haft brækket foden siden sidst [(omkring et år siden)]. Det har jeg ikke, men det skete måske [for flere år siden], da jeg faldt ned af en trappe! Der var hovedrysten tilovers for den oplysning, fordi billederne viste det!	Dårligt
67	Blev indkaldt til forkert CT-scanning, da mine papirer blev forbyttet med en anden. Så jeg kørte [langt] og holdt fri forgæves. ØV!!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie





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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Samlet indtryk
1	Angående ventetid ved min sidste konsultation var ventetiden uacceptabel lang. Ved de øvrige besøg har ventetiden været ok.	Uoplyst
3	Meget engageret personale.	Virkelig godt
5	Det er ikke færdigt endnu.	Godt
13	Personalet var meget venligt, især den behandlende læge.	Virkelig godt
19	Det er nogle fantastisk flinke og hjælpsomme læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
32	Fra forundersøgelse til udredning gik der fire uger, hvilket jeg synes er rigtig flot.	Virkelig godt
40	Der var ingen sekretær den dag, jeg var til behandling, så jeg fik tilsendt nye tider på post, hvilket virkede lidt overfladisk.	Godt
42	Jeg er heldig, har den samme læge hver gang, som jeg er glad for, NN. Han er en dejlig og dygtig læge.	Virkelig godt
44	En læge NN kunne godt trænge til at arbejde med sine menneskelige og empatiske evner.	Godt
45	Kunne godt tænke mig lidt mere udvidet telefontid. Man kan kun ringe mellem otte og ni, og til tider kan det være svært at komme igennem.	Virkelig godt
48	Det var et almindelig kontrolbesøg, og det var derfor kendt, så der var ingen overraskelser.	Virkelig godt
49	Jeg har været godt tilfreds med forløbet.	Godt
51	Jeg har ringet to forskellige gange for at få den næste tid i ambulatoriet (to forskellige tider). Der var ikke blevet sendt brev.	Godt
53	Jeg er meget godt tilfreds.	Virkelig godt
62	Reumatologisk blev flyttet op til syvende etage, og der gik "virkelig koks" i alting! Ventetiden ulidelig lang, folk fik forkerte tider, eller blev afmeldt for sent!! Og ingen vidste noget om nogen. Som at starte forfra med uøvede personaler. KAOS!! Ved sidste besøg var der dog meget mere styr på tingene.	Uoplyst
67	Ja, jeg skal selv sørge for at bestille en tid til undersøgelse, når der ca. er gået et halvt år, tror jeg, at jeg fik at vide, men fik ikke noget på skrift, det kunne godt gøres bedre.	Dårligt
71	Jeg blev stillet i udsigt, at jeg skulle indkaldes til en MR-scanning. Indkaldelsen kom ikke! Jeg har rykket for indkaldelsen og har nu fået en tid []. Jeg synes, det er for lang tid at vente [fem måneder] på en MR-scanning.	Uoplyst
74	Meget fin behandling. Kompetent og venlig.	Virkelig godt
75	Nedslidte fysiske rammer. Minder om poliklinikker i østlandene i 70'erne.	Godt
76	Lægen har stillet diagnosen. Jeg er ikke enig, og føler ikke, at der lyttes til mine argumenter. Overvejer at stoppe behandlingen af den grund.	Godt
82	Noget/nogle personale/læger er grundigere end andre, så undersøgelsen afhænger af, hvem man kommer ind til af lægerne.	Godt
83	Venligt og engageret personale.	Godt
84	Fornemmer god kontakt til andre afdelinger. Bliver altid kaldt ind til diverse undersøgelser rimelig hurtigt. Tror aldrig, en eneste undersøgelse er blevet glemt.	Virkelig godt

## Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Samlet indtryk
4	Nej, føler mig tryk!	Virkelig godt
13	Jeg har selv søgt yderligere oplysning over internettet, der kunne godt have været en folder eller andet informationsmateriale (det havde jeg slet ikke tænkt på eller forventet).	Virkelig godt
15	Nej.	Godt
19	Det har været fint for mig.	Virkelig godt
20	Modtog ikke nogen form for information.	Godt
21	Jeg har haft leddegigt i [mange år], og har ikke i mange år fået information om sygdommen eller behandlingen m.v.	Godt
23	Jeg fik ikke noget informationsmateriale, kun mundtlige råd af lægen (undersøgeren).	Godt
27	Jeg fik ikke helt opklaring om, hvad min diagnose betyder. [] Mere uddybende information og forholdsregler om min fremtid og gigt.	Godt
33	Der er ikke noget information angående min sygdom, og der går ca. otte måneder til næste undersøgelse.	Godt
34	Der er altid plads til, at jeg kan ringe til afdelingen, hvis jeg har behov for yderligere information, der på en eller anden måde kan indvirke på mit sygdomsforløb. Meget kompetente medarbejdere, der gør alt for at hjælpe mig.	Godt
43	Jeg har ikke modtaget noget.	Godt
44	Jeg fik hverken skriftlig eller mundtlig information om min sygdom. Ingen information om muligheden for fysioterapeut og ergoterapeut og paragraf 56. Informationen om min nuværende medicin var et udskrift fra minmedicin.dk. Gigtforeningen har lavet en pjece, som kunne bruges i stedet for.	Godt
51	Jeg har ikke fået skriftligt informationsmateriale om min sygdom. Det er kun noget, jeg selv har fundet på nettet.	Godt
55	Jeg har fået god forklaring til minde spørgsmål ved NN.	Godt
58	Har kun fået en lille stykke papir om det, der var galt med mig.	Godt
60	Jeg er udviklingshæmmet og skal have tingene forklaret på anden måde, end så mange andre mennesker, altså meget uddybende.	Godt
61	Havde selv fundet ud af, at nogle gigtpatienter kom til lægelig kontrol på andet sygehus frem for Randers. Samme læge var [der] omkring en gang om måneden. Spurgte lægen og fik lov at komme til andet sygehus. Havde tidligere spurgt en sygeplejerske, der sagde, at det kun var meget dårlige patienter, der fik lov til det, men det forholdt sig omvendt. Hvis det kun var almindelig kontrol uden forventning om behandling, ville det være i orden.	Godt
62	Til at begynde med (opstart af leddegigt) masser af information i form af pjecer og video og andre pjecer. Personalet er opmærksomme og hjalp sammen. NU har man jo sin tid, og der bliver gjort det de plejer.	Uoplyst
66	Jeg synes, der burde være fortalt lidt om kost ved første undersøgelse.	Godt
67	Jeg fik ingenting.	Dårligt
69	Jeg er ordblind og derfor kan skriftligt materiale nogle gange være svært!	Virkelig godt

- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  72 | Jeg fik ingen informationsmateriale. Først da jeg kom til genoptræning.  | Godt          |
|  77 | Har ikke modtaget noget materiale.   | Godt          |
|  81 | Har aldrig fået noget.   | Godt          |
|  84 | Da jeg havde mindre børn ved sygdomsstart, tog personalet sig tid til også at forklare dem, hvad det er for en sygdom. Vi lånte også en film i ambulatoriet. | Virkelig godt |

## Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Samlet indtryk
20	Mangler anvisning på behandling!	Godt
29	Mellem mine besøg får jeg taget blodprøver, og jeg ringer altid angående resultatet, selvom det ikke er nødvendigt. Jeg har aldrig følt, at det var "for meget". Tværtimod!	Godt
54	Ikke syg.	Virkelig godt
55	Ambulatoriet fungerer stort set udmærket.	Godt
59	Jeg kunne godt bruge information om kostens betydning for gigt eller for gigtpatienter.	Godt
62	Man bliver ikke orienteret om, hvilke undersøgelser, man kan få taget hjemme [], da man ikke indlemmer postnumre!! Svært at få hjælp i akutte situationer, nærmest umuligt at få akuttid! Ringer man og snakker med en sygeplejerske, er det ofte, de glemmer at ringe tilbage (og man føler sig hjælpeløs!). Som om man ikke bliver hørt, indtil blodprøven er "i hus", og de fortæller det samme, som man siger! Man føler sig under mistanke for at lyve eller få unødigt opmærksomhed. TIL BESVÆR!	Uoplyst
63	Jeg synes, der er meget stor ros til den læge, jeg blev undersøgt af. Hun havde virkelig tid til at høre på en.	Godt
75	Har oplevet ventetider over en time et par gange.	Godt
77	Jeg har adskillige gange gjort opmærksom på, at jeg er udfordret på kostområdet.	Godt
84	Det er dejligt altid at kunne ringe, hvis der dukker spørgsmål op.	Virkelig godt

## Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik + Fælles Medicinsk Ambulatorie	Samlet indtryk
1	Ved de telefoniske henvendelser, jeg har haft brug for mellem konsultationerne, har jeg fået god guidning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
2	De kunne forkorte ventetiden. Det var altid minimum en time til halvanden time. Ellers var de rigtig venlige og hjælpsomme, hvis man havde spørgsmål eller andet. Det var det eneste, men også træls, når man så hele tiden blev nødt til at flytte bil, mv. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
6	Venteværelset kunne godt trænge til en kærlig hånd. [Fysiske rammer]	Godt
8	Venteværelse er for lille i forhold til antal af patienter der venter. I undersøgelsesrum er der stort lysindfald fra vindue, det giver genskind i skanningsskærm. Min opfattelse var at lægen havde vanskeligt ved at vurdere billedet. [Fysiske rammer]	Godt
9	:-).	Virkelig godt
10	Venlige sygeplejersker :-) [Relationer til personale]	Godt
11	Der er for lang ventetid til at komme til første gang. [Ventetid]	Godt
12	De skal have stor ros på afdelingen. Bliver altid godt modtaget, når jeg kommer. Altid smil og et ord med på vejen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Jeg synes, at venteværelset er for lille, og der er kun gamle blade, som man har læst, de sidste [] gange man har været der!! Synes også, at undersøgelsesrummet virker meget koldt, og man har bare lyst til at komme ud igen!! [Fysiske rammer]	Dårligt
16	Manglende mørklægningsgardiner i undersøgelsesrum, hvor der anvendes scannere. Næsten umuligt at se på skærm ved solskin. [Fysiske rammer]	Godt
17	Venteværelset er lidt trang. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Tak, jeg synes, at det var godt alt sammen i ambulatoriet.	Godt
19	Alle er meget opmærksomme på ens person. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Mine besøg på ambulatoriet er meget rutineprægede. Besvarer spørgeskema på pc'en, venter på lægen, og taler kort med lægen, som konstaterer, at alle prøver er ok. Hvis jeg ikke har noget, er jeg hurtigt ude igen, hvorefter jeg får nye tider til blodprøver og næste samtale. Men det er jo kun godt, at alt kører fint. Medicinen virker, og holder sygdommen næsten i ro.	Godt
22	Mine svar er ikke 100 procent, da jeg ikke kommer der så tit.	Godt
29	Jeg har haft samtaler med læger og sygeplejersker gennem tre år, og jeg oplever dem som meget venlige og imødekommende. Jeg vil understrege deres tålmodighed med mine mange spørgsmål, som, især i starten, klart må have overskredet den tid, der nok var til rådighed. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
30	Venteværelset virker noget trangt/tæt, når der er mange mennesker, der venter.	Godt

	[Fysiske rammer]	
35	Ok personale, men de har for travlt. Jeg mister meget af samtalerne, når det skal gå så stærkt. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
36	Hurtig effektiv behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
37	Venteværelset var lille til to kørestolsbrugere og to patienter uden kørestol. Kunne blive bedre ved at indrette et større venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
38	Jeg har været meget tilfreds. Personalet har været meget, meget søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
39	Henvist til gigtskole [i sommeren] 2013, siden intet hørt derfra. Har savnet at tale med andre patienter og vejledning angående medicin, bivirkninger og kost ved leddegigt, som er konstateret ved mit første besøg på Randers Sygehus [tidligere]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
40	Venteværelset er meget lille, når der er mange, der venter. Og der er dårlig information omkring flytningen af ambulatoriet, og det er svært at finde. [Fysiske rammer]	Godt
42	Der er altid pænt og rent. Jeg har ikke oplevet andet. Også dejligt, at der er noget at drikke, hvis man er tørstig. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
44	1. Venteværelset er lidt for lille.  2. Det er rigtig godt, at jeg altid bare kan ringe til ambulatoriet ved tvivl om behandlingen.  3. Alle relevante pjecer om min sygdom kan printes fra [en hjemmeside]. Personalet kan hente dem der, hvis der ikke er tid til at lave det selv. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
46	En virkelig god læge samt rigtigt gode sygeplejersker. Det var et rigtigt positivt besøg, man følte sig godt tilpas. [Relationer til personale]	Virkelig godt
47	Venteværelset er lille, dårlig plads. Man føler sig "tætpakket", så snart der er fire til fem i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
48	Da det er et ambulatorium i gamle lokaler, er rammerne måske ikke optimale, men det er kendte omgivelser. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
53	Jeg synes, at der arbejdes godt, og i et venligt og forstående klima.	Virkelig godt
56	[ ] Har været på flere afdelinger. Men jeg synes, at en af afdelingerne var forbavsende god. En anden afdeling var dårlig.	Godt
59	Ventetiden: I de år jeg har gået her, har der altid været ventetider mellem en halv om en hel time. Det kunne der måske formindskes på. Ellers ok! [Ventetid]	Godt
61	Rigtig god ordning med service fra otte til ni, hvor man kan ringe til ambulatoriet og få vejledning og råd, hvis der "er noget". Virkelig god hjælp. Og hvis sygeplejersken ikke lige har et svar, finder hun ud af det. [Kommunikation og information]	Godt
62	Jeg synes, at den menneskelige kontakt er blevet meget dårligere. Jeg kan stikke mit kort ind, gå ind og udfylde et skema, og så kommer lægen. Hvis alt ellers er "normalt", tjekkes blodprøver (via computeren), og så kan du gå. Hvis alt IKKE er normalt, kommer mange andre ind og skal se "fænomenet", og ingen spørger om lov, præsenterer sig eller forklarer sig! Man skulle selv kunne sige fra eller til, selv søge viden og spørge ind til det hele. Der er alt for travlt, men	Uoplyst



- nogen har dog haft overskud til at komme og interessere sig for, hvordan det er gået siden sidst!!! Mit sidste besøg var uden ventetid, travlhed, og det bedste i lang tid!  
[Kvalitet i behandling, Pleje, Ventetid]
-  65 Svar på blodprøver taget hos egen læge lander ikke altid hos ambulatoriets personale. Hvis jeg beder om det, kan svarene dog hentet på internettet. Godt
-  66 Jeg synes, at venteværelset er for lille og mørkt. Jeg synes, de er flinke i ambulatoriet til at lave kontroltiderne til samme tid, som man har anden kontrol.  
[Fysiske rammer, Ventetid] Godt
-  67 Det var bedre at ambulatoriet gav en tid i stedet for, at jeg selv skal kontakte dem, da jeg først nu, da jeg fik denne skrivelse, kom i tanke om at jeg selv skulle få en tid. Hvor mange mon har glemt det før mig og efter?? Men kan heller ikke huske, hvem jeg skal ringe til?! Dårligt
-  68 Positivt: Der blev taget stilling til en røntgen af lunger, og én opringning, så kom jeg til med det samme :-)  
[Ventetid] Virkelig godt
-  72 Personalet godt (søde). Kosten god. Ikke sjovt at ligge sammen med døende, når man "bare" har en diskusprolaps .  
[Pleje] Godt
-  77 Akutte smerter kan i nogle tilfælde ikke behandles akut. Det kan godt være en udfordring for mig. Godt
-  78 Er blevet bedre inden for de sidste to år. Jeg er kommet der [i mange år], er nu nede på to år og får taget prøven, der hvor jeg bor, seks gange om året. Dårligt
-  79 Der er mere tid til hver enkelt patient.  
[Pleje] Dårligt
-  82 Synes, at venteværelset er for lille. Der kan være stor forskel på undersøgelsen alt afhængig af hvilken læge, man kommer ind til.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Godt
-  84 Personligt synes jeg, at selve den geografiske placering af ambulatoriet var bedre før. Lige ved blodprøvetagningen og ved indgangen af hensyn til gangbesværede. Personalet er ALTID smilende og imødekommende. Det føles godt, at de kender en, når man kommer. Så føler man sig ikke bare som et nummer i rækken.  
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Virkelig godt





