

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Reumatologisk Klinik  
Medicinsk afdeling  
Regionshospitalet Randers**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	214
Besvarelser fra patienter:	125
Afsnittets svarprocent:	58%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

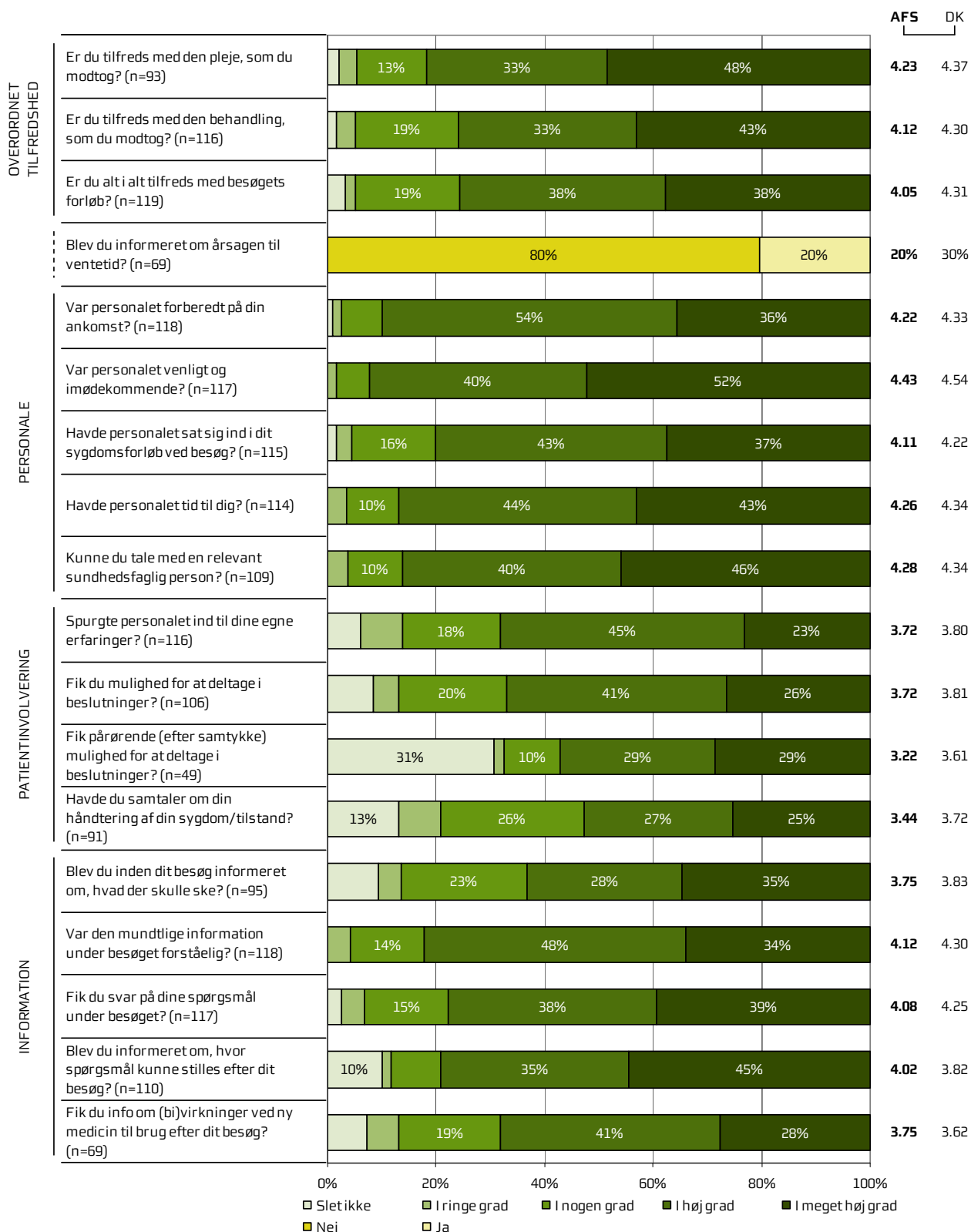
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

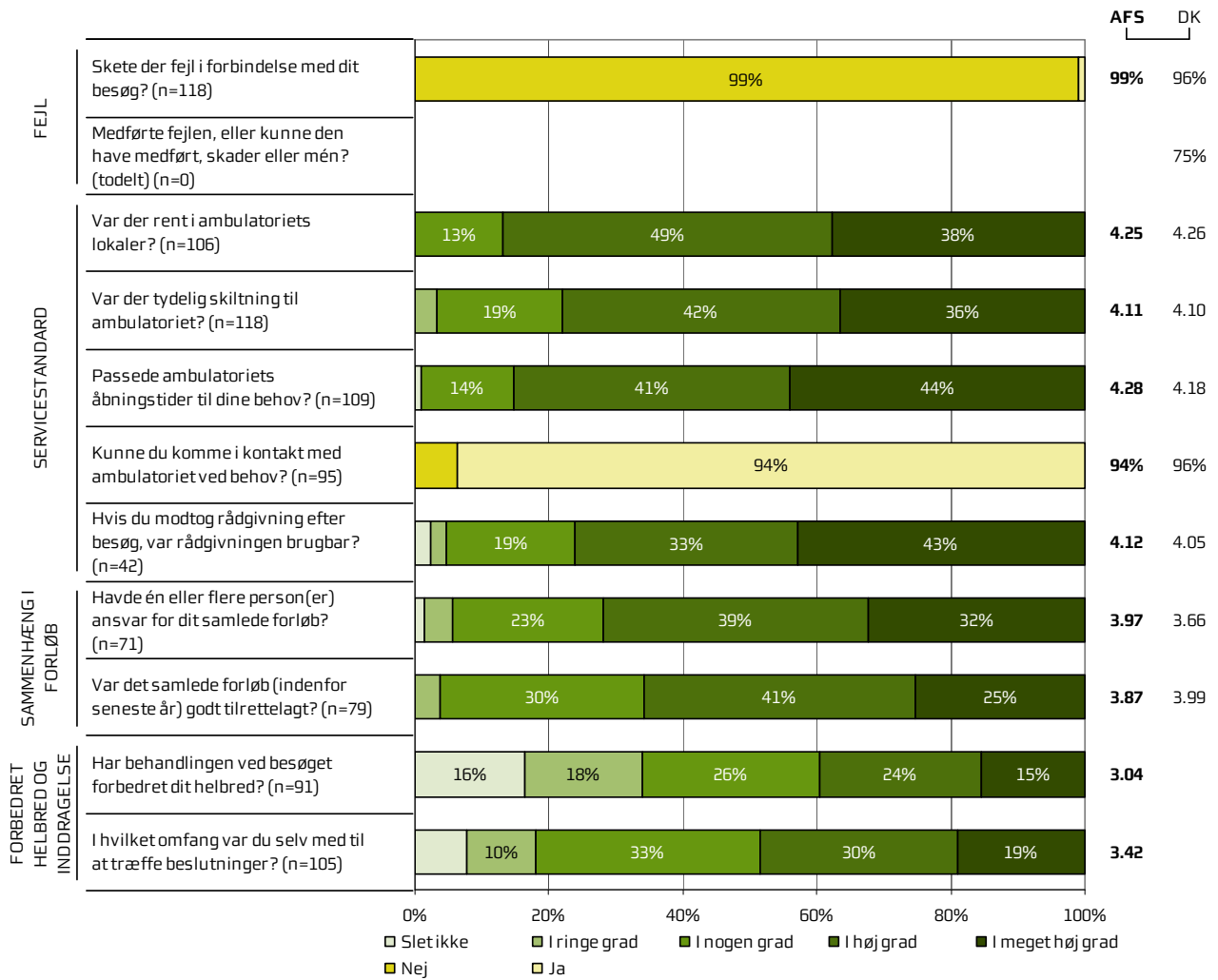
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

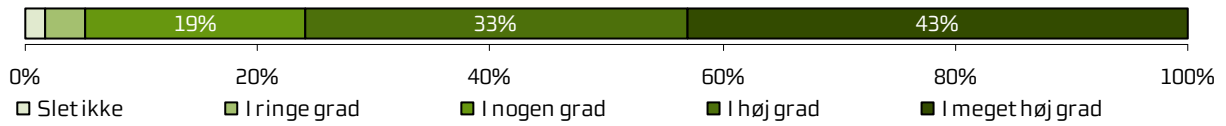
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

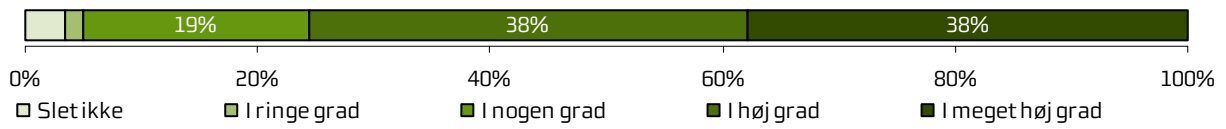
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=93)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=116)



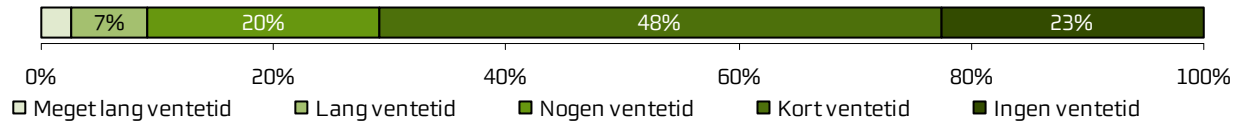
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=119)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,23		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,12		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,05		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=120)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=69)

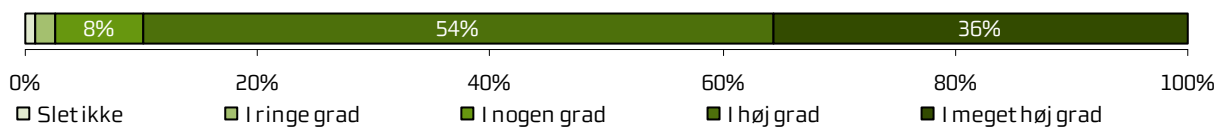




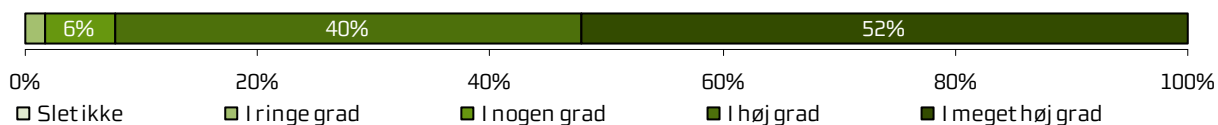
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,82		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		20 %	30 %	

## Personale

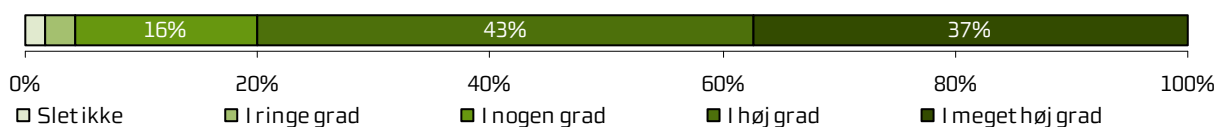
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=118)



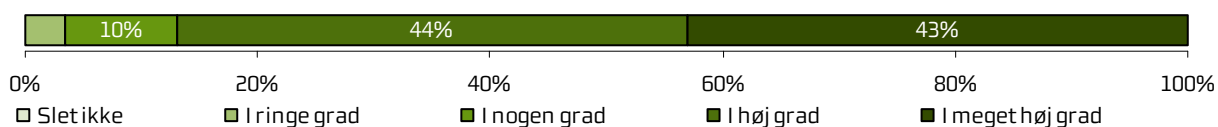
Var personalet venligt og imødekommende? (n=117)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=115)



Havde personalet tid til dig? (n=114)



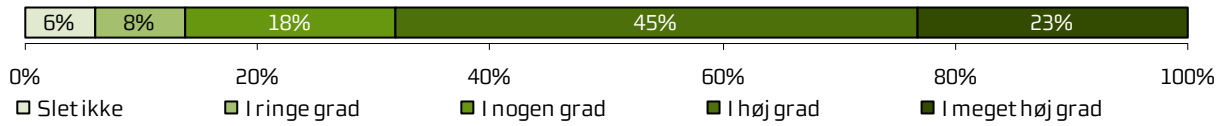
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=109)



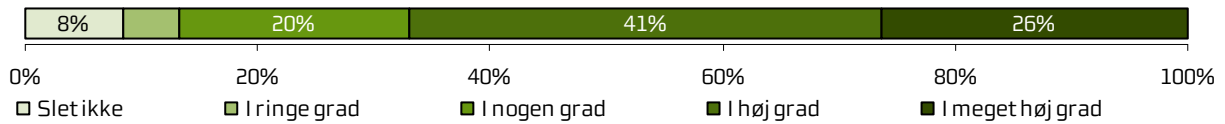
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,22		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,43		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,11		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,26		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,28		4,34	

## Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=116)



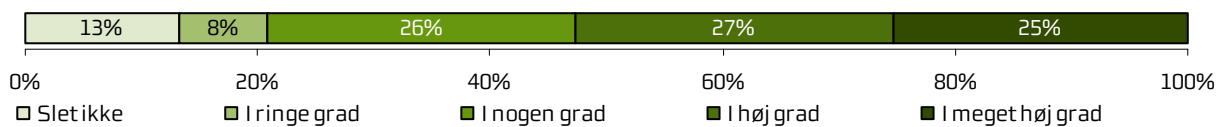
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=106)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=49)



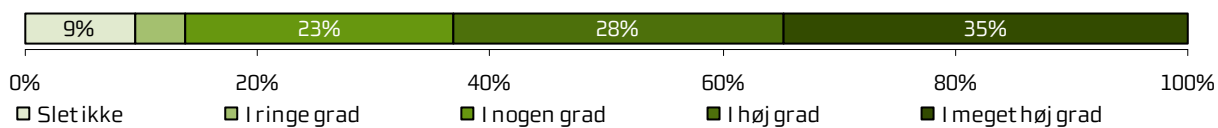
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=91)



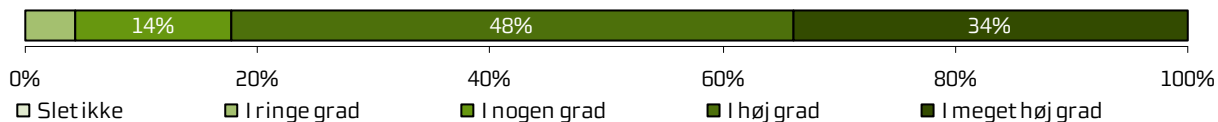
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,72		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,72		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,22		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,44		3,72	

## Information

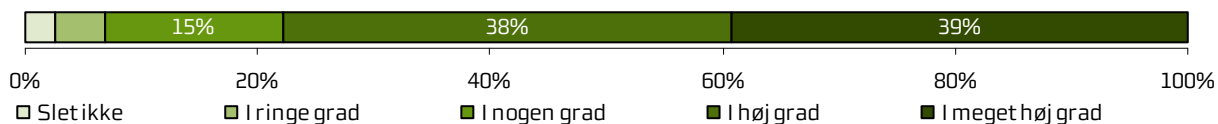
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=95)



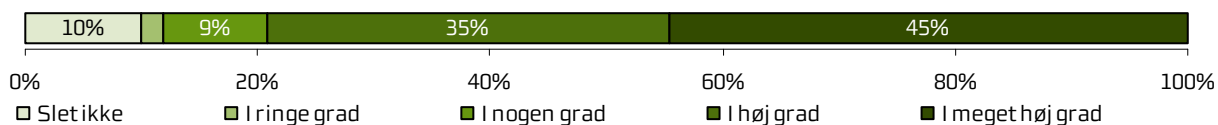
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=118)



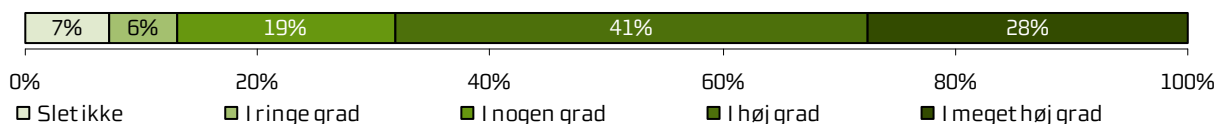
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=117)


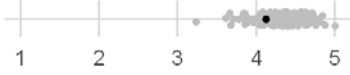





Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=110)



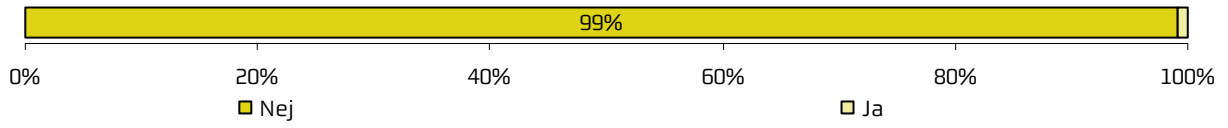
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=69)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,75		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,12		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,08		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,02		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,75		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=118)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)

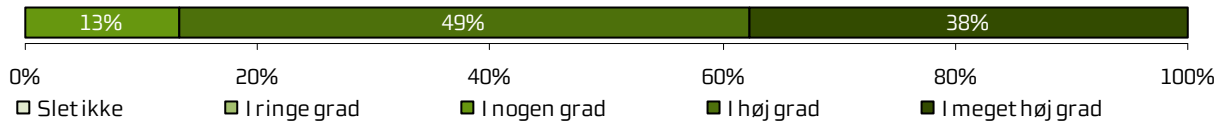




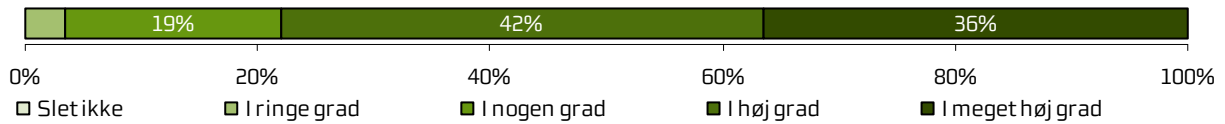
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		99 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		-	75 %	

## Servicestandard

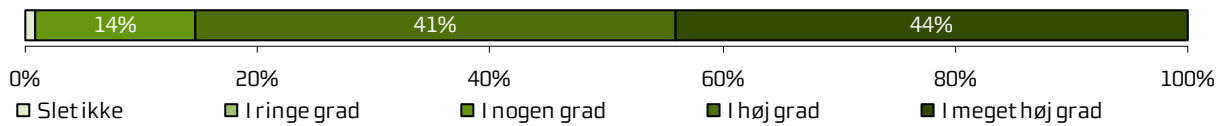
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=106)



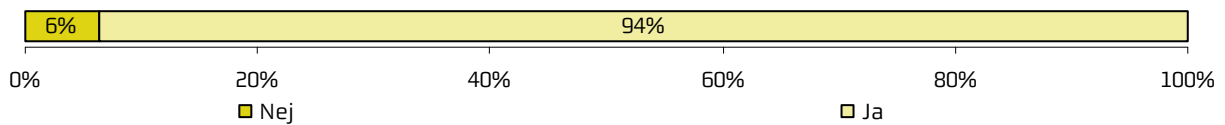
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=118)



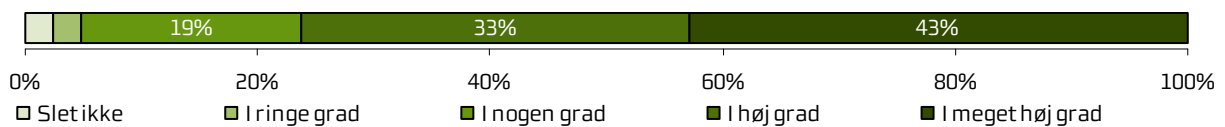
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=109)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=95)



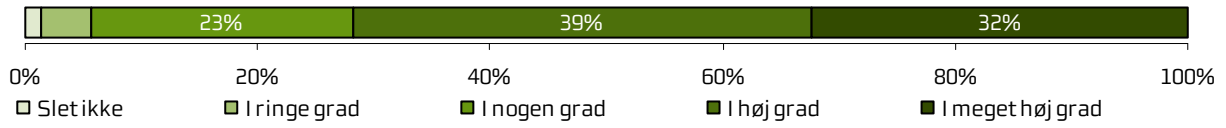
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=42)



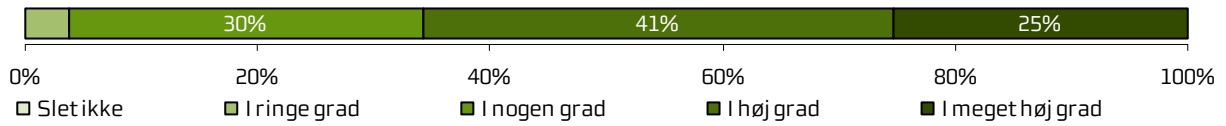
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,25		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,11		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,28		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		94 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,12		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=71)



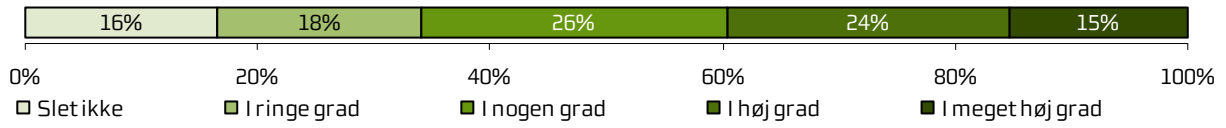
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=79)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,97		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,87		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=91)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=105)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,04			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,42			





## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

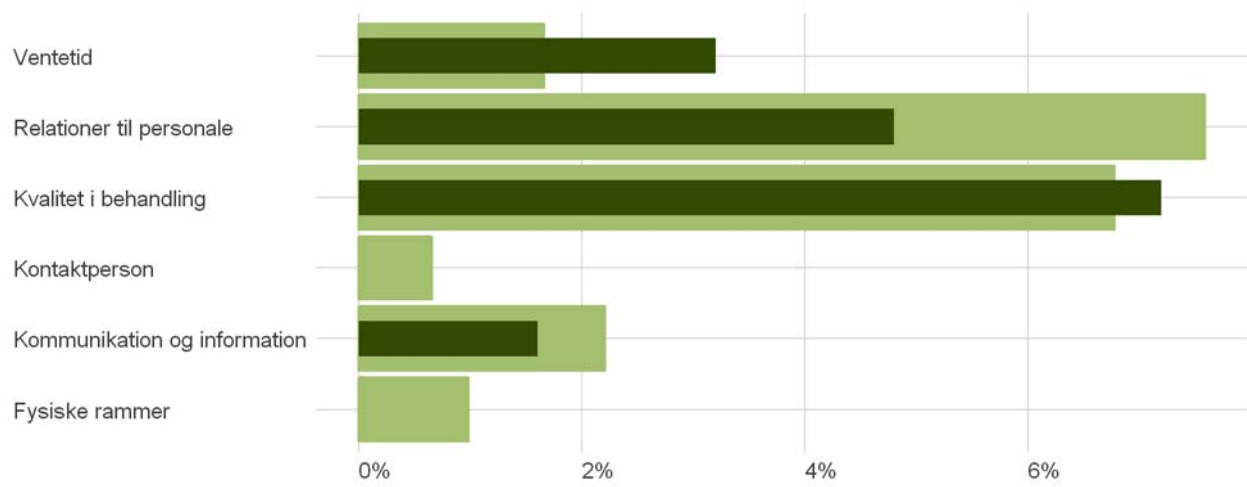
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)







Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.








## Reumatologisk Klinik



Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Det er en rigtig fin ordning med en 'frivillig' i forhallen, til at guide på vej. Det gør det mere overskueligt og mindre stressende.	I høj grad
 8	Den er ok i dagens Danmark.	I høj grad
 12	At man bliver informeret om, at de ved, at man er kommet eller kommer og sige, hvis der er ventetid.	I høj grad
 3	Det var kun nogle få minutter.	I meget høj grad
 15	Er altid søde og venlige.	I meget høj grad
 10	Skulle hente ny portion medicin, så kom uanmeldt, (som jeg plejer ved medicinudlevering til "fast patient"). Alt var super :-).	Ikke relevant for mig

**Reumatologisk Klinik****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Reumatologisk Klinik</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 27	Alt er gået efter forventning.	I høj grad
 31	Syntes, at der manglede informationer om blodprøver samt en samtale om, hvordan og hvorfor der blev behandlet, som der gjorde, og mangler i høj grad en forklaring om videre forløb, da min egen læge jo ikke er specialist/læge på dette område.	I høj grad
 32	Ingen medicin, da jeg er allergisk og får parkinsonmedicin.	I høj grad
 16	Ingen medicin.	I meget høj grad
 19	Mangler stadig svar på røntgenbilleder af hænder, fødder og lunger. Skulle også rykke for blodprøver.	I ringe grad

**Reumatologisk Klinik****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Reumatologisk Klinik</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 3	Indkaldelse til kontrol skulle ske [efter] 12 måneder. Jeg blev først indkaldt efter 22 måneder. EDB?	Ja
 20	Måske for dårlig information første gang, hvor jeg havde fået at vide, at jeg ikke skulle tage mere medicin, hvilket var forkert. Derfor startet forfra!	Uoplyst
 24	Jeg kom endnu en gang ind til en ny læge, som ingenting anede om mit sygdomsforløb og tydeligvis ikke troede på, at jeg fejlede noget som helst. Lægen virkede på mig rigtig arrogant og havde ingen forståelse for, hvor meget min sygdom påvirker mig i min hverdag og hvor hårdt det er for mig. Jeg har flere gange påpeget, at jeg kun kommer til undersøgelser/behandlinger, hvis det er ved den læge, som har fulgt mig fra starten og som kender min historie. Det er så sket nogle gange, at min oprindelige tid er blevet lavet om, uden at jeg får en forklaring på hvorfor, og når jeg så kommer til den nye tid, er det hos en helt fremmed læge. Det er ikke i orden!	Uoplyst

## Reumatologisk Klinik

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Fik aflyst røntgenundersøgelsen et par måneder inden besøget. Ambulatoriet kontaktede mig, så jeg fik taget billederne inden besøget i ambulatoriet alligevel!	I høj grad
17	Forklaringen fra lægen kunne være på mere almindeligt dansk sprog. Svært at overhøre indtalingen på båndet. Alle de lægefaglige udtryk høres, men forklares ikke. [Kommunikation og information]	I høj grad
26	De er altid søde og behjælpelige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Har gjort noget godt.	I høj grad
2	Fik oplæring i god teknik med indsprøjtningerne :-)	I meget høj grad
7	Medicinsk Afdeling Reumatologisk Klinik på regionshospitalet Randers er særdeles kompetent og yderst fagligt kvalificeret i deres arbejde. Jeg har kun ros til det personale som yder service og god offentlig forvaltning i forhold til mig som patient. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Selvom jeg er flyttet til anden kommune har jeg valgt at fortsætte på Reumatologisk Afdeling i Randers. Årsagen er, at jeg i Randers kommer ind til samme læge, der kan huske mig fra gang til gang, og derved undgår jeg at sidde over for en læge, som ikke aner, hvem jeg er, og som skal bruge hele min konsultationstid på at sætte sig ind i, hvordan jeg havde det sidste gang, jeg var der. Det samme gælder for sygeplejerskerne på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	De er i Ambulatoriet fleksible, empatiske, omsorgsfulde og fagligt dygtige. Mon jeg kan finde på mere positivt at sige! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Synes det er utilfredsstillende, at man ikke kan komme igennem pr. telefon (næsten umuligt og kort [ ] otte til ni). Samtidig er slet ikke i orden, at man ikke kan få en tid inden for kort tid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
4	Synes godt, at de kunne sætte sig ind i ens journal inden man kommer, så man ikke skal starte forfra og forklare ALT. Specielt i denne IT-verden. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	De er rigtigt gode til at høre efter, hvad man siger og så gå ud fra det. Rigtig godt. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Jeg havde fået tid ved en bestemt læge, men han var syg. Den læge som modtog mig, var ikke helt inde i min sag (han var søg og hjælpsom, og søgte hjælp hos læge NN). Der var nogen ventetid, som nok skønnes at være på grund af sygdom i afdelingen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
19	Informere om testresultater. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
22	Jeg synes, at det er træls, at man ikke kan få en ny tid med det samme, når man er derude, for det ville da være rart at få en ny tid med det samme. Også så man er sikker på at komme ind til den læge, som man plejer at komme ind til.	I nogen grad

	[Kvalitet i behandling]	
✎ 32	Hvis der bliver ventetid, får man årsagen til det at vide. Hvis man spørger efter at få den samme læge hver gang, er de flinke til at tage hensyn til dette. Altid bliver man modtaget med et smil og fornemmer, at de har tid til at tale med patienten. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
✎ 3	EDB er forhåbentlig forbedret efter, at der er kommet nyt system.	I ringe grad
✎ 24	Som patient kunne det være rigtig rart, hvis de beskeder man ligger til enten læger eller sygeplejersker bliver givet videre, så der ikke sker de fejl med forkerte læger, forkerte tider og andet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 5	Jeg er meget tilfreds.	Uoplyst
✎ 11	Ventetiden på undersøgelsen er for lang. Min læge henviser mig først i [en måned]. [Sidst på måneden] modtager jeg indkaldelse til undersøgelse [to måneder senere]. Det er to måneders ventetid. Det er for lang tid set i forhold til at passe arbejde med store smerter samt udredning af diagnose. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 21	Godt tilfreds. Kompetent personale! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 23	Super, super god modtagelse. Gode læger at tale med samt søde og venlige sygeplejersker, "som talte tydeligt". Rigtig dejligt for mig, da jeg ikke hører så godt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

## Reumatologisk Klinik

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Får en "fast" behandling, som virker. Besøget er en form for kontrol og eventuel justering af behandlingen!	I høj grad
13	Jeg lider [lidelse]. Derfor er jeg under kontrol med levertallene, og to gange om året er jeg til lægesamtale. Og det er den seneste samtale jeg skriver om i undersøgelsen, og derfor er der en del spørgsmål, der ikke er relevante.	I høj grad
17	Blev henvist til operation af knuder på højre hånd.	I høj grad
26	Jeg skulle lære at tage medicin i sprøjte.	I høj grad
27	Ingen kommentarer, fuld tilfredshed.	I høj grad
29	Forudgående blev der talt om at overgå til denne behandling. Disse overvejelser var jeg inddraget i.	I høj grad
18	Da jeg har leddegigt, forventer jeg ingen helbredelse, kun smertelindring. :-)	I meget høj grad
8	Det er blevet bedre med mig efter besøg hos jer. Kanon. Tusind tak.	I nogen grad
31	Synes at der mangler mange svar, og der er mange spørgsmål, der ikke er besvaret. Der er oplysninger fra min journal, som er videresendt, som jeg slet ikke forstår og oplysninger, som er sendt til min hjemkommune, som intet har med den sygdom eller lignende at gøre. Selv min læge stiller spørgsmålstegn ved dette.	I nogen grad
3	Årlig kontrol vedrørende aneurisme på hovedpulsåren. Medicin uændret siden start.	I ringe grad
30	Jeg har haft gigt i [mange år] begyndende efter mit sidste barns fødsels. Har fået [medicin] en tid, men vil helst klare mig med smertestillende piller.	Uoplyst



