

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Reumatologisk Ambulatorium  
Reumatologisk Ambulatorium Viborg  
Hospitalsenhed Midt**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

## 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
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Information .....	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard .....	26
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	29

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	178
Besvarelser fra patienter:	140
afsnittets svarprocent:	79%

**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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Reumatologisk Ambulatorium

**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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### 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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### 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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

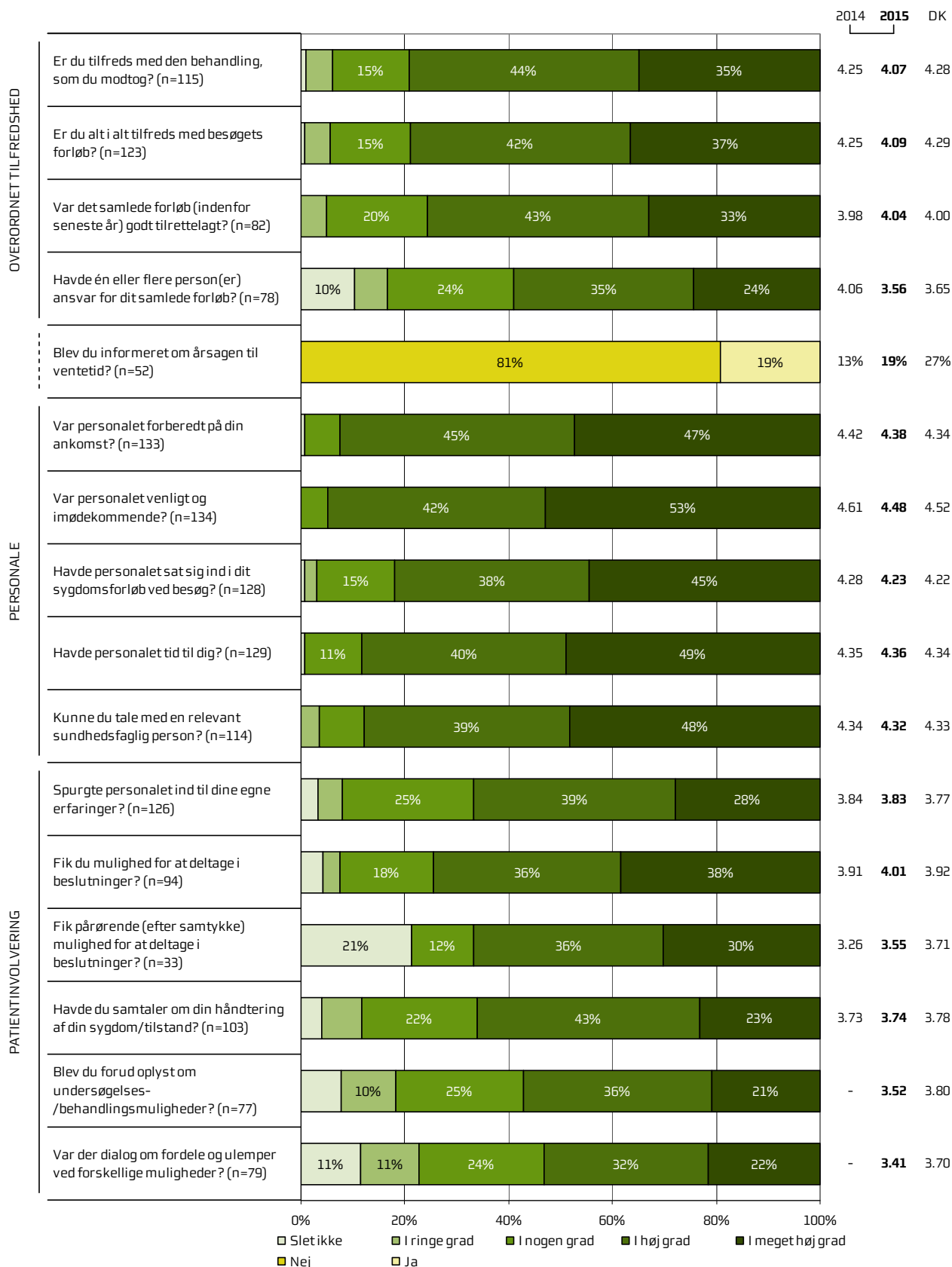
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

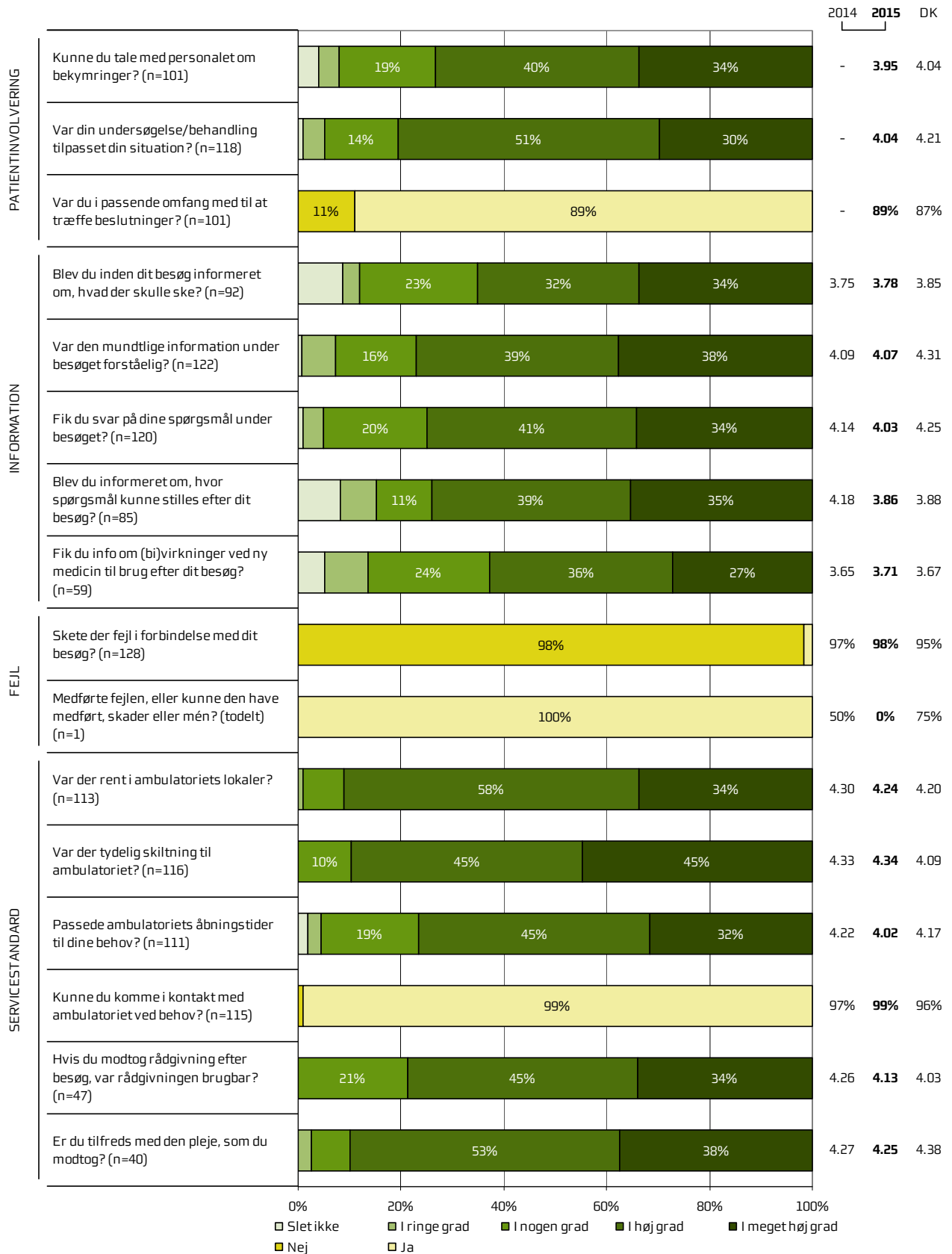
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### 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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

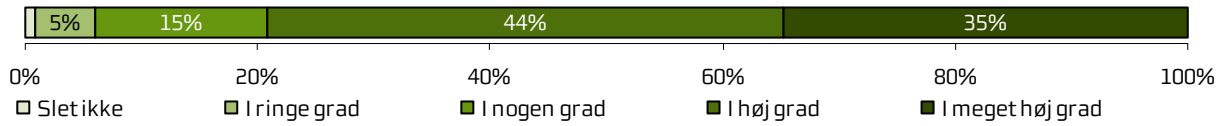
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

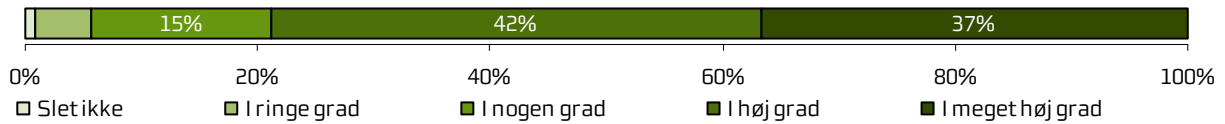
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

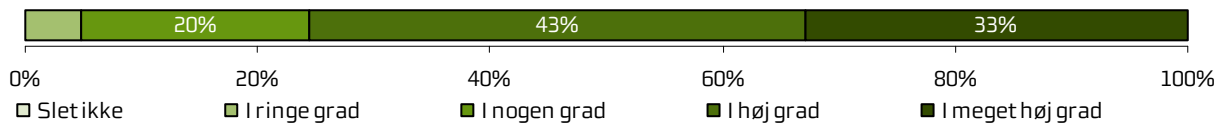
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=115)



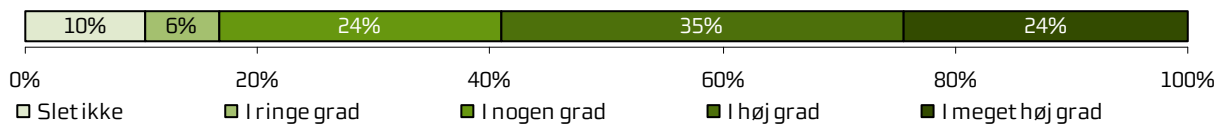
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=123)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=82)



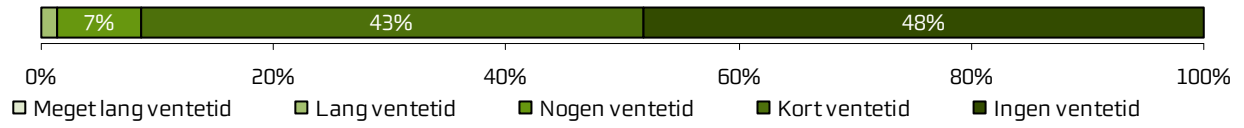
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=78)



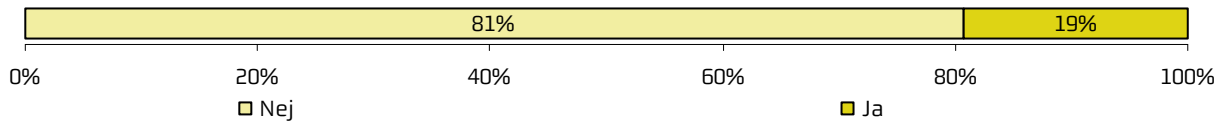
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,07		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,09		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,04		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,56		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=139)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=52)

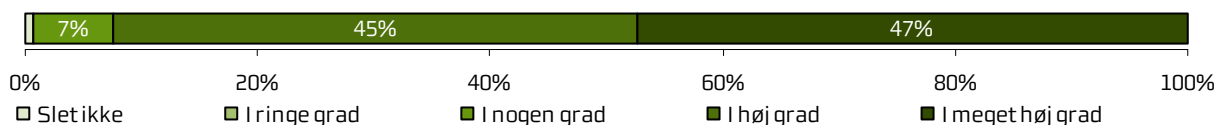




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,38		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		19 %	27 %	

## Personale

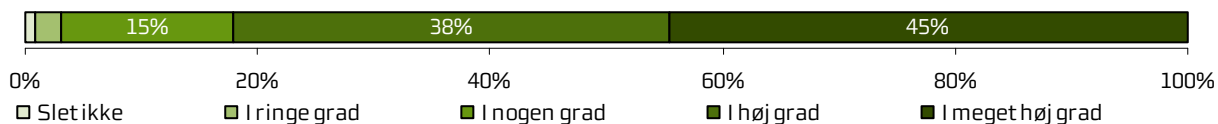
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=133)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=134)



Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=128)



Havde personalet tid til dig? (n=129)



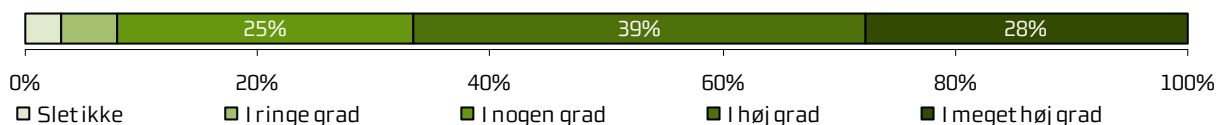
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=114)



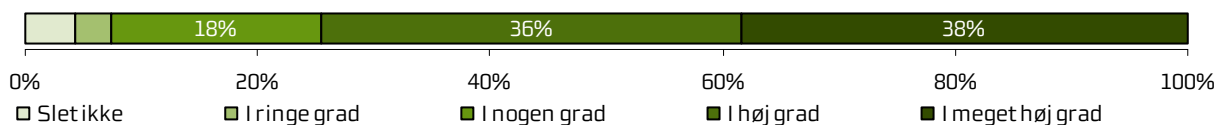
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,38		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,48		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,23		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,36		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,32		4,33	

## Patientinvolvering

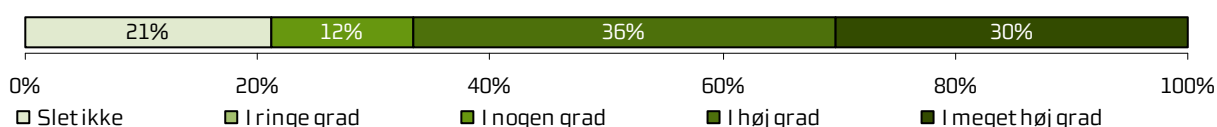
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=126)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=94)



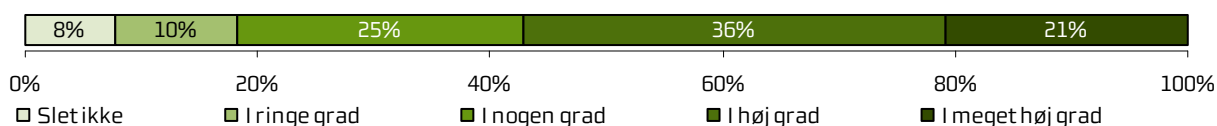
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=33)



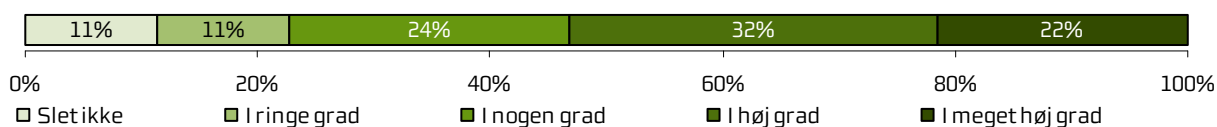
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=103)



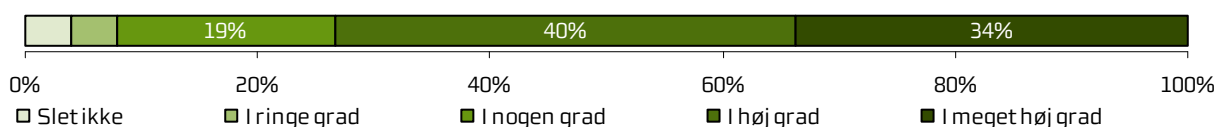
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=77)










Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=79)



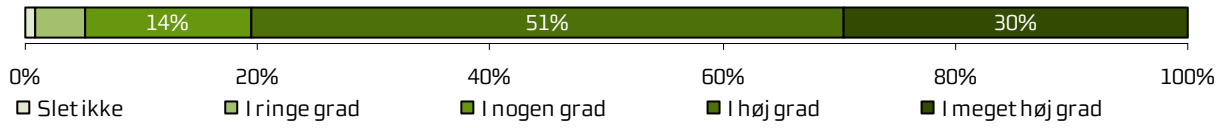
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=101)



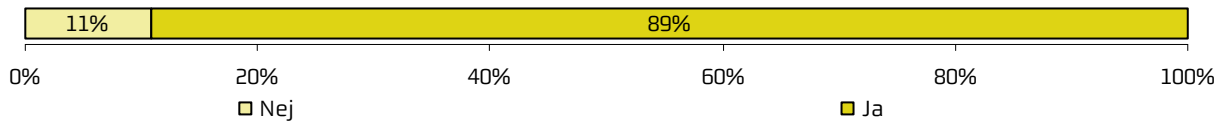
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,83		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,01		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,55		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,74		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,52		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,41		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,95		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=118)



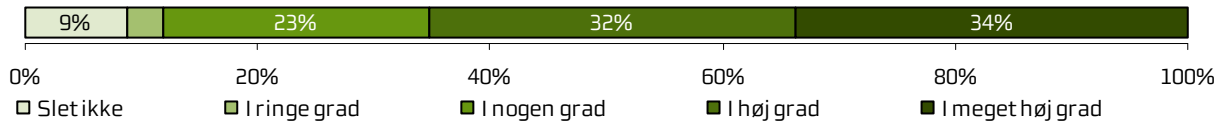
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=101)



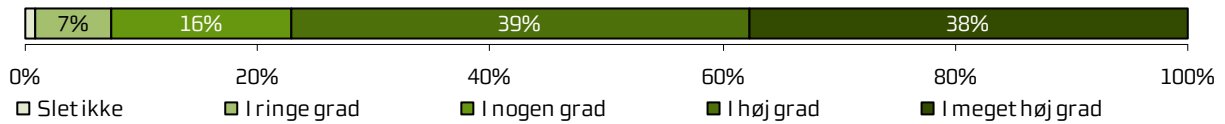
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,04		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		89 %	87 %	

## Information

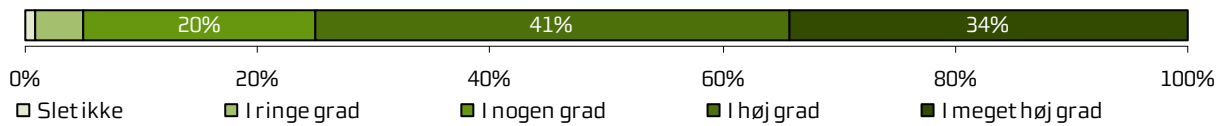
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=92)



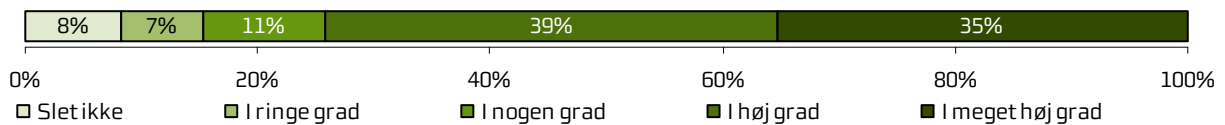
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=122)



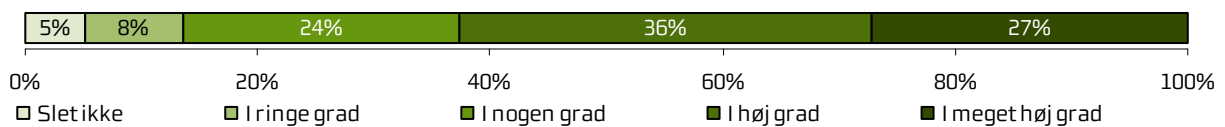
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=120)



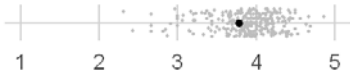


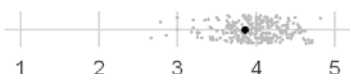

Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=85)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=59)

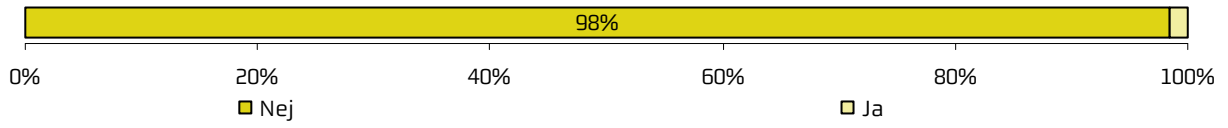




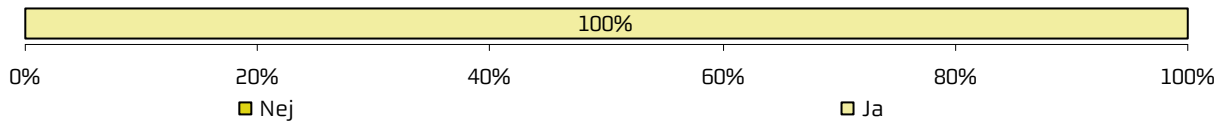
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,78		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,07		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,03		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,86		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,71		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=128)



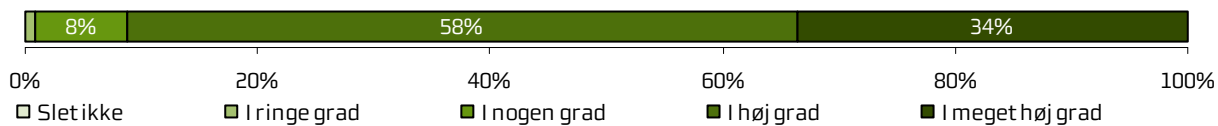
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



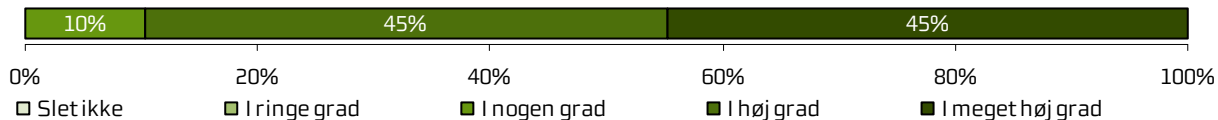
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		0 %	75 %	

## Servicestandard

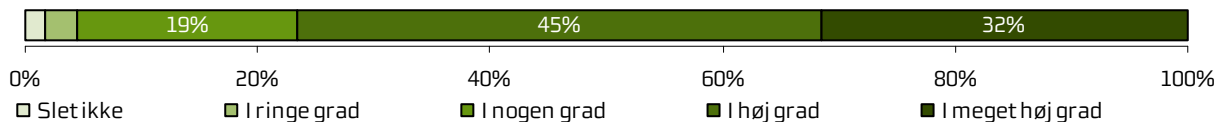
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=113)



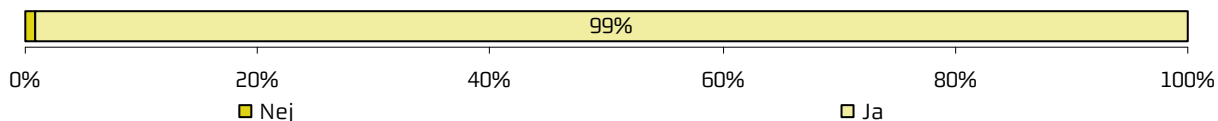
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=116)



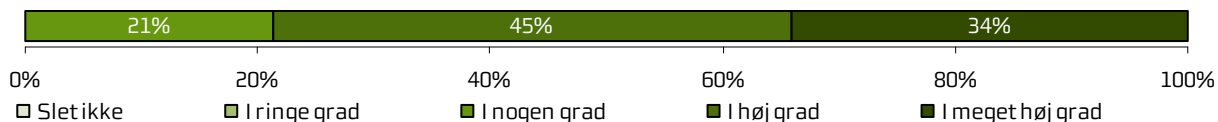
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=111)



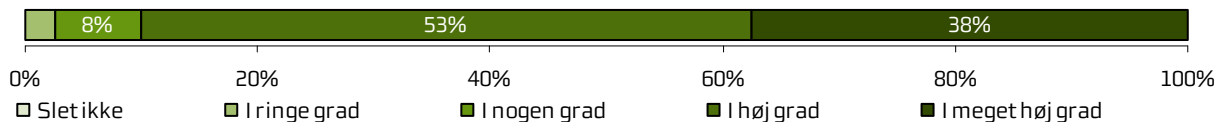
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=115)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=47)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=40)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,24		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,34		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,02		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,13		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,25		4,38	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

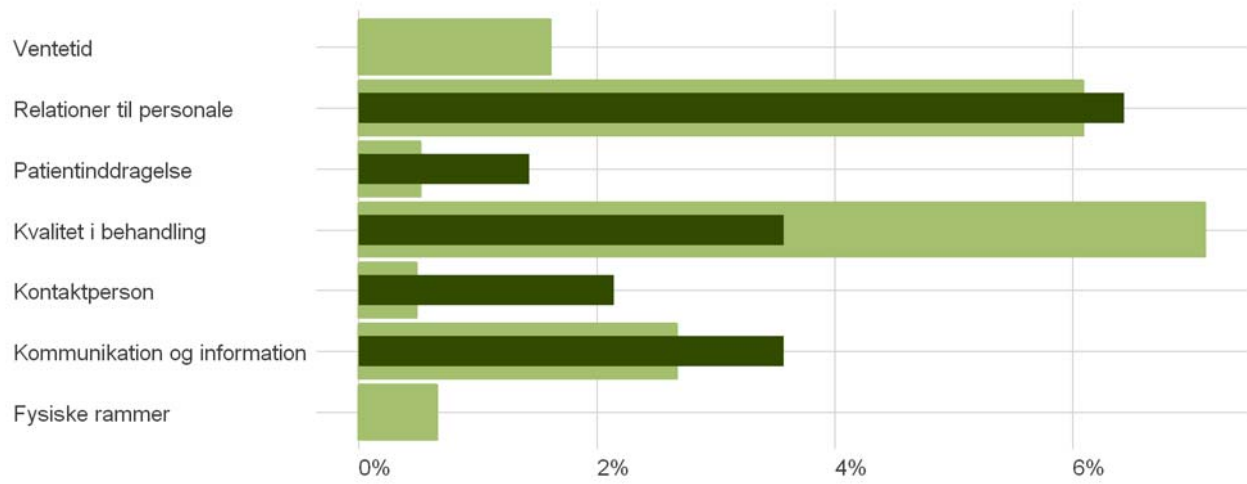
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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 Ambulatorium

















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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Det ville være dejligt, hvis det var de samme læger/sygeplejersker, man mødte flere gange ;-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Havde svært ved at forstå lægen, men sygeplejerskernes hjælpsomhed kompenserede godt for dette. [Kommunikation og information]	I høj grad
17	Der har været alt for stor udskiftning af personale. Jeg har truffet en ny person hver gang, det er ikke tilfredsstillende. Ny person, ny holdning til mit sygdomsforløb. Jeg har dog følt mig tryk i de telefonsamtaler jeg har haft med afdelingens sygeplejersker med hensyn til rådgivning omkring mit forløb og medicineringen. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Jeg er meget tilfreds med ambulatoriet.	I høj grad
20	Rart at blive mødt af det samme personale hver gang. De er venlige og smilende, man føler sig velkommen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Sygeplejersken ved lugen var særligt god til at informere os om fremtidige prøver og tider. Rigtig god behandling og FORSTÅELIGT. [Kommunikation og information]	I høj grad
35	Er altid blevet godt behandlet, og personalet er altid venlige og meget smilende. Stor ros til dem alle.	I høj grad
36	Altid venlig og meget tilfredsstillende.	I høj grad
2	Altid meget grundig. Ekstra behov for undersøgelse kan altid ske, mens jeg er der (sprøjter og ultralyd). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Jeg synes, der er styr på det, og de er meget fleksible både med at finde tider om nødvendigt og dialog med hensyn til min behandling. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
27	Jeg følte, at der var alverdens tid til mig og mine spørgsmål.	I meget høj grad
39	Jeg har haft den samme kontaktperson i lang tid. Det er betryggende. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Det er dejligt, at det, for det meste, er den samme læge og sygeplejerske, der tager sig af en. Jeg har været "akut" på afdelingen flere gange i årets løb med forskellige læger og deres forskellige meninger. Det er frustrerende, at lægerne ikke taler sammen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	Ville så gerne have en fast læge, og en [jeg kunne forstå ordentligt]. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Jeg er forundret over lægens henvisning til egen læge i forbindelse med tiltagende smerter, hvilket, lægen mente, var henført til [en anden lidelse end den, henvisningen gik på].	I nogen grad

	28	Håber, der er ansat anden/flere læger, og at min sygeplejerske NN fortsat er på afdelingen [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	33	Der er nogle af lægerne, der ikke tager mine problemer/smerter alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	22	Har haft ringet vedrørende akkuttid, og fik ubehøvet svar fra sekretæren. Så hun skræmte mig en del, [i forhold til] at ringe igen. Så går med mange smerter. [Kommunikation og information]	I ringe grad
	31	Det kunne være rart at se den samme læge. Nu har jeg haft [flere]. Ok med studerende osv. Bare nødvendigt med en "fortrolig". [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
	3	Et godt tiltag med SMS-påmindelse. [Kommunikation og information]	Uoplyst
	12	Det er svært at tage lægen alvorligt, pga. han ikke hørte eller forstod, hvad man oplyste ham om. Skrev forkerte oplysninger i min journal. Følte ikke han hørte på mig angående de symptomer, jeg har. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
	21	Det kan til tider være meget svært at ændre sine aftale tider.	Uoplyst
	34	Jeg savner en gigtlæge. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	37	I alle de år jeg har været til ambulantbehandling, har jeg altid været tilfreds, og er blevet modtaget meget godt.	Uoplyst
	38	Man får den bedste behandling. Får altid svar på relevante spørgsmål. Kan ikke forlange bedre. Jeg er meget tilfreds med behandlingen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	29	Det var dejligt at møde en kompetent læge, der lyttede og havde sat sig ind i mine papirer. Var meget utilfreds med det tidligere forløb. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke

## Reumatologisk Ambulatorium

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



ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 25	Det kører fint, venligt og kompetent.	I høj grad
 26	Jeg synes altid, jeg bliver mødt af et venligt og imødekommende personale.	I høj grad
 32	Ventetiden var ekstrem kort, under fem minutter.	I høj grad
 40	Den var bare super.	I høj grad
 1	Udmærket.	I meget høj grad
 9	Venlig, hurtig og effektiv behandling. Hvor er vi heldige, at bo i sådan et Danmark.	I meget høj grad
 11	Super tilfreds.	I meget høj grad
 15	Sekretæren tog imod med stort smil og velkomst.	I meget høj grad
 16	Perfekt modtagelse. Meget flinke personaler overalt.	I meget høj grad
 19	Modtagelsen var venlig og imødekommende.	I meget høj grad
 20	Alt var, som det skal være.	I meget høj grad
 21	Jeg kom 20 minutter for tidligt, dog kom jeg til efter ca. 10 minutter. Rigtig dejligt.	I meget høj grad
 24	Modtagelsen var meget fin.	I meget høj grad
 27	God modtagelse. Smilende personale, der vidste hvem jeg var, og hvad jeg skulle.	I meget høj grad
 28	Jeg bliver altid venligt modtaget af personalet i receptionen. Denne gang virkede spørgeskema-terminalen ved receptionen ikke, men det gjorde den næste nede af gangen.	I meget høj grad
 39	Personalet er altid klar til at høre på mig.	I meget høj grad
 17	Som altid, venlig modtagelse ved sekretærer.	I nogen grad
 4	Grunden til, at jeg ikke har besvaret spørgeskemaet, som jeg har modtaget digitalt, er, at jeg ikke synes det er relevant, da jeg IKKE har været på den afdeling på det tidspunkt, som spørgeskemaet indikerer.	Uoplyst

## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
17	Der blev ikke gennemgået, om jeg havde nok medicin indtil næste besøg. Det har været en ny læge hver eneste gang, jeg har været til kontrol, og det giver en ny holdning til forløbet af min sygdom. Det er svært at vide, hvad jeg så skal tro på.	I høj grad
30	Mente min tid var til en sygeplejerske, men viste sig at være en læge. Havde været rart at vide.	I høj grad
8	Jeg har ikke brug for information.	I meget høj grad
10	Var hos [læge der var nem at forstå] denne gang, så forstod alt. Sidst var det [en læge der var svær at forstå]. Der forstod jeg ikke særlig meget desværre.	I meget høj grad
5	[Nogle af lægerne] kan være svære at forstå. Dejligt, at der er en sygeplejerske til stede. Jeg har været patient på afdelingen MANGE GANGE, så jeg har fået oplyst, hvordan jeg kan henvende mig.	I nogen grad
7	Lægen [var svær at forstå] og det besværliggjorde kommunikationen. Hun talte meget hurtigt, og forekom at mangle vilje eller evne til at lytte.	I ringe grad
14	Da jeg fik konstateret leddegigt, sidst jeg talte med en læge på ambulatoriet, havde jeg en forventning om, at der blev fulgt op på diagnosen ved en lægeundersøgelse. Det skete ikke, og når jeg havde spørgsmål, blev der henvist til henvendelse til egen læge. Temmelig frustrerende, så hvorfor er jeg så tilknyttet ambulatoriet?	I ringe grad
23	Vi havde meget svært ved at forstå lægen. Derfor ingen kommunikation mellem os og lægen, desværre.	I ringe grad
28	Jeg skulle denne gang til konsultation hos en læge, da jeg i samråd med en anden læge ved forrige besøg, har lavet ændringer med medicineringen (undlader at tage methotrexat pga. bivirkninger). Tror ikke, den aktuelle læge kendte årsagen til mit ekstra besøg, og han spurgte ikke ind til det. Jeg har før været hos den pågældende [], og jeg har faktisk tidligere frabedt mig at komme hos ham, da han og jeg har svært ved at forstå hinanden. Fik det indtryk, at det var eneste mulighed. Jeg var bestemt ikke tilfreds med konsultationen, som bedst kan betegnes som mekanisk, efter aflæsning af tal fra blodprøver. Heldigvis har jeg det pt. rimeligt med leddegigten, men jeg havde påtænkt igen at ville frabede mig konsultation hos den pågældende læge. Jeg er i øvrigt rigtig glad for de samtaler, jeg ellers har haft med min sygeplejerske NN.	I ringe grad
15	Havde svært ved at forstå lægen.	Slet ikke

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	13 Piller, [som] jeg blev meget dårlig af.	Ja
	14 Det er vel en fejl, at man går fra besøget som mere frustreret, end da man kom?	Uoplyst



