

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulant  
Reumatologisk Afdeling U  
Aarhus Universitetshospital

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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

## 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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

## 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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

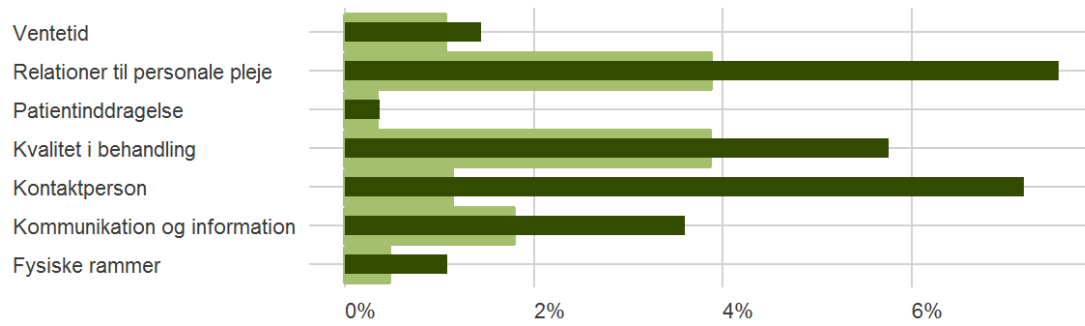
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



## **Ambulatorium, Reumatologisk Afdeling U, Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
65 Jeg synes, at det er enormt frustrerende, at man møder en ny læge hver gang man kommer. Og de har altid forskellige meninger, så det som den ene siger er rigtigt mener den næste er forkert. Jeg har været under udredning i over seks år og føler faktisk ikke jeg er kommet videre eller har fået det bedre. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
77 Personalet var søde til at finde en akut tid, så jeg ikke skulle vente en måned på den planlagte tid. Lægen meddelte mig, at jeg skulle komme igen til den planlagte tid [i efteråret]. Undersøgelse af knæene for at se og høre om behandlingen [om sommeren] har hjulpet mig. Ventetid,	I meget høj grad
70 Der kunne godt være en telefontid til ambulatoriets sygeplejersker efter kl. 11.00, da det er svært at nå at ringe, inden det er for sent. Personalet i hele afdeling U er altid meget venlige, imødekommende og dygtige! Stor ros til dem! Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
94 Lægen skal være opmærksom på hvad man siger. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
62 Jeg skulle skifte medicin til et kopipræparat, hvilket jeg var meget utryg ved. Jeg er stadigvæk utryg og utilfreds med at jeg skal skifte, da jeg har flere autoimmune sygdomme. Disse er i god balance i øjeblikket på det medicin jeg har fået i mange år. Jeg fik en god behandling og forklaring af personalet på afdelingen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
55 Altid venlig :-).	I høj grad
25 Jeg oplever, at jeg kan få en konsultation, når jeg har brug for det. Der er altid skiftende læger ved konsultationerne, hvilket gør kendskabet til mig overfladisk og min lyst til information om min sygdom mindre. Ventetid, Kontaktperson,	I høj grad
19 Overlægen giver sig rigtig god tid til at sætte sig ind i min sygdomssi-	I høj grad

	tuation og orientere mig om resultater af undersøgelserne. Føler mig rigtig godt taget imod. Oplever, at overlægen gør sit bedste for at finde frem til den bedst mulige behandling. Kvalitet i behandling,	
57	Jeg synes den behandling, jeg har fået, er god og venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
33	Har altid været glad for at komme på ambulatoriet, og det er i mange år, at jeg har været tilknyttet der. Er bare lidt ked af, at man ikke kan regne med at komme ind til en fast læge hver gang mere. Kontaktperson,	I høj grad
4	Jeg har altid følt, at jeg bliver mødt af venligt og kompetent personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5	Det er ofte, at de ikke har fået bestilt blodprøver, at de glemmer at give besked om en aflyst samtale, at de ikke giver besked om, at lægen er til undervisning, eller andet. Der er meget ansvar lagt over til patienterne. Vi er flere gange mødt op på sygehuset til en tid, hvor de har glemt, at den er aflyst eller rykket. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
78	Ok.	Uoplyst
1	Vanskeligt at komme i telefonkontakt med reumatologisk ambulatorium. Usikker og sen modtagelse af indkaldelser til ambulatoriebesøg. Blodprøver ikke 'bestilt' på laboratoriet med korrekt interval, så laboratoriet må rekvirere pr telefonen. Sommetider giver det unødigt ventetid på laboratoriet. Ventetid, Kommunikation og information,	I nogen grad
37	Manglende information om ventetid. Jeg [opholder mig] på hospitalet og kunne derfor ønske en opringning, så jeg havde mulighed for at blive i afdeling indtil lægen reelt havde tid til mig. Meget behagelig og kompetent læge. Rigtig god samtale og plan for min videre behandling. Fuldstændig forståelse for ventetid. Jeg ved hvor presset systemet er. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
2	Synes det trækker lidt i langdrag, da jeg fra start fik at vide jeg skulle til røntgen og MR-scanning. Kom kun til røntgen inden sidste konsultation og skal så igen vente på MR-scanning, før der kan gøres mere. Føles lidt som en slytning. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
14	Meget venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
52	Jeg kunne virkelig have brug for, at man kom ind til den samme læge til hvert besøg. Når man kommer til indlæggelse første gang og starter med en masse undersøgelser og sættes i behandling har man brug for, at det er den samme læge, der skal give dig svar på de undersøgelser og få hans vurdering af hele min situation. Kontaktperson,	I ringe grad
41	Jeg blev indlagt og fik at vide, at jeg havde en kontaktperson. Jeg	Slet ikke



- mødte dog ikke denne person før dagen efter. Og ingen fortalte mig at jeg havde en seng. Så jeg sad på en mørk gang og ventede mellem undersøgelser. Det var ikke en god oplevelse. Kontaktperson, Kommunikation og information,
- 73 Det kunne være rart med en eller to faste læger. Oplever tit at undersøgelserne er forskellige i forhold til min [sygdom]. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Uoplyst
- 85 Ambulatoriet gør meget godt for mig, hver eneste gang jeg kommer til kontrol. Det er fantastisk at komme sådan et sted, hvor man ikke mærker til travlhed eller lignende. Hver gang kommer man til kompetent og dygtigt personale, som virkelig kan deres fag og har stor kendskab til de sygdomme, de behandler. Var det bare halvt så godt på de andre sygehuse, som jeg er kommet på. Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 32 Der kunne gøres noget ved åbningstiderne. Jeg sætter stor pris på tider, der ligger sent om eftermiddagen. Her kan jeg kombinere tiden med, at jeg kan nå en arbejdsdag før besøget på Reumatologisk. Fysiske rammer, I høj grad
- 6 Meget tilfreds med at komme der. Uoplyst
- 7 Det kunne være rart at have samme læge, hver gang man møder ind, eftersom den nye læge skal sættes helt ind i det hele på ny, hvilket kan være kompliceret. Kontaktperson, I nogen grad
- 39 Ved hvert lægebesøg på [afdeling] U, ville det være godt at have samme læge, så man ikke behøver at fortælle sin sygdomshistorik hver gang. Når man har en skidt tid med gigt, er det svært at huske sit forløb, fordi man har det dårligt (en transporttid på ca. to timer er hårdt, når man har kvalme og bevægeligheden er begrænset.). Der sker mange misforståelser/fejl. Jeg får ikke fortalt alt (grunden til at jeg har det skidt). Man ville føle sig mere tryk, hvis man kender sin læge og der er en god kemi (Lægen kender en og ved ens smertegrænse så man ikke skal forsvare at man har ondt, selvom prøverne ikke viser noget). Jeg har været ude for, at når jeg fik en ny læge var der en ny plan. Og næste besøg ny læge og ny plan. Det jeg skriver her er ikke for mit besøg [i efteråret]. Det er min erfaring efter mange år som gigtpatient. For ca. et år siden var jeg meget syg og har været det af flere omgange. Kontaktperson, I ringe grad
- 60 Vil gerne kunne komme ind til samme læge hver gang, da den person er til at tale med, og jeg følte mig godt tilpas. Kontaktperson, I høj grad
- 45 Altid hurtige tilbagemeldinger ved henvendelse pr mail. Føler mig helt tryk ved behandlingen. Men bryder mig ikke så meget om, at det er en ny læge, hver gang jeg er til kontrol. Kontaktperson, Kommunikation og information, I høj grad

69	Min faste læge har skiftet job og efterfølgende har jeg været ved to forskellige læger. Jeg vil gerne have en fast læge tilknyttet snarest, så jeg ikke skal ind til en ny hver gang. Kontaktperson,	I høj grad
12	Det ville være godt om man tildelte en læge, der virkelig kendte den specifikke sygdom. Det ville være rart at kende længden af konsultationen. Det ville være godt på lægens initiativ at starte konsultationen med at aftale, hvordan den skal forløbe. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
82	Tilrettelægge mødetidspunktet for kontrollerne efter hvor patienten bor. Undgå at skulle unødvendig tidlig op for at kunne møde til tiden. Kommunikation og information,	I nogen grad
67	Jeg er tilknyttet Reumatologisk Afdeling U i [flere] år. Har fået en [] sygdom.	Uoplyst
61	Skift af læge er jo altid et problem. Men den nye var også god. Kontaktperson,	I høj grad
27	Når jeg ringer til ambulatoriet, taler jeg med en flink sygeplejerske, men der er for lang ventetid ved telefonen. Kommunikation og information,	I høj grad
28	De sendte mig igen til røntgen, da jeg har fået flere smerter, og det er jeg tilfreds med. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
90	Det var en yderst venlig og behagelig læge, så i den retning var det rigtig godt. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
20	Ambulatoriet gjorde det fint.	I meget høj grad
86	Samme læge. Så skal der ikke startes ved Adam og Eva i ambulatoriet. Kontaktperson,	I nogen grad
23	Ingen fast kontaktperson. Ny læge hver gang. Skulle først sætte sig ind i min sag. Jeg skulle gentage, hvad jeg tidligere har fortalt andre læger. Kontaktperson,	I nogen grad
30	Flere års ambulatorieerfaring: Super duper kontakt, undersøgelser og behandlinger. Karakter på 10-skala sprænges med et 12-tal! Kvalitet i behandling,	I meget høj grad

## **Dagafsnit, Reumatologisk Afdeling U, Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
51 Det ville være trygt at samme læge fulgte ens forløb, eller et par stykker. Har oplevet mange nye læger gennem tiden, som jo så skal starte forfra desværre. Kontaktperson,	I nogen grad
50 De er altid søde og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13 En travl sygeplejerske undskyldte det kaotiske forløb og det samme gjorde læge NN. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
15 Som kronisk syg er det meget frustrerende at møde en ny læge hver gang man kommer til kontrol. Jeg har mødt 20-30 forskellige læger på de seks år jeg har været patient der. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I ringe grad
49 Har haft flere forskellige læger under forløbet, men jeg føler nu, at jeg har en læge, der overordnet har styr på mit behandlingsforløb. Har nogle gange oplevet sygeplejerskerne have lidt travlt, og jeg har måttet vente på kontakt. Kontaktperson,	I høj grad
24 Det er en ny læge, jeg kommer ind til ved hver kontrol, men det betyder ikke noget, de er alle inde i min sygdom, føler jeg, så det gør ikke mig noget. De er alle utroligt søde, især mit sidste besøg, der fik jeg suget væske ud fra knæet (har prøvet det flere gange) den søde læge NN var utroligt god til det, jeg mærkede intet. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
9 Fantastisk læge som gjorde en forskel. En uforglemmelig god og enestående konsultation. Anden gang i mit forløb. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
97 De er så imødekommende og forstående, også selvom man kan se, at de har temmelig travlt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
71 Ved at have samme læge hver gang. Nogle gange er de forberedt og nogle gange skal der læses i journalen. Kontaktperson,	Uoplyst
31 Man får aldrig den samme læge, det ville være rart. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
38 Det kunne være fantastisk, hvis man blev mødt af samme person,	I nogen grad

	hver gang man skulle møde til kontrol. Kontaktperson,	
17	Jeg kan ikke forstå, jeg kun kan komme til kontrol i ambulatoriet [på bestemt ugedag]. Har prøvet at få det flyttet til en anden dag, men forgæves. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I nogen grad
56	Jeg kunne godt tænke mig, at man som patient blev tilknyttet en læge, i stedet for at blive sendt ind til en vilkårlig læge på afdelingen hver gang man er til kontrolundersøgelse. Kontaktperson,	I ringe grad
68	Jeg har selv flere gange skulle følge op på aftaler, tider osv. Kommunikation og information,	I ringe grad
10	Jeg er godt tilfreds med ambulatoriet. Min eneste anke er parkeringsforholdene. Jeg er dårligt gående og de fire handicappladser er næsten altid optaget, og de andre tæt på ligeledes. Nogen siger der er en vis udskiftning på betalingspladserne (som jeg ikke skal betale for, da jeg har handicapskilt), men jeg har ikke oplevet det. Nå, jeg har måske heller ikke verdens største tålmodighed. Fysiske rammer,	Uoplyst
95	De er altid behjælpelige, hvis man har spørgsmål. Man kan altid ringe og tale med en kompetent person. Kommunikation og information,	Uoplyst
96	Fantastisk personale. Meget venlige og gode til at informere om hvad der skete. Stor ros til deres engagement og måde at håndtere en på. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
93	Jeg er så glade for sygeplejerskerne på afdelingen, som gør alt hvad de kan for at få os patienterne til at få et godt besøg på afdelingen. Jeg er dog så ondt af dem, fordi de bestemt mangler flere plejer til at lave opgaver på afdelingen. Men 100 procent tilfreds med alt hvad de gør for mig og andre. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
64	Det kunne være rart at komme ind til den samme læge. Tror jeg har prøvet snart alle på afdelingen. Træls, at der er ting man skal forklare forfra hver gang. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
48	Jeg fik ikke skrevet før, at mine tider på ambulatoriet ligger meget tidligt om morgenen. Det tager næsten tre timer inden jeg er på afdelingen. Jeg kunne godt tænke mig, at mine tider ligger længere oppe af formiddagen, hvis der er mulighed for det.	I meget høj grad
74	ELEVATORSVIGT. Det er for dårligt. Fysiske rammer,	Uoplyst
11	Kunne ikke gøres bedre. Var lyttende og opmærksom. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

**Rygambulatorium, Reumatologisk Afdeling U, Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

---

16 Er altid meget imødekommende ved akut behov for råd eller vejledning og er meget hjælpsomme med en hurtig tid ved behov. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

I høj grad

## **Ambulatorium, Reumatologisk Afdeling U, Aarhus Universitetshospital**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
77 Min modtagelse var udmærket. Det var en akut tid, men jeg kom ind til tiden. Lægen var forberedt og undersøgte mit knæ grundigt med ultralydsscanning. Behandlingen bestod af at trække væske ud af knæet og sprøjte binyrebarkhormon ind. Blev henvist til MR-scanning og røntgen af begge knæ.	I høj grad
21 Jeg bliver altid godt modtaget. Får en fin behandling af læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
62 Jeg bliver modtaget af en maskine, hvor jeg skal scanne mit sygesikringsbevis, derfor har jeg ikke kontakt med personalet.	Ved ikke
91 Sidst var der meget lidt ventetid hvilket ikke er normalt. Den er som regel omkring tre kvarter. Der bliver altid sagt undskyld.	I meget høj grad
42 Jeg ved, der kan forekomme ventetid, så ingen problemer.	Ikke relevant for mig
99 Var ventet i ambulatoriet, men ikke hos fysioterapeuten til muskeltest. Men fik den lavet alligevel af en kvik fysioterapeut.	I nogen grad
57 Jeg bliver godt behandlet og venligt personale.	Ikke relevant for mig
18 Når man scanner ind kunne der anføres formodet ventetid.	I meget høj grad
33 Jeg føler mig altid godt modtaget på ambulatoriet.	I høj grad
46 Er kommet på afdelingen til behandling og kontrol siden marts 2015. Jeg føler mig utrolig tryk ved at være i behandling på afdelingen. Jeg har meget stor ros til NN, som er min kontaktlæge.	I høj grad
4 Jeg havde fået en ekstraordinær tid, og havde forberedt mig på ventetid, men blev kaldt ind med det samme.	I høj grad
5 At der evt. står på skærmen, når man scanner ind, hvad den forventede ventetid er. Det er nogengange som om, der mangler kommunikation mellem personalet.	I ringe grad
37 Dejligt, hvis der på ankomstscanneren blev informeret om forventet ventetid og ikke blot den aftalte mødetid. Alternativt kunne mundtlig information mens jeg venter være ønsket. Mindsker følelsen af at være glemt eller et nummer i rækken.	Ikke relevant for mig
47 Har noteret "ikke relevant", da man tjekker ind på elektronisk stander.	Ikke relevant for mig
41 Man taler ikke med nogen person når man ankommer. Man skal bare scanne sit sundhedskort. Det virker upersonligt, og man er lidt i tvivl om	I høj grad

- man er glemt når man oplever en ventetid på over en halv time.
- 73 Kunne godt tænke mig, at jeg fik den samme læge hver gang, så jeg ikke skal fortælle det samme hver gang. I nogen grad
- 85 Modtagelsen var som altid, venlige smil og ingen ventetid. Jeg føler mig altid meget velkommen af alt personale. I meget høj grad
- 32 Det kunne være fint, hvis man løbende blev orienteret om ventetiden. F.eks. pr. sms et hvert kvarter før den aftalte tid. Så kunne man bruge tiden på at udfylde spørgeskema, bruge tid på at finde den gode parkeringsplads, finde et godt blad mv. I høj grad
- 54 Der blev informeret om at der ville være lidt ventetid pga. sygdom. Alligevel var der overskud til både at sige god morgen, smile og svare på spørgsmål. I høj grad
- 6 Bliver altid modtaget fantastisk. Jeg kommer ikke på grund af sygdom, men er med i projekt om slidgigt i knæ. I meget høj grad
- 40 Super service fra alle på ambulatoriet. I meget høj grad
- 60 Jeg havde fået lov til at komme akut, da jeg havde et urinsyregigt anfald i [den ene] fod. Jeg havde ikke sovet noget videre om natten og kunne godt have brugt et eller andet til at kunne få mine ben op, i de ca. to timer jeg ventede, for det begyndte at dunke mere og mere. I høj grad
- 45 Blev modtaget venligt af to sygeplejersker, der forklarede hvorfor de var to den dag, og jeg blev tilbudt en kop kaffe! I høj grad
- 59 Ville være rart med flere høje stole i venteværelset. I meget høj grad
- 87 Alt var super fint. I høj grad
- 86 Måske kan der "køre" en besked på standen hvor jeg [kan tjekke] at der er ventetid. Ingen siger noget, men jeg har stor forståelse for ventetid, hvor der er mennesker. Ved ikke
- 30 Elektronisk modtagelse fungerer efter hensigten. I meget høj grad
- 53 Blev kaldt ind til samtale før tid. I meget høj grad

## **Dagafsnit, Reumatologisk Afdeling U, Aarhus Universitetshospital**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
80	Jeg syntes, personalet gør det super godt, og jeg syntes generelt, at hele sundhedssystemet virker meget fint.	I høj grad
81	Jeg synes, at personalet er rigtig flinke og dygtige.	I meget høj grad
92	Jeg synes det kunne være skønt hvis man kunne komme ind til den samme læge hver gang man er der, i stedet for at det er en ny læge næsten hver eneste gang man er der. Desuden synes jeg at lægerne har alt for lidt tid til den enkelte patient.	I meget høj grad
44	Altid blevet behandlet godt.	I meget høj grad
35	Jeg er ret træt af disse tåbelige undersøgelser der bare koster, et i forvejen økonomisk presset system, en masse penge. Forholdene generelt på afdelingen afhænger helt og holdent af hvor meget personale der er til rådighed, og jeg ser ingen tegn på at de får tilført flere penge til at forbedre forholdene. Det betyder bare mere presset personale, OG DET KAN MÆRKES!	I nogen grad
13	Jeg henvendte mig til hospitalet for rutinemæssigt at få udleveret medicin. Da jeg meldte min ankomst stillede jeg to spørgsmål til sygeplejersken. Først hvorfor jeg pludselig havde fået to elektroniske indkaldelser til kontrol, med en måneds interval (normalt fire måneder), samt hvorfor det fremgik af min e-journal at jeg ved sidste kontrol havde udtalt, at jeg ikke ville deltage i en videnskabelig undersøgelse når undersøgelsen slet ikke blev omtalt og jeg overhovedet ikke blev spurgt til min deltagelse. Jeg havde ca. en måned før udfyldt og afleveret en tilmelding til at deltage. Den var blevet væk. Bortset fra at det tog to og en halv time og alt virkede kaotisk rodet så var der en overlæge der tog fat i min journal og rettede den til. De forkerte mødedatoer blev slettet og jeg ville få tilsendt nogle nye. Jeg har været patient på det hospital i et par år, og den afdeling jeg er tilknyttet har den idé at det er rigtig godt for os at få en ny læge HVER gang, men den dag jeg har beskrevet ovenover fik jeg den samme overlæge, som havde modtaget mig første gang jeg kom til kontrol, efter at vi var flyttet til Århus. Se det var dejligt. Ellers kaos og forvirring.	Slet ikke
83	Sig til folk, at de skal komme 15 minutter før deres tid. For jeg oplevede tit at folk kom 5 minutter før, og så kan de ikke nå af udfylde skema og bliver	I høj grad



	5 minutter forsinkede. Og så bliver det lynhurtigt 20 minutter forsinkede, hvis man har en tid efter kl. 11, hvis man skal ind til lægen.	
15	Når man scanner sit kort kunne det være rart hvis der stod på skærmen om der er forsinkelser. Så kan man f.eks. nå frokost eller andet i ventetiden.	I meget høj grad
29	Jeg var vistnok dagens sidste patient, så lægen var allerede klar til at tage imod mig et par minutter før tid hvilket var positivt.	I meget høj grad
24	Jeg synes det er OK, men de skærme vi skal beskrive vores gigt på fungerer meget langsomt. Jeg var ved at blive lidt stresset, idet jeg kom lige inden min tid pga. trafik og parkering, og så var systemet MEGET langsomt.	I høj grad
97	De skærme man skal besvare spørgsmål på fungerer dårligt. Der er et tit problemer.	I meget høj grad
76	Den var helt ok.	Ved ikke
36	God.	I høj grad
75	Modtagelsen var ok og uden problemer.	I høj grad
17	Det er svært at vide, om personalet er forberedt på min ankomst, når man bare scanner sit kort i en automat, men det er de vel.	Ved ikke
68	Når en læge er syg, bør det stå på skanneren, at det er tilfældet. Der bør også stå, at man kan forvente ekstra ventetid, indtil en anden læge kan tilse en. Jeg sad og ventede, og da jeg til sidst spurgte i receptionen, hvorfor jeg ikke blev kaldt ind, sagde de, at lægen var syg, og de var ved at finde en løsning. Det kunne de godt have fortalt mig. Evt. kunne man sende en SMS om, at der kunne være ventetid, pga. færre læger på arbejde. Så var man orienteret og kunne så spørge i receptionen, når man mødte ind.	I ringe grad
88	Det er normalt med ventetid, da lægen er grundig og bruger den tid der er behov for ved hver enkelt patient.	I meget høj grad
10	Jamen man scanner jo bare sundhedskortet og udfylder spørgeskemaet. Så venter man på, at blive kaldt ind. Så vidt jeg husker, var jeg knap færdig med at indtaste mine svar på skærmen.	Ikke relevant for mig
95	Jeg sad [mange] minutter og ventede, efter jeg skulle have været inde, men hvis vi "kræver" ordentlig besked, kan det nogle gange tage lidt ekstra tid, så det er helt i orden med mig, at tiden smutter lidt.	I meget høj grad
93	Meget tilfreds!	I meget høj grad
72	Jeg vil meget gerne have den samme læge fremover. Det føler jeg mig mest tryk ved.	I høj grad
48	Man bliver altid godt modtaget, når man kommer ned på afdelingen.	I meget høj grad
84	Det var en rigtig sød læge, men det er ikke rart altid at komme ind til en ny!	I nogen grad
74	Jeg ville ønske meget, at elevatoren VIRKER hver gang, da jeg ikke kan gå på trapper.	I meget høj grad
11	Alle var flinke, smilende og venlige.	I meget høj grad

***Rygambulatorium, Reumatologisk Afdeling U, Aarhus Universitetshospital***

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

---

8 Det vil da være dejligt, hvis der sad nogle i skrankerne, som tog imod én.

I ringe grad

## Ambulatorium, Reumatologisk Afdeling U, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
65 Lægen jeg var hos virkede komplet ligeglad, da jeg fortalte om, at min træthed var tiltaget, og at jeg efter start på ny medicin havde fået problemer med maven i form af daglige diarre. Han sagde ganske kort, at min træthed ville de alligevel aldrig kunne kurere, og at jeg jo måtte forvente at skulle leve med nogle bivirkninger. For mig er det ting der forringer min dagligdag væsentligt, og jeg følte mig slet ikke hørt.	Slet ikke
94 Lægen var ikke koncentreret. Det var som om han ventede på vi skulle blive færdige. Jeg vil ikke ind til den læge en anden gang.	Uoplyst
42 Ikke relevant, da jeg har haft samme sygdom i 30 år. Kender til information.	Ikke relevant for mig
19 Ringede til afdelingen et par dage før besøget for at få at vide hvilke undersøgelse, blodprøver m.m., jeg skulle have foretaget. Fik at vide at det planlagde overlægen første samme morgen, jeg skulle besøge afdelingen. Ville gerne have en ca. angivelse af samlet tidforbrug ved besøget, men det kunne der ikke svares på.	I høj grad
57 Jeg mangler ikke information. Er godt dækket ind.	I meget høj grad
1 Manglede efterfølgende en skriftlig medicinfortegnelse og doseringsvejledning, men jeg havde selv noteret undervejs, og det var ok.	I nogen grad
43 Manglende information om bivirkning (angst mm.) i forbindelse med ny medicin, Prednisolon.	I høj grad
2 Grundlæggende hvad gigt er og hvad det gør ved kroppen og hvad man kan forvente i fremtiden.	I nogen grad
3 Mangler kontakten så man føler at man er gode hænder, eller der rent faktisk bliver taget hånd om én og min sygdom og situation. Har desværre haft følelsen de sidste gange, af at det ikke var den halvtanden times køretur værd. Har været ved [flere] forskellige læger, når jeg er til kontrol.	I nogen grad
45 Det ville have været af stor værdi for mig, hvis der var blevet skrevet flere af de råd [som] jeg modtog, ned på papir til mig, for bedre at huske dem. Nogle af rådene blev skrevet ned, men der manglede	I høj grad

nogle, som jeg derfor har svært ved at huske i dag.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 12 | Der manglede information om, hvor lang tid konsultationen varede (hvor lang tid vi havde). Der manglede styring/klar aftalt struktur på konsultationen, så vi nåede omkring de væsentlige emner. Der manglede langt mere præcis viden om min sygdom. | I nogen grad     |
| 90 | Med hensyn til information om, hvor jeg kunne henvende mig, fik jeg en folder med telefonnummer og åbningstid, og ellers skulle jeg bare ringe.  | Uoplyst          |
| 34 | Manglende forståelse for mine smerter.   | Uoplyst          |
| 26 | Har ikke fået mundtlig information angående bivirkninger, kun hvad jeg selv har kunnet læse mig til i de udleverede papir. Sygeplejerspersonalet måtte selv læse op på behandlingen, blodprøver og lignende.   | Uoplyst          |
| 30 | Altid grundig og lydhør overlæge med sans for humor og alvor.  | I meget høj grad |

## **Dagafsnit, Reumatologisk Afdeling U, Aarhus Universitetshospital**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
83 Jeg har prøvet at jeg ikke kun få min biomedicin på grund af en tand der skulle rodbehandles, og jeg fik så mange gigtsmerter at jeg måtte ringe til hospital for at få smertestillende. Jeg fik at vide hvad de skulle gøre ved det, og jeg skulle ringe til min egen læge. Da jeg ringede til lægen, som var på ferie, fik jeg at vide jeg skulle ringe til hospitalet, fordi de vidste hvilken medicin jeg skulle have. Jeg snakkede med hospitalet og lægen tre gange før sygeplejerske nede fra lægen ringede til hospitalet, hvorefter lægen fra hospitalet ringede til mig, og lavede en bestilling på smertestillende nede på apoteket som jeg kunne hente.	I meget høj grad
15 Scanningsvar lå ikke klar selvom det var et opfølgende besøg, hvor mine billeder skulle have været taget op til konference inden.	I ringe grad
66 Jeg syntes at det er træls at det er forskellige læger hver gang. Jeg mener at dette også er årsagen til ventetid, da lægerne skal bruge mere tid til at forberede ved en, de ikke kender. Der går også en del spildtid med at forklare ens tidligere forløb under undersøgelsen, da lægen umuligt kan læse alt ud af journalerne. Jeg vil sige at 25-50% af tiden går med at forklare ting som en læge man tidligere havde haft, nok ville kunne huske ret hurtigt. [Ved] akuttid er det helt i orden at de er forskellige læger, men konsultation ville gå meget mere smooth og hurtigere hvis man kender personen. Det hele virker lidt ligegyldigt, da man ikke føler at en ukendt person rigtig kan sætte sig ind i ens situation.	Uoplyst
71 Det er meget vanskeligt at svare korrekt på disse spørgsmål, da det har stået på i [over seks år] med min fod. Har forskellige læger hver gang, ca. tre gange årligt. Nogen gange godt og nogen gange skidt.	Uoplyst
75 Jeg fik at vide, at den nedtrapning til nul af den aktuelle medicin var ok. Det viste sig dog senere at jeg efter egen mening og krop ikke kan undvære den. Så jeg er blevet nødt til at tage medicin igen. Egen beslutning.	I meget høj grad
68 Synes ikke der bliver spurgt om, hvordan jeg kan/skal håndtere min	I ringe grad

sygdom, når jeg ikke kan tåle medicinen.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 10 | Så vidt jeg husker var mit sidste besøg på ambulatoriet vellykket. Jeg har dog enkelte gange mødt en læge som det var meget vanskeligt at kommunikere med. Jeg har kun mødt sygeplejersker der var nemme at kommunikere med. | Uoplyst          |
| 63 | Information om bivirkninger og komplikationer ved behandling.  | Slet ikke        |
| 93 | Jeg synes, at der skal laves en informationsbrev om bestemt medicin, ligesom man gør ved andet medicin.  | I meget høj grad |
| 11 | Jeg er helt tilfreds med forløbet og føler mig velinformeret.  | I meget høj grad |

## **Ambulatorium, Reumatologisk Afdeling U, Aarhus Universitetshospital**

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
89	Bloodprøvetagning blev ikke omtalt, selvom visse af prøverne var i det røde felt. I øvrigt havde man glemt at bestille prøverne, da jeg var til blodprøvetagning.	Ja
100	Var ordineret Prednison hvilket gjorde, at undersøgelsen ikke kunne gennemføres men blev udsat en måned.	Ja
5	Aftalen var booket til en anden læge end den aftalte. Den aftalte læge kom for sent. De havde glemt at booke mine blodprøver.	Ja
1	Ingen doseringsændringer noteret i journalen, men havde selv notater.	Ja
98	Kunne ikke få min medicin da recepten ikke var lavet.	Ja
58	Min recept blev ikke lagt på serveren, og jeg skulle derfor vente en uge med at få den, også selvom jeg ringede tre gange til hospitalet.	Ja
22	Jeg har ingen mulighed for at vurdere, om der er sket fejl.	Uoplyst

## **Dagafsnit, Reumatologisk Afdeling U, Aarhus Universitetshospital**

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
13	Har beskrevet det tidligere.	Ja
83	Kun sket en gang på ti år, men jeg har prøvet at få en forkert tid så jeg fik min medicin med fire ugers mellem rum, og jeg skal have det vær 8 uge. Jeg skulle selv have opdaget det, men jeg synse også at de måske også skulle have opdaget det.	Ja
79	1. Ventetid på omkring 45 minutter. 2. Lægen havde ikke sat sig ind i min sygehistorie. 3. Lægen lyttede ikke til, hvordan jeg havde det. 4. Meget mangelfuld undersøgelse i forhold til sidste undersøgelse, som var en anden læge. 5. Meget lidt information fra lægen.	Ja
17	Jeg var på ambulatoriet få dage forinden og skulle have taget blodprøver. Jeg sagde til bioanalytikeren, at der formentlig lå nogle projektblodprøver, der skulle tages. Det undersøgte hun, og det gjorde der ikke. Så hun tog bare det normale sæt. Da jeg var i ambulatoriet, blev jeg sendt i laboratoriet for at få taget projektblodprøverne, der alligevel skulle tages. De var bare kodet forkert på vejen fra ambulatoriet til laboratoriet. Meget frustrerende når man skal skynde sig på arbejde.	Ja
74	Ja, elevatoren virkede ikke ved mit besøg i [foråret]. Det var MEGET stressende, da jeg ikke kan gå på trapper.	Ja