

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulatorium  
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 DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS 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, 2017

## 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 Brugerindvolding, 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 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 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 afsnitsniveau, 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 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.

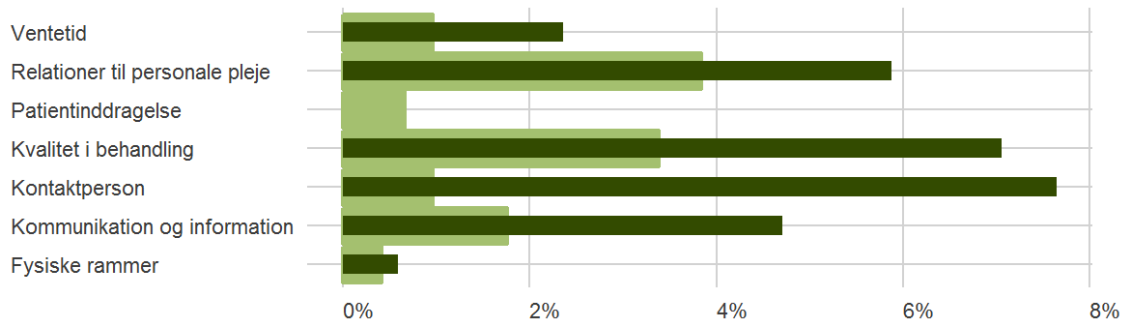
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 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.)**



### **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?
60 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
34 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
47 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
27 Lægen skal være opmærksom på hvad man siger. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
35 Jeg skulle skifte medicin til et kopipræparat, hvilket jeg var meget utryk ved. Jeg er stadigvæk utryk 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
53 Altid venlig :-).	I høj grad
29 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
5 Overlægen giver sig rigtig god tid til at sætte sig ind i min sygdomssituation og orientere mig om resultater af undersøgelserne. Føler mig rigtig godt taget imod. Oplever, at overlægen gør sit bedste for	I høj grad

	at finde frem til den bedst mulige behandling. Kvalitet i behandling,	
41	Jeg synes den behandling, jeg har fået, er god og venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
23	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
59	Jeg har altid følt, at jeg bliver mødt af venligt og kompetent personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
12	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
37	Ok.	Uoplyst
50	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
43	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. Fuld forståelse for ventetid. Jeg ved hvor presset systemet er. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
54	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 syltning. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
55	Meget venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
19	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
28	Jeg blev indlagt og fik at vide, at jeg havde en kontaktperson. Jeg 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	Slet ikke



- undersøgelser. Det var ikke en god oplevelse. Kontaktperson, Kommunikation og information,
- 7 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
- 20 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
- 26 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
- 40 Meget tilfreds med at komme der. Uoplyst
- 58 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
- 10 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
- 48 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
- 36 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
- 39 Min faste læge har skiftet job og efterfølgende har jeg været ved to forskellige læger. Jeg vil gerne have en fast læge tilknyttet snarest, I høj grad

	så jeg ikke skal ind til en ny hver gang. Kontaktperson,	
8	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
32	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
30	Jeg er tilknyttet Reumatologisk Afdeling U i [flere] år. Har fået en [] sygdom.	Uoplyst
1	Skift af læge er jo altid et problem. Men den nye var også god. Kontaktperson,	I høj grad
14	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
21	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
25	Det var en yderst venlig og behagelig læge, så i den retning var det rigtig godt. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
13	Ambulatoriet gjorde det fint.	I meget høj grad
22	Samme læge. Så skal der ikke startes ved Adam og Eva i ambulatoriet. Kontaktperson,	I nogen grad
3	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
18	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

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
34 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
11 Jeg bliver altid godt modtaget. Får en fin behandling af læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
35 Jeg bliver modtaget af en maskine, hvor jeg skal scanne mit sygesikringsbevis, derfor har jeg ikke kontakt med personalet.	Ved ikke
31 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
51 Jeg ved, der kan forekomme ventetid, så ingen problemer.	Ikke relevant for mig
49 Var ventet i ambulatoriet, men ikke hos fysioterapeuten til muskeltest. Men fik den lavet alligevel af en kvik fysioterapeut.	I nogen grad
41 Jeg bliver godt behandlet og venligt personale.	Ikke relevant for mig
44 Når man scanner ind kunne der anføres formodet ventetid.	I meget høj grad
23 Jeg føler mig altid godt modtaget på ambulatoriet.	I høj grad
4 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
59 Jeg havde fået en ekstraordinær tid, og havde forberedt mig på ventetid, men blev kaldt ind med det samme.	I høj grad
12 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
43 Dejligt, hvis der på ankomstsscanneren 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
6 Har noteret "ikke relevant", da man tjekker ind på elektronisk stander.	Ikke relevant for mig
28 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 man er glemt når man oplever en ventetid på over en halv time.	I høj grad
7 Kunne godt tænke mig, at jeg fik den samme læge hver gang, så jeg ikke	I nogen grad

	skal fortælle det samme hver gang.	
20	Modtagelsen var som altid, venlige smil og ingen ventetid. Jeg føler mig altid meget velkommen af alt personale.	I meget høj grad
26	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
52	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
40	Bliver altid modtaget fantastisk. Jeg kommer ikke på grund af sygdom, men er med i projekt om slidgigt i knæ.	I meget høj grad
17	Super service fra alle på ambulatoriet.	I meget høj grad
48	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
36	Blev modtaget venligt af to sygeplejersker, der forklarede hvorfor de var to den dag, og jeg blev tilbudt en kop kaffe!	I høj grad
9	Ville være rart med flere høje stole i venteværelset.	I meget høj grad
42	Alt var super fint.	I høj grad
22	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
18	Elektronisk modtagelse fungerer efter hensigten.	I meget høj grad
57	Blev kaldt ind til samtale før tid.	I meget høj grad

## 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?
60 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
27 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
51 Ikke relevant, da jeg har haft samme sygdom i 30 år. Kender til information.	Ikke relevant for mig
5 Ringede til afdelingen et par dage før besøget for at få at vide hvilke undersøgelser, 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
41 Jeg mangler ikke information. Er godt dækket ind.	I meget høj grad
50 Manglede efterfølgende en skriftlig medicinfortegnelse og doseringsvejledning, men jeg havde selv noteret undervejs, og det var ok.	I nogen grad
46 Manglende information om bivirkning (angst mm.) i forbindelse med ny medicin, Prednisolon.	I høj grad
54 Grundlæggende hvad gigt er og hvad det gør ved kroppen og hvad man kan forvente i fremtiden.	I nogen grad
15 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 halvtimes køretur værd. Har været ved [flere] forskellige læger, når jeg er til kontrol.	I nogen grad
36 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 nogle, som jeg derfor har svært ved at huske i dag.	I høj grad

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 8  | 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     |
| 25 | 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          |
| 2  | Manglende forståelse for mine smerter.   | Uoplyst          |
| 33 | 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          |
| 18 | Altid grundig og lydhør overlæge med sans for humor og alvor.  | I meget høj grad |

## 20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
16	Boldprøvetagning 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
38	Var ordineret Prednison hvilket gjorde, at undersøgelsen ikke kunne gennemføres men blev udsat en måned.	Ja
12	Aftalen var booket til en anden læge end den aftalte. Den aftalte læge kom for sent. De havde glemt at booke mine blodprøver.	Ja
50	Ingen doseringsændringer noteret i journalen, men havde selv notater.	Ja
24	Kunne ikke få min medicin da recepten ikke var lavet.	Ja
56	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
45	Jeg har ingen mulighed for at vurdere, om der er sket fejl.	Uoplyst