

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Reumatologisk Ambulatorium  
Reumatologisk Afdeling U  
Århus Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		23



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	165
Besvarelser fra afsnittets patienter:	94
Afsnittets svarprocent:	57%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>2</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

---

<sup>2</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

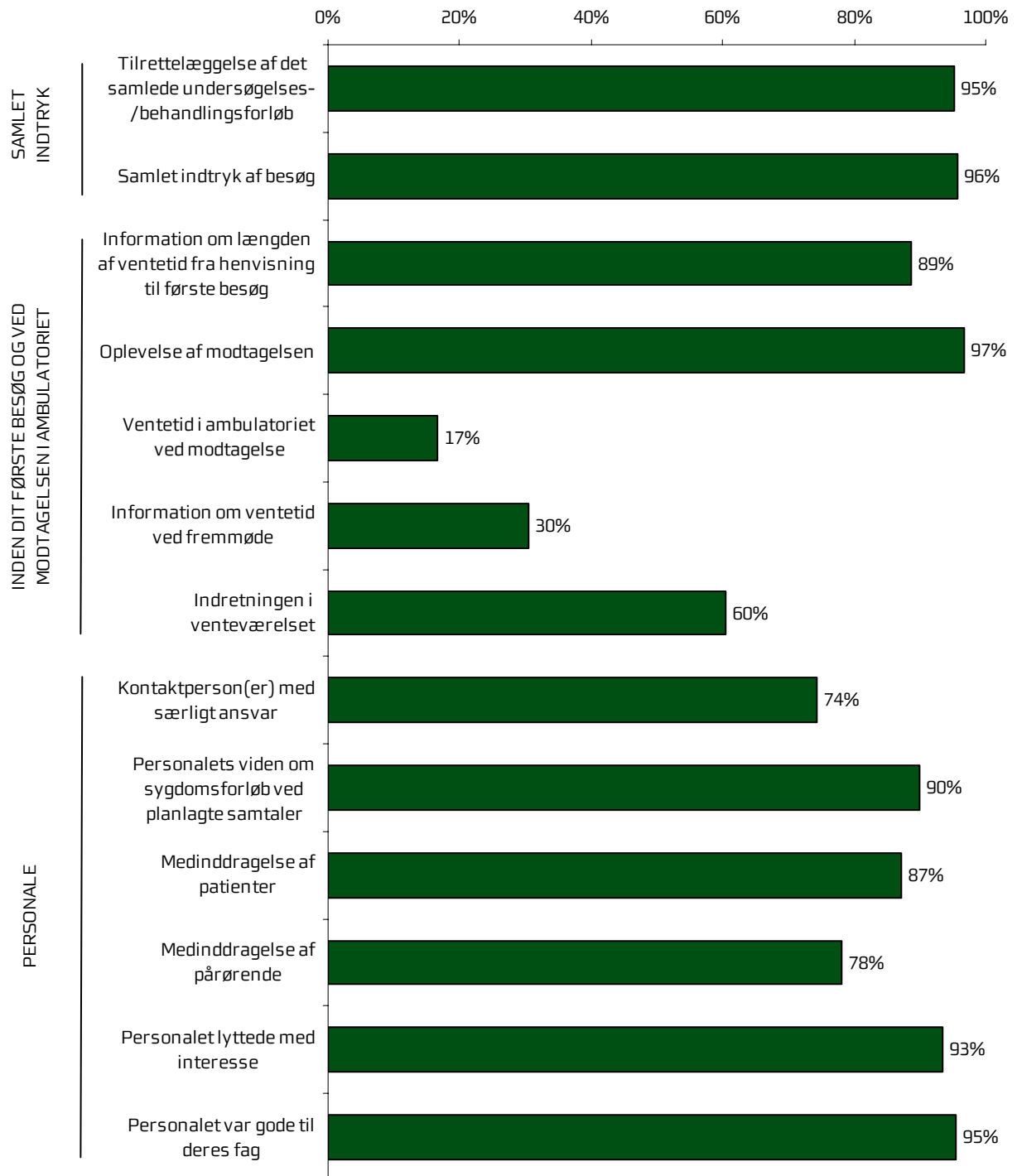


### **3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik**

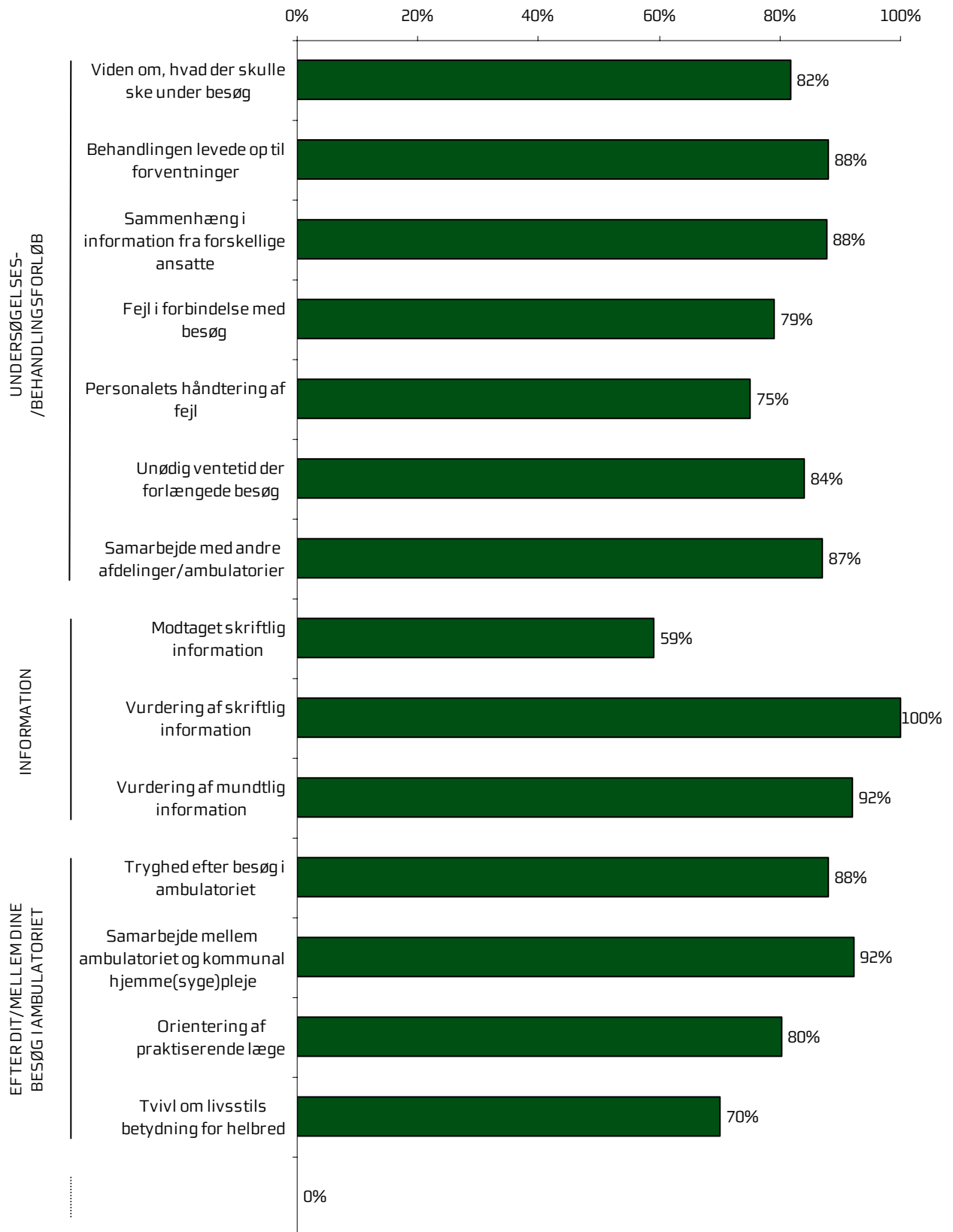
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

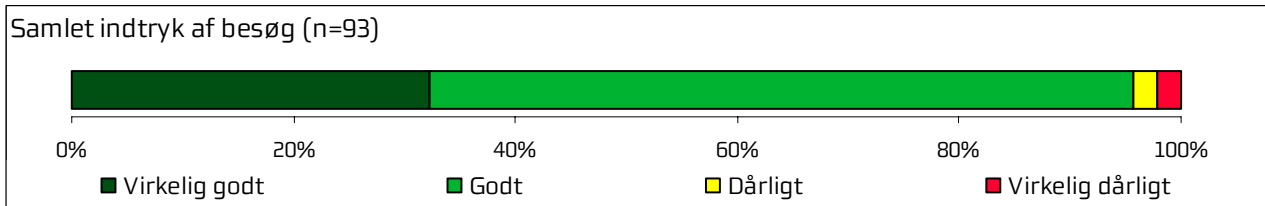
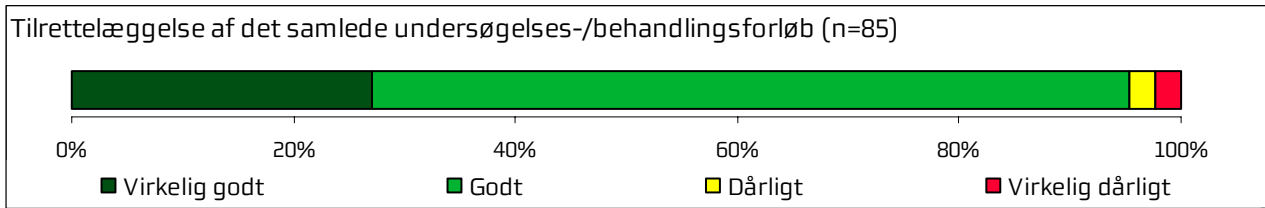
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>3</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

### 4.1 Samlet indtryk

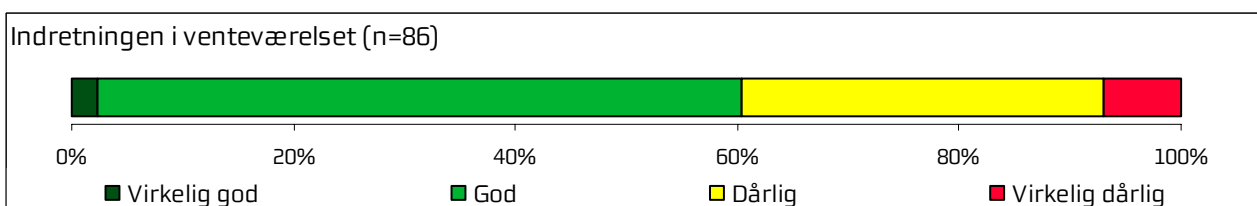
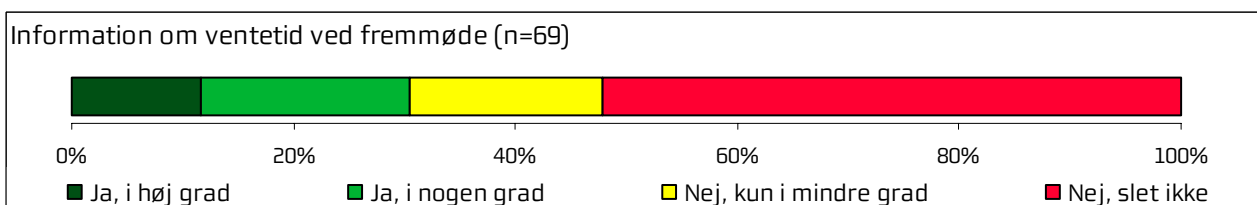
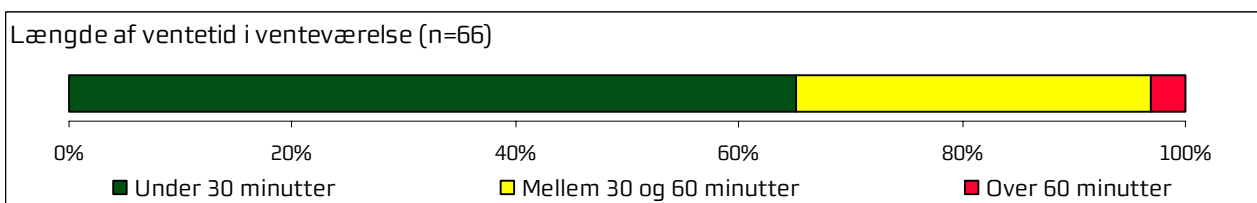
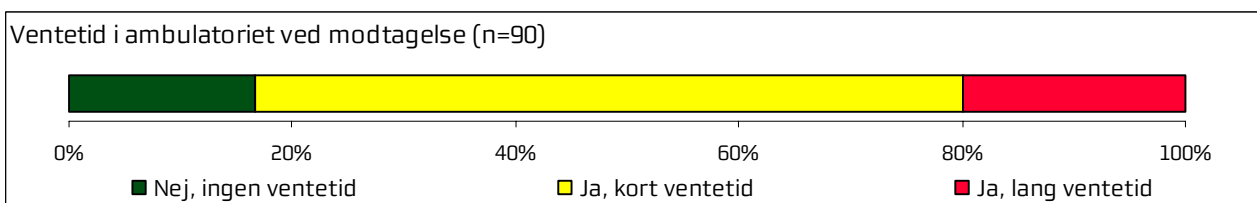
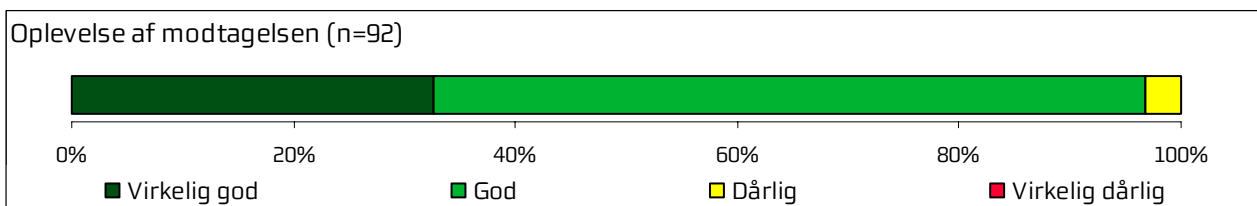
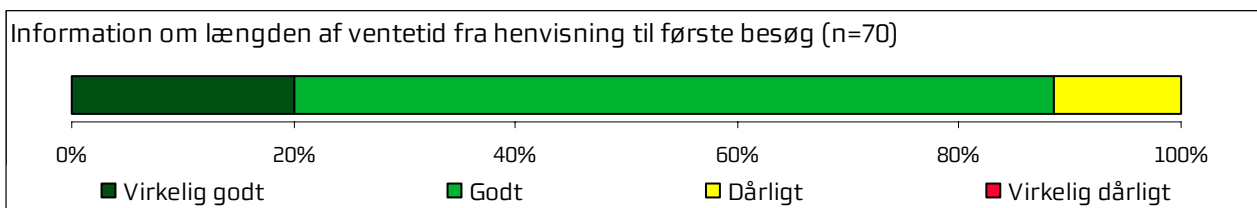




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

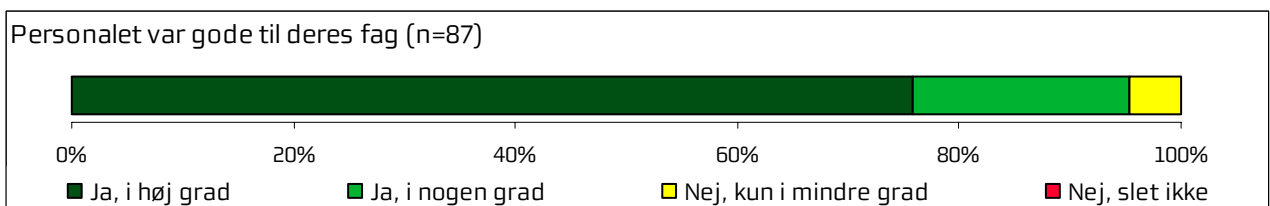
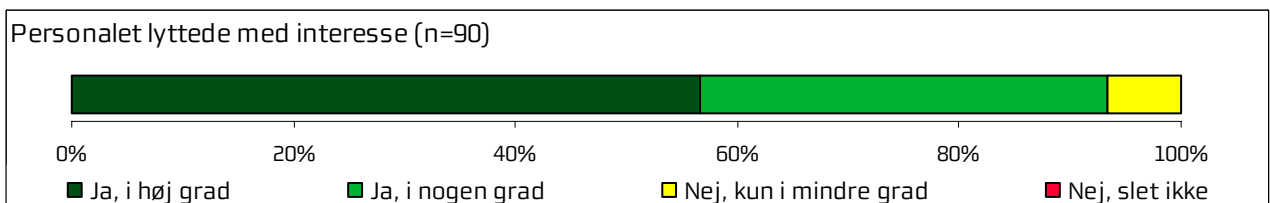
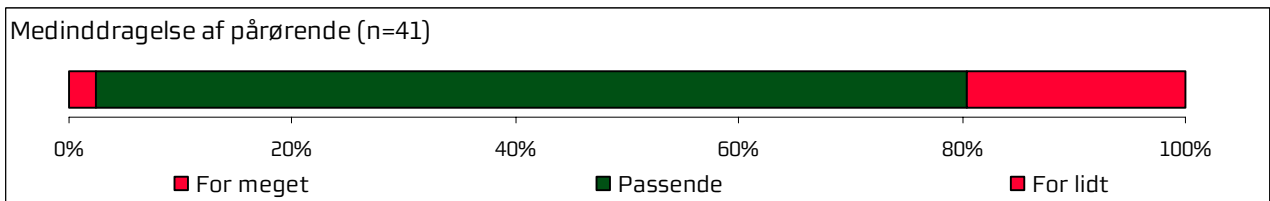
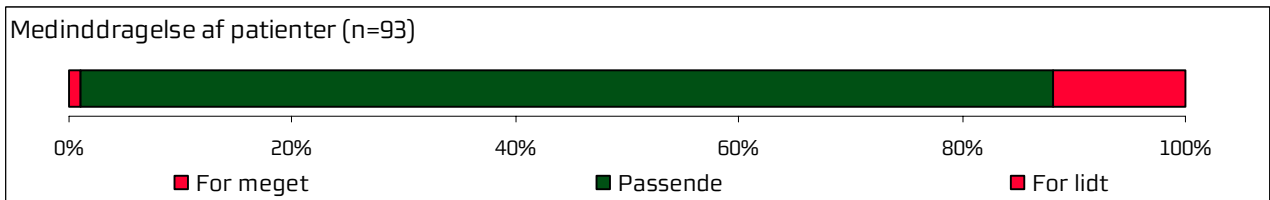
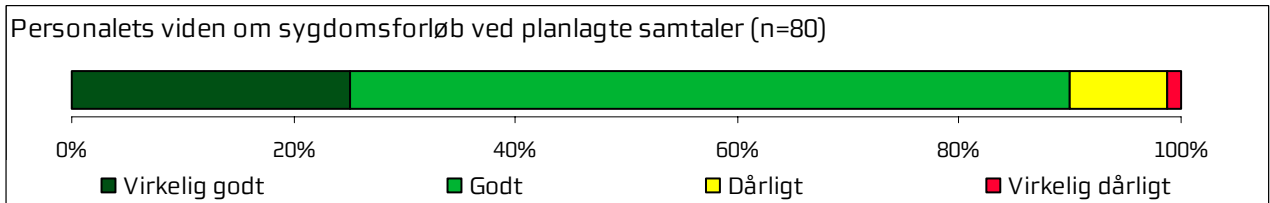
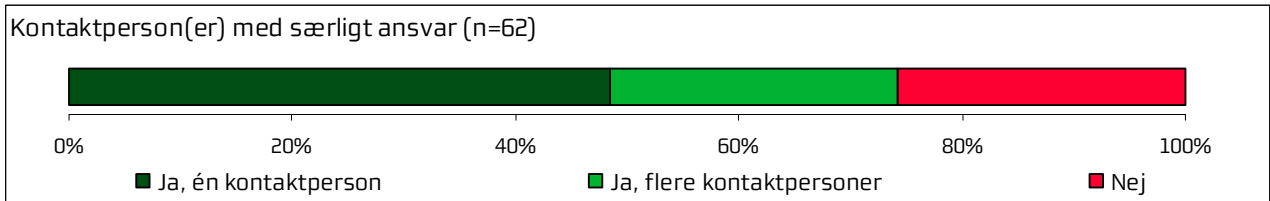
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	100%*	86%*	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	88%*	95%

## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



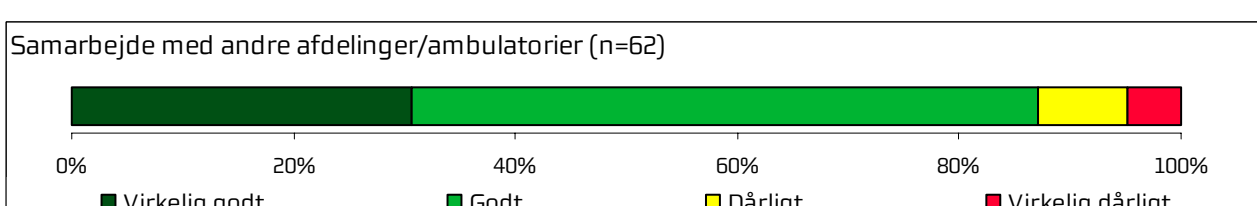
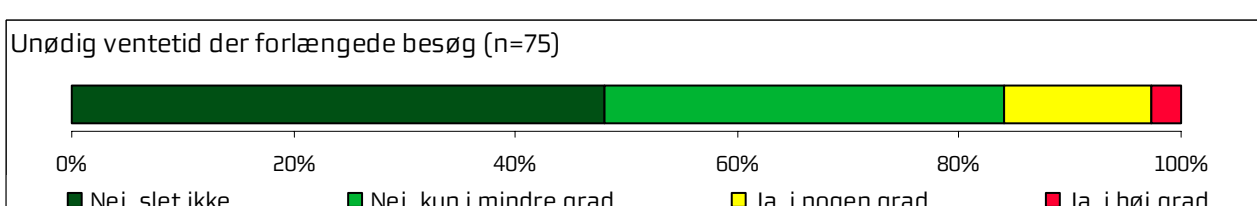
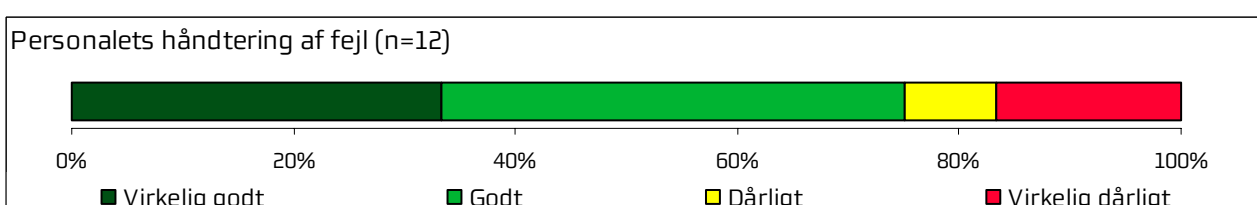
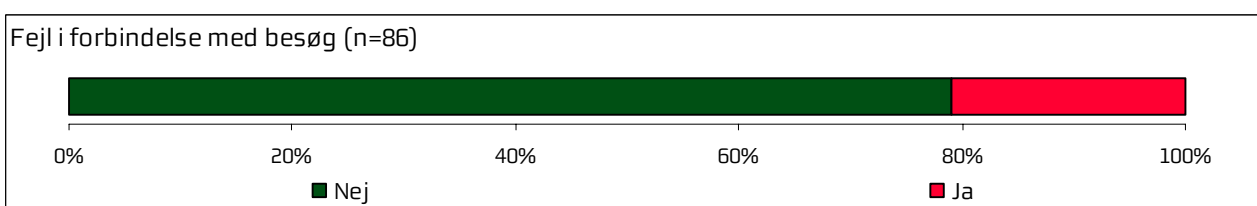
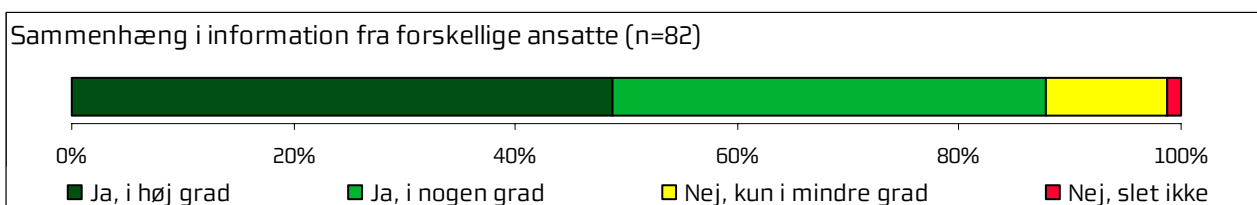
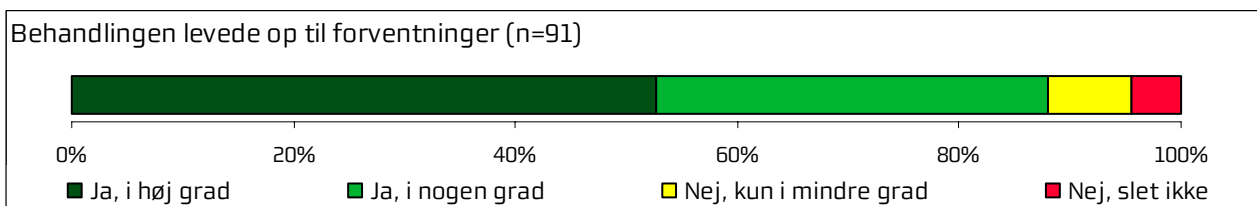
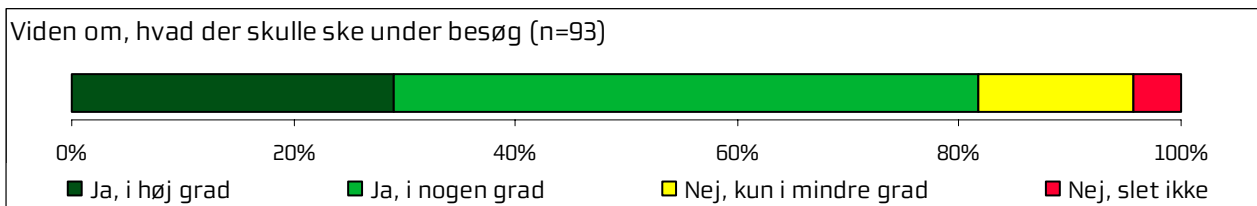
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	96%	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	17%	-	-	50%*	10%	24%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	30%	-	-	69%*	19%	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	60%	-	-	89%*	48%*	71%*

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74%	-	-	96%*	54%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	100%*	78%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	99%*	79%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	78%	-	-	100%*	69%	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93%	-	-	100%*	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	100%*	91%	97%

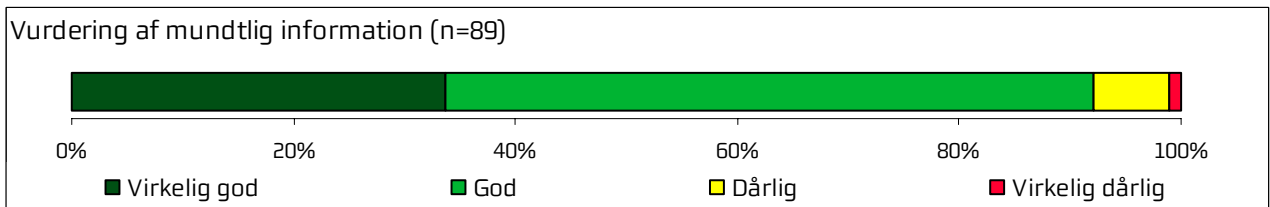
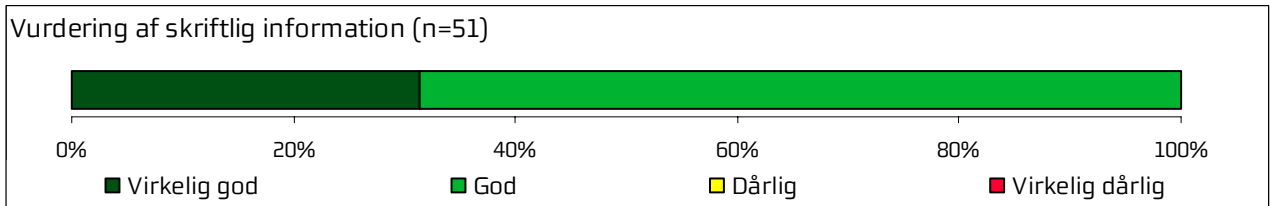
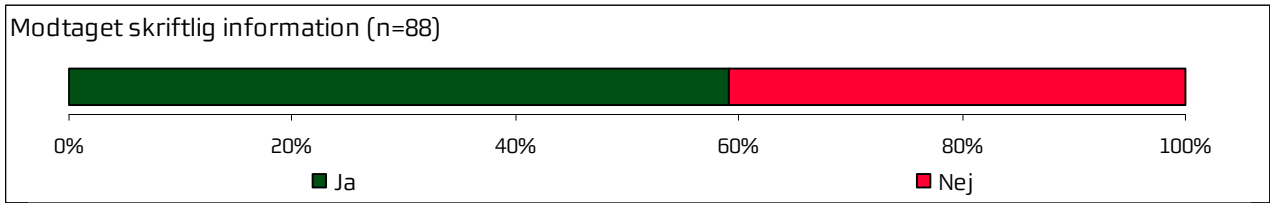
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	96%*	72%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88%	-	-	100%*	79%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88%	-	-	98%*	82%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	79%	-	-	95%*	73%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	100%	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84%	-	-	96%*	67%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	100%*	77%	88%

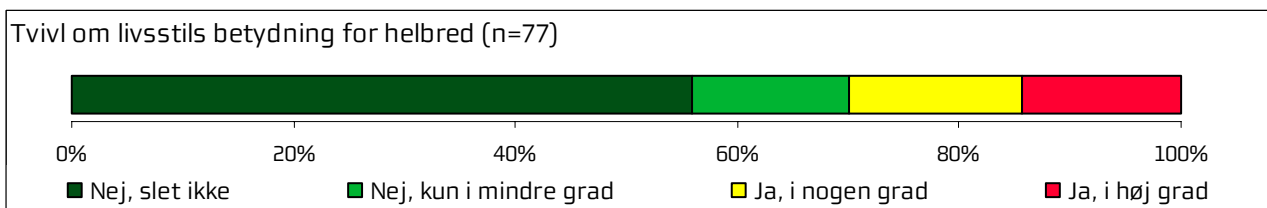
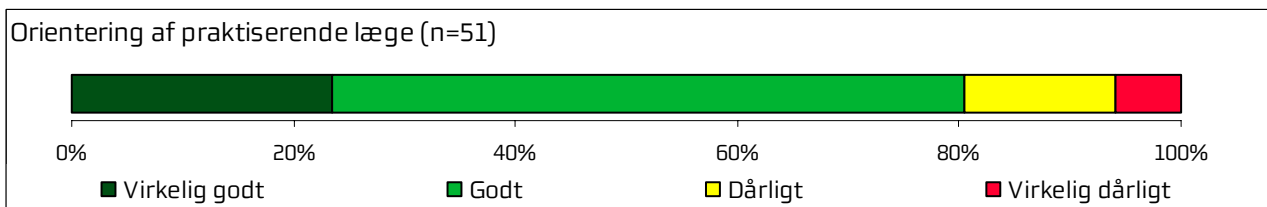
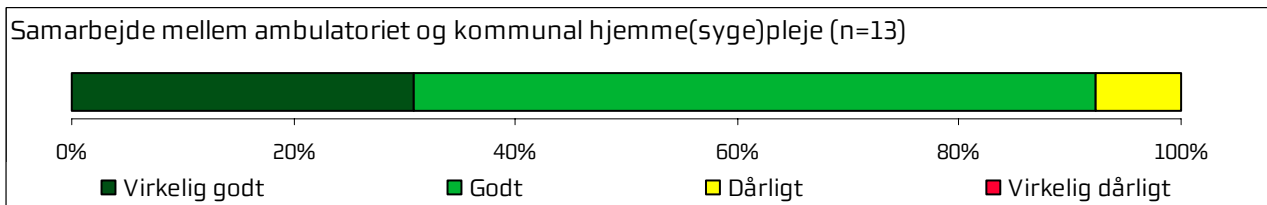
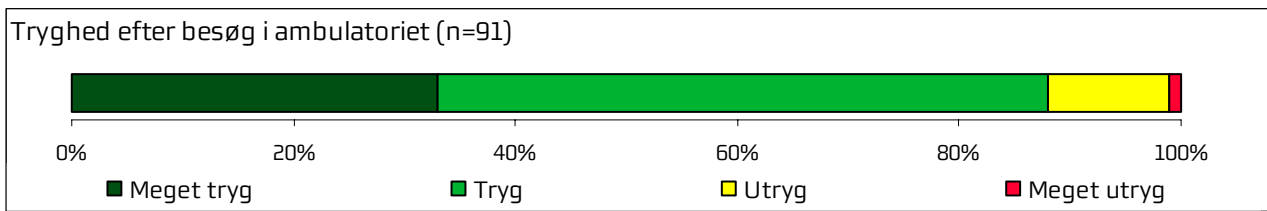
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	59%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	89%*	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	87%	94%

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

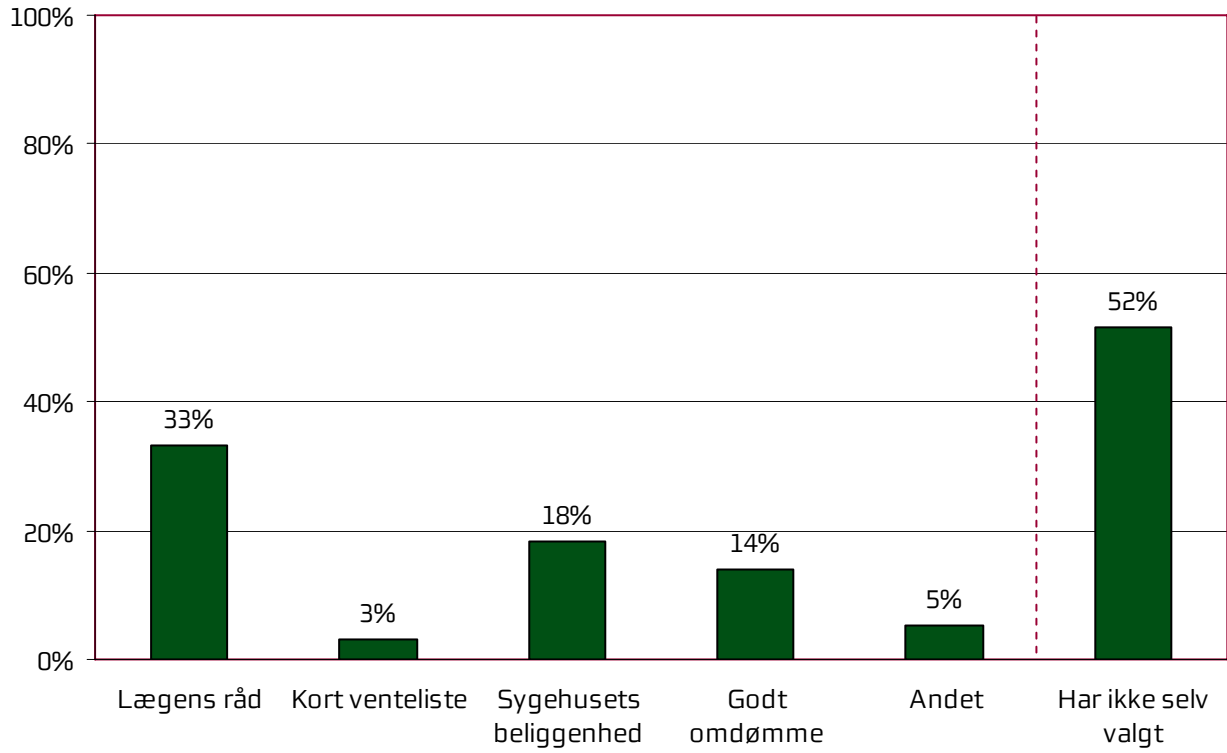


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	99%*	82%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%	70%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	100%*	57%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70%	-	-	91%*	61%	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## **Bilag 1: Kommentarsamling**













Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Under det sidste besøg i år, var det hele ret kaotisk - det var måske midlertidigt.	Godt
4	Behandling af sjælden sygdom. Det virker meget mere stressende efter sammenlægningen, og ventetider er også blevet meget længere.	Godt
5	Mangler stadig svar på en masse.	Godt
6	Det føles som om, at de "kender" mig. Det er rart, når man er kronisk syg, så er man fri for at skulle forklare/genfortælle hele tiden. Der er stor forståelse fra personalet.	Godt
7	Jeg er meget fortørnet over de lange ventetider. Jeg kontaktede min egen læge i starten af året, og var til samtale om sommeren på reumatologisk afdeling, hvor jeg blev henvist til lungemedicinsk klinik. Der har jeg været et par gange og skal igen, når jeg har været igennem en ny fotografering af mine lunger og hjerte. Fakta er, at jeg højst sandsynligt kommer til at gå i op til 2½ år, før jeg bliver medicineret rigtigt.	Godt
10	Det var rart at komme til en sygeplejerske efter den lægelige konsultation. Hun spurgte ind til, om jeg havde forstået, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
12	Personalet på afdelingen er søde - men jeg synes, jeg får for lidt information omkring min sygdom. Så informationen fra lægen kunne være bedre ved besøg i ambulatoriet. Måske har de bare travlt for tiden - men jeg ved fx ikke, hvornår jeg skal til undersøgelse igen, hvilket er frustrerende, når jeg har rigtig mange spørgsmål!	Godt
13	Information om brug af medicinen fra sygeplejerskerne er ualmindelig god. Jeg synes, der er for lidt sammenhæng i ordinerings af medicin. For lidt konsekvens fra lægernes side - det virker uprofessionelt nogle gange.	Godt
14	Jeg er glad for at have været tilknyttet kun én læge gennem årene. Han har taget sig godt af mig og jeg har fået en fantastisk behandling. For dårligt at jeg ikke er blevet kaldt ind til tiden pga. lægemangel etc.	Godt
17	Udredningen ved første besøg var hurtig og omhyggelig.	Godt
18	Personalet på Århus Sygehus er utrolig venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt
19	Der er for lidt tid til den enkelte patient, når man er ved lægen. Sygeplejerskerne gør deres bedste, men de kan ikke svare på alle spørgsmål	Dårligt
20	Det er "noget rod", at man skal rende rundt på hele hospitalet, når man skal have taget blodprøver forud for et besøg i ambulatoriet/undersøgelser. Ambulatoriet formår (personalet) som hovedregel at give et engageret indtryk i en venlig atmosfære.	Virkelig godt

-  21 Jeg er meget tilfreds med tilgængeligheden til kontaktsygeplejersken - der altid giver meget kompetent rådgivning og vejledning, og som også gør sit bedste i forhold til at viderefremme kontakt til læge. Det fungerer også nogenlunde. Dog kunne der arbejdes på en sikring af arbejdsgangen, hvor spørgsmål, stillingtagen mv. der ikke kan vente f. eks. en uge. Det er ikke altid, det fungerer. Alt i alt er jeg meget godt tilfreds og tryk i forhold til mit behandlingsforløb og oplever, at jeg, som patient, bliver taget alvorligt, og at der bliver lyttet til mig, når der f.eks. skal tages beslutning om omfanget og arten af medicinering. Det er også en tryghed for mig, at der er en særlig viden om min sygdom netop dette sted. Det er mit indtryk, at personalet gør deres bedste. Jeg synes dog at opleve i løbet af de to år, hvor jeg har været tilknyttet ambulatoriet eller har været indlagt på afdelingen, at der "løbes" hurtigere, hvilket ikke kan undgå at præge ens behandlingsforløb i negativ retning. Godt
-  25 Nej, det var ok. Godt
-  28 Ambulatoriet tilbød at henvise til operation for anden lidelse (men det havde egen læge gjort). Ellers rigtig god behandling, også meget venlig. Bare 'øv' at der er så lang ventetid. Godt
-  29 Jeg synes, at personalet generelt er imødekommende og svarer høfligt på spørgsmål. Godt
-  31 Det var der jeg blev henvist og det var o.k. - et godt sted, og ventetiden var også ok. Virkelig godt
-  33 Ros. Sød og meget venligt personale. Godt
-  35 Ved akut opblussen af smerter, har jeg altid - ved telefonisk henvendelse - mødt søde, kompetente og forstående sygeplejersker, som har foranstaltet akuttid i ambulatoriet indenfor få dage. Virkelig godt
-  37 Ambulatoriet på ÅKH har intet venterum. Vi sidder på rad og række på stole. Folk kommer i kørestole og der er dårlig plads. Ambulatoriet gør alt, hvad de kan for os patienter. Hvis jeg ringer, at jeg har det skidt, får jeg en akuttid inden for få dage. Super behandling. Man får lov at få sin egen faste læge. Godt
-  38 De er meget dygtige, og jeg har hos flere af lægerne et godt "samarbejde", som er vigtigt for mig. Da jeg selv har sat mig grundigt ind i min sygdom, og også har megen erfaring fra en af mine sønner som har haft samme sygdom i mange år, så er DIALOG meget vigtig for mig. Godt
-  39 Vil gerne slutte med ros til reumatologisk afdeling, Århus Sygehus. Har været i et forløb der siden efteråret og går p.t. i reumatologisk ambulatorium, hvor jeg bliver fulgt tæt. Jeg føler, at det er fagligt dygtige og kompetente personaler, både læge og sygeplejerske og føler også, der er tid. Har endvidere flere gange kontaktet ambulatoriet telefonisk, hvor jeg også mærker en fin behandling, og at man ikke forstyrrer unødigt. Det betyder meget og giver ro, således at man rent psykisk også har det godt, hvilket jeg tror er med til at fremme behandlingen. Tak for det. Virkelig godt
-  40 Jeg er kommet i ambulatoriet siden 1990'erne og har i de år kun haft 5 forskellige læger, det er jeg meget imponeret over. Det vil sige, jeg i flere år har været tilknyttet den samme læge. Godt
-  43 Når ambulatorietiden overskrides med flere måneder (pga. venteliste), ville det være rart med en briefing. Føler, at man er smuttet ud af systemet og begynder så at ringe til ambulatoriet. Lidt større interesse fra plejepersonale. Bedre fysiske rammer (f.eks. toilet, venteværelse). Kompetent læge, hvilket er en positiv oplevelse. Godt






## Reumatologisk Ambulatorium

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ved mit sidste besøg føltes det ret kaotisk. Måske omlægninger? Da havde jeg en dårlig oplevelse, syntes jeg. Lægen OK, men omgivelserne i gangen var ikke ok. Man kunne følge med i andre patienters lidelser. Jeg har stor tillid til lægen.	Godt
2	Ventetiden var under ti minutter. Jeg kommer/er kommet i ambulatoriet jævnlige, så jeg kender proceduren.	Godt
5	Synes, venteværelset er meget lille og klemt.	Godt
6	Ventetid er ok, da lægen bruger god tid til hver patient.	Godt
9	Lidt forvirring. Personalet var endnu ikke kommet, da jeg kom, eller også var de i gang med noget andet. Jeg ventede længe på at informere personalet om, at jeg var kommet, men var hurtigt inde ved lægen.	Godt
11	Ikke noget at klage over.	Godt
12	Har tidligere været på gigthospital og blev henvist derfra, men fik ikke særlig meget information omkring afdelingen i Århus. Men er rigtig glad for at være på afdelingen - folk er meget venlige der!	Godt
17	Fik fremrykket første samtale, hvilket var af stor betydning.	Godt
20	Jeg vurderer, at stor hjælpsomhed og indlevelsesevne fra indskrivningspersonalet betød, at jeg kom ud på patienthospital og kom i hurtig behandling.	Virkelig godt
21	Jeg var, forud for henvisningen til ambulatoriet, indlagt på afdelingen, det har jeg været flere gange. Jeg lægger megen vægt på sammenhængen mellem ambulatoriet og sengeafsnittet mht. personer, viden og kontinuitet.	Godt
22	Super oplevelse, når det skulle være.	Virkelig godt
23	Har haft min faste gang på Reumatologisk ambulatorium på Århus Sygehus igennem en lang år-række, og er i det store hele meget tilfreds med modtagelse mm. på ambulatoriet.	Godt
25	Det tog 2½ måned, inden jeg blev indkaldt til undersøgelse.	Godt
26	Venteværelset håbløst og intet toilet. Jeg kommer på to andre ambulatorier (medicinsk/mave og traume ambulatoriet). De er væsentlig bedre. I kan ikke være bekendt at byde os de forhold. Udover manglende toilet er stole for høje og lyset for dårligt.	Virkelig godt
29	Første to gange var det én læge, der behandlede mig. Fagligheden kan jeg ikke udsætte noget på, men jeg havde på fornemmelsen, at vi ikke altid forstod hinanden helt. Næste behandler var en	Godt










anden læge og her er jeg ikke sikker på, at fagligheden var i top - i hvert fald var lægen meget sløset i sin omgang med, hvad jeg skulle, og derfor bad jeg om at få en anden læge og det går rigtig fint.

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | 30 Jeg synes, at jeg har fået en 1. klasses behandling af søde, venlige og imødekommende personaler.  | Virkelig godt |
|  | 34 Var positiv overrasket over få tid så hurtigt efter henvisning. Det kan der vist ikke klages over.   | Godt          |
|  | 37 Alle er utrolig venlige. Men de knokler for at nå det hele. Det virker ind imellem næsten umuligt for dem.   | Godt          |
|  | 38 Sidder på en smal, aflang "gang" over for hinanden. Det dårligste venteværelse jeg har oplevet, stolene ikke gode. Især når det vel for det meste er rygpatienter, der benytter det. | Godt          |
|  | 39 Indretningen af venteværelset finder jeg god, men snæver og mange rum og aktiviteter samlet på få kvadratmeter.  | Virkelig godt |

## Reumatologisk Ambulatorium

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Forkert tid.	Godt
	8	Svært at forstå, da lægen snakkede mindre godt dansk.	Godt
	21	Forkert information om medicin af sygeplejerske (ikke min kontaktperson).	Godt
	22	Det vil sige service glemt.	Virkelig godt
	28	Glemte at få taget røntgen.	Godt
	32	Gav forkert medicin i indsprøjtning.	Virkelig dårligt
	39	Meget lang ventetid på svar af vigtig undersøgelse (vidste nok ikke skrevet og afsendt fra undersøgelsesstedet).	Virkelig godt

## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg var stort set kun i kontakt med lægen.	Godt
3	Journaludskrift blandet med anden patients journal. Læge på vagt (bagvagt) derfor ikke til stede i ambulatoriet. Svar på prøver ligger i kontorbakke og kommer ikke i journalen.	Intet svar
5	Jeg synes, man bliver for hurtig færdigbehandlet og sender ansvaret videre til et andet sygehus uden rigtig at finde ud af 100 %, hvad man fejler.	Godt
11	Jeg var til undersøgelse i en afdeling, og de havde glemt at informere ambulatoriet om det. Dvs. jeg gik og ventede på svar, men måtte så selv ringe. I mit korte forløb på ambulatoriet har jeg været i kontakt med mange forskellige sygeplejersker og sekretærer.	Godt
12	Lægerne er ikke så informative, jeg ved ikke helt, hvor jeg står, og hvad der skal ske. Men det er rart, at man kan ringe og snakke med sygeplejerskerne - de er super søde!	Godt
13	Jeg synes, det er et problem, jeg ikke har den samme læge ved konsultationerne. Jeg har spurgt, om det ikke kunne lade sig gøre, men det kan det åbenbart ikke.	Godt
15	Jeg savner svar på mine blodprøver. Derfor burde det være OK at ringe ind og så svar på disse. Jeg har tidligere ringet og fik dog svar, men jeg fik også at vide, at det ikke var normen.	Godt
17	Det er UENDELIG besværligt at komme igennem på telefonen til ambulatoriet, hvis man for eksempel skal have recept eller ændret en ambulansetid. Det tager TIMER! Kontaktsygeplejerskesystemet fungerer dårligt!	Godt
20	I mit tilfælde - og det gælder med de fleste patienter - er det virkelig belastende med den store geografiske afstand mellem ambulatoriet og biolab (blodprøvetagerne), også på grund af de nærmest katastrofale parkeringsmuligheder ved hospitalet (generelt).	Virkelig godt
21	Ved sjældne sygdomme, som min, bliver behandlingen sårbar, såfremt der ikke sker erkendelse af egne grænser for viden. Jeg har oplevet at blive indkaldt pga. telefonisk kontakt med sygeplejerske (kontaktperson), der vurderede, at jeg skulle komme til samtale/undersøgelse i ambulatoriet. Det var ikke min "egen læge", hvilket nok også er for meget forlangt, når der indkaldes med kort varsel. Men jeg har en forventning om, at pågældende person har sat sig grundigt ind i min journal, og hvad der er grunden til ekstra indkaldelse, hvilket ikke var tilfældet her - det er frustrerende og ikke særlig trygt for mig som patient. Der kan stadig arbejdes med kommunikation på tværs.	Godt
23	Har altid følt mig tryk og godt behandlet af såvel sygeplejersker samt læger. De er dygtige.	Godt
24	Jeg var nervøs for ikke at blive taget alvorligt, og desværre blev det, som jeg frygtede. Det var en ubehagelig oplevelse og lægen var meget "kold". Stillede spørgsmålstegn ved, om jeg havde fået det dårligt psykisk pga. smerterne eller omvendt! Det blev gjort på en ubehagelig måde.	Dårligt

## Bilag 1

- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|    | 25 | Jeg var sendt til osteoporoseundersøgelse af min gigtlæge, som også skulle have svaret på undersøgelsen! Jeg syntes nok, at det varede for længe, inden jeg blev indkaldt, ca. to en halv måned, men ellers gik det perfekt.  | Godt             |
|    | 27 | Alt personale virkede omsorgsfuldt og kompetent.  | Virkelig godt    |
|    | 29 | Jeg synes generelt set, at der informeres for lidt omkring, hvordan sygdommen er og arter og udvikler sig, samt om hvorfor man får medicin, og hvordan medicinen virker, og hvorfor og om den skal erstatte eller supplere anden medicin. Jeg kunne godt tænke mig, at læger og andet personale var bedre til at fortælle om den slags.         | Godt             |
|    | 36 | Jeg synes, det er for dårligt, at jeg bare blev afsluttet i stedet for at sende mig videre til nogen, der måske kunne finde ud af, hvad jeg fejlede.  | Virkelig dårligt |
|    | 37 | De sidste to gange jeg var i ambulatoriet og skulle have svar på undersøgelser, var hele computer-systemet gået ned. Ingen data kunne hentes. Besøgene lå med ca. et halvt års mellemrum. Det har forårsaget, at jeg har fået mine resultater tilsendt, så de er klar til næste gang jeg skal i ambulatoriet.                                   | Godt             |
|    | 42 | Super dygtige sygeplejersker, der gør alt for en.   | Godt             |
|   | 43 | Har ikke haft meget kontakt med plejepersonalet. Kommer i ambulatoriet for at få en vurdering og en samtale med pågældende læge. Er meget tilfreds med den lægelige indsats i afdelingen. Synes derimod godt, at plejepersonalet kunne være lidt imødekommende. Føler bare, at de suser fordi uden at se, at der er kommet patienter. Travlhed? | Godt             |
|  | 44 | Til trods for generel positiv oplevelse, især fra sygeplejerskerne kunne det være ønskværdig med flere informationer efter undersøgelser. Det er ikke acceptabelt først at modtage svar på undersøgelser ved næste kontrol - oftest 3-6 måneder efter undersøgelsen.  | Godt             |

## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
14	Mit første besøg i reumatisk ambulatorium var for mange år siden, da der er sket en klar forringelse af ALT - for lang ventetid, for lidt personale, for lidt tid til en, mangel på en person, som tager sig af en (kontaktperson) - kort sagt, der er for travlt.	Godt
16	God.	Godt
19	Man kommer tit derfra uden ordentligt svar på ens spørgsmål på grund af for lidt tid ved lægen. Det skaber frustration, fordi man føler, man ikke får ordentligt svar eller bliver taget alvorligt.	Dårligt
20	Jeg er projektpatient, og jeg opfatter, at der er forskel på behandlingen, eksempelvis har jeg ingen kontakt med min praktiserende læge, men er tilknyttet et bestemt navngivet personale på afdelingen, og det er klart en god, tryk oplevelse.	Virkelig godt
21	Når jeg sætter x ved dårlig information, er det omkring medicinen, hvor jeg har oplevet direkte fejl i informationen fra sygeplejerskes side, hvilket kunne have fået katastrofale følger, såfremt jeg ikke selv havde søgt korrektion hos "egen læge".	Godt
25	Ved besøg hos min gigtlæge blev der aftalt, at jeg skulle til undersøgelse og røntgen af hænder og fødder. Svarbesøg 2½ måned efter. Blev indkaldt til røntgen en mdr. efter det første besøg hos lægen. Først et par dage før det aftalte svarbesøg blev jeg indkaldt til undersøgelse (som forløb perfekt), men med svartid ca. tre uger!!! Det betyder to svarbesøg hos gigtlægen for mig pga. den lange ventetid på indkaldelsen til undersøgelsen på 2½ måned.	Godt
26	Blodprøver - jeg går MEGET dårligt, og nu skal jeg hver gang op på bylaboratoriet. Har fået tilbudt hjælp (portør), men det tager for lang tid. En god del af os kommer jævnligt på ambulatoriet og skal hver gang have taget blodprøver. Det her er ikke godt nok. Jeg håber, vi igen kan få taget prøverne på ambulatoriet.	Virkelig godt
33	Ambulatoriet overskrider ofte aftaler mellem besøgene. Der går for lang tid - må ofte rykke for tid. Det er svært at komme igennem telefonisk.	Godt
38	Det har ikke været let at besvare, for som jeg oplever det, afhænger det meste af, hvilke læger og sundhedspersonale, man møder. MEN i det store og hele tror jeg, det er det bedste sted for min sygdom. Tak for det.	Godt
41	Er altid blevet venligt modtaget og behandlet med stor omsorg. Jeg har over flere års behandlinger på Reumatologisk Ambulatorium erfaret, at et godt samarbejde mellem personalegrupperne altid har været til stede.	Virkelig godt
43	Ambulatoriets læge tog kontakt til mig i ambulatoriets ventetid, for at høre til min aktuelle situation. Dette må siges at være optimal behandling og absolut prisværdigt/uventet. STOR ROS TIL HAM!!	Godt



