

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Reumatologisk Ambulatorium, Viborg  
Reumatologisk Afdeling  
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **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 .....		25



# 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:	260
Besvarelser fra afsnittets patienter:	164
Afsnittets svarprocent:	63%

## 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".

Dette 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.

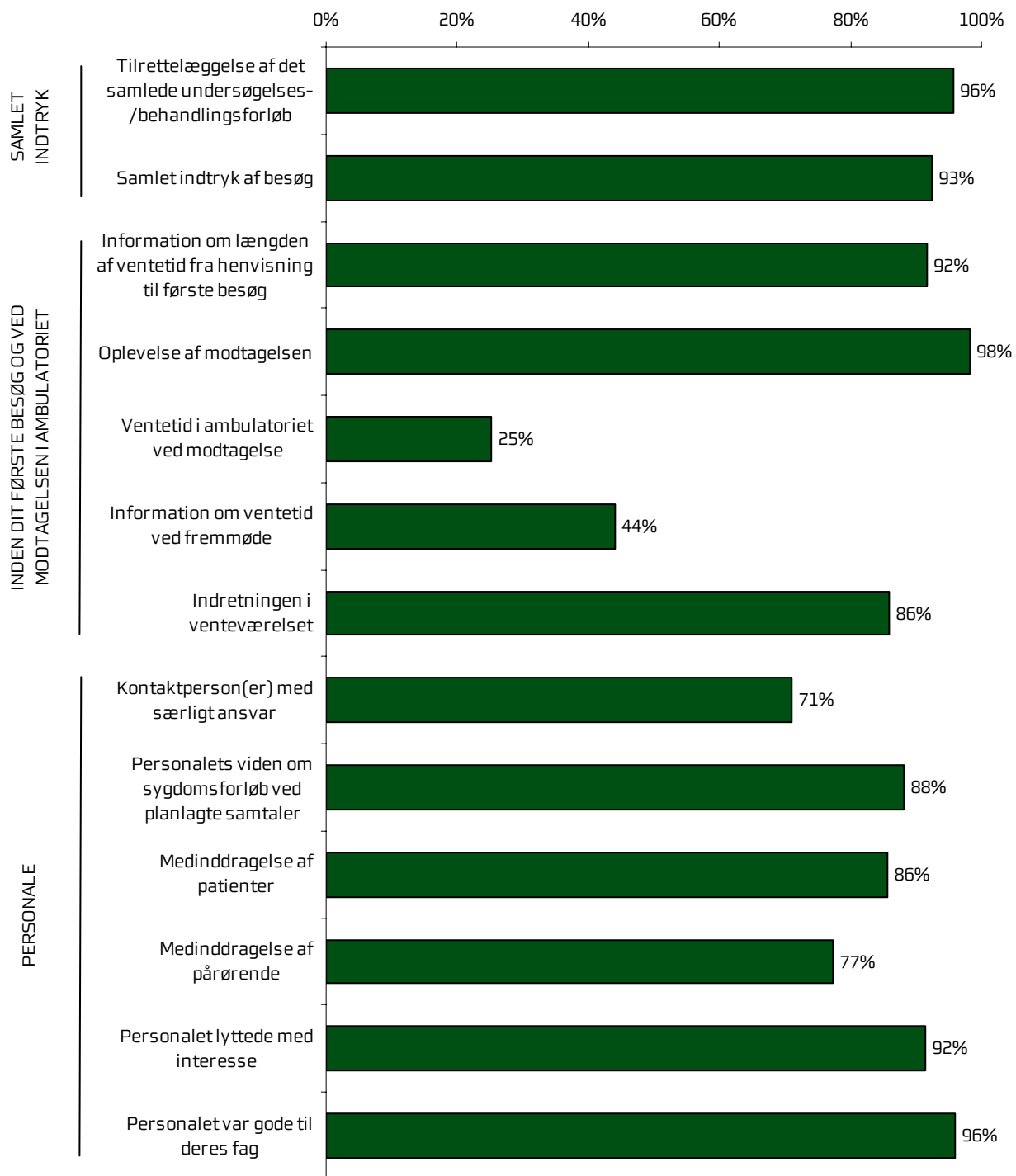


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

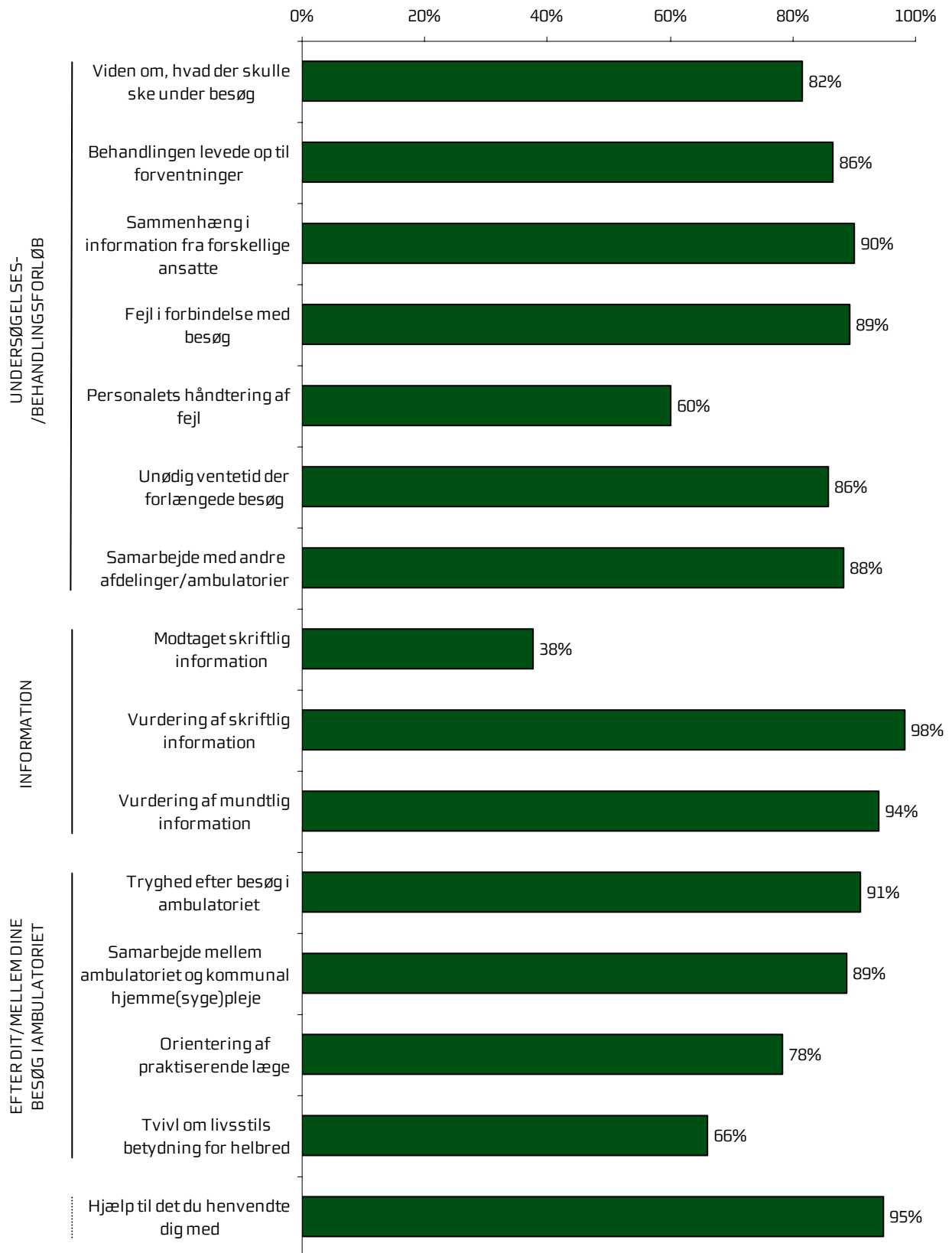
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

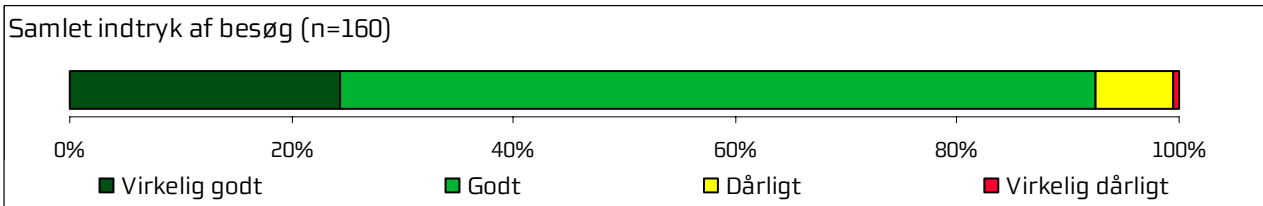
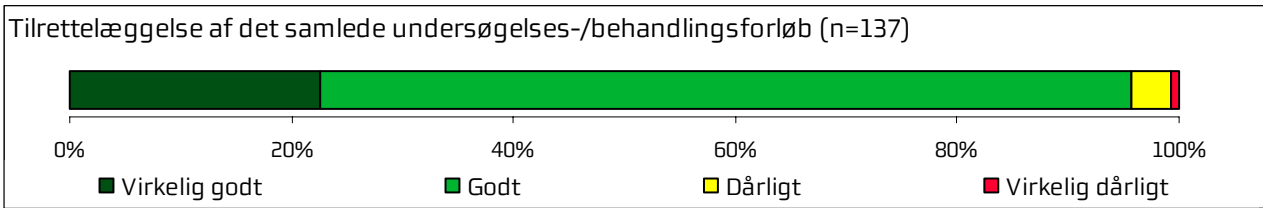
### Tilfældige forskelle?

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

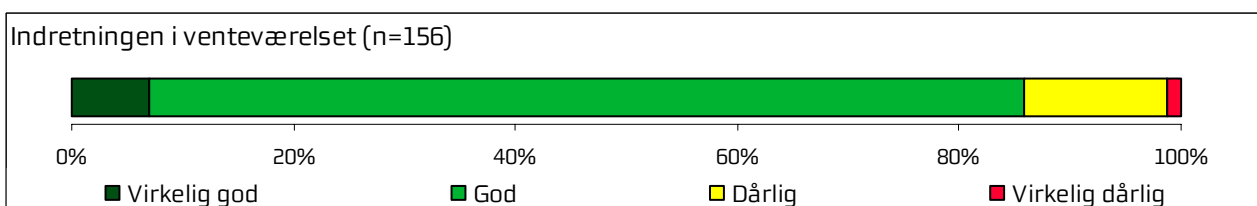
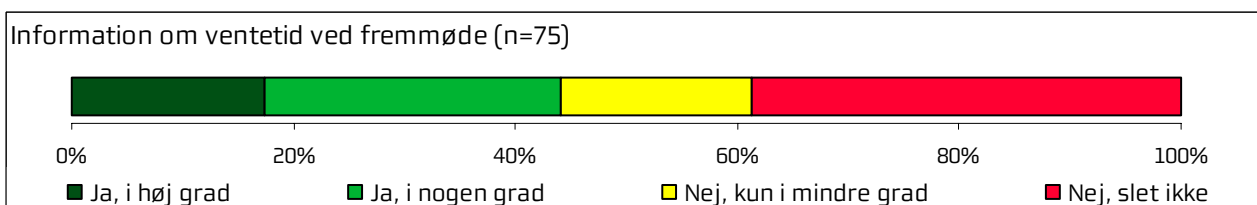
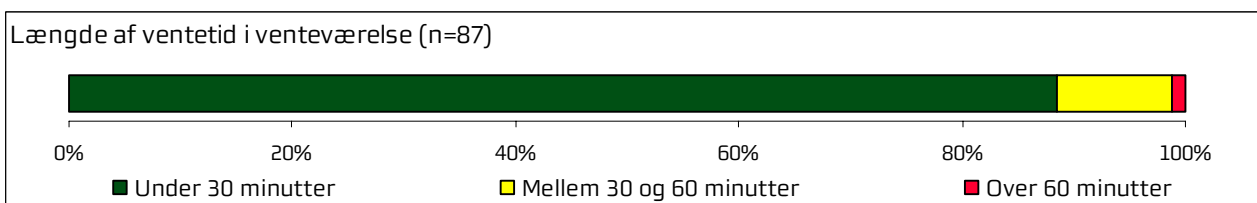
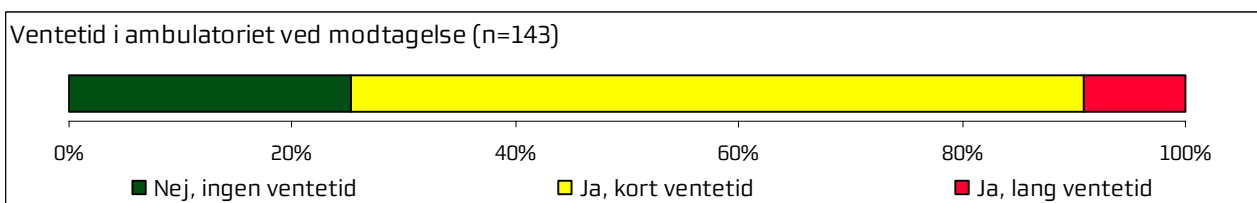
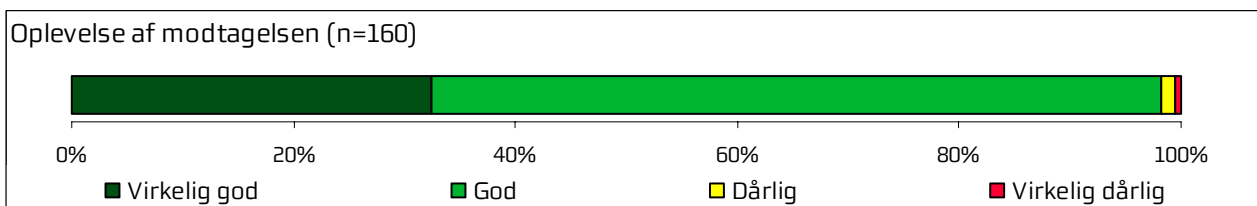
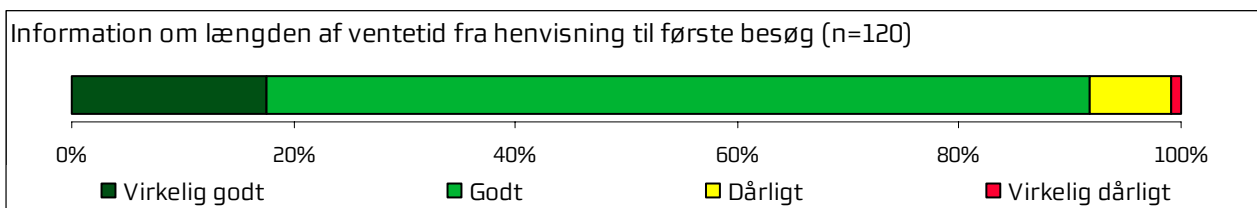




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	100%*	87%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	85%	97%*

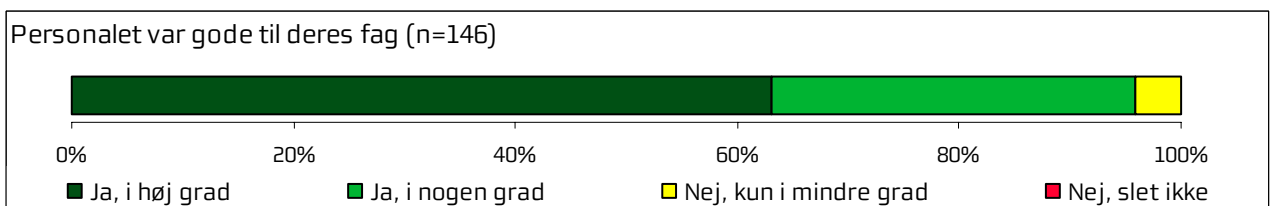
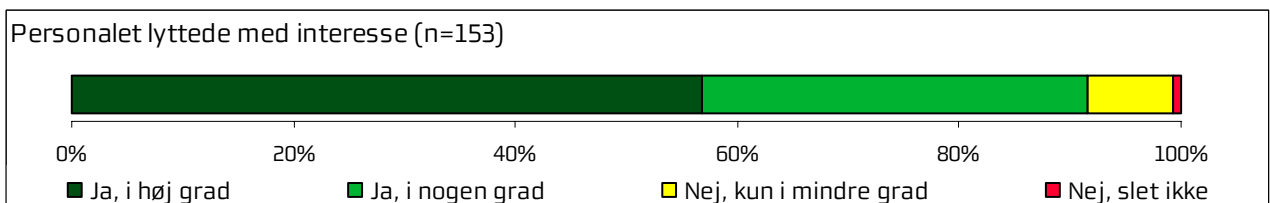
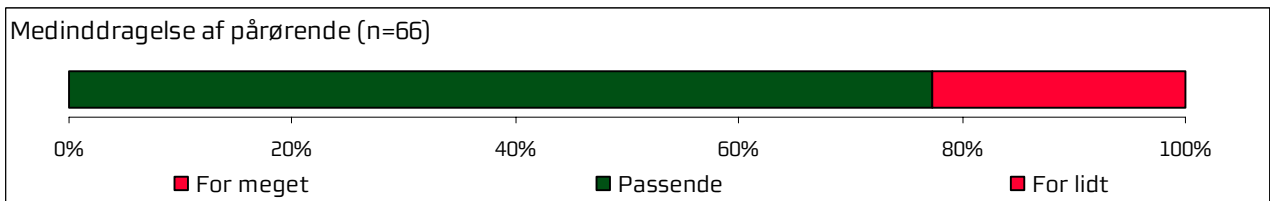
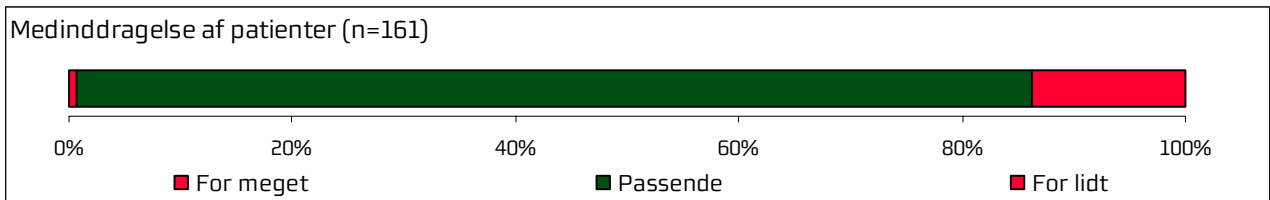
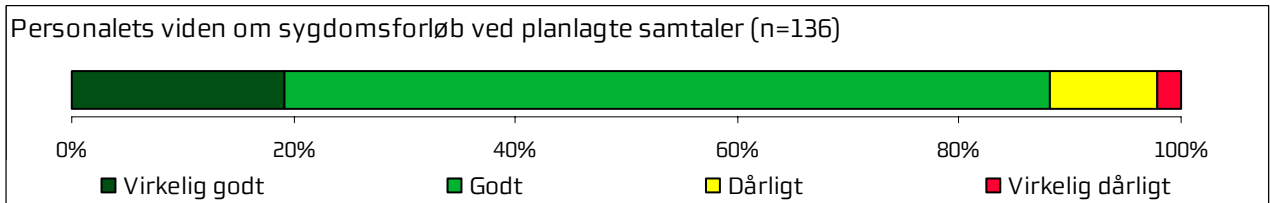
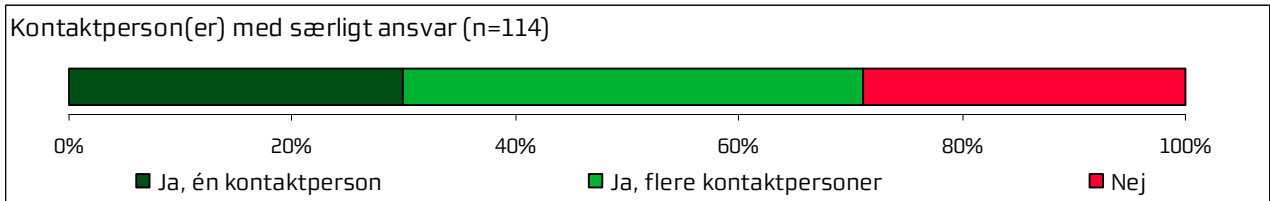
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

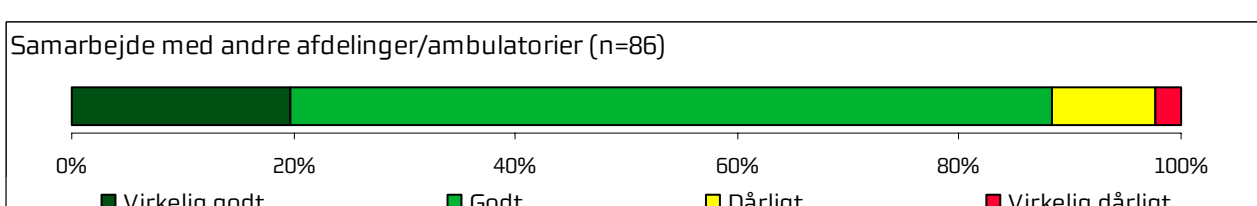
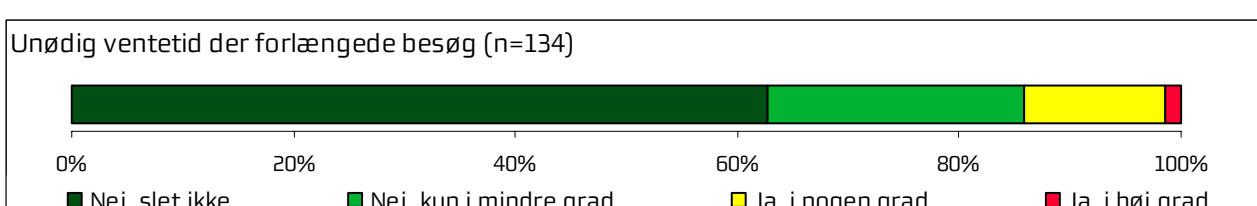
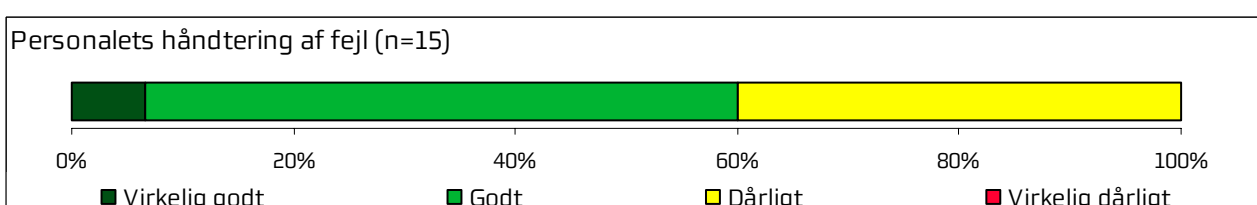
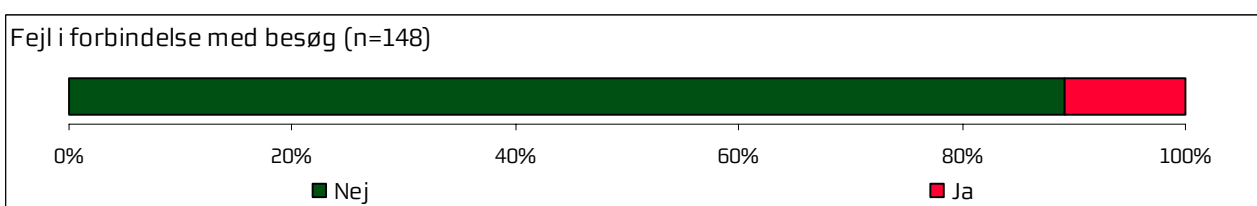
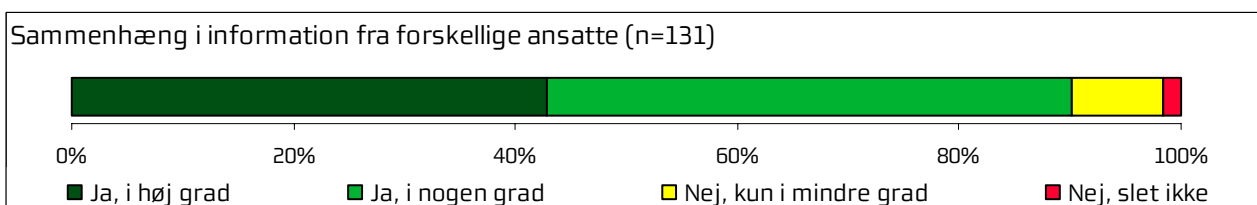
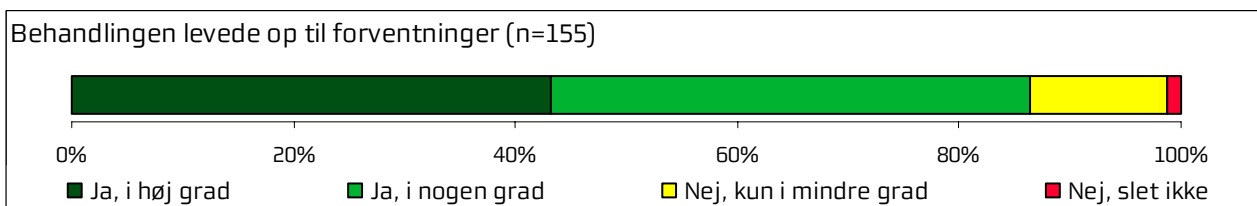
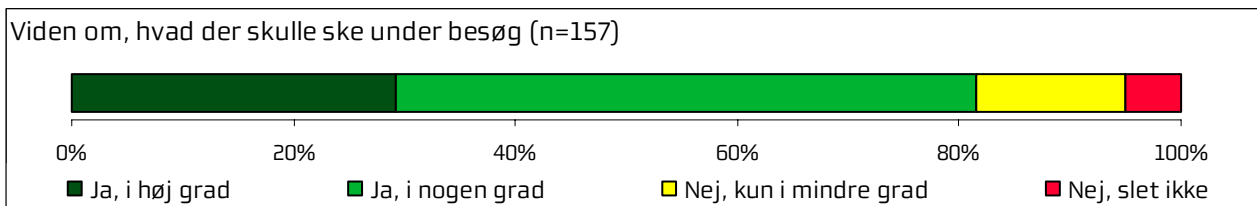
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	99%*	77%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	92%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	25%	-	-	65%*	19%	37%*
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?	44%	-	-	72%*	18%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86%	-	-	99%*	51%*	84%

### 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?	71%	-	-	100%*	50%	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	100%*	73%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	100%*	79%	93%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	77%	-	-	97%*	68%	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92%	-	-	100%*	85%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%*	92%	98%

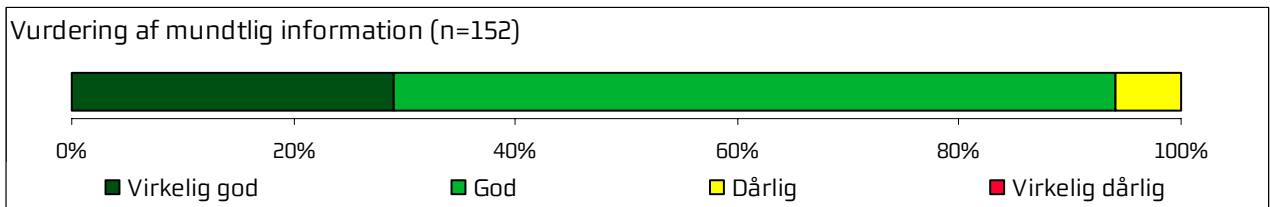
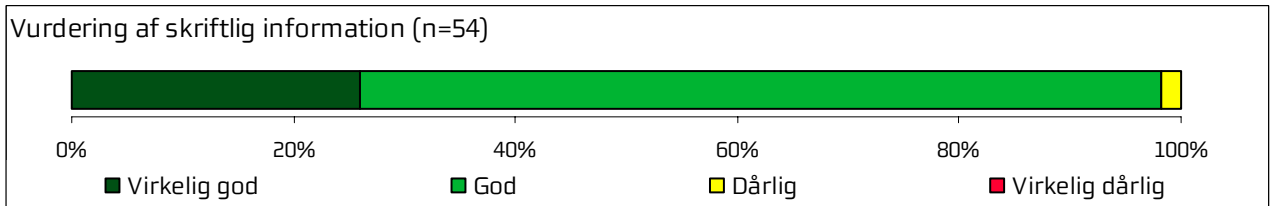
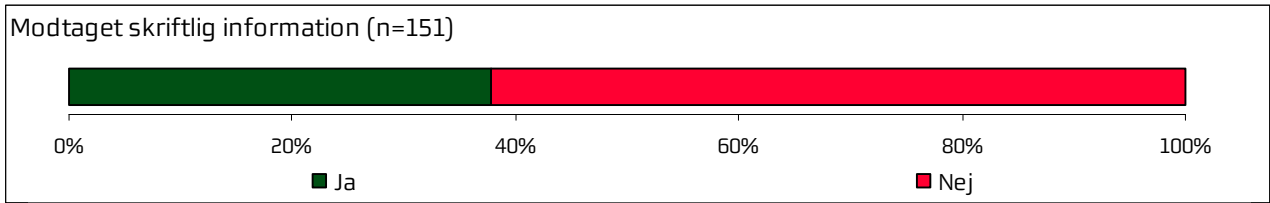
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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%*	68%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86%	-	-	100%*	79%	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	84%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	98%*	76%*	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60%	-	-	100%*	13%*	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86%	-	-	98%*	76%	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	100%*	75%	90%

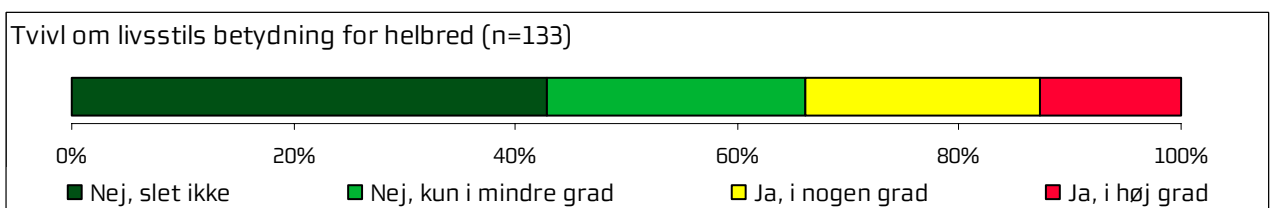
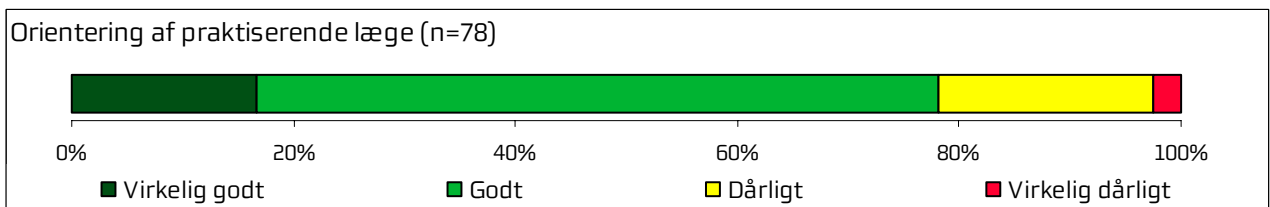
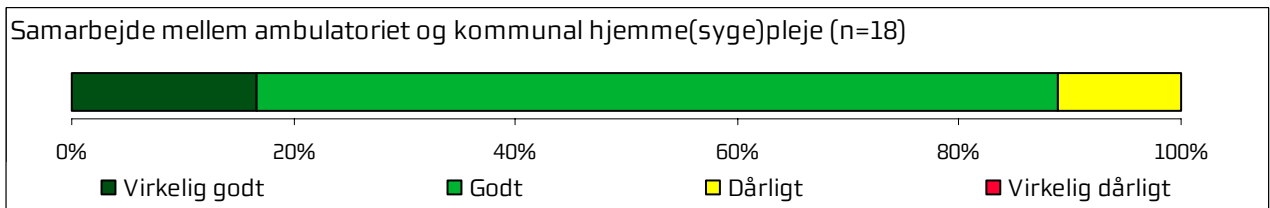
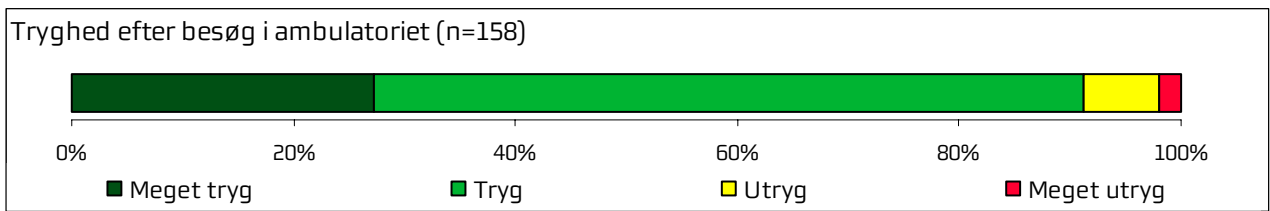
### 4.5 Information





	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?	38%	-	-	81%*	26%*	57%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	85%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	84%*	95%

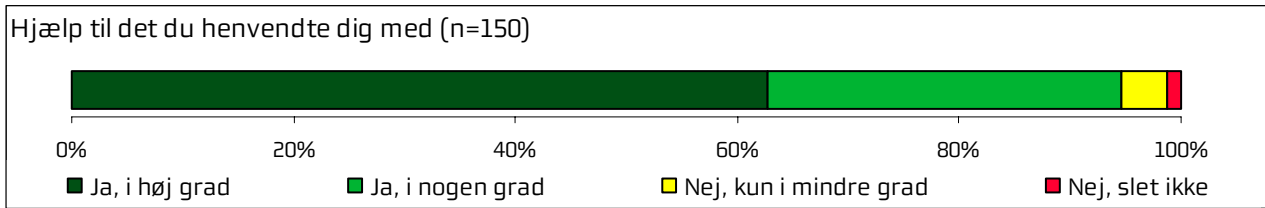
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	91%	-	-	100%*	79%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	100%	69%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78%	-	-	100%*	60%	87%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66%	-	-	86%*	48%*	75%*

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	100%*	85%*	95%



## **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, Viborg





**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	Jeg synes, det er godt, at ambulatoriet er åben for en akut blokadebehandling, som noget nyt.	Godt
3	Jeg har i hele forløbet været godt tilfreds med ambulatoriets opgave og er det stadigvæk.	Virkelig godt
4	Jeg er kommet i ambulatoriet igennem mange år. Personalet og min nuværende læge er enestående. Jeg føler altid, at de vil gøre ALT for mig når jeg kommer derved - eller ringer for at få hjælp.	Virkelig godt
5	Læger kan også blive syge, jeg oplevede at blive "puttet ind" to timer senere, meget godt! Jeg har lang transport.	Virkelig godt
6	Jeg kan dårligt overskue min tilstand, da jeg knap kunne gå og havde mange smerter, så alene at blive hjulpet, er jo en stor fremgang.	Godt
7	Ambulatoriet kunne tage sagen mere alvorligt. Jeg tvivler stærkt på, at en person ville synes, at det er sjovt eller spændende at møde på ambulatoriet, hvis det ikke er noget alvorligt, og da slet ikke en ung person. De undersøgelser som blev foretaget forløb ganske udmærket, selvom det tog sin tid fra henvisningen til undersøgelsen.	Dårligt
8	Gennemgående meget godt tilfreds med sygeplejerskerne og deres behandling og væremåde.	Dårligt
9	Begge ambulatorier gjorde det meget flot.	Godt
10	De har behandlet meget godt. Men jeg vil gerne vide, om den rekreation på Mallorca i Monte Bello. Gratis tur. Tak for hjælp.	Godt
11	Det handler ikke om ambulatoriet - men jeg kan ikke lade være med at påpege parkeringsforholdene i Viborg. Det er ikke tilfredsstillende, at man for det første skal helt til Viborg til kontrol og dermed forsømme arbejdet i længere tid - men man skal også af sted i meget, meget god tid, da det kan vare lang tid at finde en parkeringsplads.	Godt
12	Det ville være en stor hjælp at have den samme "læge" at være ved, da det giver enorm forvirring med så mange forskellige svar og ansigter.	Dårligt
13	Kun en læge pr. patient.	Dårligt
14	Det ville være rigtig godt, hvis man havde den samme læge i stedet for, at det er en ny næsten hver gang. Jeg har fået XX længere tid, end man må. Det kunne måske være undgået, hvis det var samme læge.	Dårligt
15	En læge kan være svær at forstå. Så man ikke ved om det er forstået rigtigt. Men alle har været rigtig søde.	Virkelig godt



✎	18 Ambulatoriet har nogle dygtige sygeplejersker, man får altid et svar ved henvendelse, men de kan jo ikke trylle med tider og læger.	Godt
✎	20 I starten havde jeg forskellige læger hver gang, og til sidst bad jeg om, at det var den samme hver gang. Dejligt med forbindelsen til sygeplejeteamet - især når man bliver sat i ny behandling. Man kan altid ringe, og det er de gode til at sige.	Godt
✎	21 Man føler sig altid velkommen.	Virkelig godt
✎	22 Er helt tilfreds med kontakten på ambulatoriet og med personalet, men frustreret over behandlingens manglende resultat.	Godt
✎	24 Jeg er blevet kontaktet og fået tilbudt hjælp, hvis blodprøverne ikke var gode (leddegigt).	Godt
✎	26 Engang oplevede jeg alt FOR HURTIG NEDTRAPNING af medicin med (stærke) smerter til følge. Men jeg synes, behandlingen har været fin.	Godt
✎	27 Virkelig god behandling (forstående personale).	Virkelig godt
✎	28 Hjælpsomme og altid meget venlige.	Virkelig godt
✎	29 De hørte på mine bekymringer, så mine smerter, gav medicin, men det har ikke hjulpet. For lang tid til kontrol. Lang ventetid selvom det er akut. Mere information om muligheder.	Godt
✎	32 Konklusion: Jeg har aldrig mødt en sur eller gnaven medarbejder i systemet, så jeg er en MEGET tilfreds bruger af systemet. Mange, mange tak for det.	Virkelig godt
✎	33 Information til egen læge om forløbet ville være ønskeligt.	Godt
✎	34 Jeg har stor glæde af XX-indsprøjtninger, det er dog ikke altid, jeg kan få lov til at få dem, selvom jeg synes, der er behov for det. Men det er vel en lægelig vurdering if. til behovet. Jeg oplevede dog for nylig, at en læge gerne ville sprøjte de ømme led, som en anden læge ikke ville bevilge. Det er ind imellem en smule forvirrende!	Godt
✎	35 Jeg er meget tryk ved at have faste kontrolbesøg, hvor der følges op på min sygdom.	Virkelig godt
✎	37 Det burde være samme læge ved samtale af hensyn til patienter og behandlinger.	Godt
✎	38 Vurderingen dækker et meget langt tidsforløb. De seneste 1½ år, hvor jeg har været i behandling, har jeg været særdeles tilfreds med ambulatoriet.	Godt
✎	39 Jeg har mødt et meget venligt og imødekommende personale, der ville gøre det allerbedste for mig.	Virkelig godt
✎	40 Ønsker skriftlig svar på blodprøver. Evt. med besked om sygdom bliver værre, evt. med besked om sygdom er i bero.	Godt
✎	43 Lytte mere til patienten om symptomerne op til sygdommen. Prøve at undersøge for andre ting end lige det lægen mener.	Dårligt
✎	44 Den samme læge hver gang, det er jeg meget tilfreds med.	Virkelig godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 48 | Et dygtigt og rart personale lige til ug.   | Virkelig godt |
|  | 49 | Jeg synes, at nogle gange har det været utrolige dygtige læger, andre gange føler jeg, at det har været spildt at komme på ambulatoriet.  | Godt          |
|  | 51 | Personalet er virkelig venligt og behjælpeligt med alt. De er altid flinke til at hjælpe mig med tøj og hjælpe mig, hvis jeg skal på toilettet. Et virkelig dygtigt og venligt personale. | Virkelig godt |
|  | 52 | Ikke så mange forskellige læger.  | Godt          |







## Reumatologisk Ambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Virker som et gangareal og ikke som et venterum.	Virkelig godt
9	Jeg har taget begge ambulatorier med i mine vurderinger, da begge var meget fine.	Godt
15	Der er ikke meget plads til sygeplejerskerne.	Virkelig godt
17	Det var positivt i forhold til, hvad man ofte hører!	Godt
22	Skiltning opfordrede til henvendelse, hvis ventetiden var mere end 15 minutter (måske var det kun 10 minutter).	Godt
29	Kunne måske blive informeret om ventetider, så man ligesom ved, hvad man kan forvente. En præsentation af hvilken læge jeg skal være tilknyttet i fremtiden.	Godt
32	Kun godt - og venligt.	Virkelig godt
34	Har man et ærinde på sygehuset, så er der næsten altid ventetid, så det er mere eller mindre forventet!	Godt
35	Var henvist akut og kom derefter til faste kontroller.	Virkelig godt
36	Venteværelset: For lidt plads.	Virkelig godt
43	Alt for lang tid fra en sygdom konstateres til man kommer til ambulatoriet.	Dårligt
49	Der var ½ års ventetid til røntgen på Viborg Sygehus, men jeg fandt ud af, at på Hobro Sygehus kunne man komme fra dag til dag, og jeg skulle have taget røntgen flere steder, så jeg var dernede et par dage i træk, fordi de kun kunne tage to billeder af gangen. Så da jeg startede til behandling i Viborg, kunne jeg end ikke have været til røntgen i Viborg, så jeg startede hurtigere ved, at jeg havde været omkring Hobro.	Godt
50	Jeg har i en del år gået til ambulans kontrol og er nu flyttet til et nyt ambulatorium. Alt har fungeret upåklageligt - både hvor jeg kom fra og ligeledes det nye sted.	Godt
53	Siden sidst i 80'erne har jeg jævnligt været til undersøgelse på grund af min sygdom. Har altid mødt venlige, smilende personale, også ved indlæggelsen.	Intet svar

## Reumatologisk Ambulatorium, Viborg

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














ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 7	Imens at jeg blev undersøgt, hvilket indebar, at jeg blev presset på forskellige steder på kroppen, fik jeg større smerter, end jeg havde, selv efter at jeg forlod ambulatoriet.	Dårligt
 8	Diagnose.	Dårligt
 16	Journalen var ikke "bortkommet" - den var bare ikke blevet fundet frem, så lægen kunne have en mulighed for at sætte sig ind i mit forløb. En læge som ikke kendte mig.	Godt
 21	En træt læge kunne ikke lægge et drop.	Virkelig godt
 29	Ikke nok viden om virkning af forskellig medicin.	Godt
 45	Alt for mange forskellige læger.	Godt
 46		Godt
 47	Fik ingen diagnose.	Virkelig godt
 49	Forkerte blodprøvesedler.	Godt

## Reumatologisk Ambulatorium, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Der er en rigtig god omgangstone, patient og sundhedspersonale imellem. Selve behandlingslokalet er praktisk indrettet og er lyst og venligt.	Virkelig godt
7	Jeg havde en følelse af, at mine ord ikke blev taget alvorligt. Der gik noget tid før, at lægen forstod alvoren i min sag, og først da besluttede sig for, at jeg skulle videre og nærmere undersøges!	Dårligt
8	Mange forskellige læger, mange ikke danske, så de var svære at forstå. Efter flere års behandling blev der sat spørgsmål ved oprindelig diagnose!	Dårligt
12	Det har været utilfredsstillende, at der har været forskellige læger stort set hver gang, og nogen var ikke speciallæger.	Dårligt
16	Personalet gjorde, mig bekendt, ikke noget for at fremskaffe den "forsvundne" journal.	Godt
18	Når man som jeg kommer jævnligt, ville jeg ønske, det var den samme læge, som man kom til. Jeg ved godt, der altid vil være en vis udskiftning, men på "mit" ambulatorium har det været ekstremt.	Godt
19	Klarede fint det første problem. Det andet problem skulle jeg starte ved egen læge igen og gå samme vej, selvom problemet er det samme.	Godt
20	Fik ikke nogen besked efter en MR-scanning. Kontaktede dem efter lang ventetid og fik resultatet udskrevet af en sygeplejerske, der ikke umiddelbart kunne "oversætte" resultatet af scanningen. Savnede, at min læge havde ringet/skrevet og givet mig besked.	Godt
21	Den behandling, jeg modtager, virker helt efter hensigten.	Virkelig godt
22	Føler, at hjerteafdelingen og nyre/reumatologer ser forskelligt på min medicinering - ingen har et overordnet vue.	Godt
23	Det er mange år siden første besøg. I starten var der meget skiftende personale, hvilket var meget frustrerende. Dette er blevet meget bedre i dag.	Godt
24	Der har været skiftende læger - ret ofte i årenes løb.	Godt
25	Det er en meget negativ oplevelse ustandseligt at blive mødt af skiftende læger fra undersøgelse til undersøgelse. De har heller ikke læst min journal - tilsyneladende! Det er en meget negativ oplevelse, når lægen knap taler dansk og dermed har vanskeligt ved at udtrykke sig nuanceret.	Dårligt
26	Der er naturligvis STOR FORSKEL (nogen forskel) på om man behandles af ordinær ansat læge ELLER "turnuskandidat"!	Godt
27	Føler mig godt behandlet.	Virkelig godt

## Bilag 1

-  29 Fik forskellig medicin, og det blev ikke undersøgt nok, om de gik ind og minimerede virkningen af andre præparater. Ikke nok information efter fortsatte smerter og, må selv jævnligt tage kontakt angående mine smerter, som jeg egentlig tager medicin for. Skal selv sørge for opfølgning, hvis smerterne vedbliver og evt. finde andre løsninger. Godt
-  30 Jeg synes, at jeg i for høj grad skifter behandlende læge i ambulatoriet. Godt
-  32 Gode oplevelser. Virkelig godt
-  33 Dårligt, at det ikke er den samme læge, man har kontakt til. Godt
-  34 Jeg var inde hos mange forskellige læger i starten af mit forløb. Det bevirkede, at jeg skulle fortælle hele forløbet hver gang! Heldigvis var jeg tilknyttet en fast sygeplejerske, som rent faktisk kunne huske mig fra gang til gang og spurgte til mit velbefindende. Jeg oplevede stor uenighed lægerne imellem angående, hvilke forbehold, jeg skulle tage i forbindelse med eventuel graviditet og hvilken medicin. Det gjorde mig ret usikker på, hvad jeg skulle tro, var det rigtige! Godt
-  38 Der har været hyppige lægeskift ved reumatologisk afdeling. Ofte har jeg kun været ved samme læge to til tre gange før der igen var udskiftning. Godt
-  41 I mit forholdsvist korte behandlingsforløb, 2-3 år, har jeg været præsenteret for et utal af læger. Imellem fem og ti. Det er utrolig frustrerende at berette om sit sygdomsforløb til et nyt menneske hver gang. Der kan ikke rigtig blive nogen kontinuitet i behandlingsforløbet, når man møder en ny læge næsten hver gang. Dårligt
-  42 På grund af en stærk medicinforgiftning. Sygeplejersken ringede mig op for at høre, hvad der var i vejen. Jeg følte mig virkelig i gode hænder. Virkelig godt
-  43 Lægen, der undersøgte mig på ambulatoriet, hørte ikke en pind efter, hvad jeg sagde eller om de oplysninger, jeg havde om mit sygdomsforløb. Dårligt
-  44 Jeg er meget godt tilfreds. Jeg får en fin behandling. Virkelig godt
-  47 Har stadig ikke fået stillet diagnose trods smerter. Virkelig godt
-  49 Jeg har haft nogle læger, som har været virkelige gode, men jeg har også haft læger, som jeg egentlig har skulle fortælle, hvad jeg fejlede, og jeg synes, det har været meget udskiften med læger. Nogle læger har jeg haft længe, og til andre tider har der været en ny fra gang til gang. Godt
-  51 Perfekt og behagelige personer, som er forstående med min sygdom. Virkelig godt

**Reumatologisk Ambulatorium, Viborg**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 1	Det er min erfaring, at det kan være vanskeligt at blive taget alvorligt i et gigtforløb. Det var først, da blodprøverne blev høje, at jeg syntes, at mine smerter blev taget alvorligt. Det er ikke sikkert, det er bevidst, men det er svært, når man ikke føler, man bliver hørt. Smerten forsvinder jo ikke af den grund.	Godt
✎ 2	Det er godt, at man altid kan ringe direkte til en sundhedsfaglig person.	Virkelig godt
✎ 29	Ville gerne have mere fakta om min sygdom skriftligt, også for mine pårørende. Ville gerne følges mere op på mine smerter, som efter tre måneder er uforandrede. Ville gerne have bedre samarbejde imellem afdelingerne og evt. medicinering.	Godt
✎ 31	NN, Århus Kommunehospital. Er ikke tilfreds med, at lægen talte om at droppe kontrol.	Intet svar
✎ 34	Da jeg altid var inde ved forskellige læger, var det rart, at jeg havde sygeplejersken, som jeg kunne ringe til og få svar på mine spørgsmål fra! Nu har jeg en fast læge - med mindre det er akut besøg!	Godt
✎ 38	Hvis der var problemer med nogle af prøverne, har jeg altid fået besked telefonisk. Når der har været forværring i min sygdom, har jeg altid kunne kontakte sygehuset og hurtigt få en tid.	Godt

