

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Reumatologisk Ambulatorium
Reumatologisk Afdeling U
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	208
Besvarelser fra afsnittets patienter:	148
Afsnittets svarprocent:	71%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

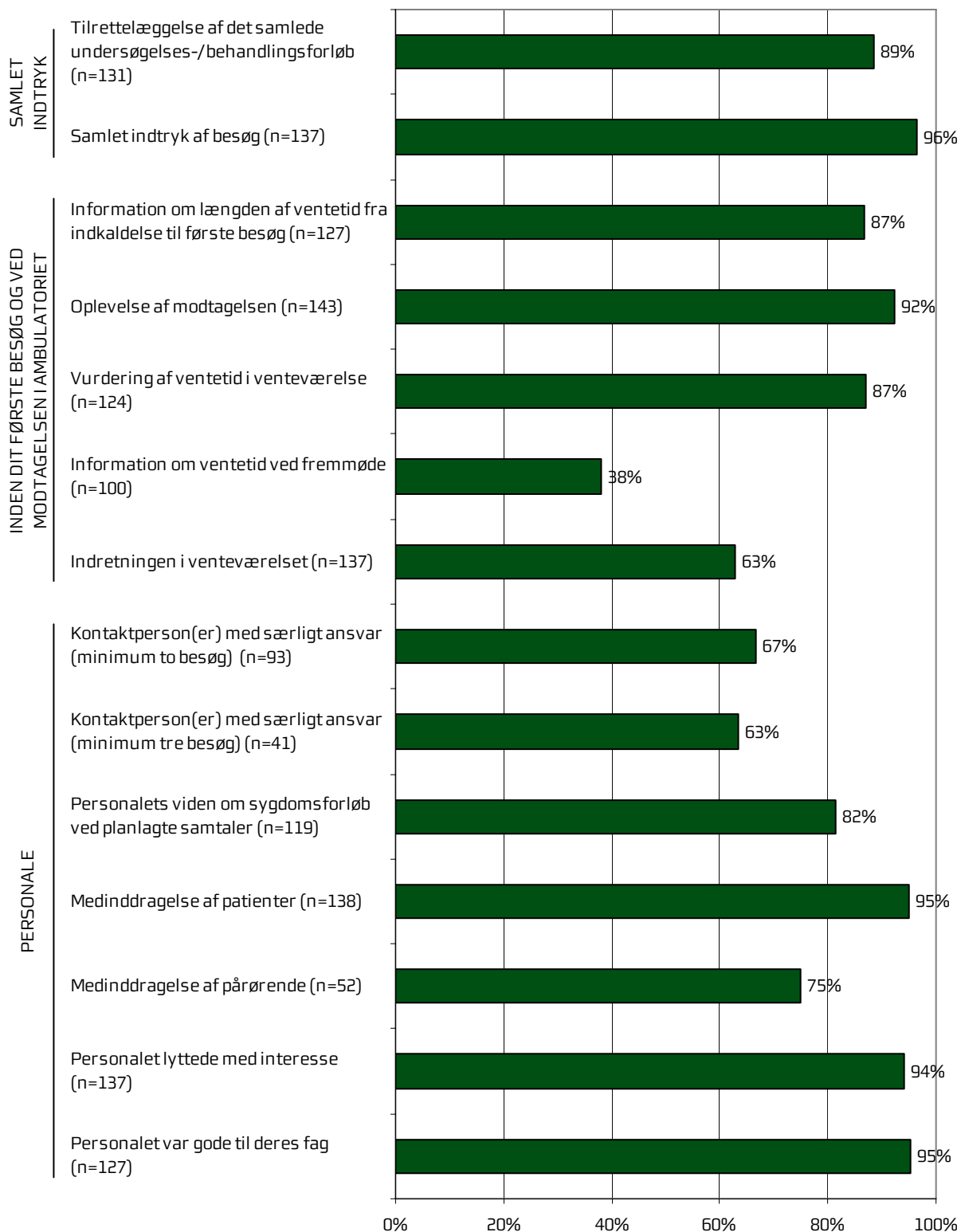
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

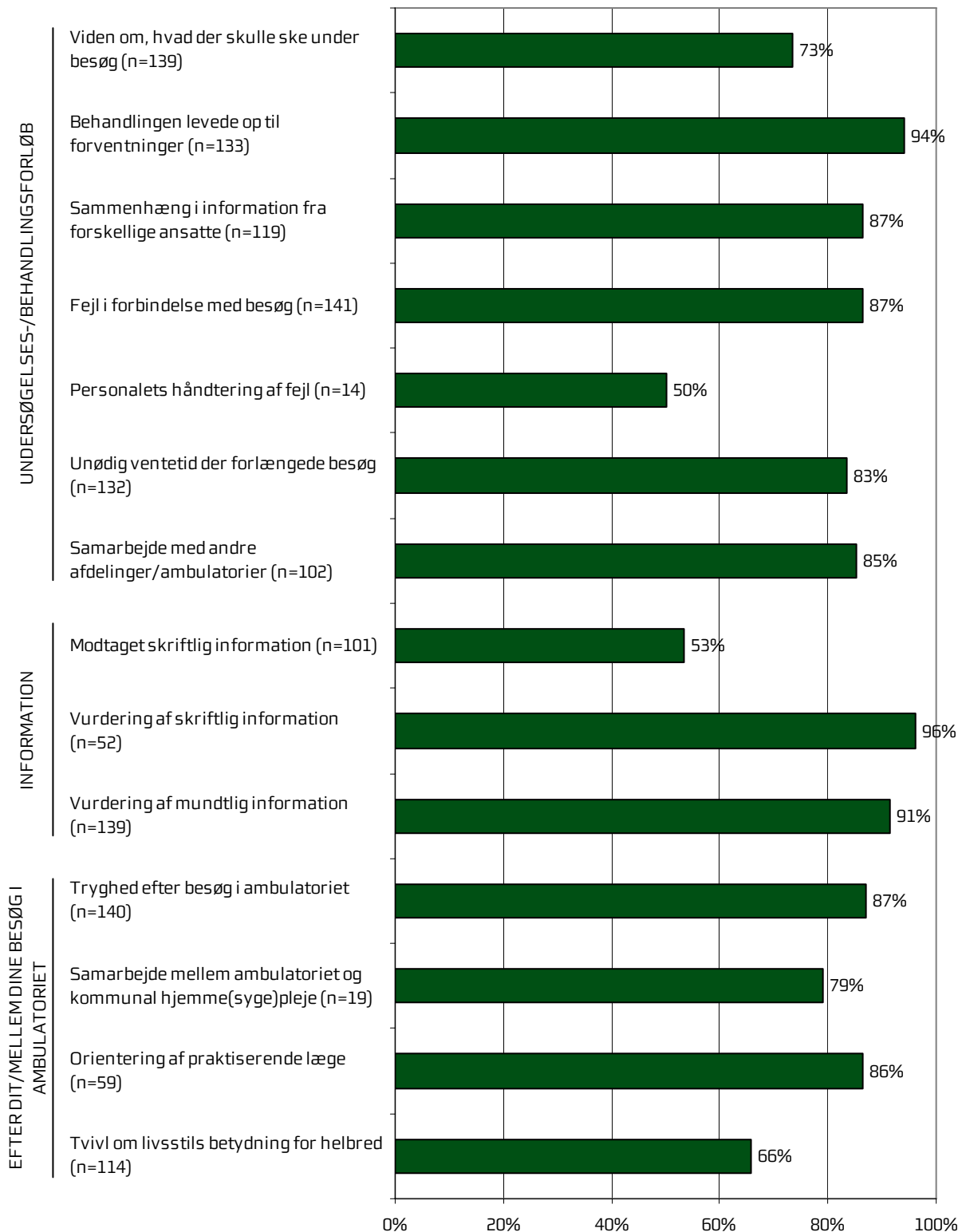
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Reumatologisk Ambulatorium

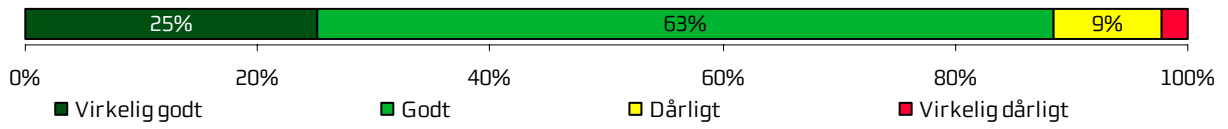
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

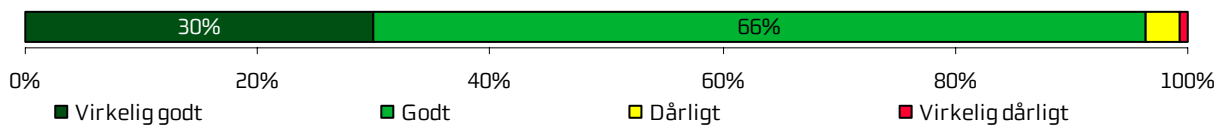
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=131)



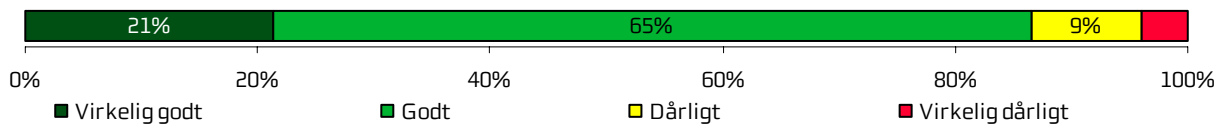
Samlet indtryk af besøg (n=137)



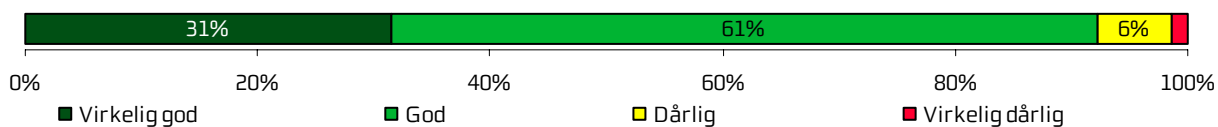
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		89 %	95 %	100 % *	84 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 % *	84 % *	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

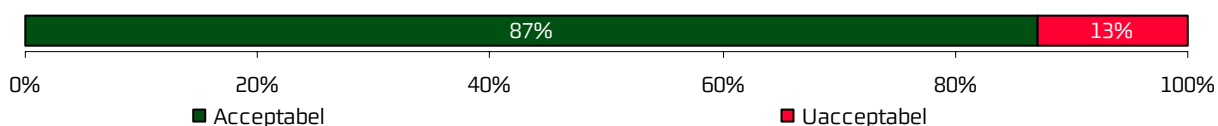
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=127)



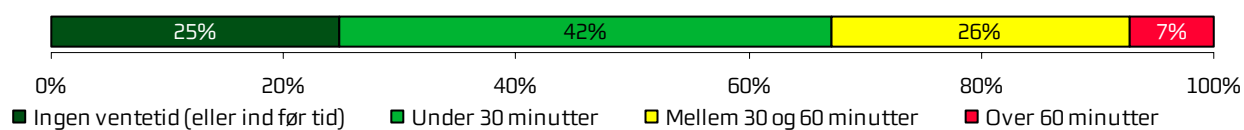
Oplevelse af modtagelsen (n=143)



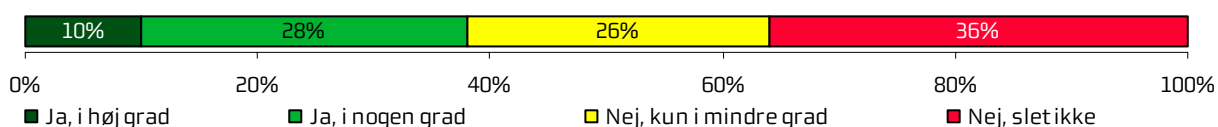
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=124)



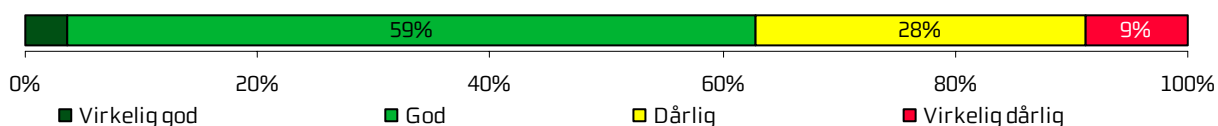
Længde af ventetid i venteværelse (n=137)



Information om ventetid ved fremmøde (n=100)



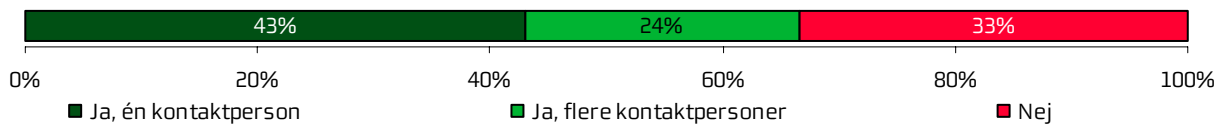
Indretningen i venteværelset (n=137)



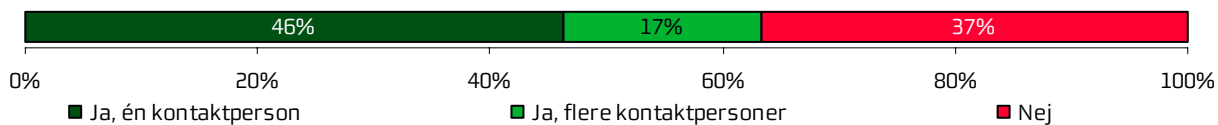
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		87 %	-	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		92 %	97 %	100 % *	93 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		87 %	-	100 % *	80 %	91 %
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?		38 %	30 %	83 % *	26 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		63 %	60 %	96 % *	59 %	79 % *

Personale

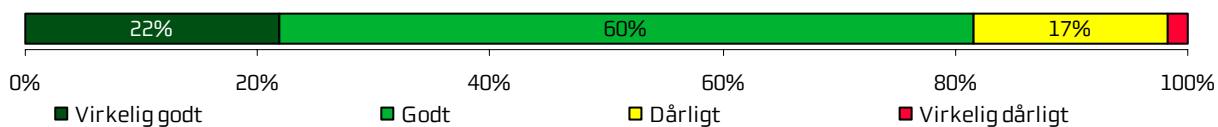
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=93)



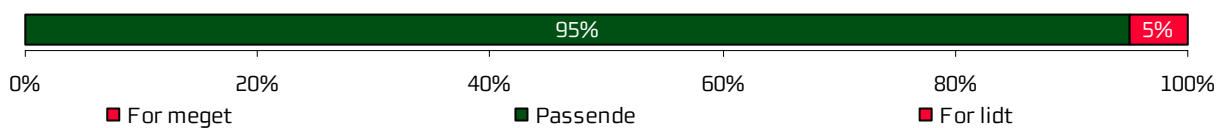
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=41)



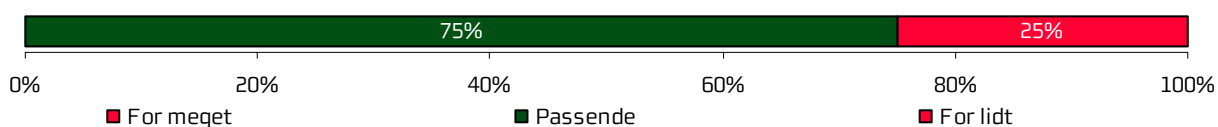
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=119)



Medinddragelse af patienter (n=138)



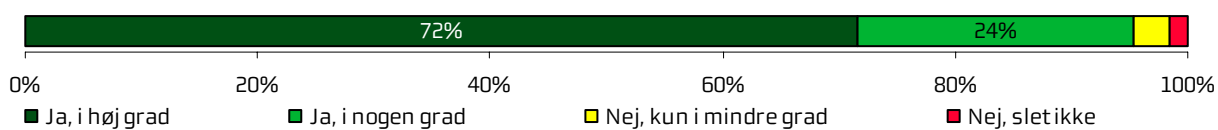
Medinddragelse af pårørende (n=52)



Personalet lyttede med interesse (n=137)



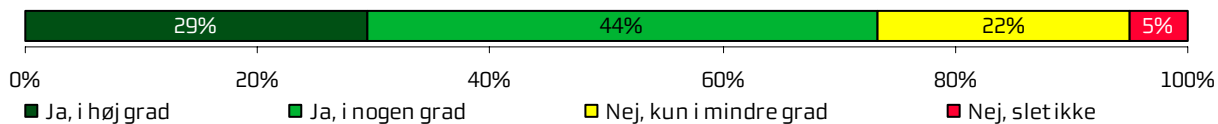
Personalet var gode til deres fag (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		67 %	71 %	96 % *	55 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		63 %	-	96 % *	59 %	79 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		82 %	90 %	100 % *	81 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	87 % *	100 %	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		75 %	78 %	96 % *	67 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		94 %	93 %	100 % *	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	95 %	100 % *	89 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=139)



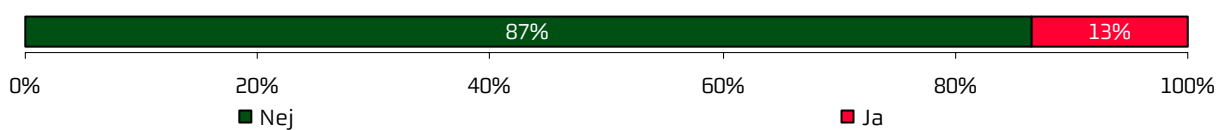
Behandlingen levede op til forventninger (n=133)



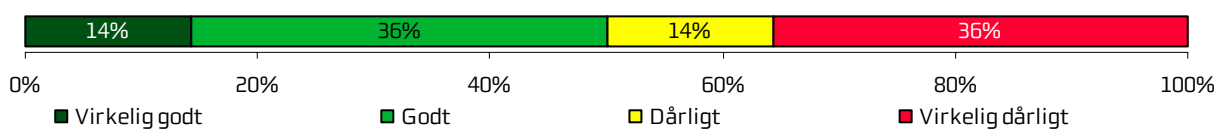
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=119)



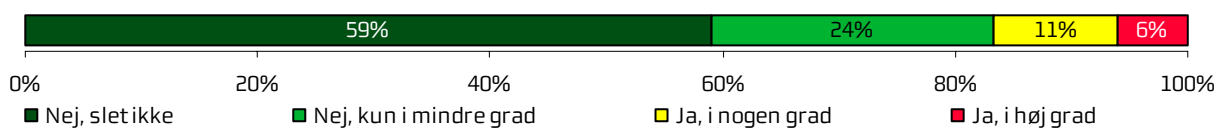
Fejl i forbindelse med besøg (n=141)



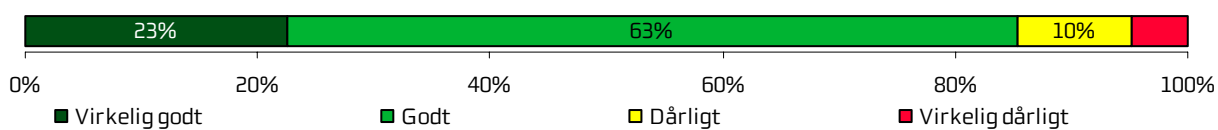
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=132)



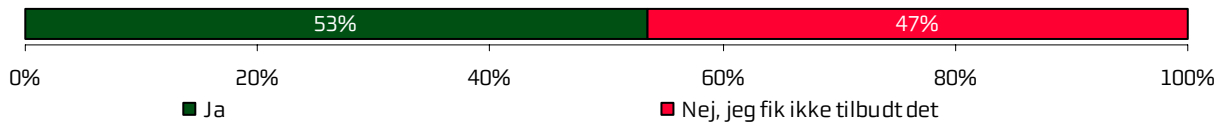
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=102)



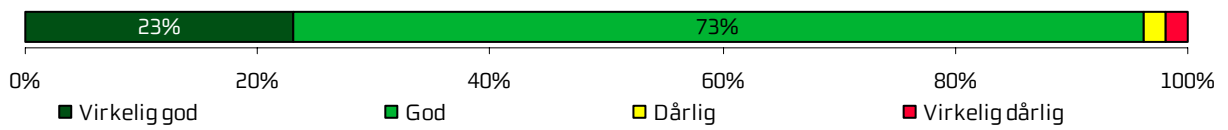
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		73 %	82 %	100 % *	66 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	88 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		87 %	88 %	100 % *	87 %	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	-	100 % *	84 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	92 % *	47 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		83 %	84 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		85 %	87 %	100 % *	77 %	92 % *

Information

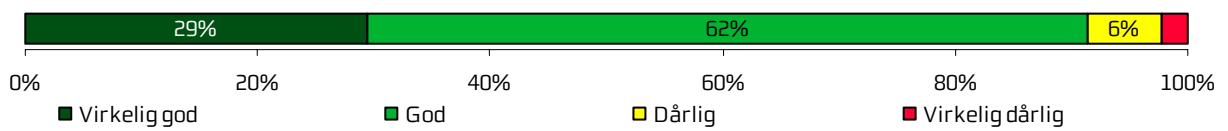
Modtaget skriftlig information (n=101)



Vurdering af skriftlig information (n=52)



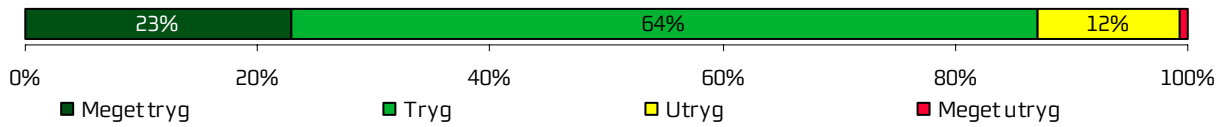
Vurdering af mundtlig information (n=139)



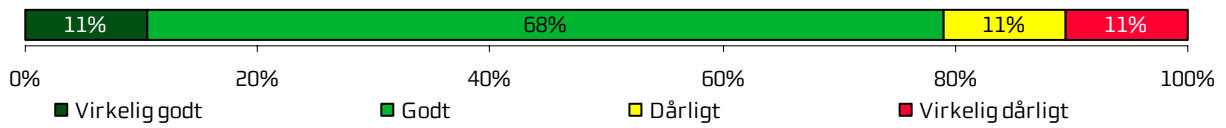
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		53 %	-	91 % *	47 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	100 %	100 %	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		91 %	92 %	100 % *	88 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

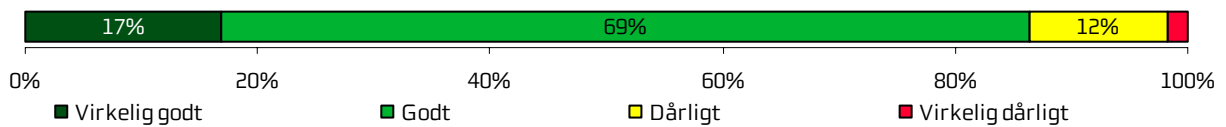
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=140)



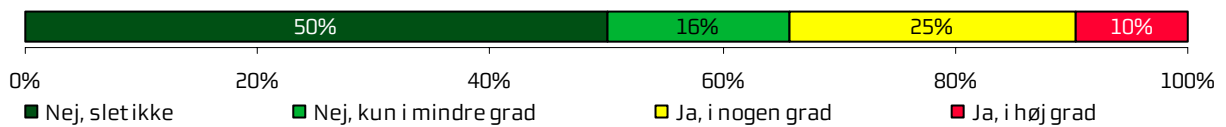
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=59)



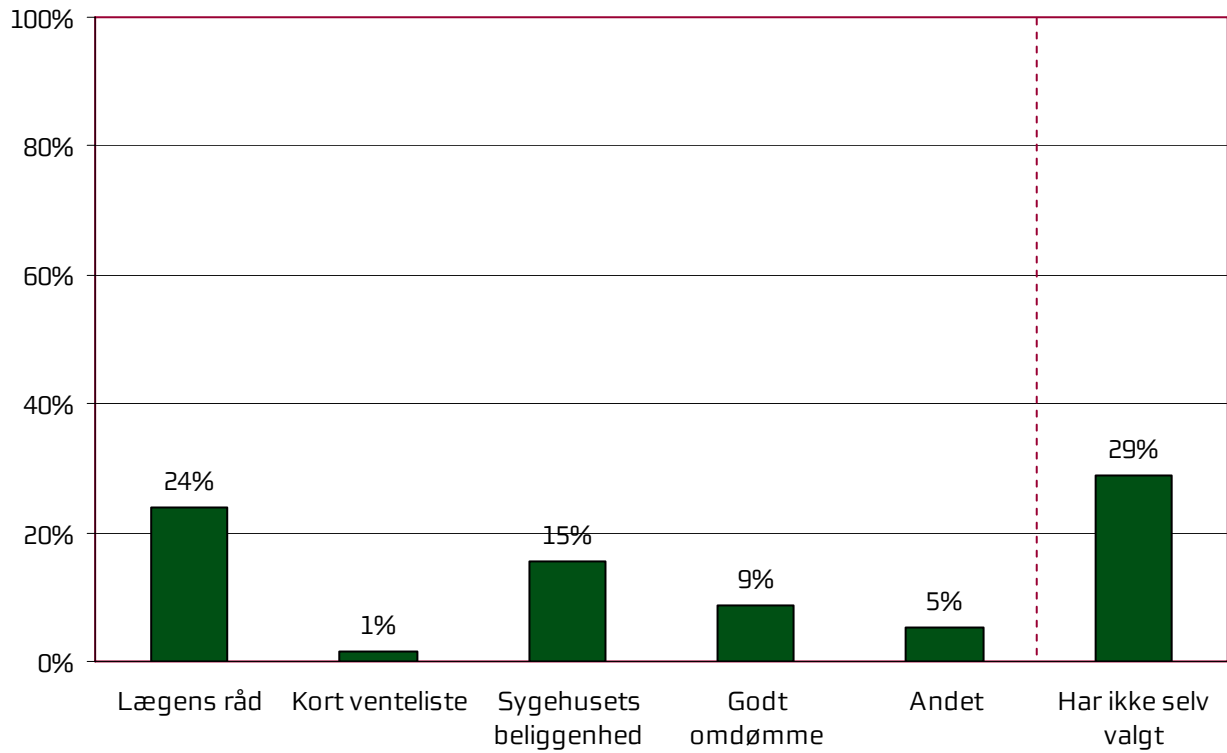
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=114)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	88 %	100 % *	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		79 %	92 %	100 % *	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		86 %	80 %	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		66 %	70 %	87 % *	56 %	73 %

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 har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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, Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus
















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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg vil gerne rose min læge, som altid hjælper mig. Efter mange år som patient i ambulatoriet føler jeg mig mere tryk. Det er dog belastende for mig hver gang efter hvert besøg at "rykke" for journal-kopi til både mig selv og min praktiserende læge. Jeg må også ringe om ny tid til kontrol, da de nogle gange "glemmer" at indkalde mig. Altså kræver det stort ansvar og styrke at være patient på afdelingen. Jeg savner kompetente sygeplejersker, som tager ansvar og har viden om [min sygdom].	Virkelig dårligt
4	Det er virkelig et dårligt skema. Jeg synes ikke, at spørgsmålene er nogle, der er relevante for mig. Jeg har en tid hver tredje måned. Jeg kommer, bliver tjekket/snakker med lægen, og tager så hjem igen. Der er ikke andre end lægen og så personen bag skranken ejg taler med. Kun en gang for år tilbage, talte jeg også med en sygeplejerske.	Godt
5	Da min sygdom kræver tre til fire kontroller om året, vil jeg sætte stor pris på at træffe en læge og ikke, som nu, en sygeplejerske. Føler mig mere tryk ved at træffe en læge ved de ambulante kontroller.	Dårligt
6	Vær realistisk i den afsatte tid til en konsultation, så ventetid formindskes. Informer om ventetiden.	Virkelig godt
7	Undersøgelsen var godt forberedt (det udsendte spørgeskema), meget grundig, fagligt kompetent og med en foreløbig konklusion, som jeg er enig i.	Virkelig godt
8	Jeg ved, der mangler tid, men lægen burde sætte sig bedre ind i sagerne, før han/hun modtager patienter.	Dårligt
10	Meget søde og kompetente folk, både personalet i ambulatoriet og lægerne. Alle er dygtige til at lytte, besvare spørgsmål og givetryghed. Meget stor ros til denne afdeling.	Virkelig godt
11	Har tidligere været patient [andetsteds], hvor jeg hver gang talte med den samme læge og samme sygeplejerske - oplevede stor tryghed og kontinuitet i behandlingen. Efter [anden sygdom er indtrådt] er jeg overgået til ambulatoriet, hvor det absolut modsatte var tilfældet - oplevede, at skulle begynde "fra Adam og Eva" hver gang - derfor den negative besvarelse.	Intet svar
14	Den meget venlige og imødekommende tone var dejlig.	Godt
15	Jeg synes, de gør, hvad de kan og har det helt dårligt med altid at skal have "akut" tid, da de virker til at have alt for travlt. Det er ikke rart hele tiden at blive glemt, og som sagt koster det meget mere at helbrede end at forebygge, og det synes jeg ikke, der er fokus på, det virker, som om der altid bliver "slukket brande".	Dårligt
16	Jeg har i alle årene befundet mig rigtig godt i ambulatoriet. Men jeg savner at have fast kontaktsygeplejerske, i det jeg har flere alvorlige grundsygdomme, har de mange skift været et problem.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Synes, at jeg er blevet taget alvorligt. Da jeg ikke har symptomer hele tiden, og ikke kan komme på hospitalet, når jeg har ondt. Alligevel er min situation blevet taget alvorligt, og det betyder meget	Godt

- for mig.
-  19 Det er meget betryggende at komme på ambulatoriet ved et udbrud af sygdommen. Så er der hjælp at hente. Godt
-  20 Har altid følt mig tryk. Både [angående] information, [og] alle er meget lydhøre, når man kommer med problemer. Virkelig godt
-  21 Særligt godt! Efter to besøg på ambulatoriet hvor jeg havde modtaget blokader, der viste sig kun at have en kort effekt, kom jeg i konsultation hos tre læger, der sammen med mig lagde en plan for den videre behandling. Dette gav mig en tryghed, og jeg gik glad og optimistisk derfra. Det holder stadig. Godt
-  22 Da det er mange år siden [] jeg første gang var i ambulatoriet, føler jeg ikke, der er noget jeg husker. Jo, jeg følte mig rigtig godt behandlet, og har følt det lige siden. Intet svar
-  24 Jeg levede i tre år med konstante smerter på grund af underbehandling med [medicin] på andet sygehus. En læge hos jer satte dosis op. Det er jeg stadig meget taknemlig for. Godt
-  25 Hvis der er en 'maskinfejl', der medfører forsinkelse, kan man: 1. Meddele det til patienten. 2. Sende prøve/biopsi til tilsvarende undersøgelse andet sted. Man kan ikke bare 'glemme' at henvise til supplerende undersøgelse. Det er utrolig svært som patient med ukendt sygdom at rykke gentagne gange for undersøgelser/resultater. Dårligt
-  26 Jeg havde gennem en årrække den samme læge i ambulatoriet, og jeg oplevede, at det gav et godt, trygt og sammenhængende behandlingsforløb. Jeg oplever, at det er svært, når det er en ny læge, jeg møder hver gang. Godt
-  29 Jeg har været fuldt ud tilfreds med hele forløbet. Virkelig godt
-  31 Det er afdelingen/sygehuset, der har behandlet mig fra starten af. Jeg befinder mig godt på sygehuset, er tryk ved behandlingerne og lægerne, og ønsker at fortsætte på sygehuset, selvom jeg har lidt kørsel dertil. Virkelig godt
-  35 Har været glad for de hjælpemidler og den fysioterapeutiske vejledning, jeg har fået undervejs. Jeg synes, mine betænkeligheder vedrørende brug af gigtmicin er blevet respekteret. Jeg føler mig godt behandlet. Godt
-  38 Undersøgt på privathospital (skulderafdeling), men henvist til reumatologisk afdeling til videre undersøgelser. hvilket har været en god oplevelse med en kompetent [læge]. Var på en afbudsliste, hvilket betød hurtigere indkaldelse for mit vedkommende - rigtig godt. Måske skulle afdelingen evt. henvise til []afdeling, da jeg fik [] hormonindsprøjtning (og tidligere har fået ligeså pga. svimmelhed (allergi) mv.). Skal undersøges for knogleskørhed [til efteråret]. Min egen læges råd. Virkelig godt
-  39 Det forventes at blive bedre med tiden. Tænker på noget koldt at drikke, og en kaffeautomat i ventetiden. Godt
-  40 Det var for sent, at en sygeplejerske fandt ud af, at jeg var sendt forkert i byen! Et års tidsspilde. Virkelig dårligt
-  42 Det kunne være dejligt, om man igen kunne få taget sine blodprøver på ambulatoriet. Der er langt Godt

Bilag 1

at gå, nu når man har ondt/svært ved at gå.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 43 | Informér lidt bedre, har svært ved at forstå, hvad lægen sagde. | Dårligt |
|  | 44 | Når man lider af reumatologiske lidelser og er besværet i bevægeapparatet, ville det for mig være hensigtsmæssigt, om alle røntgenundersøgelser kunne foretages ved et besøg. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 46 | Ventetiden er for lang, hvis man ringer ind for at få en tid til akut behandling - i mit tilfælde en indsprøjtning i foden. Dvs. hvis jeg har behov for en indsprøjtning, kan der nemt gå 3 dage (uden involvering af weekends), inden der er en tid, og det er en meget ubehagelig ventetid. Det tager kun 4 min, at give mig den indsprøjtning alt inklusiv. | Godt |
|  | 47 | Blodprøver kan ikke mere tages på ambulatoriet. Dette er ikke så smart, da mange af patienterne er dårligt gående, så der er langt og op ad bakke. | Godt |
|  | 48 | At blive lyttet til som patient har jeg oplevet som meget vigtigt mindst to gange i mit sygdomsforløb. Den ene gang havde jeg nogle voldsomme symptomer på []mangler. Behandling/opfølgning blev omgående sat i gang. Anden gang var det gentagende [sygdom] over [mere end et år], som gjorde mig meget utryg. Jeg spurgte efter en CT-scanning, hvilket blev accepteret og udført. Det viste sig, at jeg havde et [problem], der havde vokset sig stor til stor gene for mit immunforsvar. Efter en større operation har jeg faktisk kun haft fire sygedage det sidste [år]. Så her skal der lyde en stor TAK. | Godt |
|  | 49 | Det, som jeg synes er vigtigt for mig, er at have den samme læge, når jeg kommer til kontrol. Jeg har haft mange forskellige læger, der ikke altid lytter til patienten i forbindelse med behandlingen, og det har skabt nogle uheldige konsekvenser for mig. | Godt |
|  | 50 | Sygdoms- og udredningsforløb har været utroligt langvarigt - [flere år]. På nuværende tidspunkt stadig ingen konklusion og behandling. | Dårligt |
|  | 53 | Jeg fik slet ingen information om, hvad der skulle ske efter mit første besøg. Dette var utrygt. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 54 | Meget kompetent læge og dygtigt personale. | Virkelig godt |
|  | 55 | Føler, de altid har tid, og at de oprigtigt interesserer sig. | Virkelig godt |
|  | 56 | Føler mig i meget gode hænder og omfattet af venlighed. | Godt |
|  | 57 | Den lægelige betjening helt i top. Har ikke mulighed for at bedømme det øvrige personale. | Virkelig godt |
|  | 60 | Har altid taget mig til undersøgelse, hvis problemer med min [lidelse]. (Er blevet behandlet udenfor planlagte undersøgelser). FLOT SERVICE. | Godt |
|  | 61 | Større venteværelse. Digitalt nummersystem burde opsættes. Der bliver råbt mange navne hele tiden. Meget dårlig plads til kørestole og gangbesværede. Elendige stole til gigtpatienter, mange havde det svært med udstyret. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 66 | Det ville være rart med en plan, der rækker mere end 14 dage frem: Altså, når man af en læge får at vide, at han gerne vil se en om tre måneder, at man så kunne få en tid med hjem med det samme. Når ambulatoriet skal kalde ind, går der altid en måned over og ofte mere, og så kommer man ind til | Godt |











en læge, som ikke er inde i min sag. Hver læge har sin "kæphest" og det forvirrer. jeg har bl.a. oplevet, at få en behandling sat i gang af en læge, stoppet af en anden, som mente, den ikke hjalp. Da jeg så (efter anden læge) kommer ind til den første igen, taler han om, at den behandling ikke var uden virkning. Min sygdom er desværre noget kompliceret, derfor ville det være rart kun at komme til en læge, og det undrer mig at et universitet IKKE kan planlægge tre måneder frem i tiden. Det kan mange andre!

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 67 Måske det kunne være rart at have den samme læge hver gang - på den anden side kan man også være uheldig med den ene, man så får. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 69 Venteværelset er smalt, og man sidder med benene ud mod midten af gangen, så man hele tiden skal trække fødderne til sig, når folk går gennem gangen. Venteværelset er en slags smal gang. Personalet virker ofte stressede/travle. Lægen er super sød og god til sit fag og god til at lytte. Min kontaktperson i sygeplejerskegruppen er meget venlig. | Godt |
| ✎ | 70 Laboratorieprøver kan evt. efterfølgende (inden næste konsultation) informeres til patienten, eller patienten er indforstået med, at informationen kun bliver viderebragt, såfremt dette er af betydning eller vigtigt. | Godt |
| ✎ | 71 Det er et meget venligt personale. | Godt |
| ✎ | 72 De har været søde til at håndtere det, at jeg ikke er specielt glade for nåle. Gode til at lytte. I travle perioder kan man tydeligt mærke, der er travlt. Kan godt føle, der bliver 'jappet' lidt. Det har i et enkelt tilfælde gjort mig lidt utryk ved behandlingen. | Dårligt |
| ✎ | 74 Jeg ville ønske, at der var flere læger. Venteværelset er en lang og trang gang. Jeg havde pga. ødemer behov for at kunne lægge benene op. Det er der ikke mulighed for. | Godt |
| ✎ | 75 Lægerne har været rigtig gode, jeg har været hos 3 forskellige foruden min faste, pga ferie osv. Men der er nogle problemer i hvordan sygeplejerskerne forstår deres arbejde i forhold til patienterne. | Godt |
| ✎ | 78 Det ville være dejligt, hvis man kunne blive fulgt af en læge, så man havde et forløb. Hvis personalet kan se, at der er mere end 30 minutters ventetid, at de så eventuelt sendte en sms til patienten, som så ikke spilder unødigt tid. | Dårligt |
| ✎ | 79 Jeg har både under indlæggelse og ambulatoriebesøg fået en meget velkvalificeret og personlig behandling af både plejepersonale og læger. Og får det stadig!! | Virkelig godt |
| ✎ | 80 Der skal nok arbejdes meget på, at [nogle] læger bringes til at forstå det herskende læge/patientforhold, den deraf følgende kommunikationsform, samt det tværfaglige samarbejde, som er en essentiel del af en velfungerede sygehusafdeling/ambulatorium. | Virkelig godt |

Reumatologisk Ambulatorium, Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?












ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Kom ind i løbet af få dage pga. mange smerter.	Virkelig godt
3	Ventetiden er for lang fra lægebesøg til undersøgelse og påbegyndt behandling. Grund - stærke gigtsmerter overalt.	Godt
4	Jeg husker det ikke, det er mange år siden!	Godt
5	Mit besøg blev aflyst gang på gang.	Dårligt
7	Det var en positiv overraskelse, at der forinden første besøg var udsendt et detaljeret spørgeskema.	Virkelig godt
9	Der gik ca. [et år] fra røntgenbillederne blev taget til første indkaldelse med reumatolog. Uacceptabelt.	Dårligt
10	Meget grundig og meget venlig.	Virkelig godt
12	Jeg synes, der går lang tid fra besked om indkaldelse til selve undersøgelsen, men jeg kom hurtigt til en ny tid, da jeg var ude for et uheld og ikke kunne komme til den første. Det var dejligt.	Godt
13	Var indlagt først.	Godt
17	Blev hele tiden/forløbet lovet en tid, som de på ingen måde overholdt, tværtimod så gik der yderligere 1-2 måneder.	Godt
20	Det er jo så længe siden, men husker det som en god oplevelse.	Virkelig godt
27	Nej, har været der mange gange.	Godt
30	Blev henvist fra egen læge og fik tilsendt indkaldelse til ambulatoriet.	Godt
32	Har gået der i flere år, bl.a. været med i []forsøg.	Virkelig godt
36	Ventetiden var ikke urimeligt lang. Der var ikke behov for information.	Godt
42	Det er ikke altid, at jeg er blevet informeret om ventetiden. Jeg har prøvet flere gange at vente længe, tre kvarter til en time.	Godt
47	Er kommet i Reumatologisk ambulatorium [i mange år].	Godt
51	Det ligger [mange] år tilbage, så det husker jeg ikke.	Godt
53	Jeg fik den første indkaldelse, hvor der stod, der var over 13 måneders ventetid. Efter et års venten	Det kan jeg

	fik jeg nu en ny indkaldelse, i denne stod, at de lige havde modtaget en henvisning fra min privatpraktiserende læge, men det passede jo ikke, Det var jo et år siden han skrev denne henvisning. Hvorfor denne løgnehistorie, ja det ved jeg ikke. Måske et tegn på dårlig samvittighed, men det er bestemt ikke god behandling, direkte at lyve overfor patienterne.	ikke vurdere
	54 Jeg bliver indkaldt en gang om året, derfor oplever jeg ingen ventetid.	Virkelig godt
	56 Første besøg var afklaret ved udskrivelse fra patientafdelingen på reumatologisk.	Godt
	59 Manglende fremsendelse af patientjournal fra visiterende sygehus medførte tre dages ventetid.	Virkelig godt
	63 Har kun ros!	Intet svar
	67 Jeg har kommet der i mange år og kan ikke huske, om jeg blev informeret. Det går nu også meget forskelligt fra gang til gang - det er også sket, at jeg kom til med det samme!	Det kan jeg ikke vurdere
	69 Der er flere år siden, så jeg kan ikke huske så nøje hvordan det var.	Godt
	70 Jeg kommer i ambulatoriet en gang om året og modtager altid god og hurtig information.	Godt
	73 Ventede i fem kvarter og måtte betale en P-bøde. TRÆLS.	Godt
	74 Alle besøg har været på akutliste.	Godt
	76 Første besøg skete umiddelbart efter indlæggelsen på andet sygehus.	Godt

Reumatologisk Ambulatorium, Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg anede ikke, hvad der foregik. Det anede jeg ikke i flere år efter, før jeg insisterede på at gå hos den same læge på afdelingen. Det hjalp, og han samlede op på det hele.	Virkelig dårligt
2	Virkelig meget fin behandling, meget grundig, god information, alt sættes i værk samme dag; medicinering, røntgen, blodprøver - fantastisk.	Virkelig godt
3	Følte jeg var i gode hænder.	Godt
4	Jeg plejer at sige: "Hej, nu er jeg kommet" - og så går der kun et øjeblik (for det meste), og jeg kommer til. Jeg har ikke noget at klage over. Synes altid, det er vældig fint.	Godt
7	Ingen ventetid i forhold til mødetidspunktet.	Virkelig godt
11	Forfærdeligt venterum. Lange ventetider, forskellige læger - på trods af at det ved sidste besøg var aftalt, hvilken læge jeg var patient hos.	Intet svar
12	Jeg kom hurtigt til, da jeg kom før den tid, jeg havde fået. Der sad vældig mange, men jeg kom til med til samme, før tid, så det var SUPER.	Godt
14	Særdeles venligt personale.	Godt
21	Jeg oplevede, at der nu endelig efter ca. seks år med smerter og hævelser endelig var nogen, der interesserede sig for mit problem.	Godt
23	Jeg var der flere gange, før jeg blev indlagt. Hver gang en ny læge, indtil jeg blev indlagt i [ca. en uge]. Herefter udskrevet på grund af sommerlukning på afdeling tre, hvorefter jeg selv kørte op for at få taget blodprøver.	Intet svar
26	Der var ingen modtagelse.	Godt
30	Fik ikke fornemmelsen af, der er særlig meget styr på tingene. Trods at jeg havde meldt min ankomst, vidste de ikke, jeg var kommet.	Godt
36	Der var ikke meget venteværelse. Jeg blev anbragt i en stue på en gang.	Godt
37	I sommerferien var det svært at vide, hvor skulle henvende sig, da skranken på gangen var ubemandet.	Godt
41	Meget fint. Der blev tændt stearinlys. Virkelig en dejlig oplevelse.	Virkelig godt
43	Det virker noget forvirrende.	Dårligt
45	Personalet er imødekommende, glade og har altid et smil på læberne.	Det kan jeg

		ikke vurdere
	47 Har kunnet ringe, når det var helt slemt, og har i alle årene altid kunnet blive hjulpet med en akut tid. Tak for det.	Godt
	48 Der sidder som oftest en ved skranken, der ved min henvendelse krydser af, at jeg er kommet. Det hænder også, at der er "lukket", og at man skal henvende sig hos sygeplejerskerne. Her kan der opstå kortere eller længere ventetid.	Godt
	52 Alle var søde og venlige og gav en god information om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	53 Rent. UG.	Det kan jeg ikke vurdere
	56 Venlig modtagelse. Man havde tjek på mig.	Godt
	58 Alle var flinke.	Godt
	62 Ingen kommentar.	Godt
	69 Måske lidt stressende. Personalet virkede travle. Og de gik hurtigt, og man kunne ikke få god øjenkontakt med nogen, da de skyndte sig hele tiden. Men de virkede venlige nok.	Godt
	74 Der er travlt, men personalet arbejder hårdt for at få så mange som muligt igennem.	Godt
	75 Sekretæren informerede mig om, at jeg skulle vente, til jeg blev kaldt ind hos lægen. Der var ingen information fra sygeplejerskerne.	Godt
	76 Jeg fik god hjælp til at finde rundt.	Godt

Reumatologisk Ambulatorium, Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
1	Jeg oplevede, at lægen sad med en andens journal. Jeg oplevede, at en anden havde fået min tid, og jeg måtte derfor gå hjem, selvom jeg var blevet indkaldt.	Virkelig dårligt
15	Jeg bliver hele tiden "glemt", er ikke i systemet, så får altid en "akut" tid, hvilket betyder, at der bliver brugt alt for meget af jeres tid på at sætte sig ind i hvad/hvordan, få [behandlet mig] i stedet for at forebygge.	Godt
17	Booket hos en forkert læge.	Virkelig dårligt
23	Nu har jeg en fast læge, som jeg måtte ringe til, men da jeg ringede for at tale med hende, fik jeg besked af sygeplejersken, at det var hende, jeg skulle tale med angående mine blodprøver. Lægen havde lovet at ringe, hvis ikke mine blodprøver var i orden. Det gjorde hun ikke, før jeg henvendte mig for at blive sat op i [præparat].	Intet svar
24	Den læge, som jeg var tilknyttet i begyndelsen, havde sjældent sat sig ind i min situation inden konsultationen. Ej heller læst journalen, som heller ikke var ført ajour.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Jeg ventede i flere måneder på at blive indkaldt til supplerende undersøgelse. Først efter flere rykkere opdagede man, at der ikke var lavet en indkaldelse. Senere ventede jeg fem MÅNEDER på svar på en undersøgelse. Forventet svartid var opgivet til seks UGER.	Intet svar
28	Jeg blev ringet op, fordi de mente, at jeg skulle indlægges. Men da jeg så mødte op, viste det sig, at der var lavet en fejl, og at jeg slet ikke skulle indlægges alligevel.	Godt
30	Jeg skulle have svar på blodprøver. Dem måtte jeg selv ringe og høre efter. Der blev skrevet til mig, efter jeg havde ringet, at afdelingen havde forsøgt at ringe til mig. Men jeg var hjemme hele tiden, og der blev IKKE ringet.	Virkelig dårligt
34	Forkert adresse efter tre år. De siger, jeg har fået brev, når jeg ikke har. Siger jeg skal til samtale [jævnligt], men kommer et år efter. Men men, sidste gang gik der kun fire til seks måneder.	Intet svar
35	Jeg skulle have svar på røntgenbilleder af hænder og fødder efter et halvt år, men der gik to år, før jeg blev indkaldt og fik besked.	Godt
40	Jeg kom for at få en lægeerklæring fra lægen til brug for min ansøgning om førtidspension. Jeg startede med at komme til en ung kvindelig læge, som senere viste sig ikke at være specialist i gigtsygdomme. Først efter et års undersøgelser klagede jeg til en sygeplejerske, som kunne se, at det var en fejl og fik nu en tid to måneder senere hos lægen selv.	Virkelig godt
62	Ingen fejl.	Intet svar

- | | | |
|---|--|--------------------------------------|
| ✎ | 69 Jeg er kommet på ambulatoriet igennem mange år, og fejl sker indimellem, såsom at få en forkert besked, eller at beskeder ikke kom videre. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 75 I to tilfælde fik jeg besked af sygeplejerskerne om, at prøveresultater var 'fine'. I det ene tilfælde rettede lægen det ved næste undersøgelse, i det andet tilfælde rettede en sygeplejerske det, da jeg efterfølgende ringede for at få yderligere information. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 77 Blev placeret i det forkert venteværelse. | Dårligt |
| ✎ | 80 [] Jeg blev ringet op af en sygeplejerske, der sagde, at jeg skulle komme ind og få taget blodprøve samme dag. Det var meget vigtigt. Der var også reserveret tid til mig på afdelingen, hvor jeg skulle møde mandag morgen, 8.45, fastende. Jeg kunne ikke få nogen forklaring, men jeg kunne komme til at tale med en læge i en anden afdeling, hvis jeg kom forbi efter blodprøvetagning []. | Dårligt |

Reumatologisk Ambulatorium, Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Alt i alt får jeg god behandling i ambulatoriet, men det kræver, at jeg er en stærk patient og hele tiden selv sørger for at koordinere og samle op på mine besøg og i det hele taget behandling.	Virkelig dårligt
7	Forinden undersøgelsen havde jeg givet tilladelse til supplerende undersøgelser i min lægejournal og andre vedkommende journaler.	Virkelig godt
8	Ny læge på afdelingen havde ikke haft tid til at sætte sig ind i min journal, eller hvilken behandling jeg har gennemgået.	Dårligt
24	Var indlagt lidt længere nede ad hospitalsgaden efter en rygoperation. Det var lidt af en præstation (af mig), at få medicin til den afdeling.	Godt
25	En del delay var forårsaget af et ødelagt mikroskop. Man må forvente at prøverne så kan sendes et andet sted hen for at undgå unødvendig ventetid OG bekymring hos patienten.	Dårligt
26	I min kontakt med ambulatoriet er ventetid og længden af eventuel ventetid ikke det centrale i oplevelse af undersøgelsesforløb og behandling.	Godt
27	Kort ventetid på MR-scanning - dejligt.	Godt
29	Jeg har været fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
32	Kunne godt tænke mig en mere dybdegående forklaring på resultaterne af blodprøverne. Der er jo et fyldestgørende skema, men det bliver ikke gennemgået med patienten.	Virkelig godt
34	Synes ikke de samarbejder.	Dårligt
40	Ja, det tog et år for lang tid at få en speciallægeerklæring.	Virkelig dårligt
48	Ved kontrolbesøget blev lægen og jeg enige om at rådspørge en anden afdeling []. Efter at have ventet på skriftligt svar i to måneder, kontaktede jeg ambulatoriet, som så måtte rykke for svar. Herefter var der svar efter 14 dage.	Godt
50	Tidspunkter for forskellige undersøgelser er slet ikke koordinerede.	Dårligt
54	Jeg er meget tilfreds med personale/læge.	Virkelig godt
64	Jeg var først til en grundig undersøgelse på skadestuen og derefter på anden afdeling.	Godt
65	Der gik to og en halv til tre uger, fra jeg blev henvist fra afdelingen, til jeg blev kontaktet af klinikken - og jeg prøvede flere gange selv at ringe til henholdsvis afdelingen og klinikken uden, at det rigtigt hjalp.	Godt



- ✎ 68 Om morgenen [] bliver der taget blodprøver, temperatur, blodtryk - og så sker der ikke mere før hen på eftermiddagen. Når man kun er under ambulant behandling er det "træls", at man bare venter og venter i mange spildte timer! - Kan det ikke ændres? Godt
- ✎ 72 Jeg synes, det var vanvittigt (og uretfærdigt) svært at komme i betragtning til en behandling. Hverken ved henvendelse til min praktiserende læge, til vagtlægen eller skadestuen kunne jeg komme hurtigere igennem til ambulatoriet end 3 måneder. Min ankel var kæmpestor og hævet, og jeg havde meget ondt i den. Jeg var ked af det og meget forskrækket over pludselig at have fået gigt i udbrud (uden at jeg helt vidste, om det var det, jeg fejlede). Ikke fedt, slet ikke fedt i sådan en situation at skulle til at kæmpe med så stivnakket et system! Dårligt
- ✎ 75 Jeg har et meget positivt indtryk af lægerne, lyttende til hvad jeg sagde, spørgende og gode til at forklare, men fortravlede. Jeg har et dårligt indtryk af sygeplejerskerne, forkerte beskeder, ikke hjælpsomme (jeg måtte selv få tid til en røntgenundersøgelse og finde ud af hvor og hvornår jeg skulle indlægges) osv. Desuden taler de hårdt til patienter, som ikke rigtig kan finde ud af det (ældre, fremmedsprogede, førstegangshenvendelser mm.). Godt
- ✎ 78 Jeg har fået en ny læge, hver eneste gang jeg har været i ambulatoriet. Jeg har været udsat for, at jeg havde en læge, som jeg havde svært ved at forstå. Hun var meget sød og venlig, men svær at forstå. Dårligt
- ✎ 80 Hjertet og lungerne skulle tjekkes, så jeg ville blive indkaldt fra [to afdelinger]. Da jeg endelig kom til at tale med en læge, [var denne svær at forstå], og det virkede i det hele taget grotesk. Der var en sygeplejerske til stede, som forsøgte at få det til at forløbe fornuftigt, dog uden større held, hvilket man ikke kunne bebrejde hende. Senere på [en tredje afdeling] sagde man, at jeg bare skulle have lavet scanning. Det ville gå hurtigt, og det var ikke nødvendigt at faste. Virkelig godt

Reumatologisk Ambulatorium, Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Der mangler generelt opfølgning på mine besøg mellem læge og min praktiserende læge, så "alle" kan holde styr på, hvad der sker. Her tænker jeg på manglende journalskrivning i ambulatoriet, som min praktiserende læge mangler hver gang.	Virkelig dårligt
7	Jeg opfattede den behandlende læge som faglig dygtig, interesseret, venlig og uddybende i sine svar og meget grundig.	Virkelig godt
8	Normalt fungerer mine besøg i ambulatoriet gnidningsløst og professionelt, men nyt personale mangler tid til at sætte sig ind i sagerne, før de udsættes for en patient som mig. Der er noget galt, når man føler, at man kender mere til sin sygdom, end lægen gør.	Dårligt
14	Jeg har været glad ved tanken om, at jeg har to kontaktpersoner.	Godt
15	Jeg synes, det er problematisk, at jeg bliver "glemt". Jeg skal nok selv sørge for at få bestilt tid til blodprøve/medicin og få en "akut" tid, men det er måske ikke alle, der kan det, og jeg formoder, at også andre bliver "glemt". De er alle meget søde, og jeg får altid en tid, "straks" jeg ringer, men...	Dårligt
16	Ved skift af læge oplever jeg, at nye læger glemmer kompleksiteten af forskellige sygdomme.	Det kan jeg ikke vurdere
24	Jeg føler mig lidt mere "set" inden for de sidste måneder.	Godt
26	Ved mit seneste besøg i ambulatoriet havde jeg en meget venlig læge [], og jeg var efterfølgende noget i tvivl, om hun forstod mig. Hun var meget opsat på, at jeg forstod hende.	Godt
27	Ved start var der fysioterapeut, ergoterapeut, kontaktperson - sygeplejerske, samme læge. Intet af dette er fortsat eller tilbudt.	Godt
33	Meget kompetent behandling.	Godt
42	Jeg har gjort opmærksom på, at det kan være meget svært at komme i telefonisk kontakt med ambulatoriet i telefonisk kontakttid. Telefonen er optaget hele tiden/nogle gange - er så selv mødt op - og fået oplyst, at det kan man ikke forstå, da der ikke har været særlig travlt. Der må være en teknisk fejl.	Godt
48	Jeg er kommet til kontrol i ambulatoriet i mange år og har derfor mødt en del læger. Som det er nu, er det meget betryggende, at det er den samme læge, man kommer ind til hver gang. Da man som patient så ikke skal bruge energi på at uddybe sin sygehistorie hver gang, men derimod lave opfølgning.	Godt
69	Kan være svært at komme igennem i telefonen, hvis man ringer dertil.	Godt
72	Den mundtlige information angående min mulighed for at påbegynde methotrexat kunne have	Dårligt

været lidt bedre. Det kom som en pludselig sidebemærkning, at der var tale om livslang behandling. Det er en skræmmende besked, der skal serveres nænsomt. Det er BIG DEAL at skulle på immun-dæmpende medicin resten af livet.

-  75 Jeg var indlagt i to dage på Reumatologisk afdeling til undersøgelse. Det var fint og kort. Med fast kontaktsygeplejerske og læge - "ring når du kommer hjem, hvis du er i tvivl om noget eller vil noget forklaret, også hvis der er gået nogle dage", osv. Godt
-  80 Bortset fra [ved én lejlighed] har jeg været meget tilfreds. Der er en god stemning, og det virker, som om der er styr på tingene. Jeg har følt mig "velkommen" lige fra første færd. Virkelig godt