

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Reumatologisk Dagafsnit
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:	120
Besvarelser fra afsnittets patienter:	82
Afsnittets svarprocent:	68%

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).

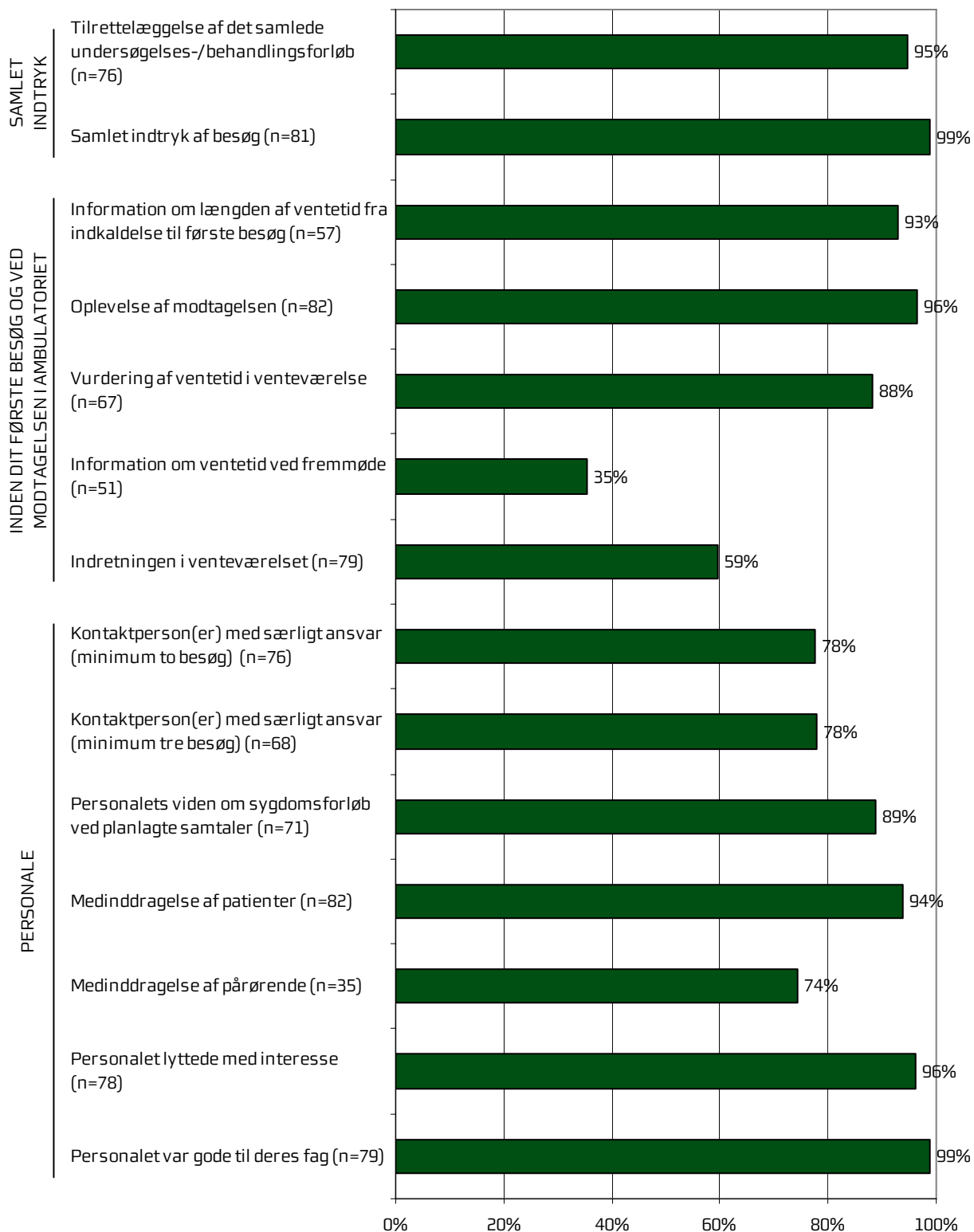
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

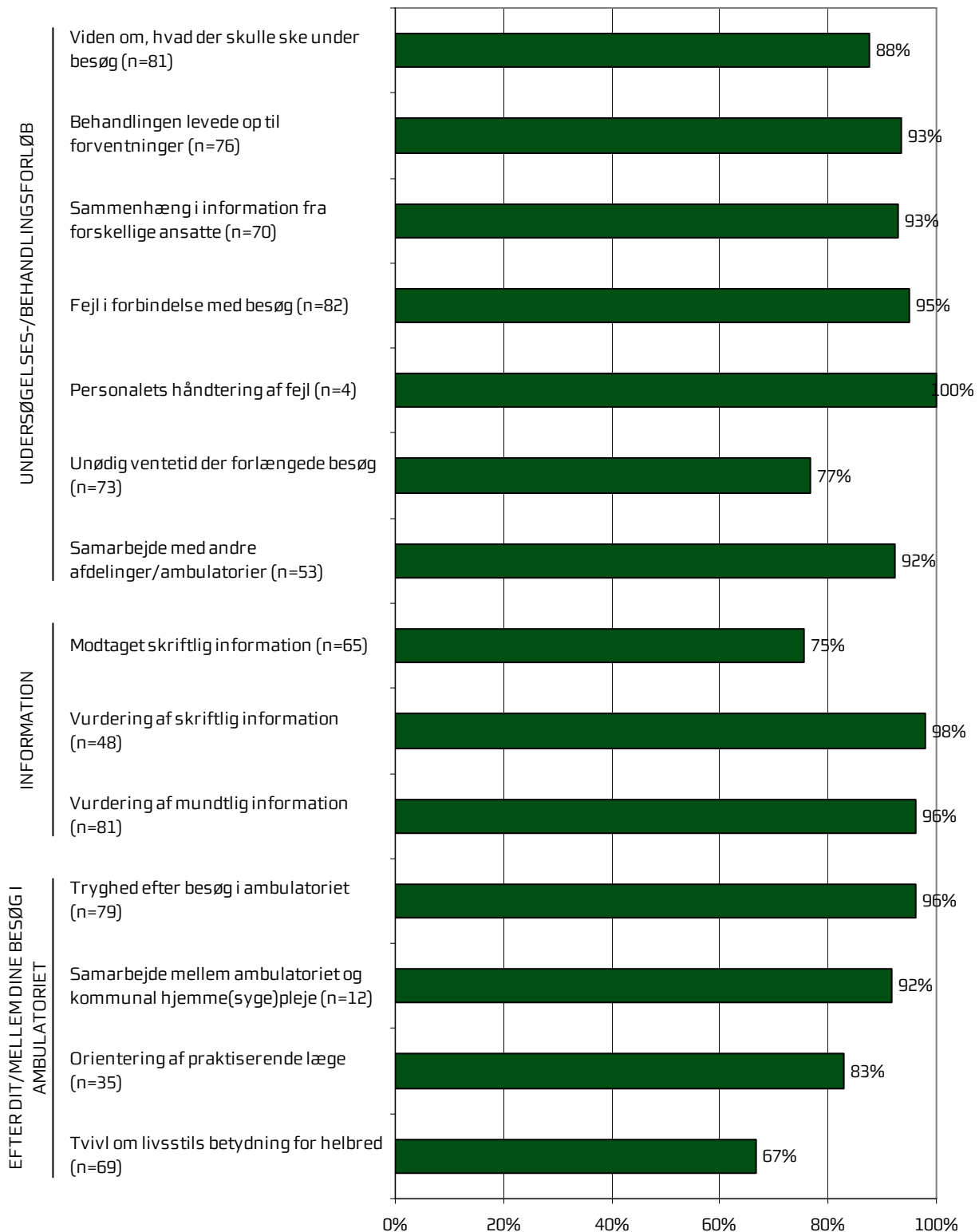
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

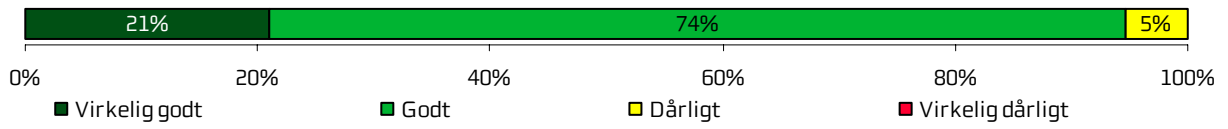
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

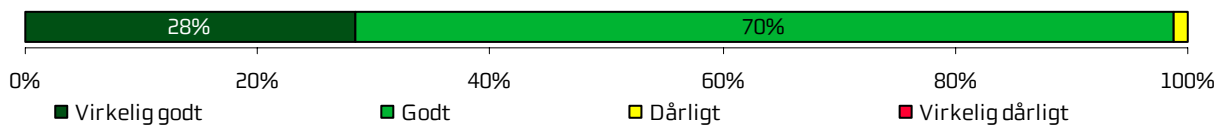
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=76)



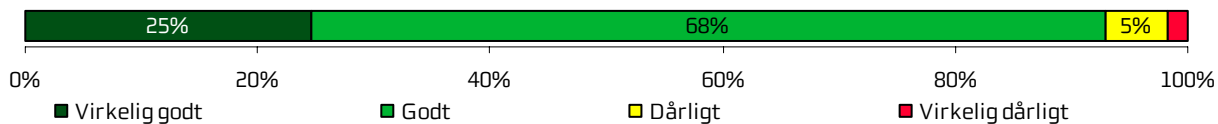
Samlet indtryk af besøg (n=81)



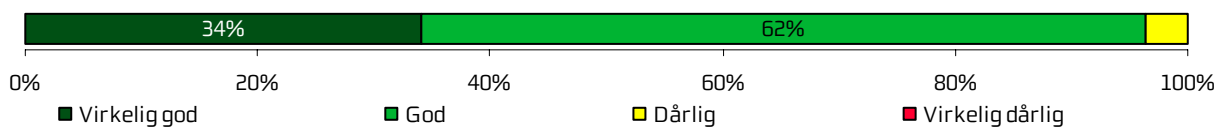
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	97 %	100 % *	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	84 % *	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

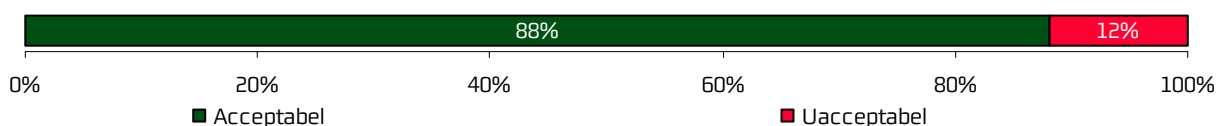
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=57)



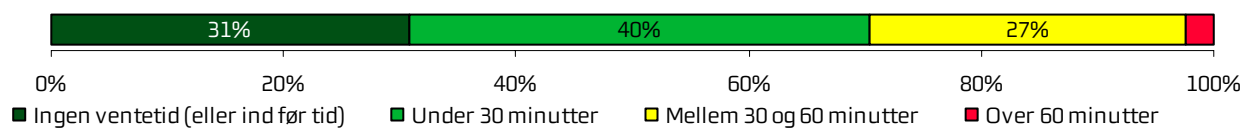
Oplevelse af modtagelsen (n=82)



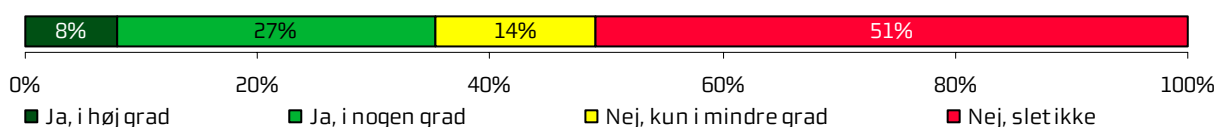
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=67)



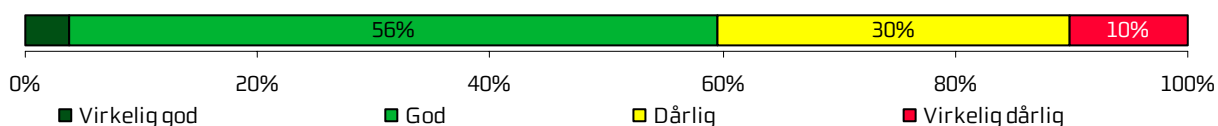
Længde af ventetid i venteværelse (n=81)



Information om ventetid ved fremmøde (n=51)



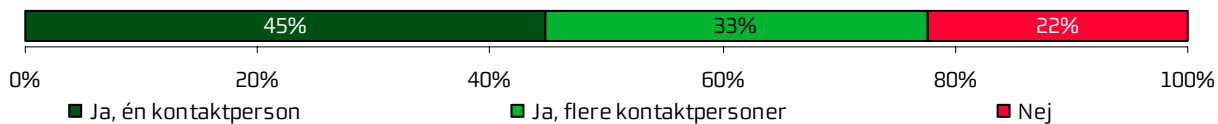
Indretningen i venteværelset (n=79)



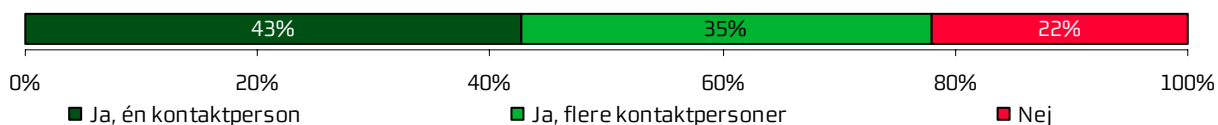
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	82 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		96 %	100 %	100 % *	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		88 %	-	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?		35 %	40 %	83 % *	26 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		59 %	54 %	96 % *	59 %	79 % *

Personale

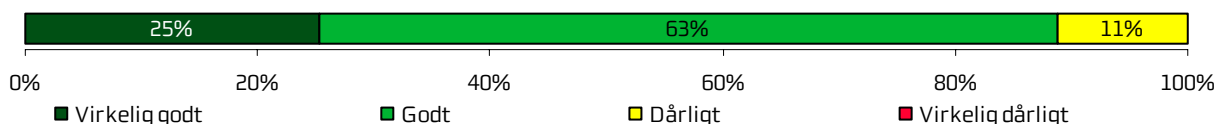
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=76)



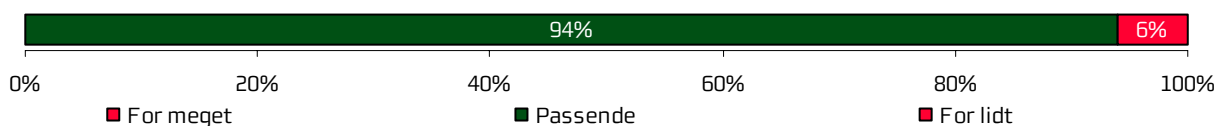
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=68)



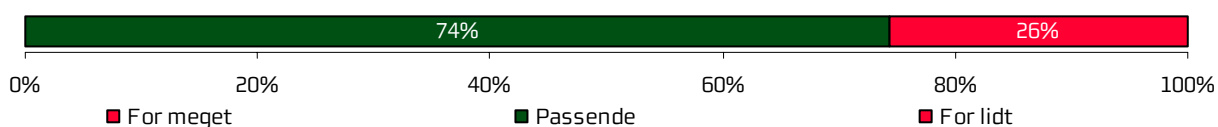
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=71)



Medinddragelse af patienter (n=82)



Medinddragelse af pårørende (n=35)



Personalet lyttede med interesse (n=78)



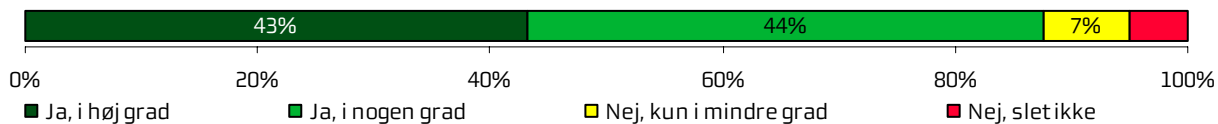
Personalet var gode til deres fag (n=79)



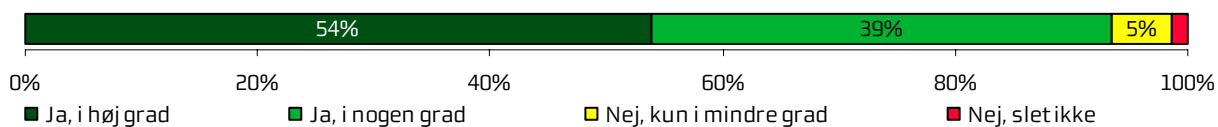
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		78 %	87 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		78 %	-	96 % *	59 % *	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	95 %	100 % *	81 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	94 %	100 %	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		74 %	88 %	96 % *	69 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	96 %	100 %	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	100 %	100 %	89 % *	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

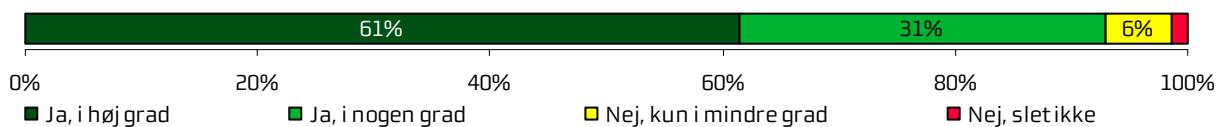
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=81)



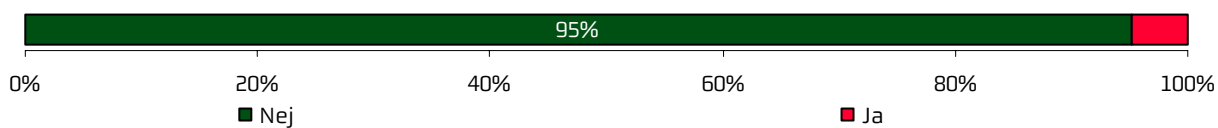
Behandlingen levede op til forventninger (n=76)



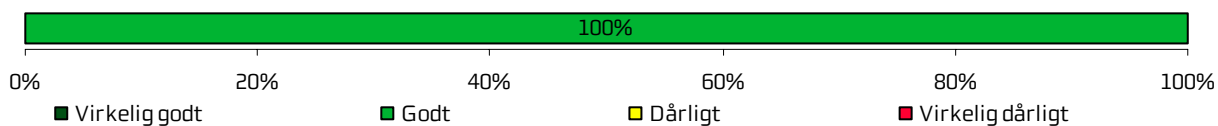
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



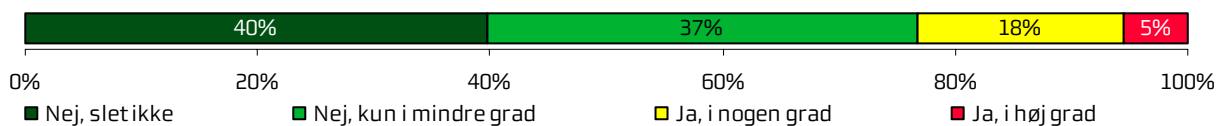
Fejl i forbindelse med besøg (n=82)



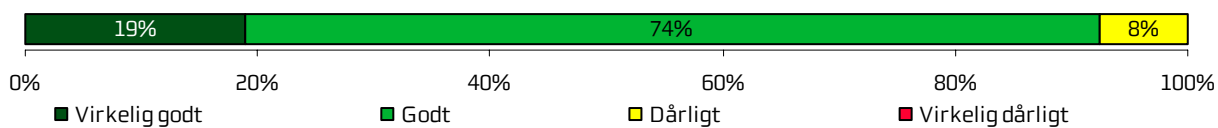
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=73)



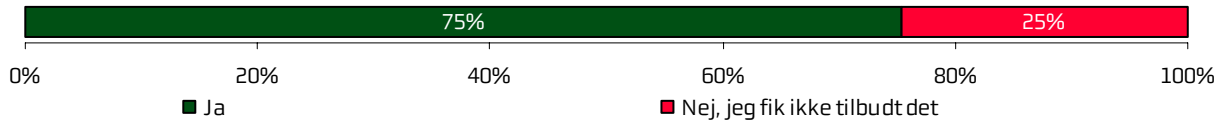
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=53)



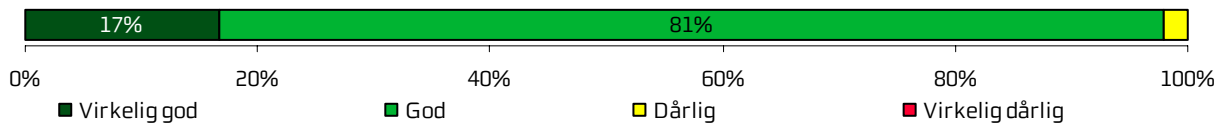
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	93 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	93 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	99 %	100 %	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 %	85 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		77 %	70 %	99 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	92 %	100 % *	77 % *	92 %

Information

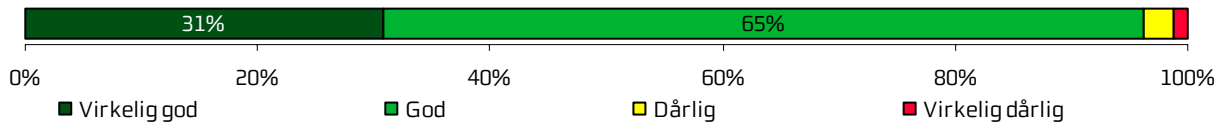
Modtaget skriftlig information (n=65)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



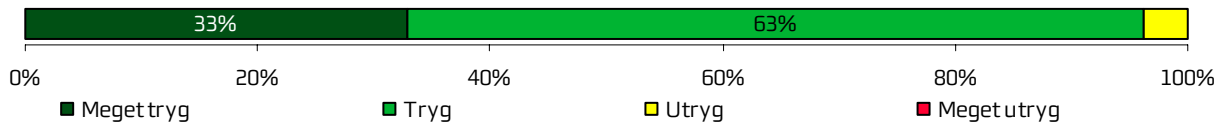
Vurdering af mundtlig information (n=81)



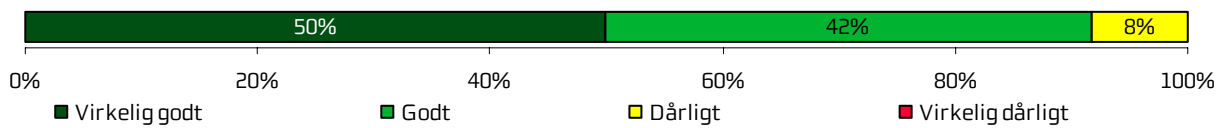
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		75 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	98 %	100 % *	88 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

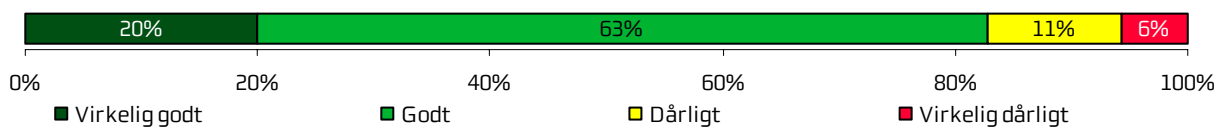
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=79)



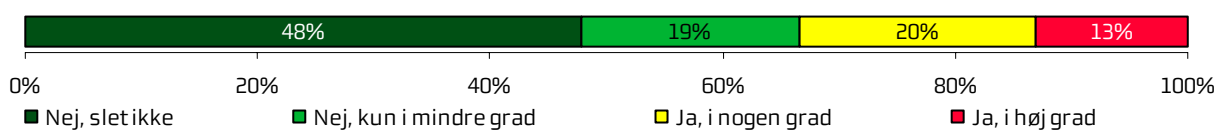
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=35)



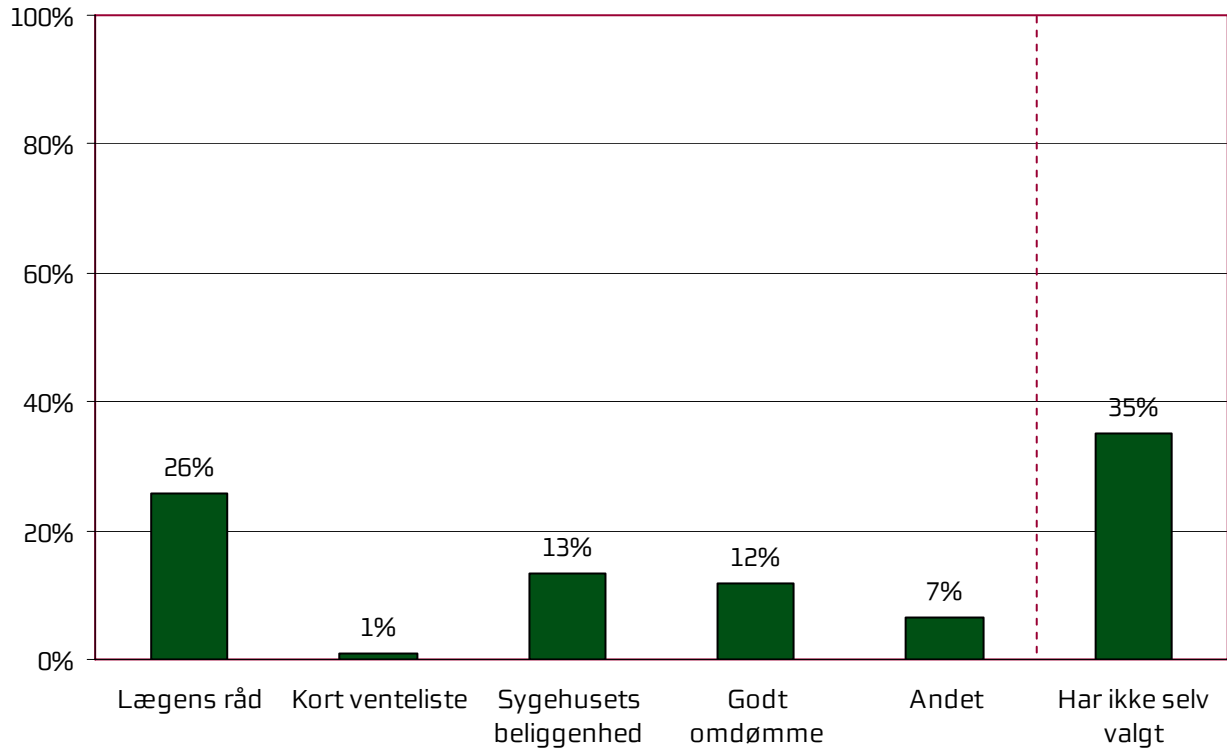
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=69)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	100 %	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	67 %	100 %	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		83 %	94 %	100 % *	69 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	65 %	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 Dagafsnit, 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 Dagafsnit	Samlet indtryk
1	Der er stor forskel på dagafsnit og almen ambulatoriet.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Efter jeg er rykket over på dagafsnittet, synes jeg, at der er kommet en bedre sammenhæng i mine besøg. Hver gang får jeg en god velkomst og kontaktsygeplejerskerne er utrolig imødekommende og hjælpsomme. De er for mig at se fagligt og "menneskeligt" dygtige. Yderst kompetente i deres arbejde. Jeg er tre gange i træk blevet set af den samme læge og en gang af en anden. Jeg synes, at det er godt, når jeg bliver set af den samme læge, så jeg ikke hver gang skal genfortælle de ti år med [min lidelse]. Jeg håber, at I vil prøve om det kan lade sig gøre at tilknytte patienter til en læge. Giver bedre kontinuitet, langt større tryghed for patienten og man føler sig bedre hjulpet.	Godt
4	Bedre skiltning i forhold til dagshospitalet - så man tydeligt kan se, hvor man skal henvende sig, når man skal hente medicin osv.	Godt
5	Det er nye læger, hver gang. Det kan godt være frustrerende.	Godt
6	De har mange gange travlt, men tackler det VIRKELIG PROFESSIONELT, MÅLRETTET. Der sker noget. Jeg er meget glad for sygehuset og deres personale mv.	Godt
9	Det gode var, at jeg havde ønske om at komme i en bestemt behandling, og efter ca. fire måneder lykkedes dette, og jeg har aldrig haft det så godt som nu. Jeg kommer fra en anden region og kan ikke få denne behandling i min region. Jeg har ikke sikkerhed for fortsat behandling hos jer. Jeg ville ønske, at der var mere velvillighed for at behandle patienter fra andre regioner. Behandlingen betyder, at jeg kan leve normalt og passe mit arbejde. Hvis jeg ikke får behandling, har jeg dårlig livskvalitet og mange sygedage, som kommunen må dække.	Dårligt
10	Jeg synes, ambulatoriet er gode til at finde en hurtig akuttid, hvis der opstår problemer, som kræver behandling. Sygeplejerskerne er meget gode til at lytte til ens problemstillinger og give sig god tid til at få snakket dem igennem. Har et meget positivt indtryk af afdeling U. Er altid blevet behandlet godt af læger og sygeplejersker/personale.	Godt
11	Jeg tror ikke, at ambulatoriet kan gøre det meget bedre. Det eneste minus er dårlige parkeringsforhold, og det er et stort minus, for så er man nødt til at have en ledsager med hver gang for at undgå, at man skal gå langt fra sin bil. Det er svært at gå langt med dårlige fødder og ben.	Godt
12	Min kontaktsygeplejerske er vældig flink af natur. Men hvorfor kan vi ikke kontakte pr. mail. KUN i begrænsede perioder pr. telefon, også den store ventetid. Gammeldags!! Jeg har selv job i et meget effektivt firma!	Dårligt
13	Der er rigtig mange venlige og dygtige folk på afdelingen. Men iblandt glemmer man, at jeg som patient har 20 minutter hver fjerde måned. Selvom du (læge, sygeplejer/sekretær/sosu mv.) ser 20 om dagen. På trods heraf forventer jeg at møde velforberejede og imødekommende personaler, der behandler mig som den person, jeg er - og ikke som patient. Og at der bliver foretaget INDIVIDUEL	Godt

vurdering af mine symptomer/mit forløb/mit behov. Kan godt være jeg har leddegigt. Men derfor vil jeg da ikke dø af kræft, fordi ingen tænker tanken, at jeg kan fejle andet.

- | | | | |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 14 | Alt for lang ventetid fra man møder op, til man kommer ind til lægen. Igen lang ventetid fra man kommer ud fra lægen, til man kommer til ved kontaktsygeplejersken. | Godt |
| ✎ | 15 | Mit største problem ved besøgene er så mange FORSKELLIGE læger. Tror jeg har været inde ved 18-20. Det er slet IKKE tilfredsstillende. Meget frustrerende. | Godt |
| ✎ | 16 | Jeg er meget glad for at komme til behandling/kontrol på afdelingen. Alt fungerer, dejligt personale, og det er alle. Når der har været noget akut, er det nemt at komme i forbindelse med sin kontaktsygeplejerske. Så mange gange har jeg ringet og grædt i telefonen, men der har altid været tid til at lytte, og en fantastisk forståelse, og jeg er altid kommet til ved akutte besøg, enten samme dag eller dagen efter. Jeg er rigtig glad for at komme på afdelingen. Og jeg kunne aldrig drømme om, at flytte min behandling til et andet sted. Jeg har kun et stort TAK på hjerte :) TAK! | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | Jeg er velkendt i afdelingen og derfor behøver ikke den hel store forklaring, hver gang jeg kommer. Personalet er meget venlige, hjælpsomme og kompetente. Jeg oplever, at de gør rigtig meget for at hjælpe med f.eks. nødtider, når man har brug for indsprøjtninger. Det eneste negative, jeg oplever, er ventetiden, når man kommer til aftalen. Der er tit en forsinkelse, og det kan være op til en time nogle gange (uden man får det at vide i forvejen). Ellers er jeg meget glad for den behandling jeg får på afdelingen;o) | Virkelig godt |
| ✎ | 18 | Synes, det kunne være relevant at blive set af en erfaren læge med jævne mellemrum. Føler ikke, at de "nyere" læger altid ved, hvad de skal svare på mine spørgsmål. Der er ind i mellem lang tid mellem besøg i ambulatoriet, og så er det ikke tilfredsstillende at gå hjem med ubesvarede spørgsmål. Man ved jo heller ikke, om det så er en erfaren læge, man møder næste gang. Føler ind imellem, at det er irrelevant at møde op, hvis lægerne ikke kan besvare ens spørgsmål! Stor ros til sygeplejerskerne i daghospitalet! | Godt |
| ✎ | 20 | Super god betjening og professionel rådgivning! | Virkelig godt |
| ✎ | 21 | Det har gjort mig lidt utryk efterfølgende at opdage, at [medicinen] er gensplejset medicin. Har brug for at vide, hvad gensplejset medicin gør ved min krop på længere sigt - vil tage det op ved næste besøg. Er glad for den øjeblikkelige service, når jeg henter [medicinen], og glad for samtalen med sygeplejersken om, hvordan det går. | Godt |
| ✎ | 24 | Sørge for, at et tidsinterval på tre måneder mellem besøg ikke altid bliver til 4-5 måneder. Jeg er meget interesseret i at holde tæt kontrol med mit forløb og ændringer i medicin, men det er svært med denne ekstra ventetid. | Dårligt |
| ✎ | 28 | Det er en god oplevelse at komme til behandling (som fast patient). Alle er kompetente og som tidligere nævnt, så søger lægerne råd hos hinanden for at være sikre i en given problemstilling. Det er godt! Sygeplejerskerne er søde, hjælpsomme, imødekommende og smilende. Det er rart at man kan ringe og evt. få en akut tid, hvis gigten "brænder på". God fleksibilitet! En stor kompliment til afdelingen :-) | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Venlig, hurtig og kompetent behandling, når man henvender sig til sygeplejerskerne på ambulatoriet med spørgsmål. | Godt |
| ✎ | 30 | Jeg synes en fast læge ville være ønskeligt, hver gang man skal til kontrol. | Godt |

Bilag 1

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 31 | Kontaktsygeplejerske er god til at styre forløbet. Det er nemt at kontakte hende ved tvivlsspørgsmål. | Virkelig godt |
|  | 32 | Ambulatoriet bør være mere opmærksomme, når der er mulighed for at fremskynde processen for patienterne. I mit tilfælde skulle de vente på svar fra røntgenundersøgelse og blod- og urinprøver. Så snart disse svar foreligger, skal patienten underrettes og indkaldes. Det virker som en selvfølge, men den slags fejl opstår åbenbart stadig. Jeg fik et tydeligt indtryk over telefonen af, at det skyldtes, at flere forskellige personer havde været tilknyttet processen med at samle resultaterne fra mine undersøgelser. Én sagde i telefonen til mig, at hun ikke kunne forstå, hvorfor hendes kollega havde gjort, som hun havde gjort, og at det var en af grundene til forsinkelsen. Det virkede i det hele taget en smule ustruktureret og uklart, hvor ansvaret lå. | Godt |
|  | 33 | Gode til at give hurtige akuttider. | Godt |
|  | 34 | Sørge for samme læge hver gang! Træls at skulle starte fra nul hver gang man skal til undersøgelse, samt at man føler, der mangler noget opfølgning. | Godt |

Reumatologisk Dagafsnit, Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
	4	Fik at vide, at jeg ville få en indkaldelse per brev.	Godt
	11	Jeg ringede til ambulatoriet, og jeg fik en tid dagen efter. Super behandling.	Godt
	12	Man melder sit besøg. Derefter "klarer" du dig selv!	Dårligt
	13	Første besøg er snart mange år siden!	Godt
	18	Det var ikke mit første besøg.	Godt
	22	Jeg kom første gang på ambulatoriet for [mange år siden], så det er svært at huske.	Godt
	24	Der synes altid at være ca. en måneds forskel mellem sagte tidspunkt og den tid, man ender op med.	Dårligt
	26	Det er mange år siden!	Godt
	28	Der er altid tjek på det.	Virkelig godt
	33	Jeg er gået fra patient på én afdeling til en anden, hvorfor jeg ikke har oplevet ventetid.	Godt




Reumatologisk Dagafsnit, Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
2	En varm modtagelse af personalet hjælper på hele besøget og følelsen af, at man bliver hjulpet.	Godt
4	Personalet er venligt og imødekommende, men de har travlt.	Godt
6	Venlige/smilende sygeplejersker/læger.	Godt
7	Jeg bliver godt modtaget, når jeg kommer på ambulatoriet, men nu kender de mig også godt, da jeg har kommet der jævnligt gennem mange år.	Godt
8	Jeg følte ikke, der var megen ventetid. Jeg har været patient på afdelingen [i nogle år] og har fået [medicin i et par år] - tager det stadigvæk. Har haft god virkning.	Virkelig godt
11	Venlige personer i modtagelsen.	Godt
12	Sjældent sidder der en person i modtagelsen. Derfor kan du selv rende rundt og finde en sygeplejerske at melde din ankomst til.	Dårligt
13	Husker, at jeg de første gange havde indtryk af, at alle troede, jeg var kommet på afdelingen gennem flere år. Har nok manglet nogle uddybende forklaringer.	Godt
18	Synes at computerbesvarelsen også skulle stille spørgsmål, som omhandler medicin/bivirkninger.	Godt
19	Fik med det samme en kontaktsygeplejerske.	Virkelig godt
27	Meget venligt.	Godt
28	Personalet er altid smilende og søde og imødekommende.	Virkelig godt
33	Der er altid en god modtagelse og velvillighed til at hjælpe.	Godt

Reumatologisk Dagafsnit, Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Reumatologisk Dagafsnit	Håndtering af fejl
	3	Det manglede nogle papirer i min journal.	Godt
	23	Der er jævnligt rod i bestilling af blodprøvetider. Jeg har en gang fået udleveret forkert medicin, og en gang fået en pakke, hvor der manglede medicin. Der mangler jævnligt kanylebøtter.	Godt
	32	Jeg var blevet henvist til behandling af gigt af andet sygehus. Første besøg ved ambulatoriet ved Århus Universitetshospital bestod i vurdering af min tilstand samt prøvetagning (blod- og urinprøve samt EKG ved besøget, røntgen et par uger senere). Efter en måneds ventetid ringede jeg for at høre, hvor langt min sag var nået, og her var det tydeligt at mærke, at jeg delvist var gået i glemmebogen. Jeg blev informeret over telefonen om, at min sag ikke var blevet behandlet helt korrekt. Ventetiden blev altså forlænget pga. dette. Jeg fik dog en tid to uger senere.	Godt

Reumatologisk Dagafsnit, Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
4	Lægen virkede kompetent og venlig - svarede på alle spørgsmål og spurgte selv videre ind til de områder, jeg var bekymret om.	Godt
7	Jeg kunne godt ønske mig, at det var samme læge hver gang i stedet for nye næsten hver gang.	Godt
8	Jeg har altid følt mig tryk.	Virkelig godt
10	Jeg har været på to afdelinger og synes, det er forkert, at lægerne fra hver sin afdeling ikke snakker sammen om forløbet.	Godt
11	Generelt er forløbet positivt med god information.	Godt
12	Århus sygehus fungerer som 100 forskellige firmaer, der INTET har med hinanden at gøre. Hvorfor ikke bruge MAIL!	Dårligt
19	For mig er det vigtigt at have den samme person hver gang (læge/sygeplejerske), som jeg kender, og ikke mindst, kender mig.	Virkelig godt
23	Jeg er generelt meget tilfreds med personalet. De er søde og hjælpsomme. Jeg savner kun at komme til den samme læge - jeg tror, de alle har været forskellige.	Godt
25	Reception, dagafsnit. Der mangler samarbejde mellem de forskellige afdelinger. Forslag: Sæt alle i samme rum, og behandlingen vil glide bedre. Afhente medicin, ventetid i en halv-hel time og det er bare at åbne et køleskab.	Godt
26	Hvis man ikke fejler andet end det, man i forvejen besøger afdelingen for - ingen problemer. Hvis man fejler andet, som medfører, at et samarbejde flere afdelinger imellem er ønskeligt/nødvendigt, har jeg oplevet dette "samarbejde" værende så godt som ikke-eksisterende.	Godt
28	Der er mange forskellige læger at forholde sig til - skiftende fra gang til gang. De har forskellige kompetencer, men de er gode til at søge råd hos deres egen "overekspert". Det er betryggende, at de søger råd for at være helt sikre i beslutningerne.	Virkelig godt
29	Navnlig i betragtning af de dårlige ventefaciliteter er ventetiden ofte i overkanten.	Godt
33	Der har ikke været øvrige afdelinger involveret siden overgang til dagsafsnit.	Godt
34	Manglende snak mellem afdelingerne. Alt for meget skiften mellem lægerne. Uacceptabelt.	Godt

Reumatologisk Dagafsnit, Reumatologisk Afdeling U, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
2	Jeg føler mig langt mere tryk hos en læge, der lytter til mig, så vi sammen kan planlægge behandlingsforløb, og desuden hvis det er den samme læge så tit som muligt. I et helt år var jeg hver gang hos en ny læge, som ikke kendte min sygdomshistorie, og de følte, at de vidste bedre. Der blev ikke foretaget noget nyt, ikke lyttet og jeg gik derfra helt slået ud en gang imellem og uvidende om videre forløb. Skrevet brev til deres læge, som havde sagt, at det kunne jeg, hvis jeg havde spørgsmål, samt holdt fast i, at nu skulle der ske noget nyt. Det gjorde der så :)	Godt
4	Jeg har altid kunnet ringe, hvis der var noget, jeg var i tvivl om eller utryk ved. Personalet har været meget venligt og hjælpsomt gennem telefonen.	Godt
8	Er fast patient [med nogle ugers mellemrum] og har et dejligt forhold til læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
9	Jeg blev lovet en ambulatorietid tre måneder efter, men har ikke modtaget indkaldelse efter to måneder. Der er ikke lagt en behandlingsplan. Den videre behandling svæver i det uvisse. Der bliver ikke fulgt op på medicinsk behandling. Aftrapning af medicin osv. skal jeg selv finde ud af.	Dårligt
12	Som et samlebånd, ikke som en person. Man kan kun ringe (tidstelefon), mail behøves!!	Dårligt
13	De har travlt og virker pressede. Det er patienten, der skal følge op, afdelingen gør det ikke. Har været til undersøgelse på andre hospitaler, som har sendt resultaterne til afdelingen. Afdelingen har ikke bemærket/reageret på resultaterne før jeg flere gange telefonisk havde bedt afdelingen om at kigge på og vurdere resultaterne.	Godt
24	Livsstil blev ikke diskuteret.	Dårligt
26	Med hensyn til afdelingens information af egen læge tror jeg man skal sikre sig, at egen læge både ved, at man er temmelig syg, når sygdommen er aktiv, og at man kan være næsten fuldstændig velfungerende, når man er velbehandlet, og der ingen sygdomsaktivitet er. Det, der så er svært for mig at vurdere, er, hvor meget egen læge overhovedet ved/interessere sig for sygdommen, men informationen fra afdelingen må i hvert fald ikke mangle!	Godt
27	Føler mig tryk ved det.	Godt
29	Udformningen af de spørgeskemaer, der skal udfyldes af patienten umiddelbart før konsultationen (nu via pc på ambulatoriet), er på nogle punkter ikke heldige set fra et patientsynspunkt. I stedet for fx at spørge, om det er bedre/værre med smerterne siden sidste besøg, skal patienten ved markering på en ret linje angive styrken på smerterne. Hvis man ikke ligger i yderpunkterne eller lige på midten af linjen, er det umuligt at huske, hvor man satte markeringen sidste gang, og så kan man give lægen et forkert indtryk af, om der er sket en forværring/forbedring siden sidst. Jeg har selv været ude for problemer i den henseende.	Godt
33	Der er altid stor vilje til at afhjælpe problematikker knyttet til sygdommen. F.eks. findes der altid en akut tid efter behov.	Godt

