

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**UAMB REUMATOLOGISK AMB. U  
Reumatologisk Afdeling U  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	255
Besvarelser fra afsnittets patienter:	188
Afsnittets svarprocent:	74%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



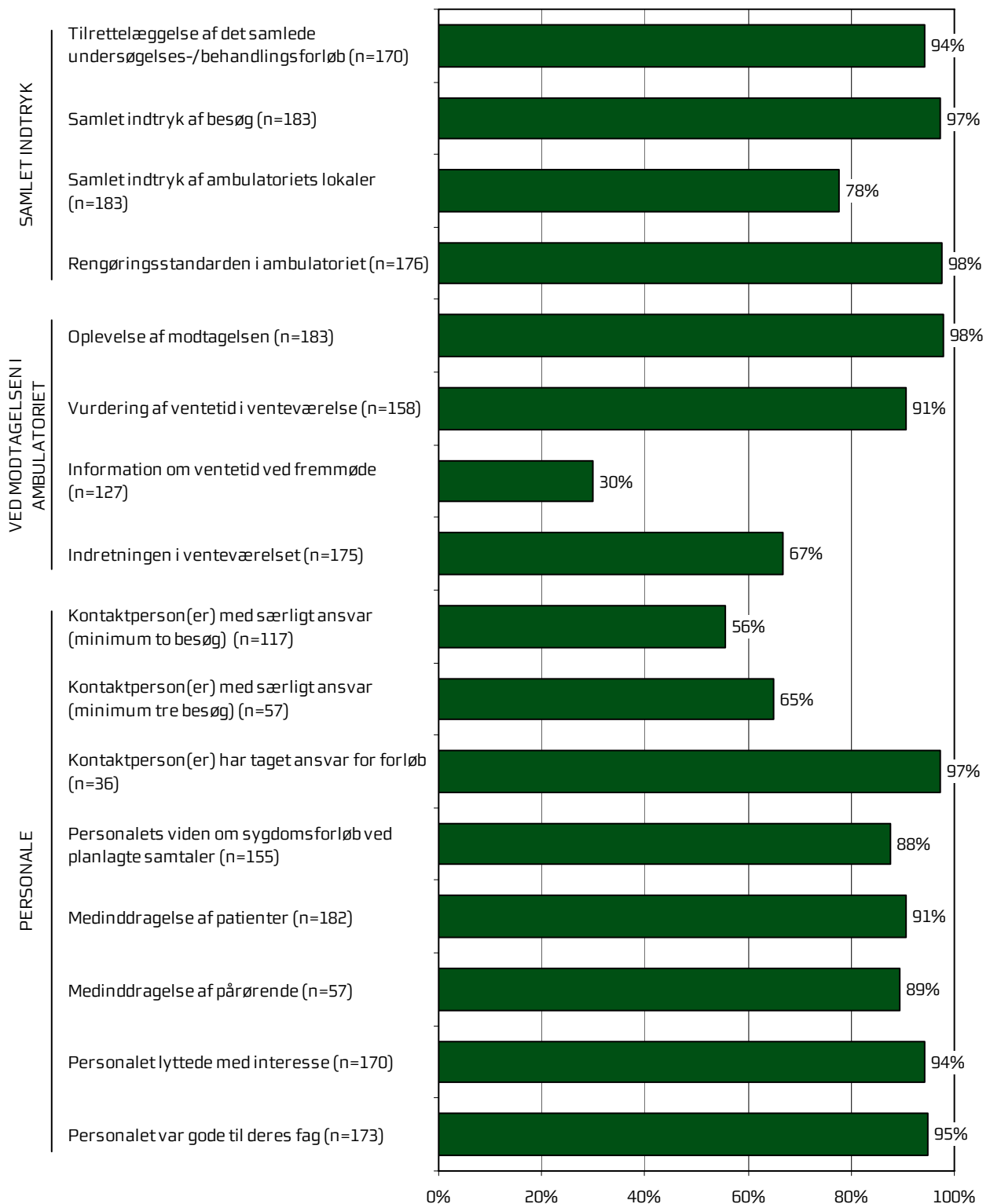


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

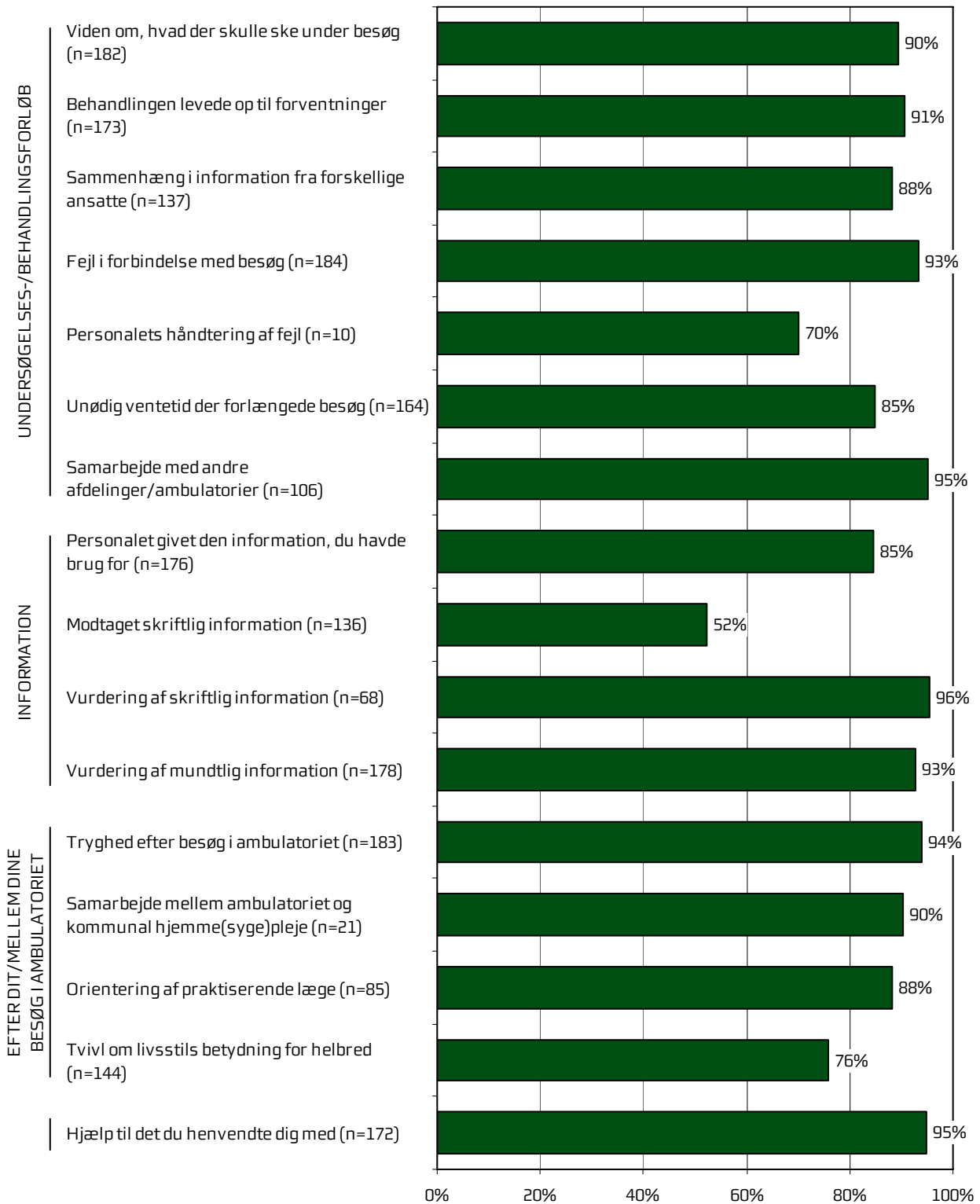
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Reumatologisk Ambulatorium

2009-tallet er for: Reumatologisk Ambulatorium

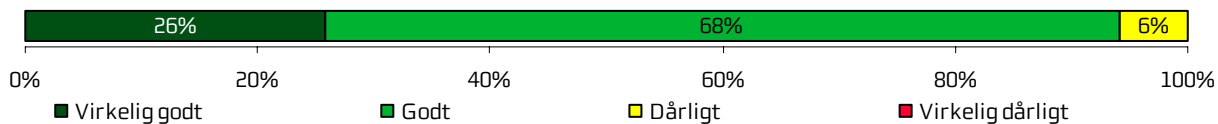
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

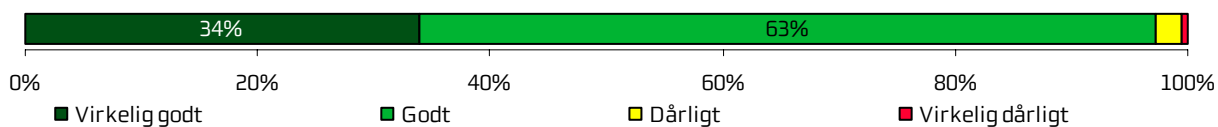
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

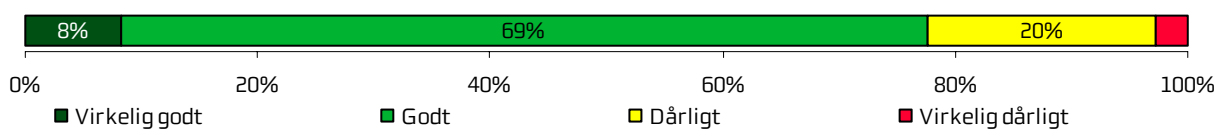
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=170)



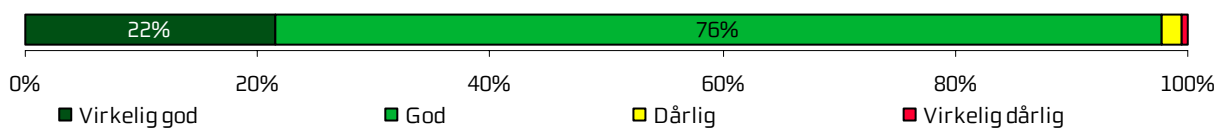
Samlet indtryk af besøg (n=183)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=183)



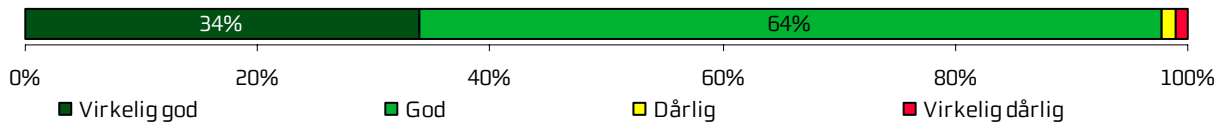
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=176)



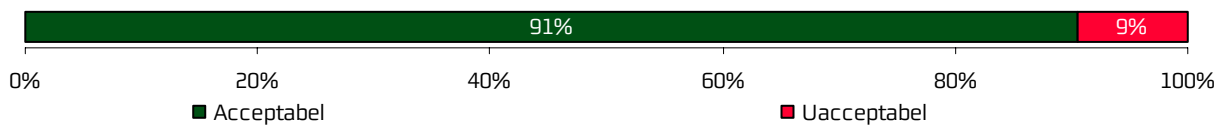
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	89 %	95 %	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	96 %	100 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	78 %	-	-	100 % *	71 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	91 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

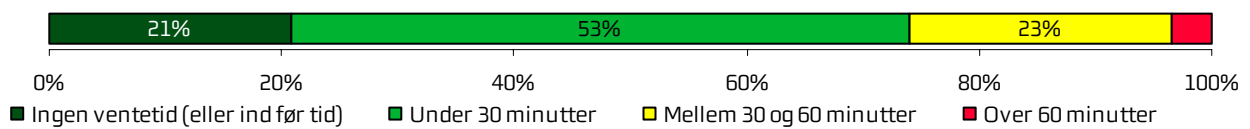
Oplevelse af modtagelsen (n=183)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=158)



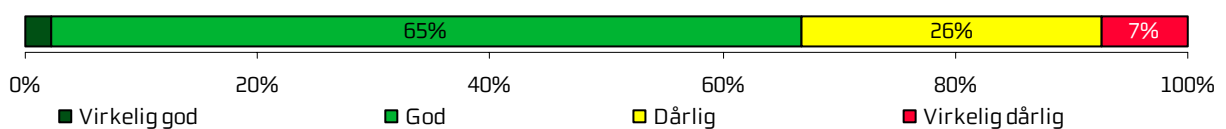
Længde af ventetid i venteværelse (n=177)



Information om ventetid ved fremmøde (n=127)



Indretningen i venteværelset (n=175)

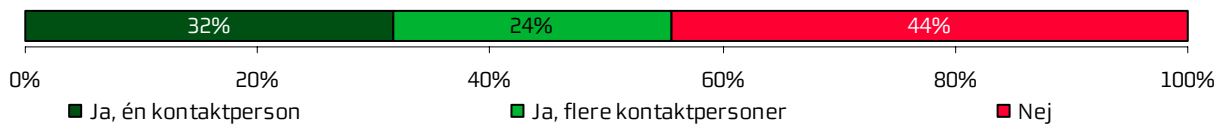




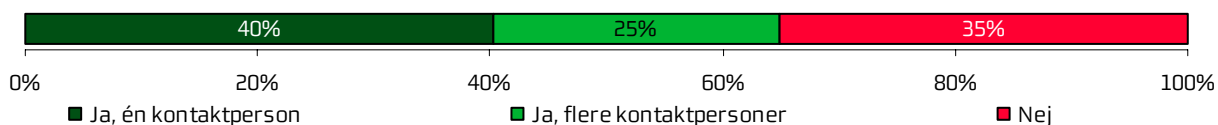
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	92 % *	97 %	100 % *	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	87 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	30 %	38 %	30 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	67 %	63 %	60 %	97 % *	57 %	81 % *

## Personale

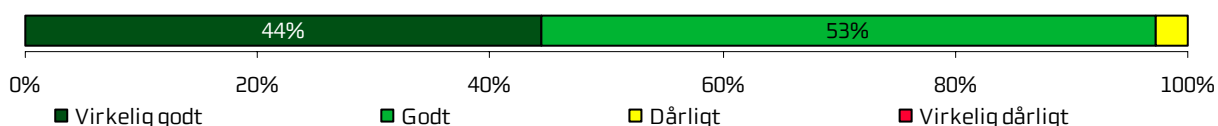
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=117)



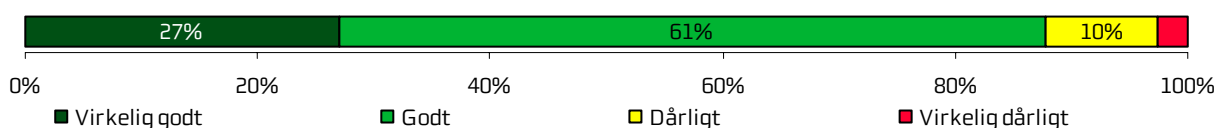
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=57)



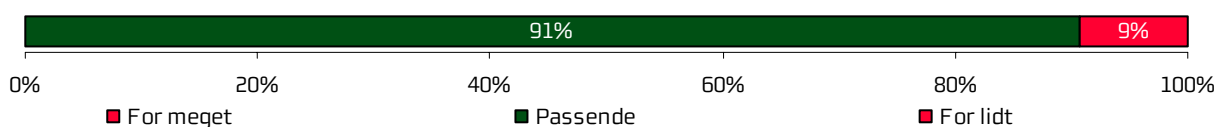
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=36)



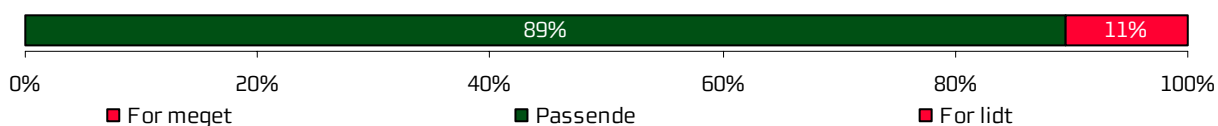
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=155)



Medinddragelse af patienter (n=182)



Medinddragelse af pårørende (n=57)



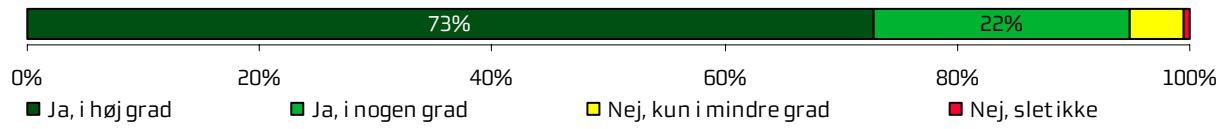
Personalet lyttede med interesse (n=170)



	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)	56 %	67 %	71 % *	100 % *	56 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	65 %	63 %	-	100 % *	57 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	88 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	82 %	90 %	100 % *	80 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	95 %	87 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	75 % *	78 % *	100 % *	74 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	94 %	93 %	100 % *	89 %	96 % *

## *Personale (fortsat)*

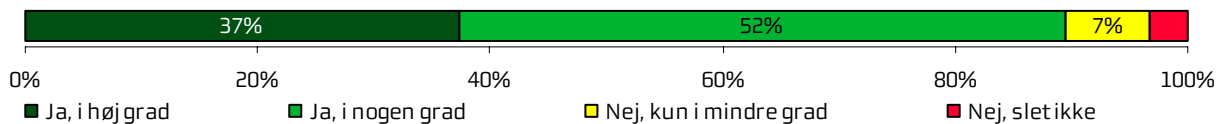
Personalet var gode til deres fag (n=173)



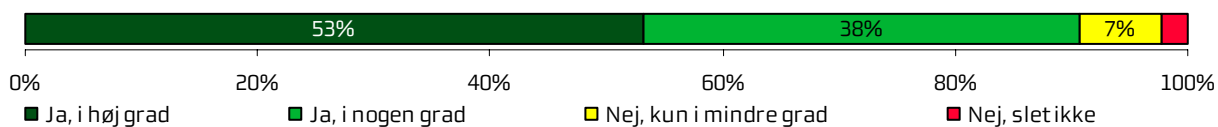
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	95 %	95 %	100 % *	92 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

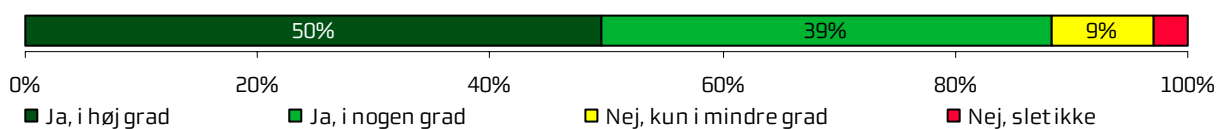
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=182)



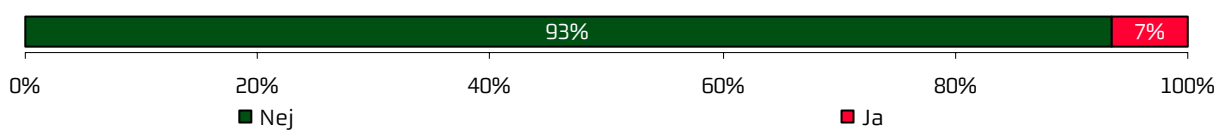
Behandlingen levede op til forventninger (n=173)



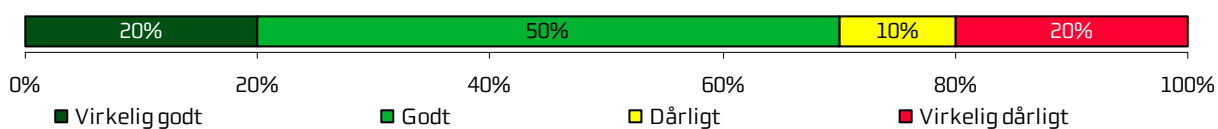
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=137)



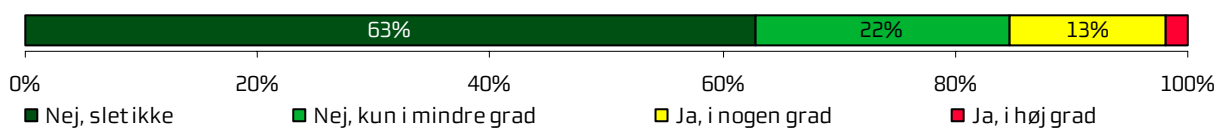
Fejl i forbindelse med besøg (n=184)



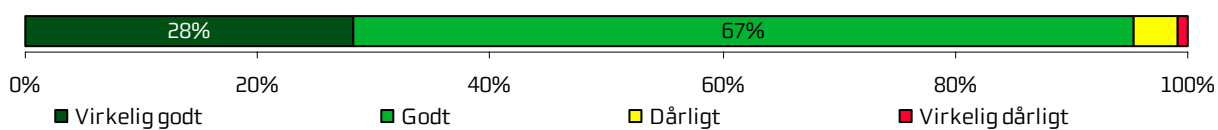
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=164)



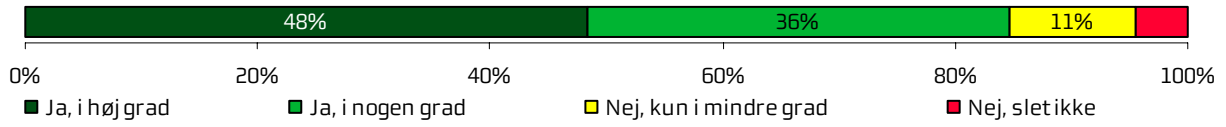
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=106)



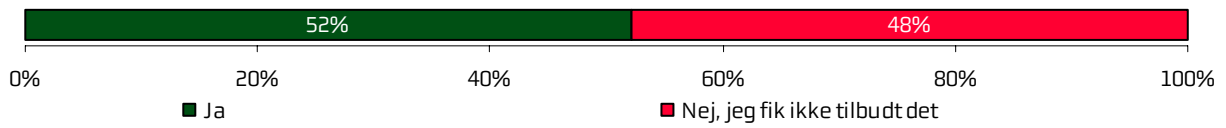
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	73 % *	82 % *	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	94 %	88 %	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	87 %	88 %	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	87 % *	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	50 %	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	83 %	84 %	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	85 % *	87 % *	100 % *	81 % *	92 % *

## Information

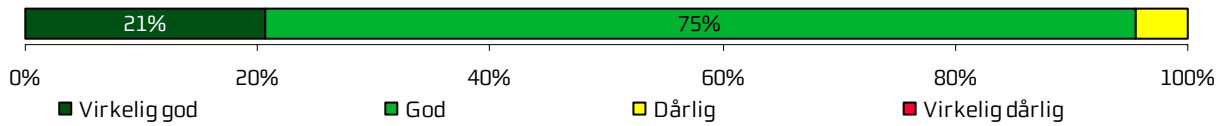
Personalet givet den information, du havde brug for (n=176)



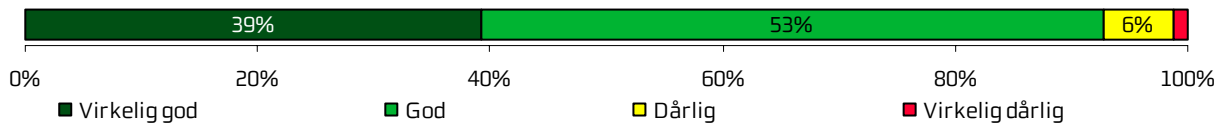
Modtaget skriftlig information (n=136)



Vurdering af skriftlig information (n=68)



Vurdering af mundtlig information (n=178)

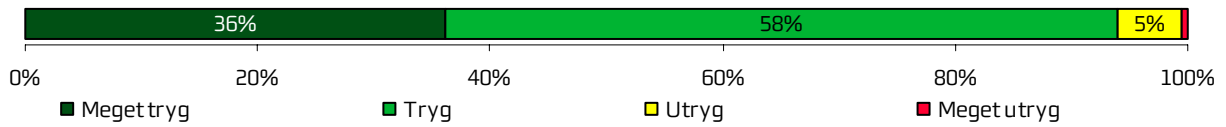




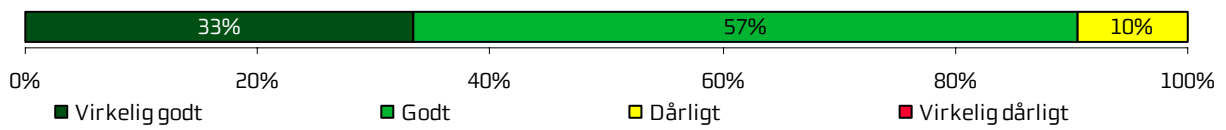
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	85 %	-	-	100 % *	80 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	52 %	53 %	-	100 % *	54 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	91 %	92 %	100 % *	89 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

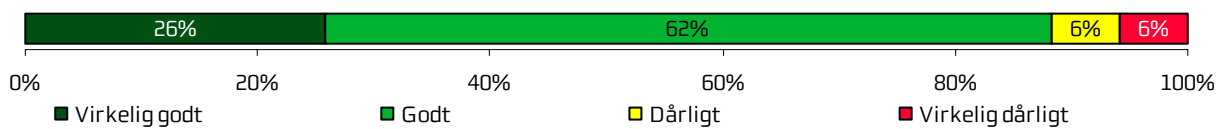
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=183)



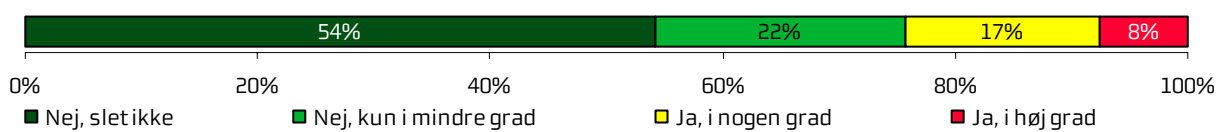
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=85)



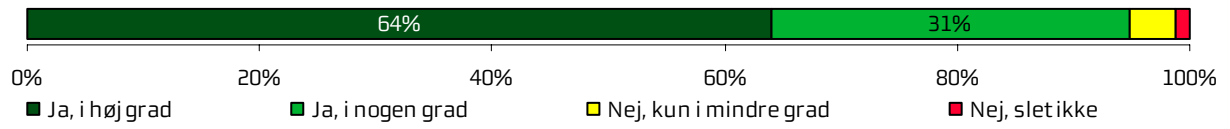
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=144)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	87 % *	88 % *	100 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	79 %	92 %	100 %	77 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	86 %	80 % *	96 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	66 %	70 %	91 % *	54 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=172)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	100 % *	86 % *	95 % *



## 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.

**UAMB REUMATOLOGISK AMB. U****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Altid en god modtagelse. Patient med løbende tilgang til ambulatoriet.	Virkelig god
2	Sygeplejerskerne synes altid at have travlt. De er altid venlige, men måske der ikke er nok i forhold til mængden af arbejde.	God
3	Information om, hvor man skal henvende sig evt. i indkaldelsesbrev, eller bedre skiltning på gang/reception kunne optimere oplevelsen.	God
4	De hilser pænt og siger goddag.	God
7	God.	Virkelig god
8	De kender mig og min indstilling.	Virkelig god
9	Utroligt søde og kærlige mennesker [alle sammen].	Virkelig god
10	Jeg vil sige, at den er god nok. Synes tit, at sygeplejerskerne ikke er ved deres bord.	God
16	Første gang man kommer, er det ikke til at vide, hvad proceduren er. Første gang jeg kom, var der halvanden times ventetid og ingen information herom.	Virkelig dårlig
19	Første gang jeg kom, blev jeg modtaget af en glad og imødekommende person. Anden gang var jeg vist bare til besvær, og hun havde mere travlt med at tale privat med en anden, som stod inden for skranken.	Intet svar
20	Måske skulle skranken være mere synlig. Den ligger lidt puttet ind i et hjørne.	God
26	Der er altid en ledig stol, medens man venter.	God
27	Receptionen er ofte ubemandet. Ikke nogen venlig modtagelse, lidt skrappe replikker tilbage på forespørgsler. Oplevet flere gange til svagere brugere.	Dårlig
32	Har været til kontrol på U-Ambulatoriet i [mange år], så jeg har typisk ikke brug for så megen information eller snak inden lægekonsultation. Altid venlig modtagelse, når jeg melder min ankomst, men personalet virker til at have travlt.	God
34	Et smil ved modtagelsen ville være dejligt!	God
36	Jeg har kun positive oplevelser. Alle er søde og venlige.	Virkelig god
37	Søde, rare og hjælpsomme sygeplejersker og andet personale.	Virkelig god
45	Det hjælper godt.	God
46	Flink og imødekommende.	God
49	Der sad ikke nogen i modtagelsen, så jeg måtte selv kontakte en sygeplejerske. Hun var meget venlig. Måske var den person, som skulle have siddet i modtagelsen, blot væk i få minutter. Det havde været rart med et lille "kommer straks"-skilt.	God
51	Ved seneste besøg: Virkelig dårligt. Sædvanligvis: Godt. []	God
52	Jeg synes, at personalet er meget smilende. Jeg bliver altid godt modtaget.	God
54	Perfekt. God reception. Venlig og imødekommende.	Virkelig god
56	De ved, hvem jeg er, og bruger mit fornavn. Det gør virkelig, at man føler sig hjemme.	Virkelig god
58	Ved henvendelse til sekretær på gangen, bliver man krydset af og bedt om at tage plads. Der	God



	bliver ikke gjort opmærksom på evt. ekstra ventetid.	
✎ 60	Personalet virker imødekommende.	Virkelig god
✎ 63	Alle var altid meget imødekommende.	God
✎ 64	Jeg har oplevet, at både sygeplejersker og læge er forfærdeligt søde og ansvarlige ved patienter. Og de hjælper altid patient, både fysisk og psykisk.	Virkelig god
✎ 66	Venlig. Efter mange år i ambulatoriet oplever jeg tit genkendelse med navns nævnelse og spørgen til velbefindende. Det giver ro og trykthed.	Virkelig god
✎ 67	Jeg kender arbejdsgangen, så jeg tænker ikke særligt meget på, hvordan modtagelsen er. Men der er altid travlt, så modtagelse er der ikke meget af.	God
✎ 69	Det er forskelligt fra gang til gang, hvor man skal melde sin ankomst.	God
✎ 70	Afdelingen har åbenbart glemt patienten (undertegnede), da jeg har ventet [over to] måneder midt i et undersøgelsesforløb. Men de har lovet at tage fat i "sagen".	Intet svar
✎ 74	Venligt og forståeligt personale.	Virkelig god
✎ 75	Personalet er hjælpsomt. Men jeg savner en kontaktperson/-sygeplejerske. [Med min sygdom] har jeg brug for hurtig handling, når noget er galt. Her må jeg ofte vente en uge på svar på spørgsmål om, hvad jeg skal gøre. Så jeg er holdt op med at spørge, stort set.	Virkelig god
✎ 76	Personalet, både sygeplejersker og læger, har altid været meget imødekommende og venlige. Dog havde jeg en dårlig oplevelse under samtalen, der ledte til, at jeg blev diagnosticeret: Jeg var til en akutsamtale hos en læge NN, da jeg havde problemer med den ene hånd. Da hun var i tvivl om, hvad der skulle gøres, hentede hun en anden læge NN, hvilket førte til, at han i løbet af [kort tid] havde diagnosticeret mig med leddegigt. Den første læge NN var sød, men forklarede mest om medicinen. Efterfølgende fik jeg [kort tid] sammen med en sygeplejerske, der ville høre om jeg havde spørgsmål. Det var en meget barsk oplevelse, og det eneste jeg fik med fra mit besøg var materiale om [medicinen]. Egentlig havde jeg mere brug for, at der var nogen der havde givet mig en brochure omkring gigt, givet mig lidt informationer og forsikret mig om, at mit liv ikke blev så meget anderledes. Der var kort sagt alt for lidt information om, hvad det betød for mig, og alt for meget fokus på medicinbehandling.	God
✎ 78	Har gået i ambulatoriet gennem flere år. Dejligt at blive modtaget af samme person.	Virkelig god
✎ 79	Jeg har oplevet ventetid alt fra 15 minutter til to timer.	God
✎ 81	Der var stor travlhed, og lokaleforholdene var noget interimistiske. Lidt forvirrende skiltning. Første gang var ventetiden små 15 minutter, anden gang næsten en time.	God
✎ 84	Hele personalet var venligt og imødekommende.	Virkelig god
✎ 85	Kom, som den eneste, i ambulatoriet, da jeg havde fået akuttid om eftermiddagen, hvilket vist ikke er normalen. Så lægen vidste med det samme, hvem jeg var og meddelte, hun kom om lidt.	God
✎ 86	Følte ikke, at jeg blev taget seriøst.	Dårlig
✎ 87	Blev med én dags ventetid puttet ind (stærke smerter) - meget fint!	Virkelig god

**UAMB REUMATOLOGISK AMB. U****Hvilke(n) fejl oplevede du?**
















<b>ID</b>	<b>Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
5	Blev glemt i venteværelset.	Godt
19	Ved andet besøg var mine røntgenbilleder ikke printet, og de læger, jeg var hos, skulle først læse min journal igennem, mens vi sad og ventede hos hende.	Godt
33	1. Vi blev henvist til et venteværelse, men det var forkert, og ingen kunne finde os. 2. Blev sendt til blodprøver, men fik ikke indkaldelse til svar. 3. Var til MR-scanning. Ambulatoriet sagde, jeg ikke havde været af sted endnu en måned senere. 4. Fik indsprøjtning for [gigt]. 5. Journal var væk.	Godt
37	Lægen til samtalen nævnte ikke noget med en scanning, men det gjorde en sygeplejerske, som jeg tilfældigvis spurgte om vej. Dog kom der aldrig brev om indkaldelse til den, så jeg ved ikke, om sygeplejersken troede, jeg var en anden.	Intet svar
46	Indkaldelse til MR smuttede.	Virkelig godt
51	Ved seneste besøg: Lægen undervurderede patientens evne til at tænke selv. Hun fortalte mig i øvrigt, at min faglighed ([sundhedsfagligt personale]) er irrelevant.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
52	Havde fået indkaldelse til svar på vigtige undersøgelser, men da jeg troppede op, fik jeg at vide, at de havde lavet en "dobbel booking". Jeg måtte derfor gå hjem igen! Da var jeg ved at bryde sammen, da jeg havde sat mig op til svar på undersøgelserne! Vigtige svar!	Virkelig dårligt
61	Manglende indkaldelse til næste kontrolbesøg. Manglende indkaldelse til blodprøver.	Virkelig godt
62	Jeg oplevede MEGET ofte, at der ikke var rekvireret blodprøver, når jeg mødte i Bylab til stor irritation for mig og personalet i Bylab. Har påtalt dette flere gange.	Virkelig dårligt
64	De glemte at sende henvisning til lungefunktionsundersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
75	Ikke indkaldt til kontrol i et år. Skulle ifølge journal/læge indkaldes hver fjerde måned. Har kun været tilset af en læge i forbindelse med forsøg [i efteråret 2010]. Har ringet nogle gange for at spørge, om der er tid til kontrol.	Dårligt
77	Jeg er blevet glemt af sygehuset, så jeg er ikke blevet indkaldt til kontrol. Da jeg selv kontaktede afdelingen, kunne de se, at der var en fejl.	Godt

## UAMB REUMATOLOGISK AMB. U

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

ID	Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	Samlet indtryk
6	Der er ikke iværksat nogen behandling endnu, undtagen smertestillende tabletter.	Godt
8	Jeg går hos NN. BEDRE FINDES IKKE, LIGE SÅ PERSONALET. Ventetid: At en patient tager længere end planlagt er en udsøgt og forståelig service :)	Virkelig godt
9	Min erfaring er, at det offentlige hospitalsvæsen fungerer tiptop shape. Jeg betaler min skat med glæde!	Virkelig godt
12	Under mine graviditeter har jeg følt mig tryk ved, at de to afdelinger har haft et godt samarbejde/dialog omkring min sygdom.	Virkelig godt
17	I starten var der meget forvirring omkring, hvorvidt der var tale om [én sygdom] eller "bare" [en anden sygdom].	Godt
18	Jeg kommer oftest ind på akuttid. Får altid god behandling. Da det er akuttider, jeg for det meste bruger, har jeg ikke nok kontakt med oprindelige specialist. Bortset fra en enkelt ups'er for flere år siden, er det altid ok.	Godt
23	Jeg føler mig i meget kompetente hænder! Og har et godt forhold til fast behandlende læge.	Godt
24	Jeg kunne godt tænke mig at vide, hvordan man må bruge sine hænder og fødder, når de er ødelagt af gigt og [præparat]. Det blev jeg ikke informeret om, det kunne nu have været rart.	Godt
27	Jeg har ingen kontakt til sygeplejerske, som jeg godt kunne have brugt til lidt sparring. Jeg har én læge, jeg har god kontakt til. De få gange jeg har haft brug for hjælp pr. telefon, har det ikke været muligt at få hjælp. Hjælp som jeg mener var relevant.	Dårligt
30	Jeg ved ikke, om jeg overhovedet har nogen kontaktpersoner i personalet. De sygeplejersker, der i starten blev skrevet på mit kort, skiftede for hvert kontrolbesøg, og jeg har kun få gange mødt den samme læge mere end én gang. Det er ikke særlig tilfredsstillende.	Godt
31	De læser ikke nok om mig.	Dårligt
32	Læge NN er primær årsag til, at alt går så glat. Høj faglighed, sammenhæng og en vilje til at undersøge og forklare tingene til ende - også tværfagligt.	Godt
33	Jeg mener, disse fejl er opstået på grund af kommunikationsfejl og hvem der gør hvad! Alle beklagede fejlene.	Godt
41	De glemte at meddele dem på blodprøve, at der skulle foretages blodprøver hver sjette uge. Det er sket et par gange.	Godt
42	Jeg tror, man oplever behandlingsforløbet mere behageligt, personligt og betryggende, hvis man er projektpatient, end hvis man bare er "almindelig".	Godt
46	Jeg følte mig godt behandlet og privilegeret.	Virkelig godt
49	De få nødvendige røntgenoptagelser var foretaget, men ikke blevet rekvireret og forelagt den undersøgende læge, hvorfor der opstod ventetid under undersøgelsen, indtil disse blev fremskaffet.	Virkelig godt
50	Har været der en gang en halv time og har talt med og er blevet behandlet af en læge.	Godt
52	1) Jeg er meget taknemmelig for, at jeg har den samme læge hver gang. 2) Jeg ved, at min læge gør det bedste for mig, og jeg har tillid til ham (NN). 3) En ulempe er, at NN kun er at træffe i ambulatoriet [et par gange om ugen].	Godt
53	Der går for lang tid mellem behandlingerne og undersøgelserne.	Godt

## Bilag 1








	57	Jeg har nok være inde ved over TI FORSKELLIGE læger. Det er frustrerende, når den ene læge siger et, og den næste siger noget andet. Ville ønske det var muligt at få en eller måske to læger tilknyttet.	Godt
	60	Der er generelt en venlig tone. Sommetider synes jeg, det virker som om, de har for travlt, så glemmer de, hvad man har talt om f.eks.	Godt
	62	Ventetiden i jeres telefontid er ofte en halv time, hvilket ikke beklages fra jeres side. Sygeplejerskekontoret kunne godt være mere servicemindedede, smilende og venlige. Man har ikke det store indtryk af, at de kan lide deres arbejde, men heller ikke indtryk af, at det er fordi, de har for travlt.	Godt
	66	Oplever kort ventetid på behandling i andre afdelinger, f.eks. scanning og røntgen.	Godt
	67	Jeg synes, jeg både blev hørt og set på med oprigtig interesse. Jeg er altid blevet godt behandlet.	Virkelig godt
	71	Jeg følte mig i særdeles gode hæder.	Virkelig godt
	73	Jeg har tidligere været utilfreds med manglende indkaldelse til kontrol og for tilfældig behandling af den grund, men det seneste år har jeg fået en meget kompetent og effektiv behandling.	Virkelig godt
	75	Det er som patient svært at vide, hvad der bliver sendt videre. De fleste gange, når det har været nødvendigt, har jeg bedt om journalkopi og selv bragt den videre.	Godt
	78	Det er rart at møde den samme læge, så man ikke skal gentage sygehistorien.	Virkelig godt
	79	Det er i den grad frustrerende at møde en ny læge, hver gang jeg har været til undersøgelse. Det er som om, man starter forfra hver gang. Har efter [mere end et års] forsøg på udredning fået en fast læge, hvilket jeg er meget tilfreds med nu.	Godt
	80	Lægerne NN er meget grundigere og bedre til at informere end de andre læger NN. Har oplevet kontrolbesøg ved læge NN - ukendt for mig - som konkluderede, uden at have læst min journal og sikret sig min situation. Det afføder en meget dårlig oplevelse, upersonligt.	Godt
	81	Lidt tvivl om, hvornår sidste relevante røntgenbilleder var taget. Sikkert pga. travlhed og systemintegration? Begge undersøgelser, og navnlig det første, var meget omhyggelige.	Godt
	85	Har haft forskellige læger gennem forløbet, og jeg har oplevet, at der er blevet sagt noget forskelligt til mig fra gang til gang. Jeg fik for nogle år siden min diagnose, men oplevede, at der blev sat spørgsmålstegn ved denne ved nogle af de seneste besøg i ambulatoriet. Jeg er derfor på nuværende tidspunkt i tvivl om, hvad den præcise diagnose er. Desuden er jeg to gange blevet lovet tid til kontrol inden for [et år], men er ikke blevet indkaldt.	Godt
	86	Synes aldrig rigtig, jeg får at vide, hvad der videre skal ske efter mine ambulante besøg, der bliver ikke rigtig lyttet til mig, og mine spørgsmål bliver ikke besvaret. Føler ikke, jeg bliver taget seriøst.	Dårligt
	87	Akut indlagt på en afdeling. Overflyttet til anden afdeling uden problemer af nogen art. Alt forløb til min store tilfredshed!	Virkelig godt

## UAMB REUMATOLOGISK AMB. U

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	Samlet indtryk
6	Jeg er under udredning, men forventer dog information ved afklaring af sygdommen.	Godt
8	Jeg er "stamkunde". :)	Virkelig godt
9	Næh, det kører bare.	Virkelig godt
11	Var ambulans to gange hos læge NN og modtog fyldestgørende information.	Virkelig dårligt
16	Jeg får besvaret mine spørgsmål, men jeg mangler mere dialog omkring min hverdag med gigt og min fremtid.	Godt
17	Jeg kunne godt have tænkt mig at få noget at vide om andre medicinske behandlinger, men det var der ikke tid til, da det var en akuttid, jeg kom ind på.	Godt
20	Jeg får svar på mine spørgsmål.	Godt
23	Jeg lider af en sygdom, hvor den totale mængde af viden omkring sygdommen er på et usikkert videnskabeligt grundlag, hvorfor svar på mine spørgsmål ofte er omgivet af usikkerhed.	Godt
27	Skulle til injektion af biologisk medicin, men var overhovedet ikke informeret om forløbet af læge. Det kom bag på behandlende sygeplejerske, der var god til information.	Dårligt
28	Jeg har ikke fået nogen.	Godt
29	Alle vigtige informationer bør være skriftlige, fordi jeg har vanskeligt ved at huske mundtlige beskeder.	Intet svar
30	Jeg får den information, jeg beder om. Jeg oplevede sidst, at jeg telefonisk fik besked om resultatet af røntgenundersøgelse.	Godt
33	Fornemmelse af, at Ambulatoriets sygeplejersker ikke havde overblik over min journal. Fx manglede indkaldelse til svar, først til blodprøve. Senere vidste de ikke, at jeg havde været til MR-scanning, jeg måtte selv rykke for tider.	Godt
40	Det var en ung læge NN, som undersøgte mig. (Jeg har forhøjede [tal], og var derfor blevet sendt videre til jer, men ingen alvorlige symptomer endnu). Jeg fik ikke rigtig svar på mine spørgsmål, måske fordi lægen ikke har så meget erfaring endnu.	Godt
42	Jeg har følt mig godt informeret, men jeg spørger også selv ALT personalet, hvis jeg mener, noget er mangelfuldt.	Godt
45	Har brug for en tolk.	Godt
46	Kommer sent på grund af travlhed.	Virkelig godt
52	Jeg mener, at det er meget, meget vigtigt at have en kontaktsygeplejerske, som samarbejder med lægen og som ved, hvad der foregår. Jeg synes, at det er fantastisk, at der er en kontaktsygeplejerske specielt for [patienter med særlig kronisk sygdom]. Hun kunne udnyttes meget bedre som formidler osv. Det er der behov for i en verden med [denne kroniske sygdom].	Godt
58	FØR: Kontrol. Under: Grundig undersøgelse af læge NN, besked om skæve blodprøver, stop med et bestemt præparat, ikke siden besked om prøverne har ændret sig. Har henvendt mig pr. telefon men ikke fået svar?	Godt
62	Den lægelige information og behandling, er jeg yderst tilfreds med, men den sygeplejende indsats/information og arrangement kunne godt trænge til en opfriskning.	Godt
65	Manglende information efterfølgende.	Godt

## Bilag 1


- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  72 | Skriftlig kommunikation omkring sygdommen var en kopi af en pjece fra Gigtforeningen. Eftersom sygdommen er så udbredt, kunne det være ønskeligt med uddybende information.   | Godt          |
|  76 | Jeg fik først materiale om gigt [flere] måneder henne i forløbet, da det blev tid til at have en samtale med sygeplejerske. Det var noget sent i forløbet. Først to måneder inde i forløbet fik jeg af læge NN at vide, at jeg lå i den gode behandlingsgruppe, og at min sygdom aldrig ville få den store betydning for mig. Det ville også have været rart at have fået den information noget før. Derudover kunne jeg godt have ønsket mig, at der havde været mere information om de tilbud, man kan få, når man nu har fået leddegigt. Fx samtaler hos en psykolog, vederlagsfri træning, behandling hos fysioterapeut. Og dertil kunne det også have været rart, at eventuelle måder at gøre sin kost mere gigtvenlig på blev diskuteret. | Godt          |
|  80 | Kan ikke huske den skriftlige information. Det er [mange] år siden mit første besøg.  | Godt          |
|  81 | Der gik ret lang tid mellem første og andet besøg, og jeg hørte ikke om årsagen, før jeg selv ringede til en af kontaktpersonerne. Kontaktpersonen undskyldte meget under henvisning til ekstraordinær travlhed og fandt en tid indenfor den efterfølgende uge.   | Godt          |
|  85 | Til tider er der blevet brugt meget fagsprog og opremsning af medicintyper, jeg kunne overveje, men som jeg ikke kendte og savnede skriftlig information om. Har fornemmelsen af, det var pga. travlhed.  | Godt          |
|  86 | Jeg får generelt ikke nok information, syntes jeg.  | Dårligt       |
|  87 | Stor optimisme fra personalets side ("Du skal nok få det godt igen" osv.).  | Virkelig godt |

## UAMB REUMATOLOGISK AMB. U

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

ID	Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	Samlet indtryk
8	Ambulatoriet er et trygt sted at være. Tiden man/jeg har brug for, bliver mig tildelt (gælder hele personalet).	Virkelig godt
15	Når jeg fik at vide, at jeg skulle til kontrol om to måneder, gik der mindst fire måneder. Da jeg skulle komme efter fire måneder, gik der mindst seks måneder, og jeg måtte selv rykke for en dato.	Godt
20	Det kunne være godt, hvis det var muligt at få datoen for næste konsultation.	Godt
23	Som aktiv idrætsmand gennem et helt liv, har jeg i nogen grad været i tvivl om ordets betydning. Hvad betyder "overtrækning" i lægemedicinsk terminologi? Hvor er grænsen/forskellen mellem sygdomsmæssig træthed og træningsmæssig træthed i sportslig forstand? I det hele taget oplever jeg stor forskel mellem disse to verdners sproglige terminologier.	Godt
27	Jeg oplever besøgene som meget upersonlige. Der er ingen fortrolighed, tid eller omsorg. Jeg foreslår, at sygeplejersker bliver mere synlige i forløbet.	Dårligt
29	Jeg har været [gigtpatient] i [mange år]. Mine oplevelser af behandlings- og ambulatoriesituationer har været svingende.	Intet svar
32	Det er altid muligt at ringe til ambulatoriet, det giver tryghed.	Godt
38	Jeg ved, at jeg altid kan ringe til ambulatoriet, hvis jeg har spørgsmål, og lægen ringer derefter tilbage til mig.	Virkelig godt
39	Der mangler information og interesse for spisevaner og livsstil. Det eneste, lægerne var obs på, var om man røg! Hosten burde have en større plads.	Godt
46	De må gerne være direkte med kommentarer som f.eks. "tab dig!", "motionér!" osv.	Virkelig godt
52	Nogle gange aner jeg ikke, hvad der foregår. Måske kontaktsygeplejersken kunne træffes fysisk i ambulatoriet i fast træffetid, så vi sammen kan følge op på det hele. Nogle gange lover sygeplejersken for meget og ringer ikke tilbage som aftalt!	Godt
58	Stadig skuffelse over ikke at få tilbagemelding, men har det godt. Er siden sidste kontrol indkaldt til lungefunktionsprøve og ultralyd af hjertet. Var ikke informeret herom.	Godt
60	Jeg har en spiseforstyrrelse [], som de ikke taler med mig om.	Godt
62	Når jeg skal have ændret [medicindosis], synes jeg, at der går for lang tid, inden jeg får besked. Gerne en uge. Dette grundet de relativt store doser jeg får, samt hvor dårligt jeg får det.	Godt
63	Det er meget vanskeligt at få kontakt pr. telefon. Kunne ønske mig, at I for eksempel kunne kontaktes på e-mail.	Virkelig godt
67	Jeg er tryk ved ambulatoriet. Jeg har haft brug for ekstra besøg, er altid blevet set på, når jeg har henvendt mig. Bliver altid mødt med velvilje.	Virkelig godt
75	Det er meget svært at stille spørgsmål og få SVAR, når man ikke er i ambulatoriet. Jeg har dog fået [svar] fra læge på spørgsmål sendt som brev ([flere] uger). Dog et hurtigt svar fra læge angående medicin [i efteråret]. Godt!	Godt
76	Den utrygge følelse efter besøg i ambulatoriet har mest været igennem de første tre til fire måneder af mit forløb (og især besøget, hvor jeg blev diagnosticeret). Senere hen har jeg ikke haft den på samme måde, fordi jeg selv har undersøgt tilbuddene, der eksisterer, og har taget fat i mange af tingene i forhold til kost, træning, terapi osv.	Godt
78	Telefontiden er for kort. Svært at komme igennem.	Virkelig godt

## Bilag 1

-  81 Første besøg var [i efteråret og andet besøg nogle måneder senere]. Afventer nu indkaldelse til røntgen og MR. Er sat i smertestillende behandling[]. Jeg finder dog Pamol-dosis betænkelig høj i forhold til de seneste bulletiner om eventuelle skadevirkninger, fx i forbindelse med hjertelidelser. Indtager i forvejen en del medicin mod [flere lidelser]. Har derfor nedsat Pamol-dosis[]. Feedback på blodprøver er fin og tilfredsstillende. Godt



## UAMB REUMATOLOGISK AMB. U

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

ID	Kommentarer - UAMB REUMATOLOGISK AMB. U	Samlet indtryk
3	Jeg fik rigtig god information og svar på spørgsmål fra både læger og sygeplejersker. Også telefonisk.	Godt
5	Personalet er altid hjælpsomt.	Godt
6	Meget tilfreds med, at det overvejende er den samme læge, jeg taler med.	Godt
7	Jeg synes, det var godt.	Virkelig godt
8	En kaffe/te-automat ville være rar at kunne benytte :)	Virkelig godt
9	Som sagt: Skattekronerne er efter min mening givet godt ud. Omsorg og pleje prægede Kommunehospitalets gamle bygning fra modtagelse til læge (med de mest vidunderlige kølige, svale hænder, der var SÅ beroligende).	Virkelig godt
13	Indsæt en mindre pause syv til ti minutter pr. time, som respittid for lægerne, når de er bagud med tid. De har meget travlt, som vi patienter ser det.	Godt
14	Har ikke observeret, hvordan rengøringen var.	Godt
16	Lille rum, hvor [] opbevares, er der vinduer, så der ikke er privat, og der kommer konstant andre sygeplejerske rendende, når man har et ærinde derinde. Urinprøver: Man skal tisse nede ad gangen og gå med plastikkop med tis til skyllerum. IKKE etisk.	Godt
17	Sætte nogle flere stole til folk med ondt i kroppen. Dem der er nu, er ikke rare at sidde i for os med ondt i ryggen.	Godt
18	Venteværelset er gangen udenfor behandlingsstederne. Meget trafik frem og tilbage af personale, da sygeplejerskernes kontor er placeret for enden af denne ventegang. Er man uheldig med lang ventetid, kan dette godt virke uhensigtsmæssigt.	Godt
19	Når man venter i lang tid, ville det være rart med noget læsestof (ugeblade, aviser).	Godt
20	Nye fysiske lokaler. Gang som venteværelse er ikke godt. Godt med de kolde væsker, gode stole.	Godt
21	Nej, de gør det godt.	Godt
22	Venteværelset er stole som hænger på væggene, i gangen med undersøgelsesrum og sygeplejerskernes kontor. Der sidder man så og venter i en lind strøm af personale og nyankomne patienter. Det er ikke optimalt, når patienterne tit dels kommer langvejs fra og dels kan tilbringe op til [en time] her. Toilettet er fælles med indlagte patienter og fysisk beliggende på sengeafdeling, hvilket gør, at afstanden til toilettet er lang. Da der er mange patienter i ambulatoriet, opleves det ofte, at toilettet er optaget. Dette er ikke optimalt.	Godt
25	Foreslår at I bruger jeres tid, kræfter og penge på at undersøge, behandle og pleje patienterne. Og holde rent. Frem for dette pjat.	Intet svar
27	Den sidste læge har jeg fået tillid til. Sygeplejerskerne kender jeg ikke.	Dårligt
29	Den skriftlige information.	Intet svar
30	Generelt synes jeg, at jeg får en god behandling. Men det er frustrerende at skulle begynde forfra hver gang, jeg er til kontrol, da jeg møder en ny læge hver gang. Jeg er ikke særlig heldig med at blive kaldt til kontrol til tiden, der går nogle gange endog meget lang tid i mellem kontrolbesøgene. Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er der.	Godt
32	"Venteværelset" er blot en gang. Virker forstyrrende, da mange passerer, og diskretion er svær.	Godt

## Bilag 1

33	Efter fejl blev rettet, er det gået godt.	Godt
34	Jeg har været patient i Reumatologisk Ambulatorium i Aarhus [i mange år] og har generelt kun ros tilovers for den hjælp, jeg har fået gennem alle årene.	Virkelig godt
35	Første gang man kommer, får man tildelt et kort, hvor der står tre kontaktpersoner på, som gælder for mig. Jeg oplever ikke, at disse tre kontaktpersoner er gennemgående. Jeg ved faktisk ikke 100 procent, hvem de er. Idéen er rigtig god, og måske det er tydeligere for andre, bare ikke for mig!	Virkelig godt
38	Jeg ved godt at der er en lang ventetid førend man kommer ind til lægen, men til gengæld har lægen god tid til en, når man er kommet ind.	Virkelig godt
41	Der var intet venteværelse i egentlig forstand. Heller ikke blade. [Træls] når man skal vente en time.	Godt
42	Der arbejder jo en række personer med forskellige opgaver i ambulatoriet, og efter nogen erfaring finder man ud af, at der er visse personaler, men gerne var fast knyttet til. Faktisk er det irriterende, at man ikke har nogen bestemte, gennemgående personaler at holde sig til.	Godt
43	Jeg var med min mand, da det var ham, der skulle behandles, hvor jeg så blev behandlet ved samme lejlighed. Sådan lidt på sidelinjen, da jeg klagede over smerter i [benet].	Virkelig godt
44	Det ville være rart, hvis blodprøvetagning kunne foregå i ambulatoriet (som det gjorde tidligere).	Godt
46	En kaffeautomat. Så det er småting. En god oplevelse.	Virkelig godt
47	Jeg er gået til kontrol i ambulatoriet i [mange år] på grund af ledegigt, og er blevet hjulpet rigtig meget. Min gigt har været i ro i flere år nu, men [for kort tid siden] fik jeg smerter i [mit ene ben], og var bange for, at det var i udbrud igen. Det viste sig, at det var væske, som blev suget ud. Jeg har ikke haft smerter siden og er meget taknemmelig og tryk ved at gå i ambulatoriet.	Virkelig godt
48	De kunne bedre deres samarbejde med patienter angående at aftale kommende konsultationer med dato og tid.	Virkelig godt
49	Ventetiden på at få en tid til undersøgelse var meget lang (seks måneder). Den undersøgende læge var meget kompetent og venlig.	Virkelig godt
51	[Tilrettelæggelsen af forløbet var] sædvanligvis god. Senere besøg: virkelig dårlig. Bliver nødt til at gå på sengeafsnittet for at komme på toilet. Det er dårligt.	Godt
52	1) Jeg kunne forestille mig, at der er stort behov for lupuspatienter for at få en såkaldt patientuddannelse i kronisk sygdom udbudt på Reumatologisk Afdeling af måske kontaktsygeplejersken for lupus. Den kunne "slås" sammen med andre bindevævssygdomme. 2) Jeg er meget taknemmelig for min læge, som altid tager mig alvorligt og hjælper mig.	Godt
54	Det var rart dengang blodprøver etc. kunne tages i ambulatoriet.	Virkelig godt
55	FORKORTELT AF VENTETIDEN. Ambulatoriet kunne gøre noget, hvis det kunne have ansat flere læger og sygeplejersker. Men jeg tror ikke, at det kan lade sig gøre.	Godt
58	En "ansigtsløftning" af ventegangen og ikke mindst bedre lokaler til jeres dygtige personale. Det føles utidssvarende. Tænk dog på arbejdsmiljø for personalet. I risikerer jo, at de flygter fra Region Midt og os patienter, og hvad så?	Godt
59	Personalet er altid glade og hjælpsomme.	Virkelig godt
60	Mangler af og til: nærvær, når der er travlt. Huske beskeder bedre. Særlig godt: Venlig tone, respekt for patienten som menneske. Det er godt. Fagligt dygtige. Min læge er usædvanlig rar og samtidigt seriøs.	Godt
62	Venteværelset er mørkt og trist. Det, at det er langstrakt gør desværre, at man nok ikke kan lave små grupper af stole, i stedet for at man skal sidde over for hinanden.	Godt

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 64 | Jeg synes, at ambulatoriet skal have et bedre venteværelse til patienterne. Så behøver patienterne ikke at sidde i mellemgangen.   | Godt          |
| ✎ 67 | Jeg vil ikke kalde gangen for et venteværelse. Toilet er noget, vi kan låne i dagafdelingen. Jeg kommer langt fra Århus, så et toilet ville være dejligt. Undersøgelsesrummene er små, især hvis pårørende og lægestanden da også skal være der!   | Virkelig godt |
| ✎ 68 | Jeg synes, de er meget flinke, når man ringer og har virkelig ondt. De sørger straks for, at man får en tid hurtigst muligt til lægebehandling.  | Godt          |
| ✎ 72 | Jeg kunne have ønsket en opfølgningssamtale efter tre måneder, så kan man forholde sig til sygdommen både fysisk og psykisk. Da trænger man til at snakke om forløbet af en livslang sygdom, og hvordan man tackler den m.v.   | Godt          |
| ✎ 73 | Det helt afgørende for min gode oplevelse er, at der er en kompetent læge, som har taget action på min sygdom og fået styr på gigten.  | Virkelig godt |
| ✎ 75 | Det er et meget behageligt sted at komme! Venlige og hjælpsomme sygeplejersker og virkelig kompetent behandling af lægerne på stedet. Den eneste ting, jeg savner, er mulighed for kontakt til sygeplejerske NN og indkaldelse til kontrol som aftalt.   | Godt          |
| ✎ 76 | Bedre info til nydiagnosticerede, både om, hvad det kommer til at betyde for fremtiden, og de tilbud, der nu findes.   | Godt          |
| ✎ 78 | Der mangler et venteværelse, så man slipper for at sidde på gangen. Der mangler toiletter i tilknytning til ambulatoriet.  | Virkelig godt |
| ✎ 79 | Generelt er ventetiden for lang. Venlig og behagelig betjening fra personalet i modtagelsen/ambulatoriet.  | Godt          |
| ✎ 81 | 1. Undersøgelse virkede ekstraordinært omhyggelig. Lokalesituationen generelt kunne være bedre.  | Godt          |
| ✎ 82 | Behandlingen i ambulatoriet har altid været rigtig god, modsat indlæggelse på tidligere afdeling, som var YDERST kritisabel.   | Virkelig godt |
| ✎ 83 | Ventegangen er ikke særlig rar. Man hører andre patienters samtaler med sygeplejersker og læger, og der er ikke altid pladser nok. Jeg synes generelt, at personalet er venligt, imødekommende og lyttende. Man kunne godt savne lidt mere viden om alternativet til [præparatet]. Synes, det er lidt frustrerende, at de eneste behandlingsmuligheder under graviditet om afdeling er en [sprøjte] eller ipren. Er der nogen erfaring med kost, livsstil, kulde/varme osv.? | Godt          |
| ✎ 86 | Vær bedre til at lytte og besvare.   | Dårligt       |
| ✎ 87 | Er stadig i behandling, kender stedet gennem mange år. Er og har altid været tilfreds med den venlige behandling. Kan IKKE finde noget at være utilfreds over!   | Virkelig godt |