

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT  
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:	90
Besvarelser fra afsnittets patienter:	66
Afsnittets svarprocent:	73%

### **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.



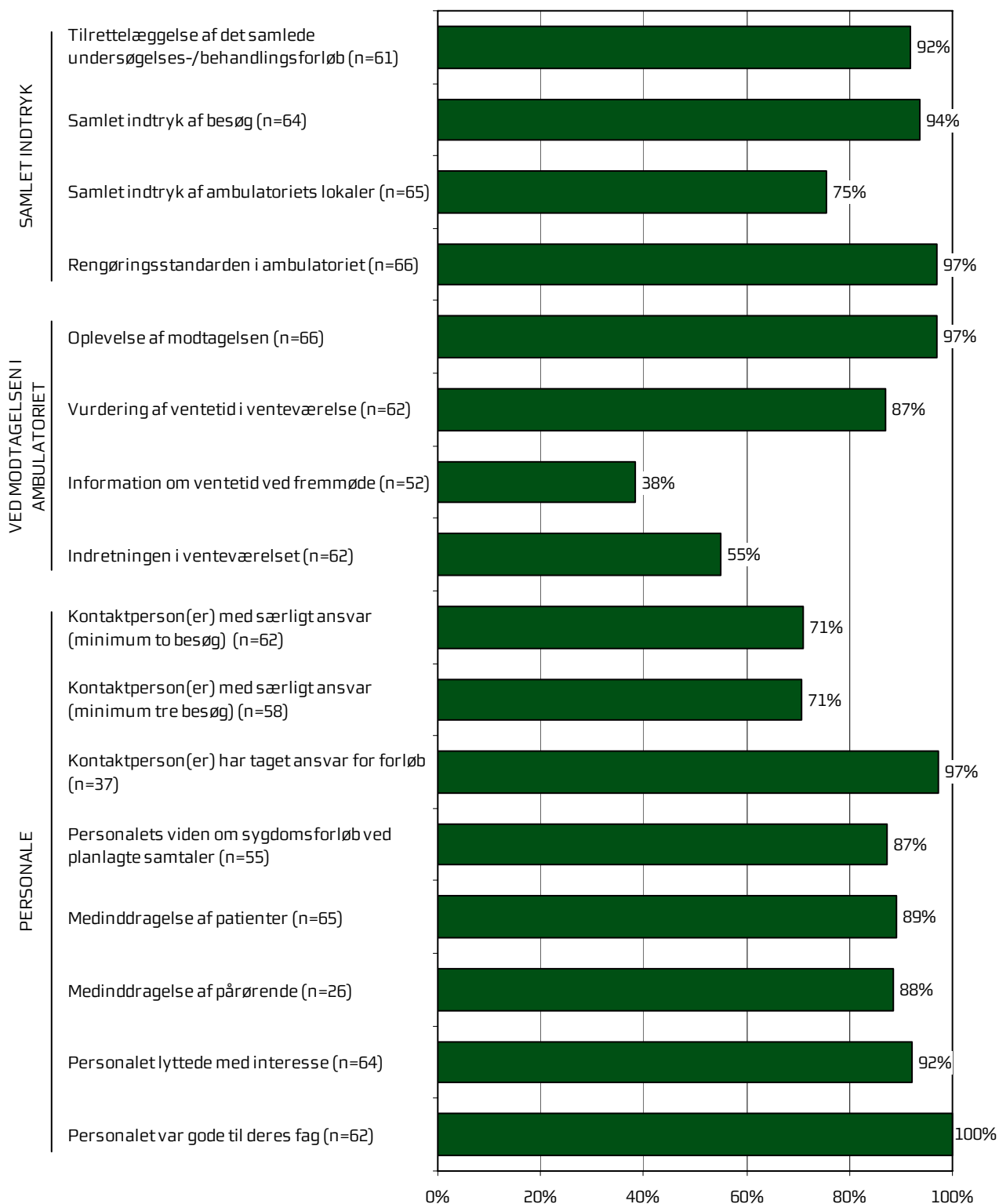


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

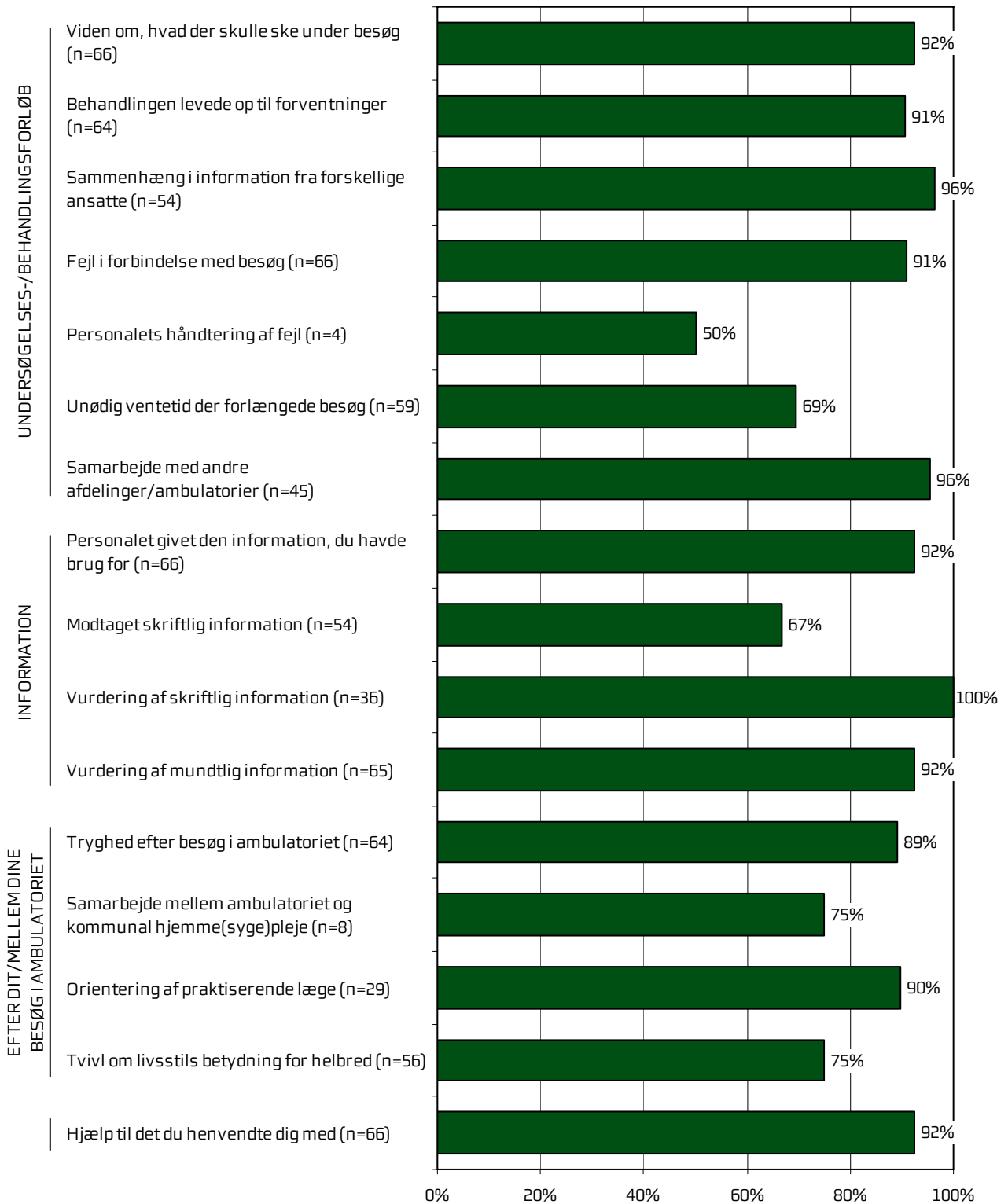
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Reumatologisk Dagafsnit

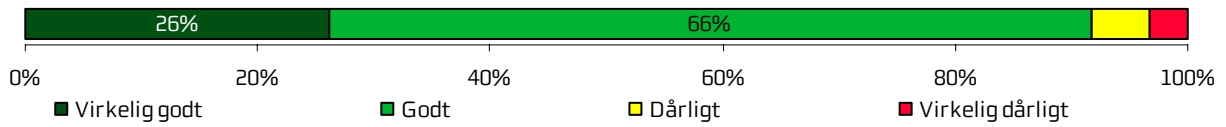
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

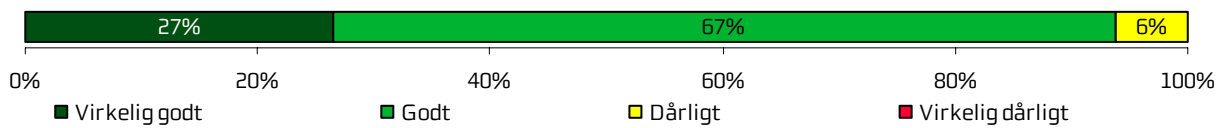
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

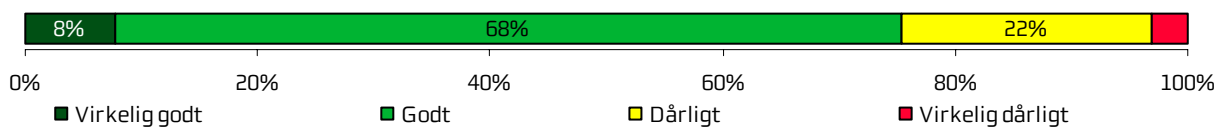
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=61)



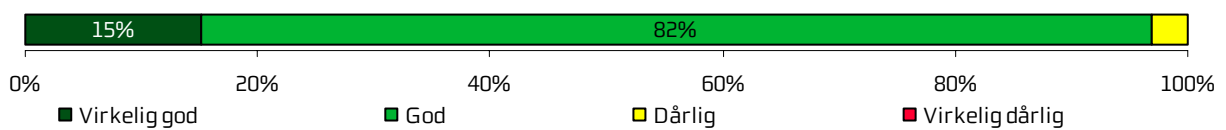
Samlet indtryk af besøg (n=64)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=65)



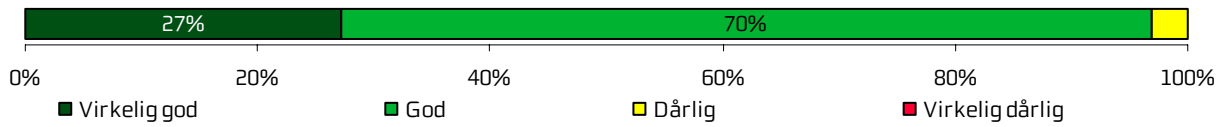
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=66)



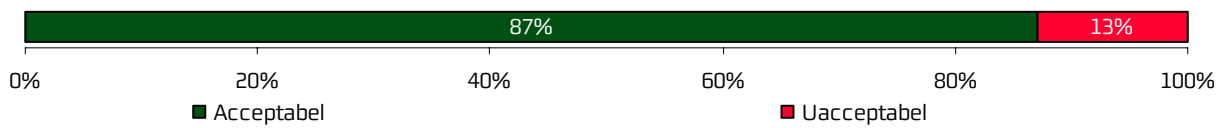
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	95 %	97 %	100 % *	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	99 %	99 %	100 % *	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	75 %	-	-	100 % *	74 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	91 %	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=66)



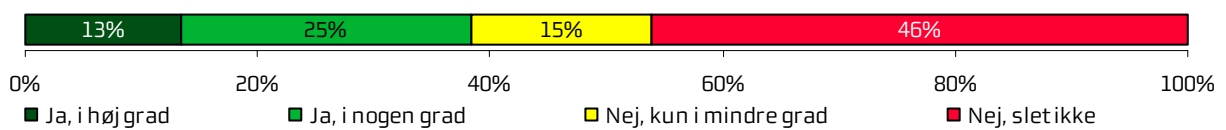
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=62)



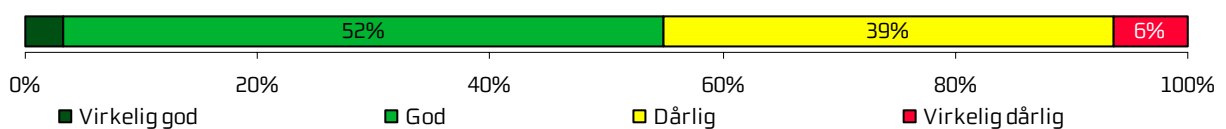
Længde af ventetid i venteværelse (n=66)



Information om ventetid ved fremmøde (n=52)



Indretningen i venteværelset (n=62)

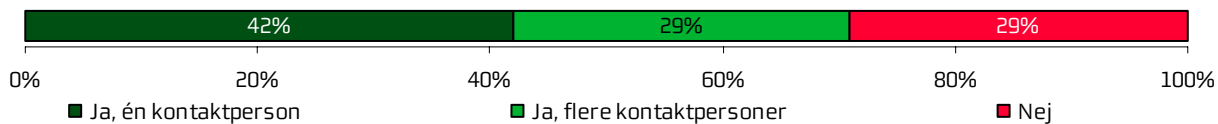




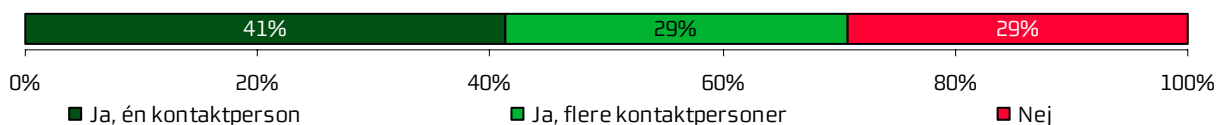
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	96 %	100 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	87 %	88 %	-	100 % *	79 %	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	38 %	35 %	40 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	55 %	59 %	54 %	97 % *	61 %	81 %

## Personale

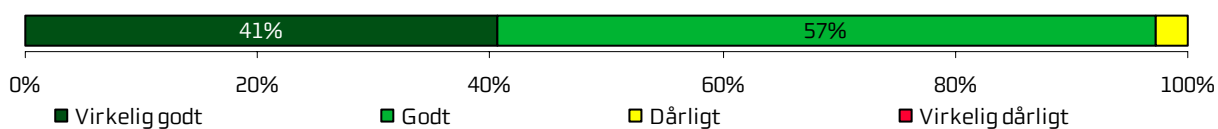
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=62)



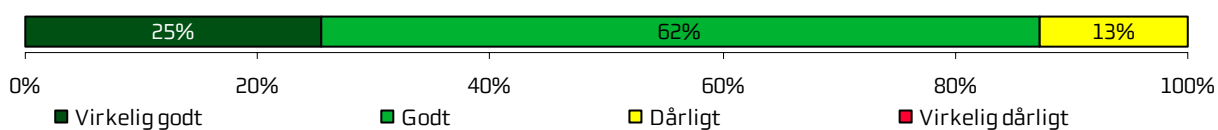
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=58)



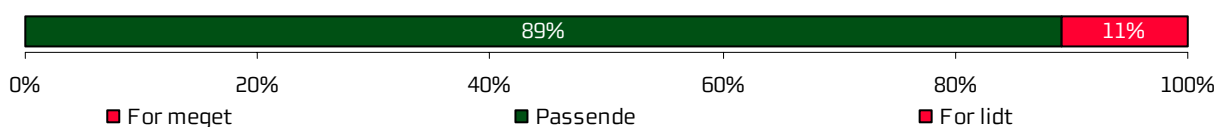
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=37)



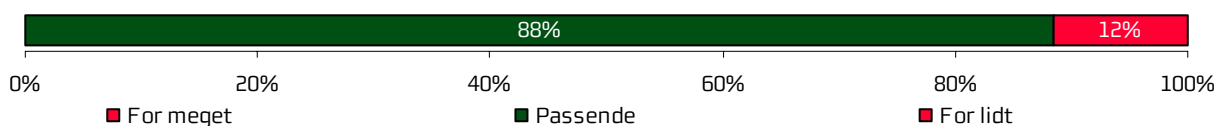
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=55)



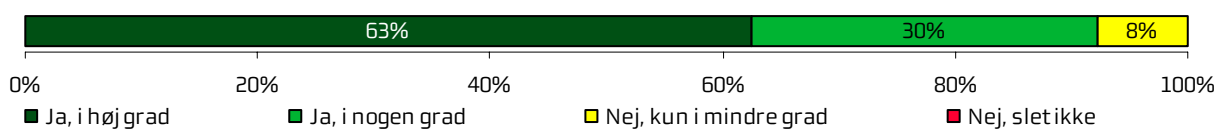
Medinddragelse af patienter (n=65)



Medinddragelse af pårørende (n=26)



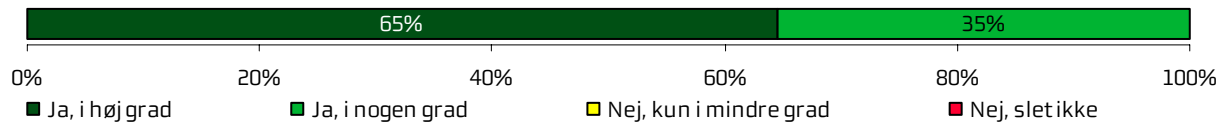
Personalet lyttede med interesse (n=64)



	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)	71 %	78 %	87 % *	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	71 %	78 %	-	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?	87 %	89 %	95 %	100 % *	80 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	94 %	94 %	100 % *	82 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	74 %	88 %	100 %	74 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	96 %	96 %	100 % *	89 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

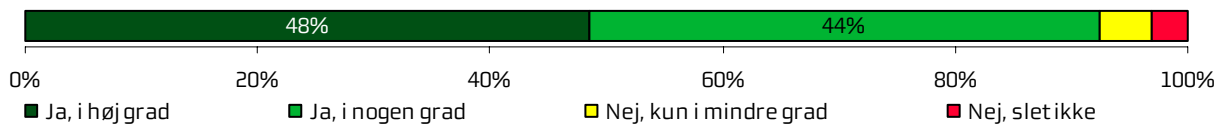
Personalet var gode til deres fag (n=62)



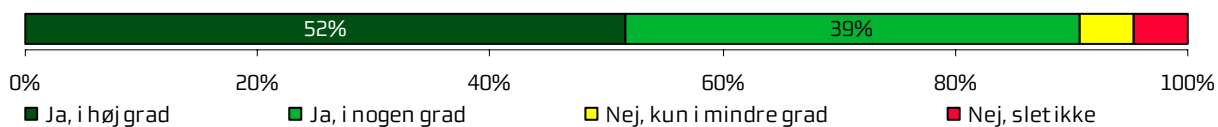
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

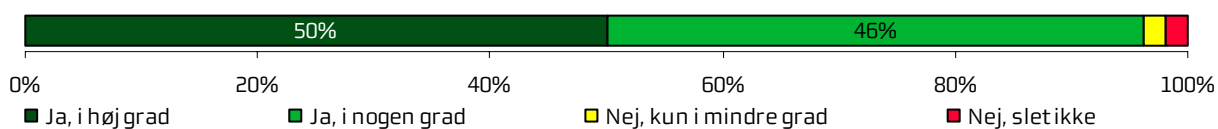
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=66)



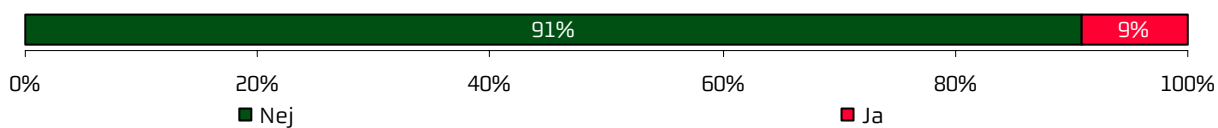
Behandlingen levede op til forventninger (n=64)



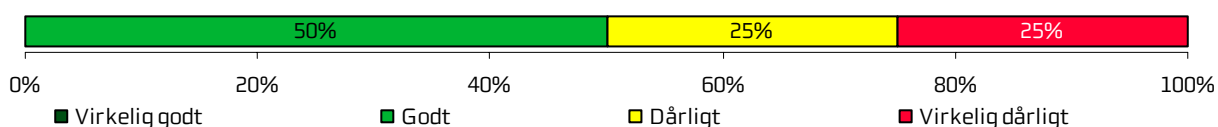
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=54)



Fejl i forbindelse med besøg (n=66)



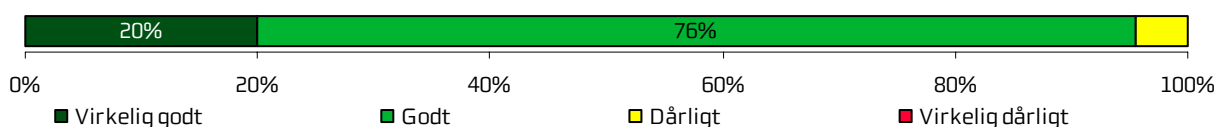
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=59)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=45)



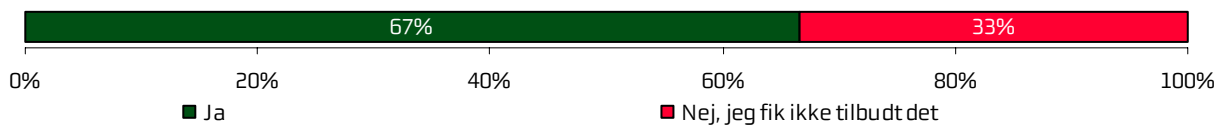
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	88 %	93 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	93 %	93 %	100 % *	81 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	93 %	99 %	100 %	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	95 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	100 % *	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	69 %	77 %	70 %	100 % *	69 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	92 %	92 %	100 %	81 % *	92 % *

## Information

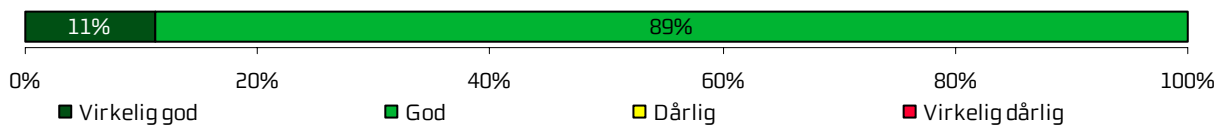
Personalet givet den information, du havde brug for (n=66)



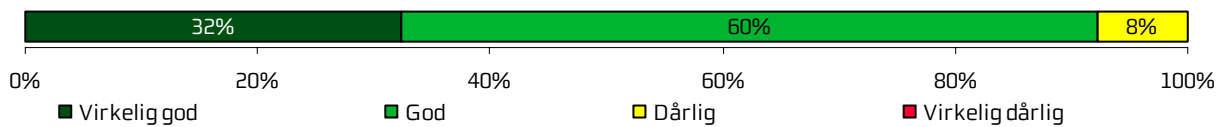
Modtaget skriftlig information (n=54)



Vurdering af skriftlig information (n=36)



Vurdering af mundtlig information (n=65)

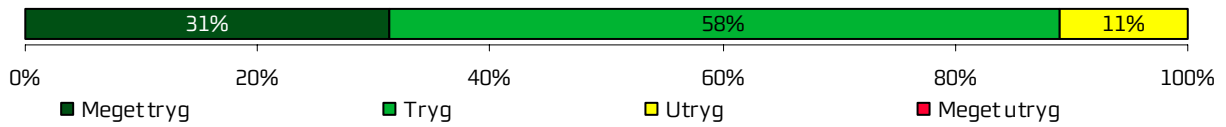




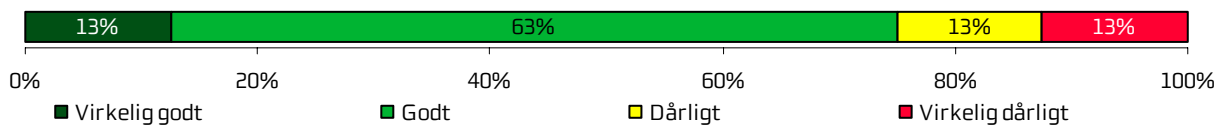
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	75 %	-	100 % *	53 %	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	98 % *	100 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	96 %	98 %	100 % *	89 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

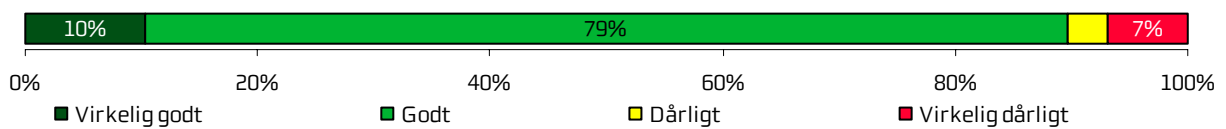
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=64)



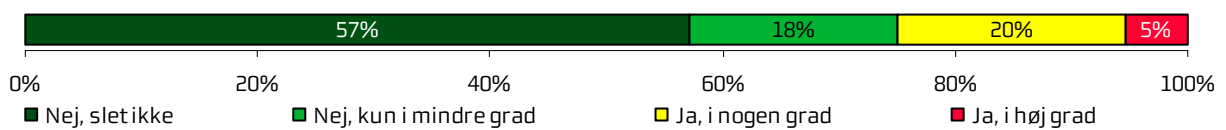
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



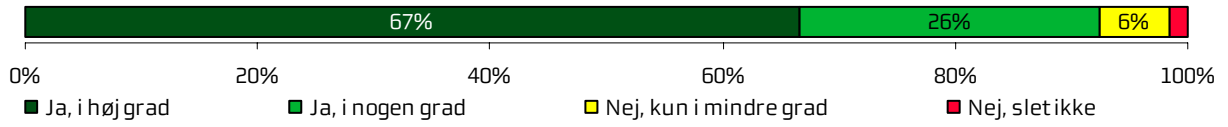
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=56)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	96 %	94 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	92 %	67 %	100 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	83 %	94 %	96 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	67 %	65 %	91 % *	54 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=66)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	-	-	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.

**UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Jeg fik at vide, der var ventetid.	God
2	God, imødekommende og professionel.	God
4	Jeg er så kendt med det, så jeg ved, jeg skal udfylde skema.	God
5	Jeg bliver altid hilst venligt på.	God
11	Det vil være en god idé med en slags telemedicin, så man ikke behøver at komme ind, hvis der ikke er noget. Eller man evt. kan udfylde skemaet på computer derhjemme, så reumatologisk afdeling kan følge med i, hvordan man har det også på andre dage, end de dage man skal til tjek.	God
12	Hurtige til at finde ens papirer og guide én hen, hvor man skal være.	God
14	Jeg kommer der en gang i måneden, så jeg skal alene melde min ankomst.	God
15	Det er ikke åbenlyst, hvor man skal henvende sig, og sekretæren har alle gange været meget lidt imødekommende, og giver én udtryk af, at man er gået forkert.	Dårlig
17	Receptionen har sjældent åbent, der henvises, og du stiller dig så i døråbningen hos sygeplejerskens kontor og, ja, håber, at der kommer én. Meget uorganiseret og forvirrende.	Dårlig
21	Behageligt personale. Altid venligt og hjælpsomt. Ventetiden bliver længere, jo senere tid, man har. Derfor vil jeg altid have den første tid på dagen.	Virkelig god
26	Altid venlig, smilende og hjælpsom.	Virkelig god
27	Personalet er helt klart overbelastet og man er jo derfor endnu en stressfaktor for de ansatte. Det er man jo selvfølgelig ked af, ligesom man også er ked af, at man ikke er rask!	God



## UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	Fejlhåndtering
3	I forbindelse med mit andet og tredje besøg besluttede lægerne, at jeg skulle føre dagbog over temperatur, smerter mm. Det ønskede lægen slet ikke at se på eller at drøfte. Det virker voldsomt afvisende. Der sættes samtidig spørgsmål ved, hvorfor jeg kom trods det var en klar aftale, at det skulle jeg.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Nye tider bliver ikke sendt ud. Vi skal ringe og rykke for dem.	Intet svar
15	Fejl i behandling pga. manglende journalnoteringer. At blive glemt mht. at få en ny tid. At blive glemt mht. at få nogle informationer jeg var blevet lovet.	Godt
17	Lægen havde ikke min journal og "glemte" mig, indtil jeg måtte påkalde mig hans opmærksomhed. Så var han forvirret.	Dårligt
18	Lægen har sagt, at jeg skal til kontrol [jævnligt], men sidste gang gik der [flere] måneder. De sidste tre gange jeg hentede medicin, spurgte jeg sygeplejerskerne, om jeg ikke snart skulle til kontrol, men fik hver gang at vide, at de var bagud, og at vi er for mange patienter. Jeg fik først tid til kontrol, da jeg bad om en akuttid. Da jeg kom til kontrol, mente lægen, at jeg nok var faldet ud af deres system, siden det var så længe siden!	Godt
23	Ikke bestilte tider og blodprøver.	Virkelig dårligt

**UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Dygtig læge, der spørger ind til min sygdom. Men han havde tilkaldevagt og forsvandt midt i undersøgelsen. Han kom tilbage efter [ca. et kvarter].	Virkelig godt
3	Da jeg ikke selv er i stand til at beslutte, hvornår jeg har symptomer i form af [stigende] temperatur, knuder m.m., da disse er kommet vekslende gennem mange år, uden jeg har haft indflydelse på dette!	Dårligt
9	Måske somme tider føler jeg, man er lidt for afventende om, hvad der videre skal ske.	Godt
15	Gør for lidt brug af ultralydsscanneren. Er meget fastlåste og tænker ikke bredt nok/tværfagligt, da mine symptomer er afvigende og uafklarede. Giver modstridende informationer. Lytter ikke godt nok. Skaber mistillid og utryghed.	Dårligt
17	EDB systemerne arbejder ikke sammen. Virker som om sygehuset er utrolig mange særskilte enheder, der IKKE arbejder sammen.	Intet svar
21	Indtil videre er forløbet gået godt, men det er ikke slut endnu, og gør det nok heller ikke.	Godt
27	Det er meget kaotisk og fordi der er så travlt, så er man i vejen, og der er ikke tid til patienten. Det er trist.	Dårligt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	God information om medicin []. God information om kontaktpersoner, jeg kan ringe til. Meget venlig og kompetent hjælp over telefonen.	Virkelig godt
6	Under min indlæggelse fik jeg stillet mange upassende og nogle irrelevante spørgsmål.	Intet svar
10	Har under behandlingerne haft brug for hjælp uden for aftalt tid. Da har kontaktpersonen givet støtte og hjælp, når jeg har henvendt mig uanmeldt!	Godt
11	Lægerne er ikke gode og virker lidt ligeglade. Sygeplejerskerne er til gengæld meget kompetente og omsorgsfulde.	Dårligt
15	Informationen var meget usammenhængende. Ofte modstridende oplysninger fra gang til gang. Og ofte ikke svar på det jeg specifikt spurgte om.	Dårligt
17	Alle farer forvirrede rundt. STOR travlhed, Derfor vil jeg ikke forsinke personalet.	Intet svar
19	Bad om anden smertestillende medicin, så jeg kunne leve et anstændigt liv. Fik at vide, at jeg skulle fortsætte med det, min læge havde givet mig. Samt at jeg "skulle tage min alder i betragtning". Skal pensionister acceptere flere smerter end ikke-pensionister?	Godt
21	Jeg synes, at personalet er dygtige og kompetente.	Godt
25	Jeg får kun skriftlig information ved skift af medicin.	Godt
27	Kaos og travlhed, pyha, det er hårdt at være patient.	Dårligt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	God hjælp over telefonen.	Virkelig godt
3	Når lægerne ønsker, at man kommer, og man bliver bedt om at få taget blodprøver inden, og man så mødes med, at det ikke var nødvendigt, så bliver man ked af det. Samtidig må der sømmes fra arbejde og bruges tid på transporten frem og tilbage.	Dårligt
7	Det er meget forskelligt, om jeg føler mig tryk eller utryk efter mine besøg i ambulatoriet. Det afhænger af, hvordan mit sygdomsbillede ser ud på det pågældende tidspunkt. Når behandlingen kører, som den skal, føler jeg mig tryk. Når der er problemer, er jeg utryk.	Godt
9	Ja jeg kunne godt tænke mig, det var den samme læge, som man blev behandlet af hver gang, og ikke forskellige fra gang til gang.	Godt
13	Når man er kommet på afdelingen igennem mange år, er det en anelse frustrerende, at man ikke kan få en fast læge. Alle er såmænd søde og rare, men hver gang, man kommer ind til en ny, starter vi nærmest forfra igen. Der skal vi selv hele tiden være opmærksomme, men det er jo ikke alt, vi ved.	Godt
15	Jeg ville gerne, der var større mulighed for lægekontakt mellem ambulatoriebesøg, fx e-konsultationer.	Dårligt
17	Fysioterapien og ergoterapien har fortalt om kost, ernæring, rygning og alkohol. Fantastiske mennesker med stor livserfaring. Men IKKE det store på ambulatoriet.	Intet svar
21	Jeg synes det er godt, man bliver tilknyttet en sygeplejerske, som man altid kan ringe til mellem besøgene.	Godt
27	Det er svært. Man vil ikke henvende sig, fordi man bare stresser sygeplejerskerne, også selv om man hæver meget op efter injektion, ja, så har man bare ikke lyst til at forstyrre. Det er lidt ensomt og utrygt på denne måde! Men det er jo svært at løse, når der ikke er nogen penge til sundhedssektoren!	Dårligt

## UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT

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

ID	Kommentarer - UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT	Samlet indtryk
2	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
4	Det ville være dejligt med et venterum i stedet for at sidde på gangen.	Godt
6	Personalet bude oplyse, hvis der er meget ventetid. Give noget mere information om ens sygdom, både skriftligt og mundtligt. Venteværelset kunne godt gøres hyggeligere, så man ikke bare føler, man sidder på en lang gang. Flere blade. Personalet burde være mere behjælpelige, når man henvender sig til dem.	Intet svar
8	Blodprøver burde kunne tages på afdelingen, som det var muligt engang! Personalet burde alle som en have lønforhøjelse!	Virkelig godt
13	[Man] kan jo ikke give de høje karakterer [til venteværelset], da vi sidder på "en hønsepind" på gangen. Men fordelen er, at der ikke er særlig lang ventetid mere.	Godt
15	Sygeplejerskerne er meget søde og vil gerne hjælpe så godt, de kan. Og så var der pyntet meget smukt op til jul.	Dårligt
16	Det ville være virkelig dejligt, hvis I har mulighed for at henvise til eksempelvis varmtvands-træning for gigtramte, da det er uhyre svært selv at få lov uden henvisning.	Godt
17	Sparetiderne kan ses på rengøringen, og det kan personalet IKKE gøre for. Men prioritér det højere. Lokalerne upraktiske pga. alder.	Intet svar
20	Særligt godt: Hjælpsomme, søde og venlige, når man ringer i telefontid med spørgsmål.	Godt
22	Venteforhold på gangen, vilkårene kan forbedres. Toiletforhold kan forbedres! Meget positivt indtryk af sygeplejerskerne. Meget kompetente og venlige!	Virkelig godt
24	Andet læsestof i venteværelset, så der er mere relevant læsestof i stedet for sladderblade. Det betyder noget for helhedsindtrykket.	Godt
27	De gør alle deres bedste, de har bare ikke tiden!	Dårligt