

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Reumatologisk Ambulatorium Holstebro
Medicinsk Afdeling
Hospitalenheden Vest**



09-05-2012

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

© 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:	270
Besvarelser fra afsnittets patienter:	200
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.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).

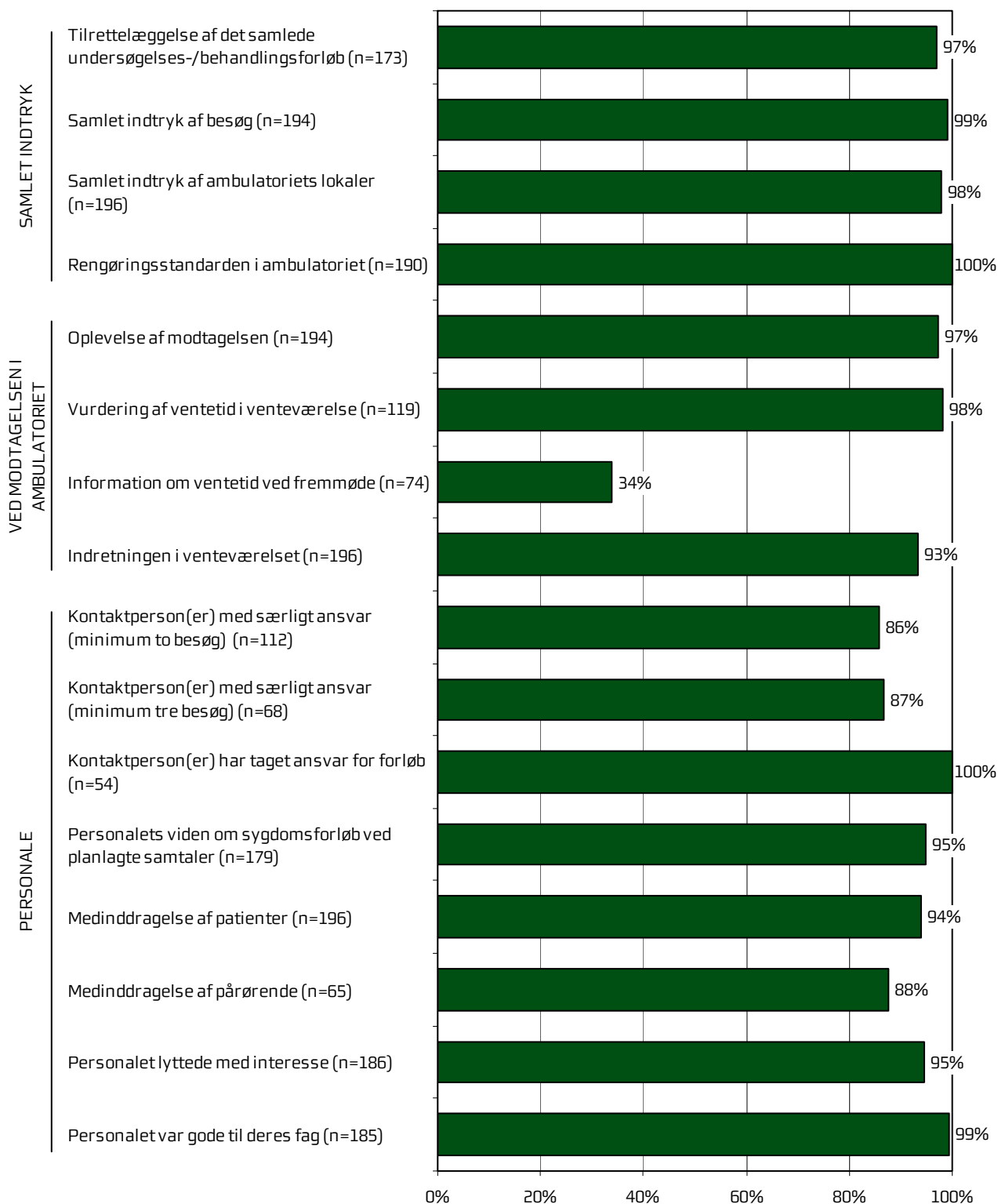
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

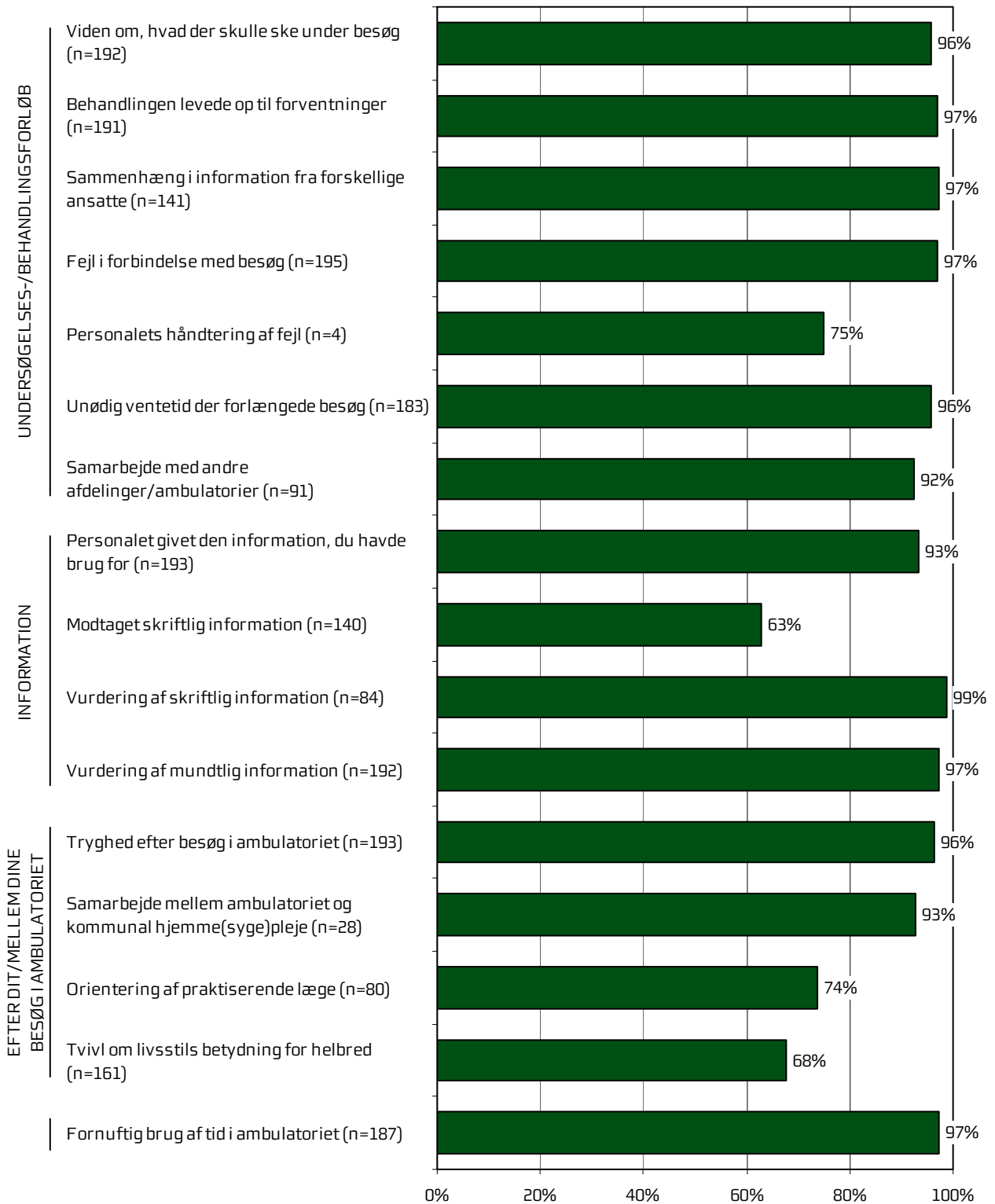
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

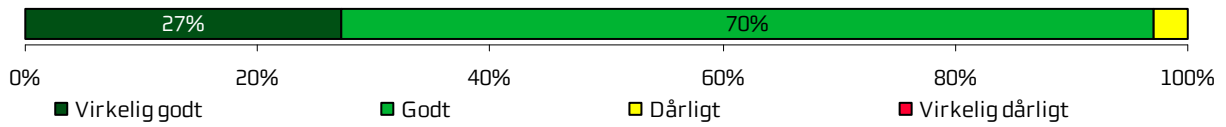
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

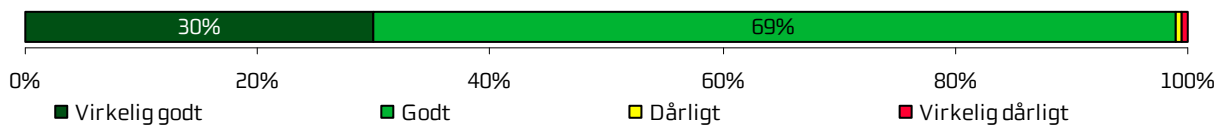
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

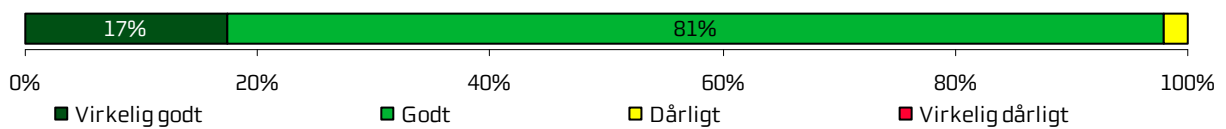
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=173)



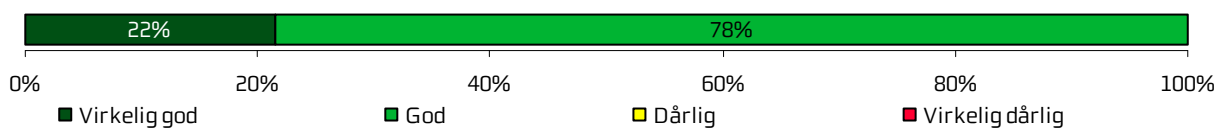
Samlet indtryk af besøg (n=194)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=196)



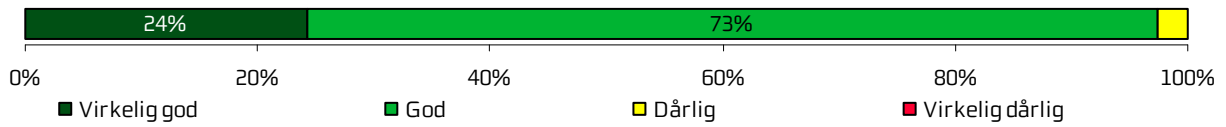
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=190)



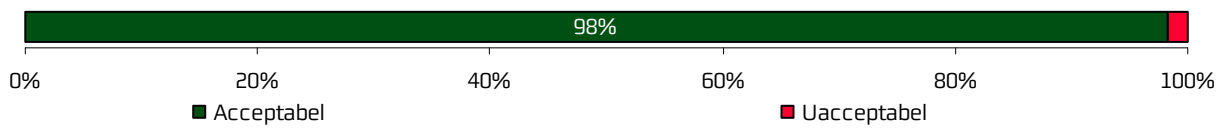
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	94 % *	100 % *	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	97 %	94 % *	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

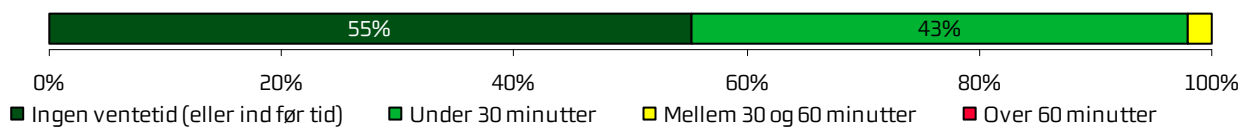
Oplevelse af modtagelsen (n=194)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=119)



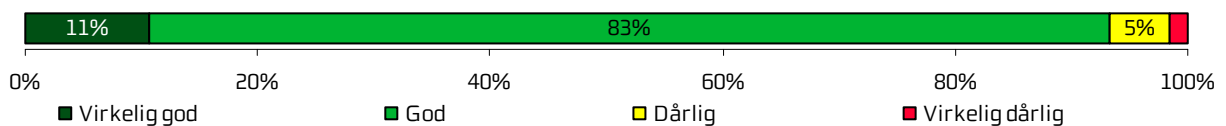
Længde af ventetid i venteværelse (n=192)



Information om ventetid ved fremmøde (n=74)



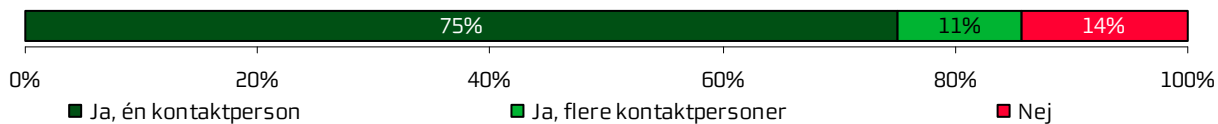
Indretningen i venteværelset (n=196)



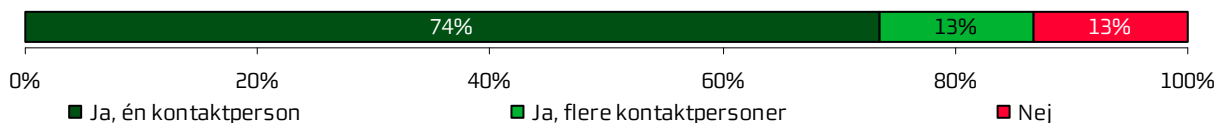
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	99 %	98 %	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	98 %	-	100 %	86 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	34 %	36 %	29 %	61 % *	22 %	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	93 %	93 %	99 % *	67 % *	87 % *

Personale

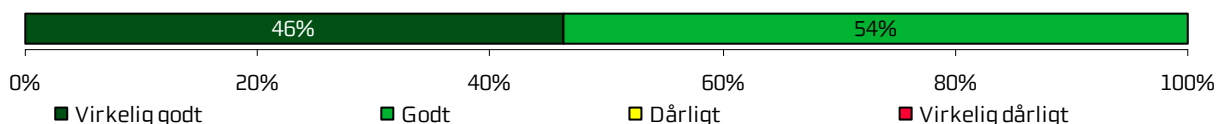
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=112)



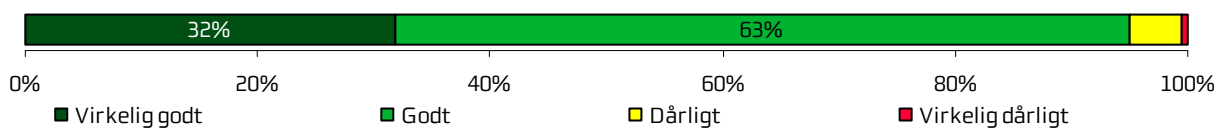
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=68)



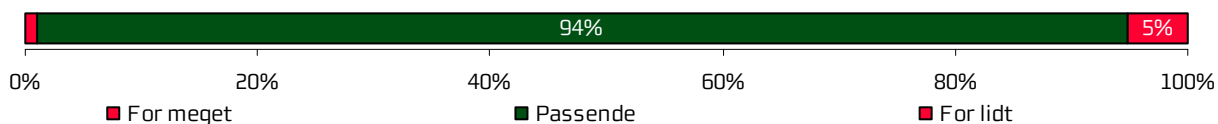
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=54)



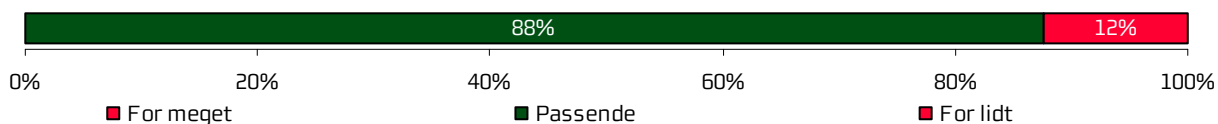
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=179)



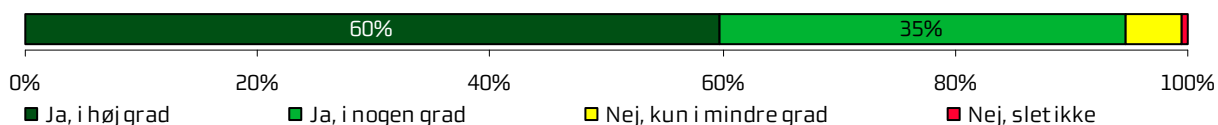
Medinddragelse af patienter (n=196)



Medinddragelse af pårørende (n=65)



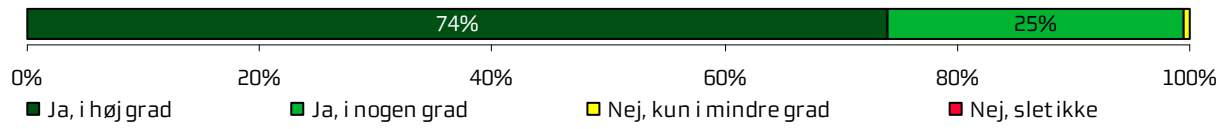
Personalet lyttede med interesse (n=186)



	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)	86 %	84 %	74 % *	95 % *	68 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	87 %	85 %	-	98 % *	78 %	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	94 %	89 % *	99 % *	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	88 % *	98 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	84 %	79 % *	99 % *	82 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	98 %	90 % *	100 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

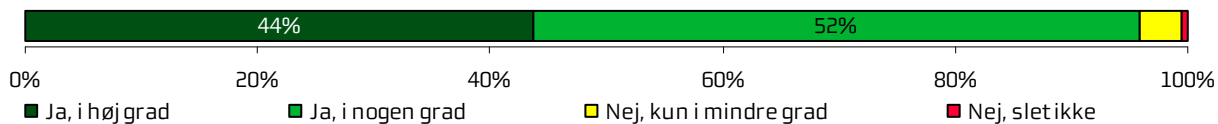
Personalet var gode til deres fag (n=185)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	95 % *	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

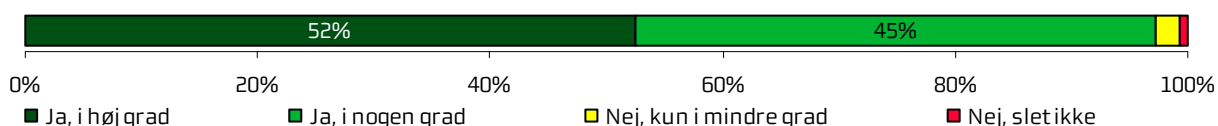
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=192)



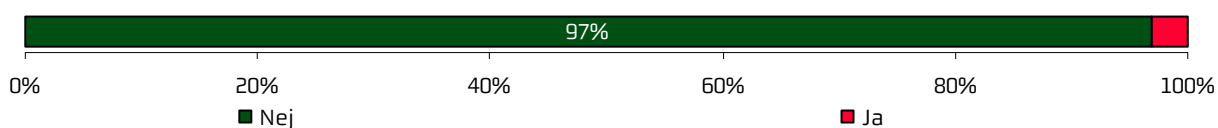
Behandlingen levede op til forventninger (n=191)



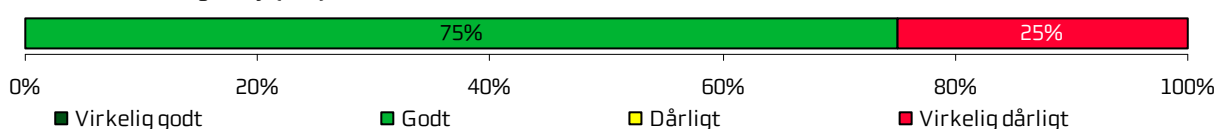
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=141)



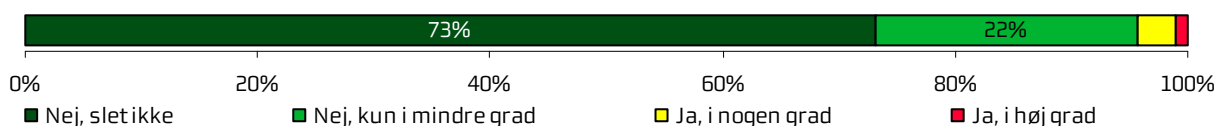
Fejl i forbindelse med besøg (n=195)



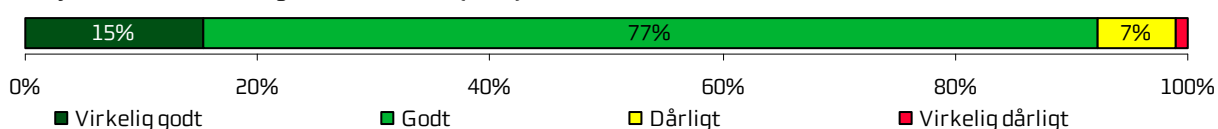
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=183)



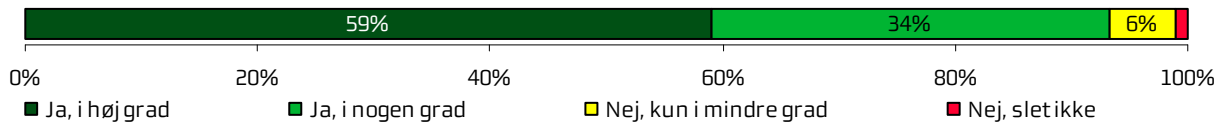
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=91)



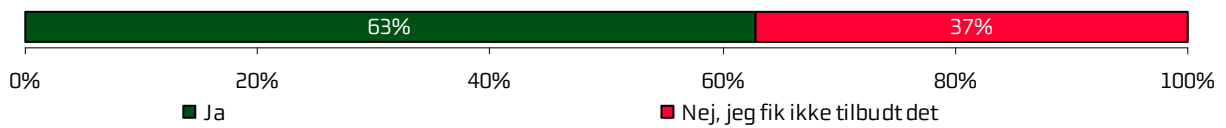
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 %	79 % *	100 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	95 %	88 % *	99 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	96 %	91 % *	99 %	91 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	-	99 %	88 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	62 %	-	93 %	66 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	96 %	98 %	95 %	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	96 %	85 % *	99 % *	88 %	94 %

Information

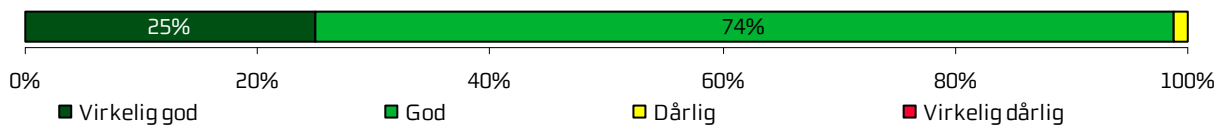
Personalet givet den information, du havde brug for (n=193)



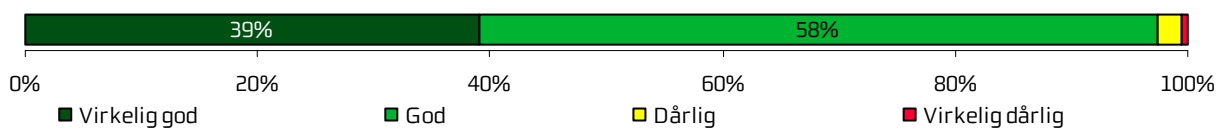
Modtaget skriftlig information (n=140)



Vurdering af skriftlig information (n=84)



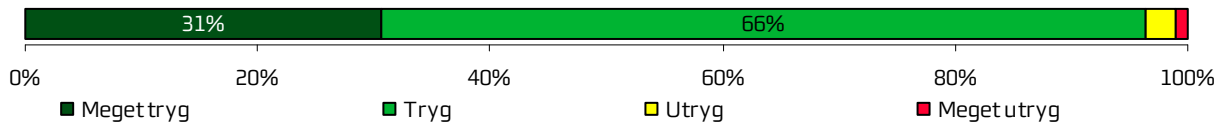
Vurdering af mundtlig information (n=192)



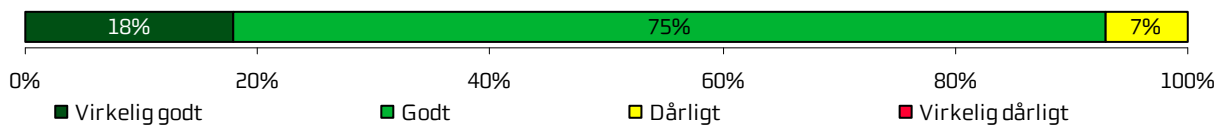
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	98 % *	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	63 %	67 %	-	97 % *	58 %	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	96 % *	100 %	93 % *	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	93 % *	99 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

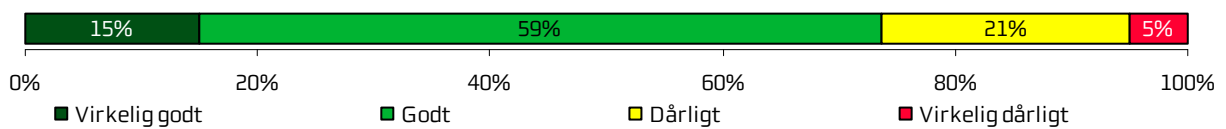
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=193)



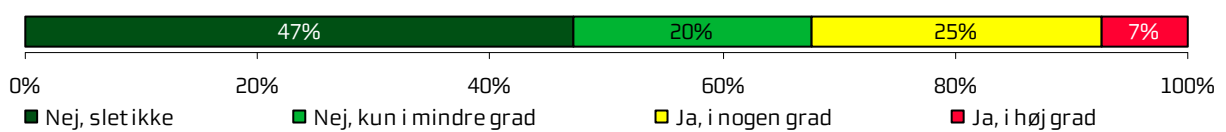
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=80)



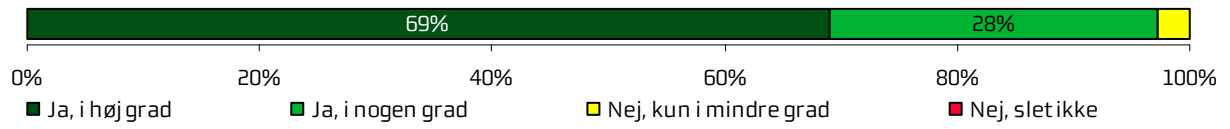
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=161)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	90 % *	99 %	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	92 %	92 %	100 %	82 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74 %	74 %	73 %	95 % *	69 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	67 %	68 %	84 % *	62 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=187)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	99 %	92 % *	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
1	Jeg har ikke været til kontrol i ambulatoriet siden [foråret]. Et nyt kontrolbesøg var planlagt til [efteråret], men jeg er endnu ikke blevet indkaldt. Jeg har kun besøgt ambulatoriet for at afhente medicin. I denne uge har jeg selv henvendt mig telefonisk for sygeplejefaglig rådgivning.	God
7	Tonen har forbedret sig væsentligt siden sidste spørgeskema. Selv lægen er begyndt at interessere sig for mig, hvad jeg finder væsentligt, da man jo ikke kan flytte sig på grund af lange ventetider overalt.	God
9	De er søde/rare og tager godt imod mig.	God
12	Jeg bliver altid venligt modtaget med et smil.	God
14	Der var mennesketomt.	Intet svar
15	Der er som regel ingen bag skranken.	Dårlig
19	Jeg går direkte til mit behandlingsrum, så jeg har ikke nogen kontakt med modtagelsen.	God
21	Jeg har aldrig mødt andet end venlige og hjælpsomme mennesker i ambulatoriet.	Virkelig god
22	Jeg synes, at det ville være god service, hvis kørselsskema blev udleveret, uden at man selv skal huske på det.	God
23	Får altid et smil fra personalet.	Virkelig god
24	Flinkt personale.	God
25	Mindre bemanding end tidligere. Der står tit bare et skilt med en henvisning.	God
28	Der mangler personale til at modtage patienterne. Jeg har set mange ældre, der ikke kan finde ud af det.	Dårlig
29	Ingen sekretær. Der gik op til fem minutter, før der kom én at tale med.	Dårlig
33	Der var intet personale ved min ankomst.	Dårlig
34	Som noget nyt skal man melde sin ankomst ved at trykke sig ind på en skærm, for mit vedkommende er det ok, men kan se, der er mange der er et problem for, da der er for lidt personale til at hjælpe.	God
35	Dårlig hjælp, hvis man skal hente medicin. Jeg kommer fra én by og skal hente medicinen i en anden by. Fuldstændig spild af alles tid. I starten kunne vi sammen finde ud af, at jeg afhentede dem på sygehuset i [min hjemby]. Vi (patienterne) kan ikke engang sende en ægtefælle for at hente injektionerne. Der mangler stor imødekommenhed!	Intet svar
41	Ros til hende ved modtagelsen, som sagtens kunne huske, jeg havde ringet vedrørende medicinudlevering tidligere på ugen. Dejligt, når man bliver husket.	Virkelig god
42	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem mange år, og har altid fået en god behandling.	God
45	Der var intet personale ved receptionen, så jeg kunne melde min ankomst eller få et skema, som jeg var informeret om skulle udfyldes.	Dårlig
50	Kontordamen ved skranken skal tit komme fra et andet kontor, efter man har ringet på klokken. Førhen sad der en fast person ved skranken, men det er vel besparelser!	God
51	O.K.	Virkelig god

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
3	Følte mig som en uartig elev.	Intet svar
5	Der gik lang tid før jeg fik diagnosen leddegigt. Først efter tre til fire besøg i ambulatoriet.	Godt
28	Fået udleveret forkerte sprøjter.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Overdosering af [medicin] på trods af, at jeg oplyste, at jeg får bivirkninger af midlet og gerne vil have alternativ middel. Lægen ordinerede [medicin]. I følge indlæggelsesseddel er den optimale dosis 8langt mindre].	Virkelig dårligt

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
6	Føler ikke, at det er velset, at man har en pårørende med ind.	Godt
8	Jeg kunne godt tænke mig at få svar og information om mine seneste undersøgelser og røntgenbilleder, som skulle vise, om der er behandlingsmuligheder for mit vedkommende.	Godt
10	Kompetent og effektivt.	Virkelig godt
11	Jeg venter på indkaldelse, der er udsat på grund af lægemangel. Det er ikke tilfredsstillende. Jeg fik taget billeder af hænder og fødder [sidst på sommeren]. Det er ikke vurderet endnu.	Godt
17	Efter jeg er kommet i gang med [behandlingen], har jeg fået det så meget bedre, at jeg har en næsten normal livsførelse med en god livskvalitet.	Godt
20	Det går lidt for meget på de tekniske data.	Godt
22	Jeg oplevede, at sygeplejersken måtte vende tilbage, da hun skulle snakke med lægen. Jeg oplever, at jeg ikke direkte har en læge længere.	Godt
23	Glad og rigtig godt tilpas.	Virkelig godt
26	Meget dårligt orientering om, hvad der kunne hjælpe på min gig. Det var ikke besøget værd. Dårlig læge.	Virkelig dårligt
28	Jeg synes, det er utroligt, at en blodprøve taget på Regionshospitalet i Viborg ikke kan registreres på samme måde som to andre hospitaler, [der hører ind under Region Midtjylland].	Godt
32	Der blev ikke lyttet til mine problemer i forbindelse min sygdom.	Dårligt
34	Jeg føler mig tryk ved den behandling jeg får i behandlingsforløbet, føler, det er professionelle der er til stede.	Virkelig godt
37	Afdelingen har besluttet, at sygeplejerskerne på afdelingen skal overtage nogle af de lægelige kontroller, jeg går til på afdelingen, pga. lægemangel. Dette er jeg træt af. Jeg vil helst til kontrol hos selve lægen.	Godt
39	Der blev brugt for meget tid på at betjene pc'er. Der blev talt til denne i stedet for patienten, hvorfor jeg ikke kunne høre, hvad der blev sagt. Jeg gjorde opmærksom på dette, det hjalp kun kort tid.	Intet svar
42	Jeg har kun positivt at sige om mine mange år i ambulatoriet.	Virkelig godt
43	Det er, som det skal være.	Virkelig godt
45	Jeg har en atypisk [lidelse], men jeg får hele tiden stillet spørgsmål i forhold til klassiske symptomer ved [den generelle lidelse]. Det er ikke individuelt for mig og virker irrelevant at svare på.	Godt
47	Indimellem oplever man, at lægen har for lidt tid til at sætte sig ind i, hvad patienten har været igennem, før nuværende læge er kommet til. Fokuserer generelt på gigbehandling og ikke så meget på den enkelte persons situation. Jeg føler, at lægen indimellem er meget tidspresset.	Godt
49	Jeg synes, at man skulle kunne indkalde til undersøgelse, hvis man havde problemer med sygdommen. Jeg ved, at her i Holstebro har de meget travlt. Lige nu er der kun en læge.	Godt
51	Jeg er meget tilfreds med kvaliteten i forløbet, samt at personalet er meget imødekommende og har en god indlevelse.	Virkelig godt
52	Har fået god behandling på Holstebro Sygehus. Tror bare ofte læger glemmer, at det er mennesker de har med at gøre, og ikke kun en sygdom.	Godt


Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg har ved mine to sidste besøg (med [mange] ugers interval), i forbindelse med medicinafhentning, efterspurgt et tidspunkt for næste kontrolbesøg, men har hver gang fået at vide, at da der kun er én læge tilbage, vil der være ventetid for kontrolbesøg. Det er uinteressant for mig at vide, at der er personalebegrænsninger. I stedet kunne der, inden det aflyste kontrolbesøg, udsendes en meddelelse til de patienter, der er på ventelisten og undrer sig over ikke at blive indkaldt, at man beklager ventetiden, men man vil blive indkaldt snarest muligt, og at man kan henvende sig, hvis der opstår et akut problem. Det ved jeg selvfølgelig godt, men det ville være god service overfor kunderne at markere, at der bliver holdt øje med en, og at man ikke er glemt i papirbunken. Undlad at lade begrænsninger i personalestaben være undskyldning for ikke at kunne gennemføre kontrol til tiden. Det er uprofessionelt og et politisk anliggende, som patienter ikke skal tages som gidsler i.	Intet svar
8	Ja, jeg kunne godt tænke mig at få svar og information om mine seneste undersøgelser og røntgenbilleder, som skulle vise, om der er behandlingsmuligheder for mit vedkommende.	Godt
10	[Ældre patient] med begyndende dårlig hukommelse. Piller, kost og lignende på tryk. Tak.	Virkelig godt
16	Blev overrasket, da jeg efterfølgende blev indkaldt til røntgen. Det var jeg ikke informeret om. Åbenbart helt normalt, men det vidste jeg ikke. Ingen havde sagt noget.	Godt
17	Udlevering af litteratur om sygdommen, og evt. behandlingsformen var god (viste film som omhandlede medpatienters erfaringer med sygdommen).	Godt
22	Jeg har en dygtig sygeplejerske i NN. Hun var god at snakke med.	Godt
27	Læge NN: virkelig god. Sekretærerne: skiftende. Sygeplejersken: virkelig god.	Godt
29	Der blev lovet, at de ville ringe, men gjorde det ikke! Jeg ringede da og fik at vide, at det ikke var nødvendigt!	Godt
30	Informationsniveauet har været størst fra kontaktsygeplejersken, men lægen har de sidste gange forbedret sig i forhold til samtale.	Virkelig godt
33	Den lægelige information var utydelig.	Godt
35	Manglende forståelse for, at injektioner bør udleveres på nærmeste sygehus (som det tidligere blev gjort). En MEGET dårlig undskyldning var: "Den er jo gratis." Ok, vi ville hellere undvære... Og slap af, ingen ønsker vores medicin, så ingen putter dem i lommen. Så lad os da i det mindste sende et familiemedlem.	Godt
38	Der blev lavet aftaler om opfølgende besøg på ambulatoriet, som ikke er blevet til noget, pga. personalemangel. Det er rigtig ærgerligt at få den forklaring, når man har brug for at komme og tale med sygeplejersken, som der også var aftalt at der var brug for. Det er nu [flere] uger siden, der skulle have været opfølgning, og jeg kan fortsat ikke få svar på, om/hvornår det kan blive, da der er personalemangel på ambulatoriet.	Godt
39	Dårligt. Mest på grund af utydelig tale.	Intet svar
42	Jeg har aldrig manglet informationer, når jeg har forladt ambulatoriet, lægen eller sygeplejersken. Har altid følt mig velinformeret.	Virkelig godt
45	Er kommet i ambulatoriet [gennem flere år], så det er svært at give et entydigt svar. Har været tilknyttet forskellige læger.	Godt
48	Telefonisk er det svært og meget langsommeligt at komme i kontakt med personalet.	Godt
51	Kommunikation og forståelse er i top.	Virkelig godt
52	Det var kun i starten, at jeg fik papirer. Synes, det meste omkring sygdom og andre ting er op	Godt

Bilag 1

til én selv at finde materiale om.

-  53 Jeg har selv søgt yderligere oplysninger på nettet, bl.a. på Gigtforeningens hjemmeside. For mig fungerer det godt at have relevante oplysninger på tryk, så jeg kan vende tilbage til dem. Virkelig godt

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
7	Har ikke haft brug for hjemmepleje. Da jeg er gruppe to, gives der ingen information til lægen, selvom jeg flere gange har bedt om det. Således er [blodproppen] en stor hemmelighed for ham.	Intet svar
8	Er begyndt på slankekur og har tabt [mange] kg indtil nu.	Godt
22	Jeg har indtryk af, at personalet løber stærkt. Det er svært at ringe og tale med personalet samme dag.	Godt
29	Jeg har fra flere sider fået noget at vide om nogle ting, jeg ikke må spise. Jeg nævner det ved besøg. "Det gør ikke noget, spis du bare i mindre mængder", var svaret. Jeg var forvirret og utryg/usikker på hvad så...	Godt
44	Jeg kunne ønske mig en orientering/snak om kostens betydning for den gigtlidelse, som jeg har, for den har STOR indvirkning på gigten. Men i [alle de år], jeg har haft den, har jeg stort set aldrig oplevet at få en eller anden form for anbefaling/ råd eller vejledning?	Godt
45	Ambulatoriebesøg har været varierende for mig mht. tryghed. Hvis jeg har haft det dårligt, har jeg været utryg uanset det ambulante besøg.	Godt
46	Det ville være bedst, hvis det var den samme person, som udleverede [medicin], hver gang man afhenter, idet man ellers skal igennem en hel del spørgsmål, som ikke er relevante. Her henviser jeg til min kontaktperson og blod[procent/prøve]. Samtidig er det vigtigt, at det er den SAMME LÆGE, som der bliver rådspurgt af sygeplejersken.	Godt
48	Mangler information til egen læge angående blodprøver/vitaminer/tilskudsmedicin.	Godt
50	Jeg har været inde ved en sygeplejerske i ambulatoriet, hvor jeg skulle udfylde et skema på computer om min sygdom og hverdag.	Godt
51	Passende længde mellem kontrolbesøg.	Virkelig godt
52	Det kunne være rart, hvis der som standard til hver undersøgelse eller en gang om året blev lavet en generel helbredsundersøgelse. Kan være i tvivl, om jeg gør alt rigtigt, og jeg kan læse om forskellig forskning omkring [gigt]. f.eks. er det undersøgt, at vi lever kortere, så ville være godt at vide, om ens krop er sund.	Godt

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Toilettet er uhumsk og bør rengøres noget oftere. VenteOMRÅDET! ligner en ventesal på en banegård og bærer præg af, at det ikke kan betale sig at gøre mere ved den lukning. Det er nok en død sild at foreslå bedre stole, grønne planter og afskærmninger, så man fx ikke behøver at informere alle i venteområdet om sit cpr-nummer, når man ved ankomst "indskriver" sig ved skranken... Hvorfor registreres man for øvrigt ikke via sygesikringskortafleseren (eller hvad en sådan nu kaldes), som man gør det hos egen læge?	Intet svar
2	Sygeplejerskerne er søde og hjælpsomme. Lægen er der for patienten og er opmærksom på, om man får vitaminer mm.	Virkelig godt
4	Ambulatoriet kunne måske reagere lidt hurtigere, da jeg bad dem om ny slags medicin, fordi [medicin] holdt op med at hjælpe mig, og jeg fik yderligere deformationer af led og gik med smerter. I dag får jeg [anden medicin], og har det meget bedre.	Godt
7	Venteværelset er en ret dyster sag. Den mørke farve siger, at her lades alt håb ude, og så det skærmbret. Det må kunne gøres bedre.	Intet svar
8	Stor ros til alle for rigtig god og varm og venlig behandling og stor tak for, at jeg er blevet hjulpet i gang med at tabe mig/slankekur. Men jeg savner at få svar på mine seneste undersøgelser og røntgenbilleder, om der er nogle behandlingsmuligheder for mig.	Godt
10	Dygtig og indsigtfuld []. Grundig konsultation.	Virkelig godt
12	Jeg har kun godt at sige om den behandling, jeg får.	Godt
13	Udlevering af medicin: Enten bør man kunne bestille en tid for afhentning, eller også bør afhentningstidspunktet udvides, så det er muligt at hente det uden for arbejdstiden.	Godt
17	Ambulatoriet fungerer godt. Personalet føles presset med hensyn til tid, men trods det, en fornuftig og saglig dialog.	Godt
18	Da jeg kommer til kontrol i ambulatoriet [jævnligt], er det virkelig rart at have kontakt til samme person.	Godt
23	Har intet at klage over.	Virkelig godt
24	Altid god information.	Virkelig godt
27	Sekretærerne skal være bedre til at tale med patienten før og efter [konsultation] og undersøgelse, så man klart ved, hvornår behandlingen fortsætter; af og til var sekretæren gået. Læge NN dygtig på alle måder, men presset.	Godt
29	Give beskeder/anbefalinger eller andet skriftligt med hjem, så dem derhjemme også ved besked. Indtil næste gang: gør vi... du skal... lægen gør... (eksempel på en "seddel" med hjem).	Godt
31	Mener, at besøg hos kontaktsygeplejersken er lidt spild af tid, da disse ikke har bemyndigelse til at give indsprøjtning hvis aktivitet i led, samt at man heller ikke dér kan blive scannet. Har ikke fundet ud af, hvad dette besøg skal gøre godt for.	Godt
34	Hjælp til dem, der ikke kan betjene skærmen ved ankomst.	Virkelig godt
36	De hjalp mig med det, jeg ikke selv kunne ordne.	Virkelig godt
40	Jeg er ikke utilfreds med behandlingen af nogen art. Men døren til [] i ambulatoriet piber, og det har den altid gjort.	Godt
42	Som tidligere nævnt, har jeg gennem mine mange år i ambulatoriet, altid følt mig godt tilpas, og håber at kunne fortsætte mine besøg på Regionshospitalet Holstebro.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 50 Måske lidt blomster på bordene i venteværelset. Der skal ikke så meget til at gøre det mere hyggeligt. | Godt |
| ✎ | 51 Jeg kunne ønske mig et lidt bedre rum/sted, hvor jeg skal bruge touch-skærm til besvarelse af skema/spørgsmål. | Virkelig godt |
| ✎ | 52 NN er en rigtig god sygeplejerske. Synes ikke, at ventestedet er så hyggeligt. Det er jo ikke et værelse, men på en mellemgang. | Godt |
| ✎ | 53 Alle i personalet virker søde, venlige og kompetente. Men man mærker, at de har travlt. | Virkelig godt |