

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Udag Reumatologisk Dagafsnit
Reumatologisk U
Aarhus Universitetshospital
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	104
Besvarelser fra afsnittets patienter:	72
Afsnittets svarprocent:	69%

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 tests 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).

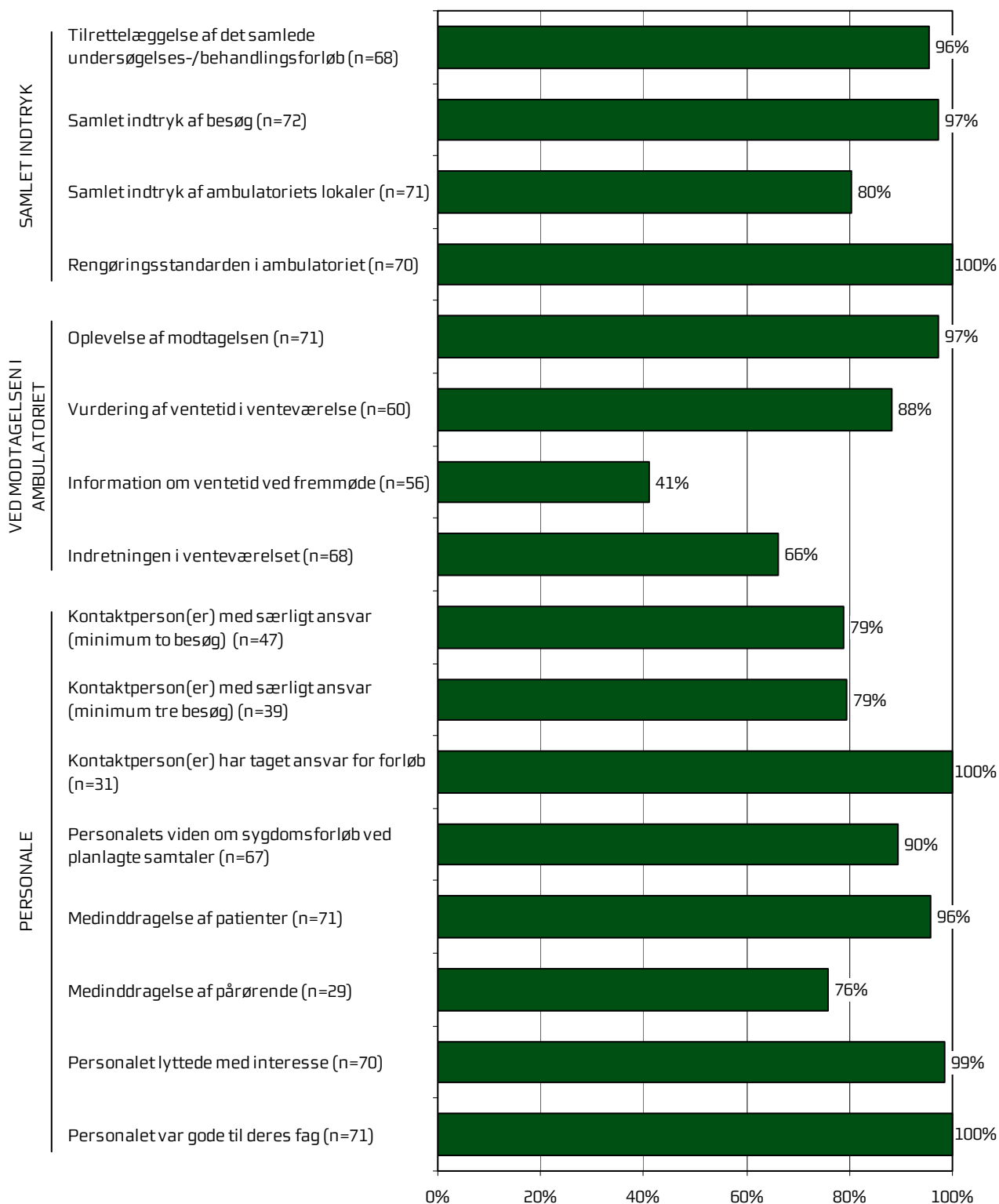
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

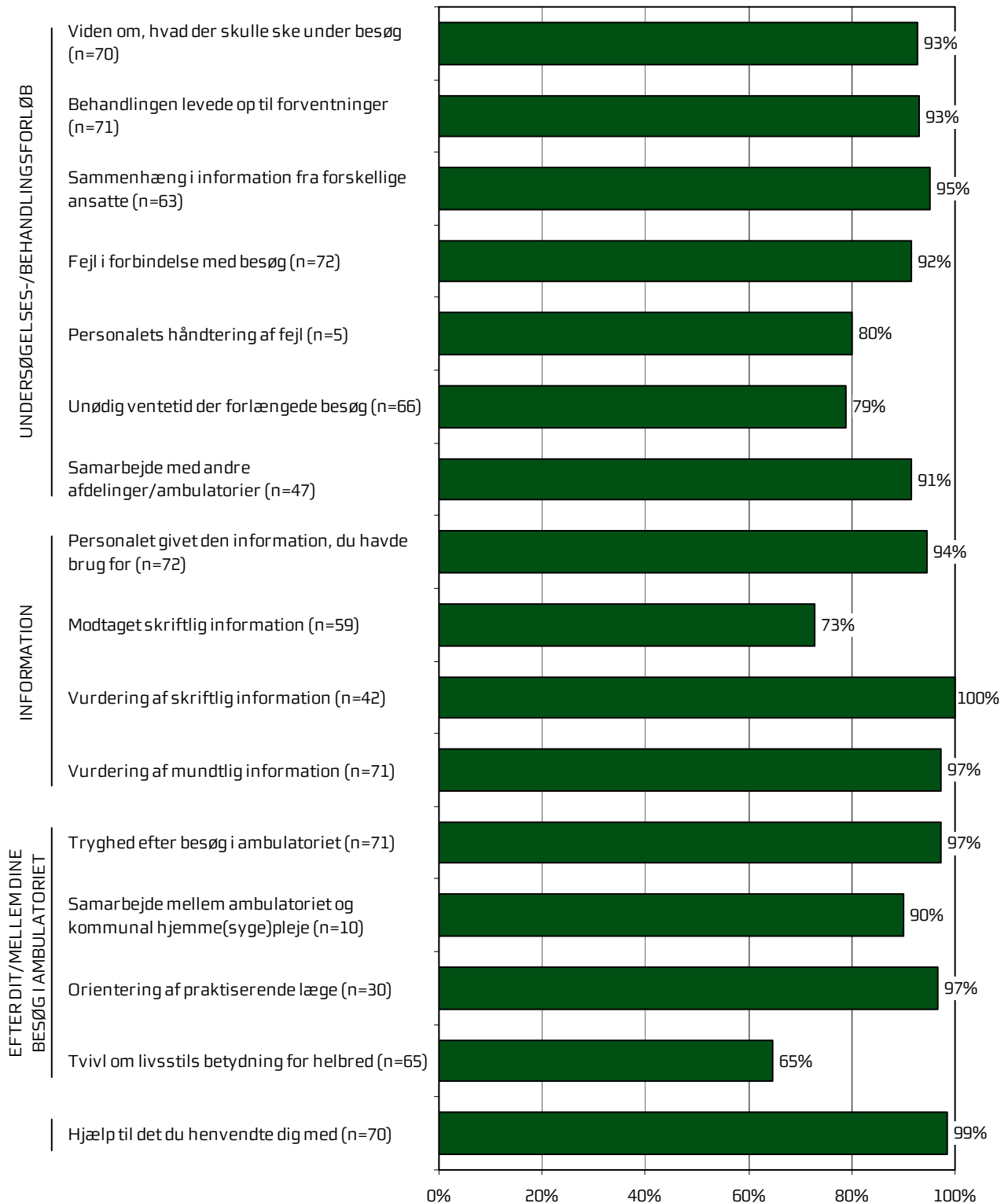
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: UDAG REUMATOLOGISK DAGAFSNIT

2010-tallet er for: Reumatologisk Dagafsnit

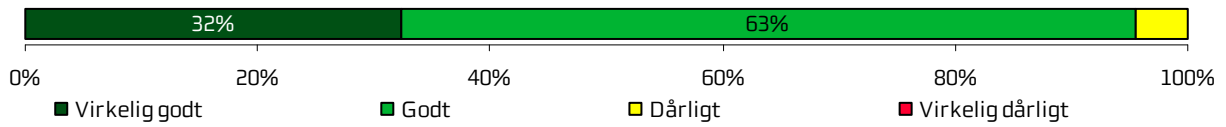
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

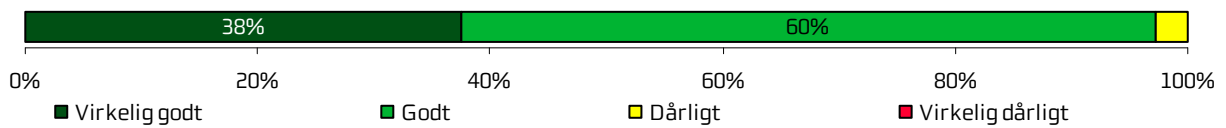
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

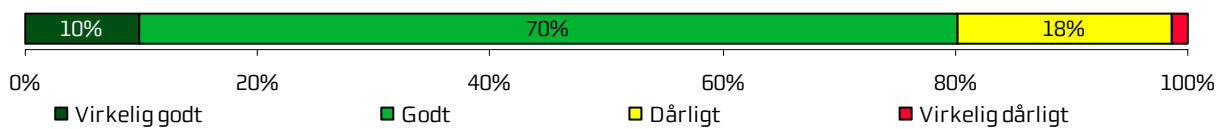
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=68)



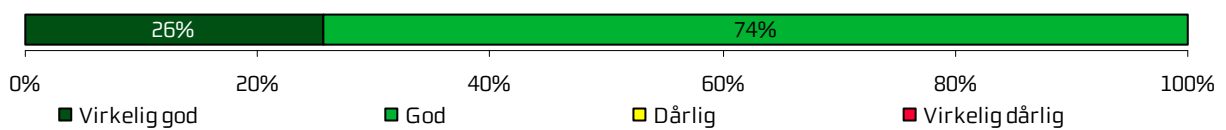
Samlet indtryk af besøg (n=72)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=71)



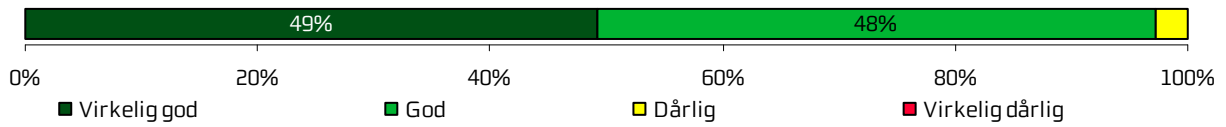
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=70)



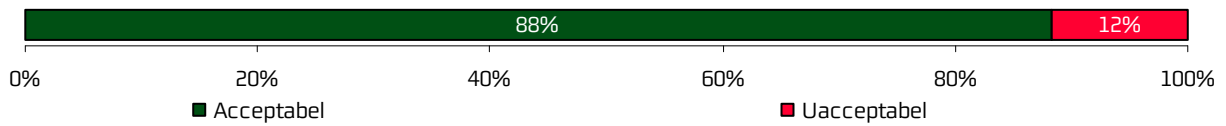
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	92 %	95 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	99 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	80 %	75 %	-	100 % *	71 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	97 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=71)



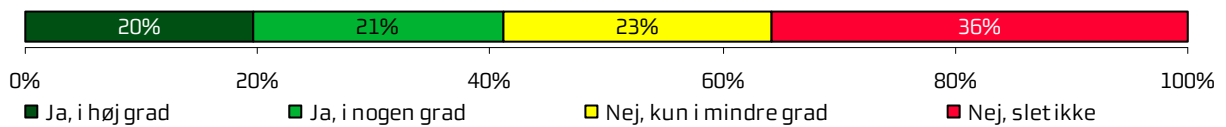
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=60)



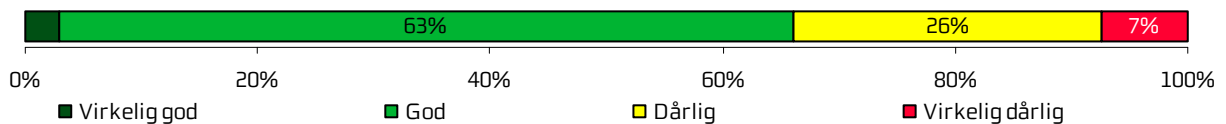
Længde af ventetid i venteværelse (n=58)



Information om ventetid ved fremmøde (n=56)



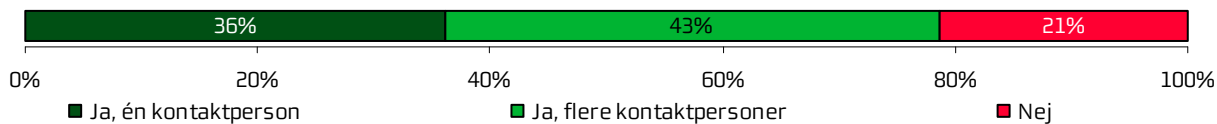
Indretningen i venteværelset (n=68)



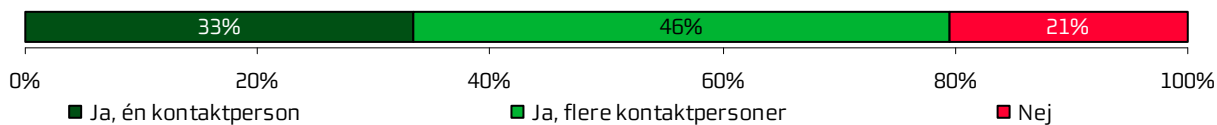
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	100 %	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	87 %	88 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	41 %	38 %	35 %	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	66 %	55 %	59 %	96 % *	58 %	82 %

Personale

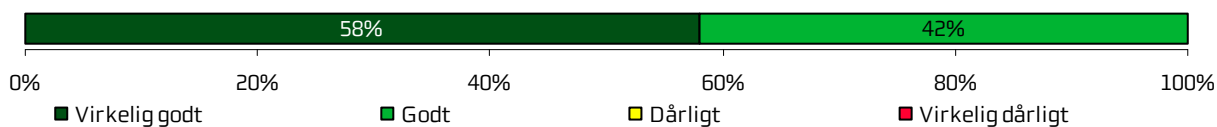
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=47)



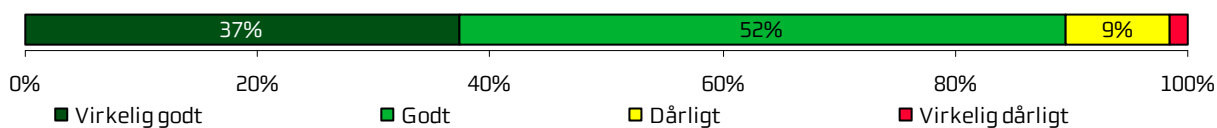
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



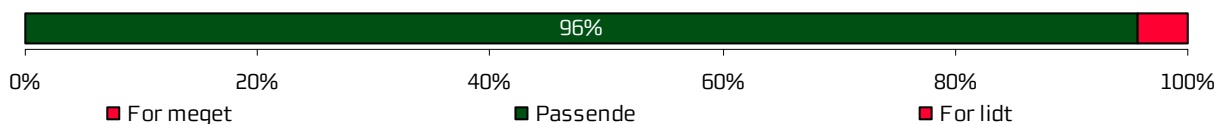
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=31)



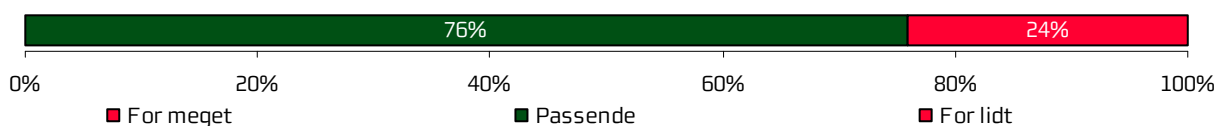
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=67)



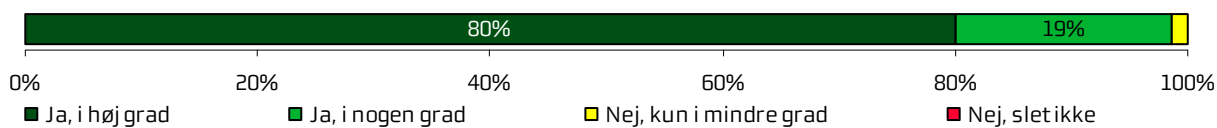
Medinddragelse af patienter (n=71)



Medinddragelse af pårørende (n=29)



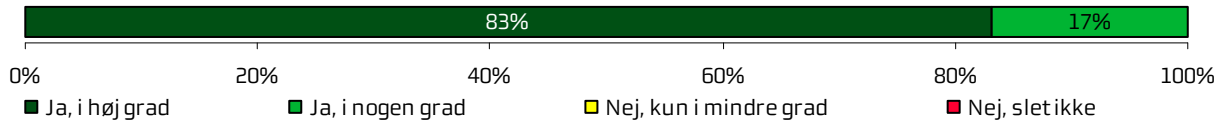
Personalet lyttede med interesse (n=70)



	2012	2011	2010	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)	79 %	71 %	78 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	71 %	78 %	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	87 %	89 %	100 % *	82 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	89 %	94 %	100 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	76 %	88 %	74 %	100 % *	82 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	92 %	96 %	100 %	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

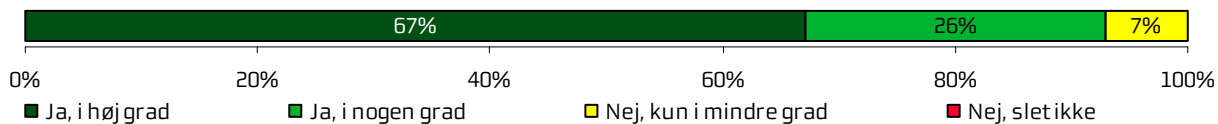
Personalet var gode til deres fag (n=71)



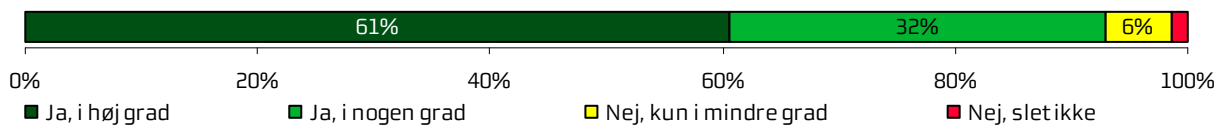
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	99 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=70)



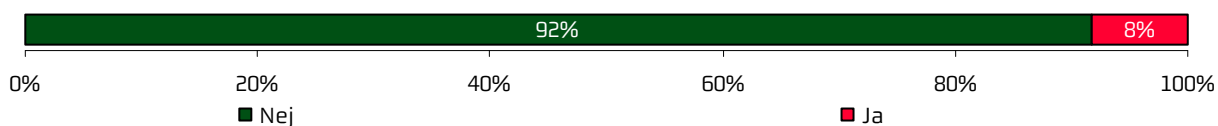
Behandlingen levede op til forventninger (n=71)



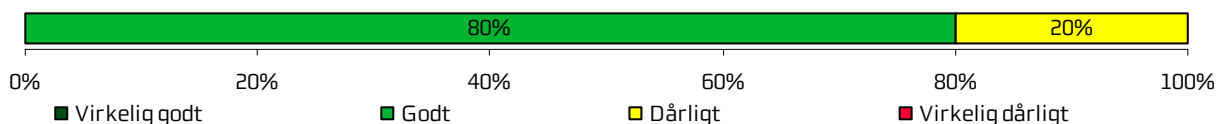
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=63)



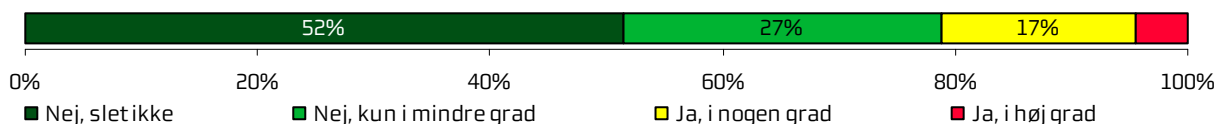
Fejl i forbindelse med besøg (n=72)



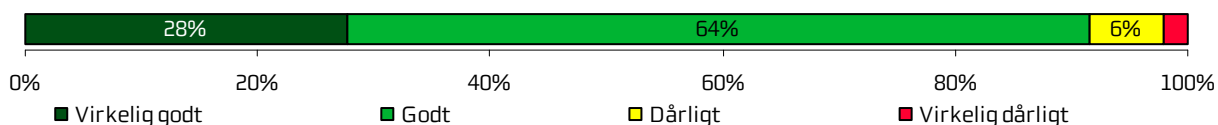
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=66)



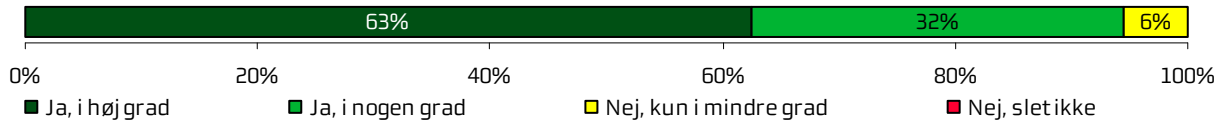
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=47)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	88 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	91 %	93 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	93 %	100 %	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	95 %	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	50 %	100 %	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79 %	69 %	77 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	96 %	92 %	100 % *	73 % *	91 % *

Information

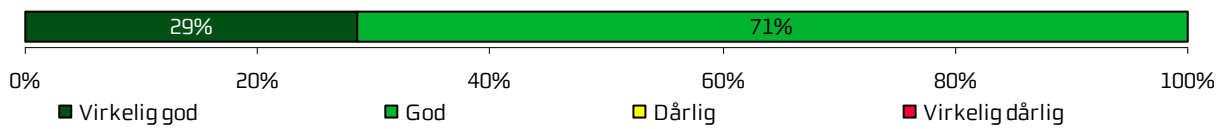
Personalet givet den information, du havde brug for (n=72)



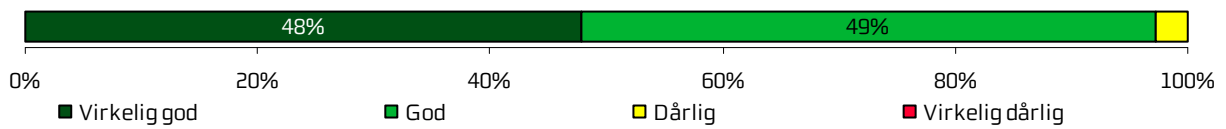
Modtaget skriftlig information (n=59)



Vurdering af skriftlig information (n=42)



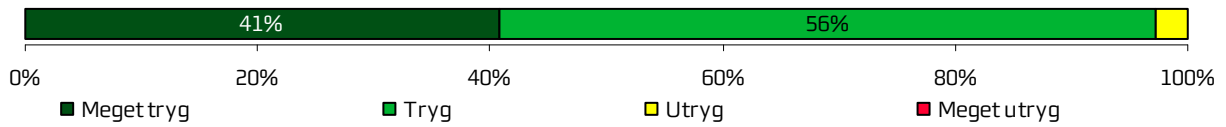
Vurdering af mundtlig information (n=71)



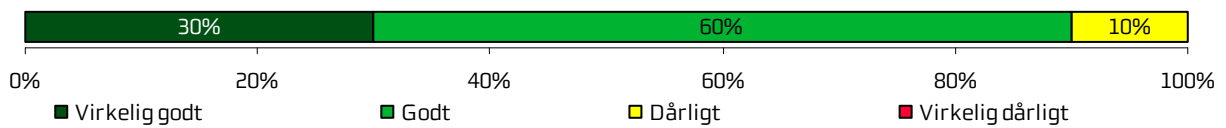
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	92 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	67 %	75 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	98 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	92 %	96 %	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

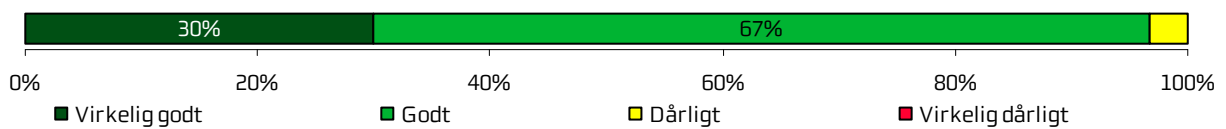
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=71)



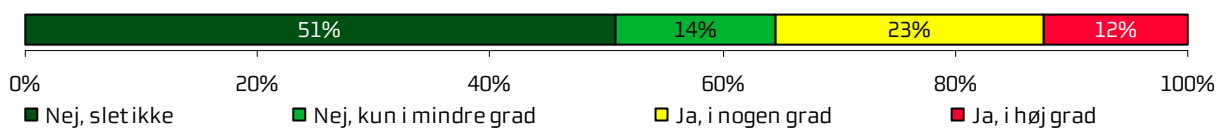
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=30)



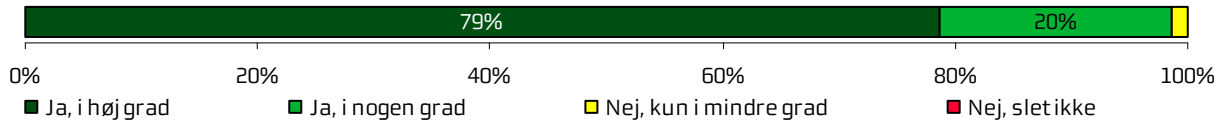
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=65)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	89 %	96 %	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	75 %	92 %	100 %	62 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	90 %	83 %	100 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	75 %	67 %	93 % *	50 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=70)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	99 %	92 %	-	100 %	84 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	6
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	0
Relationer til personale	6
Ventetid	1






Udag Reumatologisk Dagafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Modtagelsen
1	Har været i ambulant behandling i flere år, så kender alle rutiner.	God
3	Altid venlighed, hjælpsomhed og en varme fra alle. HERLIGT. Så ug plus til ALLE.	Virkelig god
4	På trods af travlhed er personalet altid venlige og imødekommende. De fleste husker mit navn, helt fantastisk.	Virkelig god
5	Jeg er ALTID i tvivl, om hvor det helt præcist er, at jeg skal henvende mig, selvom jeg har været der mange gange. Reception eller hos sygeplejerskerne?	God
6	Er søde og hjælpsomme.	Virkelig god
7	Virkelig søde sygeplejersker. Følte mig altid velkommen. Og efter første besøg var jeg "kendt", og jeg følte, at jeg blev husket!	Virkelig god
8	Jeg møder altid venlighed, mit navn huskes, og jeg føler mig velkomme og tryk ved afdelingen.	God
9	Der er altid en flink og venlig modtagelse uanset hvor, travlt de har det.	Virkelig god
10	Personalet har/havde travlt. Meget travlt. De tog sig dygtigt af det, de skulle, med et smil. Men indimellem har der manglet lidt nærvær, som jeg oplevede skyldtes de mange "hurtige" bolde i luften.	God
11	Imødekommende.	Virkelig god
12	Sygeplejerskerne er ofte smilende og søde :-)	Virkelig god
18	Modtages som regel med et smil.	God
20	Synes, systemet med en fælles modtagelse fungerer rigtig fint.	Virkelig god
22	Altid glade og smilende medarbejdere!!	God
24	Meget venlig og hjælpsom.	Virkelig god
26	De er altid søde, venlige, imødekommende og hjælpsomme.	Virkelig god
28	Skranken, hvor jeg skulle henvende mig, var ubemandet. Et skilt henviste til et andet kontor. På dette kontor ville de ikke modtage mig og henviste så til et tredje kontor.	Dårlig

Udag Reumatologisk Dagafsnit

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Fejlhåndtering
 13	Det er en længere beskrivelse, men jeg havde været igennem et laaaangt undersøgelsesforløb og havde fået at vide, at jeg skulle have indsprøjtning i [specifikt sted i foden], og fik det [andet sted i foden].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 16	Ikke respons på forespørgsel om tidligere undersøgelser.	Godt
 17	Talte kun med lægen.	Uoplyst
 25	Jeg ved, at den biologiske medicin, jeg bliver behandlet med, blandes på afdelingen. Har en fornemmelse af, at der "måske" engang imellem bliver blandet noget andet i, da jeg ofte dør med nogle grimme bivirkninger efter mine behandlinger.	Godt
 30	Nogle gange glemte man at bestille visse blodprøver, som var aftalt, inden den pågældende undersøgelse. Dette finder jeg problematisk, da jeg tager [medicin], og en reducere af mg forudsætter, at resultaterne fra blodprøverne foreligger inden undersøgelsen.	Godt

Udag Reumatologisk Dagafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?







ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
2	Det går hurtigt. Lægen ser på skærm, hvordan blodprøver er forløbet, godt eller skidt. Lidt trykken på knæ og føleri udenpå tøjet.	Godt
4	Hjælper mig med at få undersøgt problemer med ryggen, selvom jeg går på ambulatoriet med [anden lidelse].	Virkelig godt
7	Vil gerne takke NN for virkelig at tage godt hånd om mig. Hun kan det med patientkontakt. Verdensklasse!	Godt
10	De forskellige læger har ikke altid haft fælles linje, fælles grænse, fælles oplevelse af metoder og medicinsk behandling!!!	Godt
12	NN tager sig altid god tid til en. Det er dejligt. Ingen stress, mange smil.	Virkelig godt
13	Jeg var blevet ultralydsscannet og hvis de havde fået beskeden, det kan jeg jo ikke vide, burde behandlingen jo været foretaget rigtigt.	Godt
15	Der er dårlig planlægning hver gang. Der er ingen organisation, der mangler planlægning.	Godt
19	Effekten af [medicin] stadig god, men negativ ændring på vej i ledsmerteniveau.	Godt
20	Har haft et langt undersøgelses-/behandlingsforløb grundet sygdommens kompleksitet.	Virkelig godt
21	Super professionelt personale. :-)	Virkelig godt
22	Stor ros til Reumatologisk Dagafsnit i Aarhus. Kompetencer, engagement og arbejdsglæde hos både læger og andet personale er lysår bedre, end da jeg gik til kontrol i anden by! Medarbejderne fortjener de største roser!	Virkelig godt
23	Man skal kunne snakke med en læge og ikke en sygeplejerske, når man føler behov for det. Og IKKE skulle til at diskutere om det!	Godt
26	Man skal selv have indsigt og forstand på sin sygdom for at kunne stille de rigtige spørgsmål og stille krav til behandlingen. F.eks. i forbindelse med kontakt til andre afdelinger [].	Virkelig godt
28	Lægerne samt det fastansatte plejepersonale yder en høj grad af faglighed. Har på de to seneste besøg i ambulatoriet været behandlet af sygeplejersker fra et vikarbureau. De lavede for mange fejl, så jeg følte, at jeg selv skulle holde øje med procedurerne.	Godt
31	Bortset fra en lang ventetid følte jeg mig rigtig godt modtaget, og jeg var imponeret over den faglige kompetence, jeg blev mødt med.	Virkelig godt
32	Ventetiden er oftest ca. fem minutter for mine kontrolbesøg. Smart med skærm, hvor man udfylder, hvordan man har det. Generelt mangler der noget at læse, især for mænd. Almindelige blade om arbejdet med artikler osv. kunne være interessant.	Godt

Udag Reumatologisk Dagafsnit

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

ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
2	Der bliver taget blodprøver løbende. Hvis der ikke er noget galt, får jeg ikke besked. Hvis tal er dårlige bliver jeg kontaktet om, hvad jeg skal gøre.	Godt
10	Det har været fint, men ofte noget der lige skulle klares af med "venstre hånd". Prioritering og arbejdspress.	Godt
21	Let forståelig.	Virkelig godt
22	Der var ikke behov, da det var en rutinekontrol pga. behandling med Humira!	Virkelig godt
28	Lægerne [er] fantastisk gode til at medindrage mig, og giver mange informationer. Orienterer om fordele og ulemper ved diverse behandlinger.	Godt
31	Man bliver som hyppig gæst på sygehuset mere eller mindre bombarderet med oplysninger, herunder skriftlige, som kan være svære at holde styr på. Jeg ville ønske, at man kunne lave et lille ringbind, hvori man kunne sætte de oplysninger, man gerne vil gemme. Jeg har ofte oplevet, at lægerne spørger mig: "Hvornår fik du den og den medicin, hvornår fik du sidst røntgenfotograferet den og den legemsdel"? Jeg kan ikke huske sådan noget. Har selv puslet med nogle skemaer med afkrydsninger osv., men kunne godt tænke mig en overordnet mappe til den slags. Ringbindet kan jeg selvfølgelig selv levere, men et overordnet indeks samt en samordnet størrelse på alt materiale kunne være rart. Jeg ved simpelthen ikke, hvad jeg skal gøre af alle de forskellige størrelse brochurer, jeg får. I sidste ende ryger de ud.	Virkelig godt
32	Godt med en fysisk indkaldelse i form af brev, selvom evt. sms/mailordning kunne overvejes.	Godt

Udag Reumatologisk Dagafsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**


ID	Kommentarer - Udag Reumatologisk Dagafsnit	Samlet indtryk
 10	Der har manglet bredde i behandlingen. Det har været entydigt, medicinsk tænkning, og ikke noget alternativ, f.eks. indsigt i kost m.m.	Godt
 14	Jeg har [i mange år] fået [] og er derfor en flittig bruger af afdelingen. [], hvilket har hjulpet mig utrolig godt.	Virkelig godt
 17	Det vil være SÅ dejligt, hvis man kunne komme ind til samme læge, det er alt for skiftende. Man når ikke at få tryghedsfølelsen.	Godt
 21	Personalet er altid venlige og hjælpsomme. Kan være presset pga. travlhed.	Virkelig godt
 22	God service i forbindelse med afhentning af Humira, når det er aktuelt!	Virkelig godt
 32	Det ville være rart at vide mere om ernæring. Hvad slags mad påvirker sygdommen positivt/negativt?	Godt

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
3	Ville ønske, at der er nogle flere toiletter, da der er mange patienter om det ene. Det er ikke særlig smart. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Pladsen kan være trang, men det er ikke en gene for mig. Men jeg tænker, det kan være svært for personalet!	Virkelig godt
8	Jeg har fået behandling på stedet i mange år []. Jeg har altid følt mig tryk og taget alvorligt. Der er åbenhed i dialogen og altid tid til at spørge, hvilket jeg sætter stor pris på. Det er en super god afdeling med et venligt personale og stor viden. TAK! [Relationer til personale]	Godt
10	Personalet var hver især kompetente, imødekommende, hjertelige og omsorgsfulde. Jeg kunne mangle en mere ensartet tænkning omkring behandlingen og nogle alternativer til ens diagnose/problem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
11	Der er ingen venteværelse, gang. Toiletforhold i forbindelse med sygestue ikke optimal.	Virkelig godt
12	Jeg synes, det er dejligt at komme derop, da der ofte er smil fra sygeplejerskerne og de fleste læger :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Jeg kunne måske godt tænke mig, hvis ambulatoriet lavede en plan over, hvordan de kan involvere egen læge lidt bedre. Den praktiserende læge har måske ikke så meget kendskab til f.eks. biologisk medicin, og hvordan og hvornår de skal sætte noget i gang ved infektioner, og hvad de skal være opmærksomme på. [Kvalitet i behandling]	Godt
18	Kunne godt bruge lidt højere stole. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
22	Ambulatoriet er lysår bedre end et andet ambulatorium. Man kan kun være glad, når man møder en engageret person, som f.eks. NN, som smitter alle på gangen med sin arbejdsglæde!!	Virkelig godt
24	Man kan bruge mere plads. Både til behandling og venteværelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	På dagafsnittet er der kun åbnet for ét toilet. Ofte skal man stå i kø for at kunne benytte dette toilet. [Fysiske rammer]	Godt
26	Alle er professionelle og hjælpsomme. Super. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Jeg får [] medicin, som jeg selv skal hente på Reumatologisk Afdelingen. De meget begrænsede udleveringstider er belastende.	Virkelig godt
28	Hvis det ikke var for de dårlige oplevelser med personale fra vikarbureauerne, ville mine behandlingsforløb være helt perfekte!	Godt
29	Der er ofte meget ventetid, og denne finder sted på gangen udenfor patientstuer. Dette finder jeg ikke hensigtsmæssig for nogen af parterne. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
31	Ventearealet synes at være kastet ind mellem en kondicykel og et par computere. Lige meget for en kort ventetid, men træls hvis man skal vente længe. Husk også at nogen af os har chauffør med, som der dårligt nok er plads til. Bortset fra det, vil jeg gerne pointere, at jeg havde en	Virkelig godt

rigtig god oplevelse af mit besøg og blev kun mødt af søde og kompetente ansatte. Dette er trods alt det vigtigste, så skidt med venteearealet.
[Fysiske rammer, Relationer til personale]

-  33 Jeg synes, personalet er utrolig søde og hjælpsomme. Tak. Og jeg er rigtig glad for min dygtige læge NN. Godt
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

