

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	320
Besvarelser fra afsnittets patienter:	234
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 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).

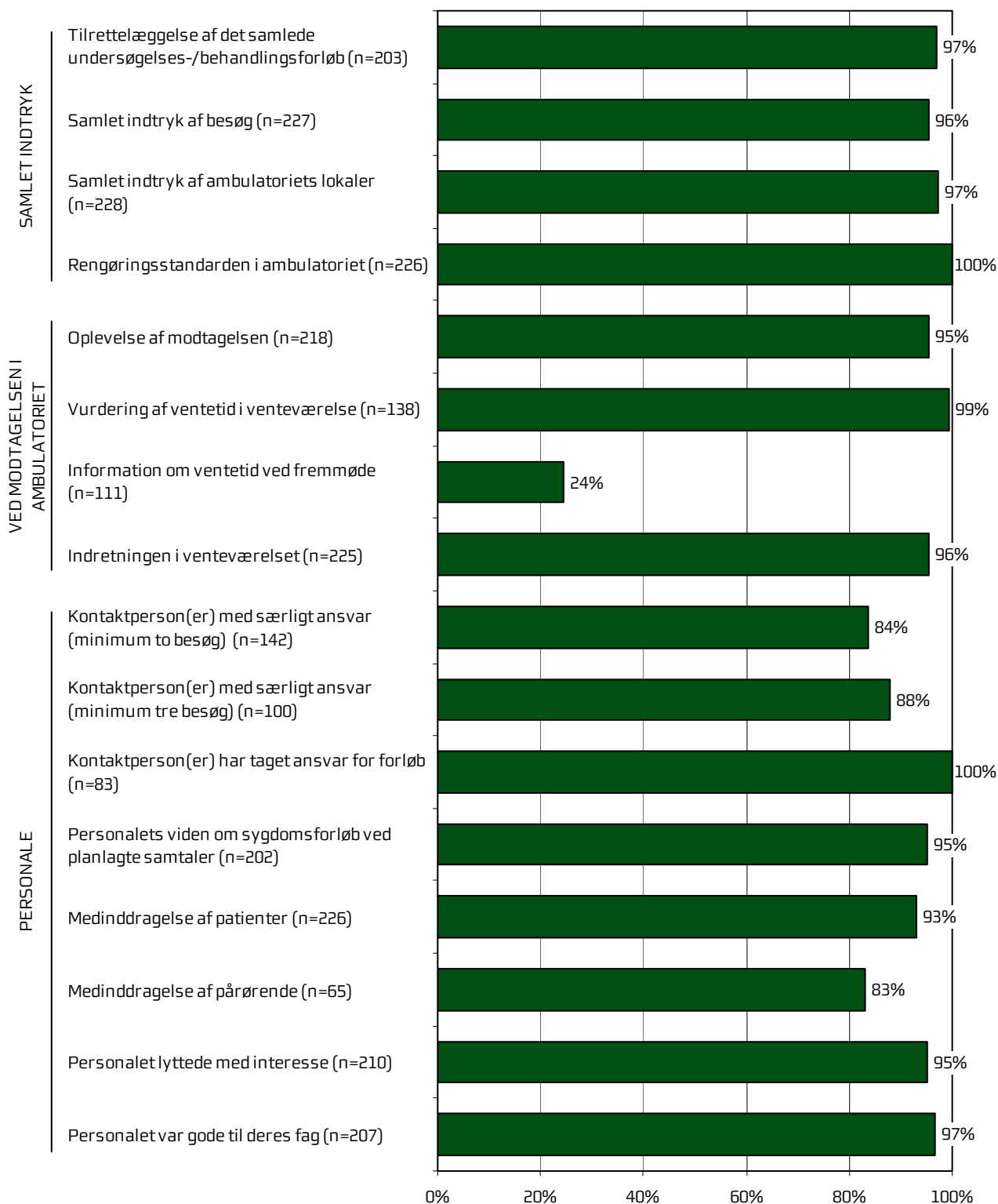
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

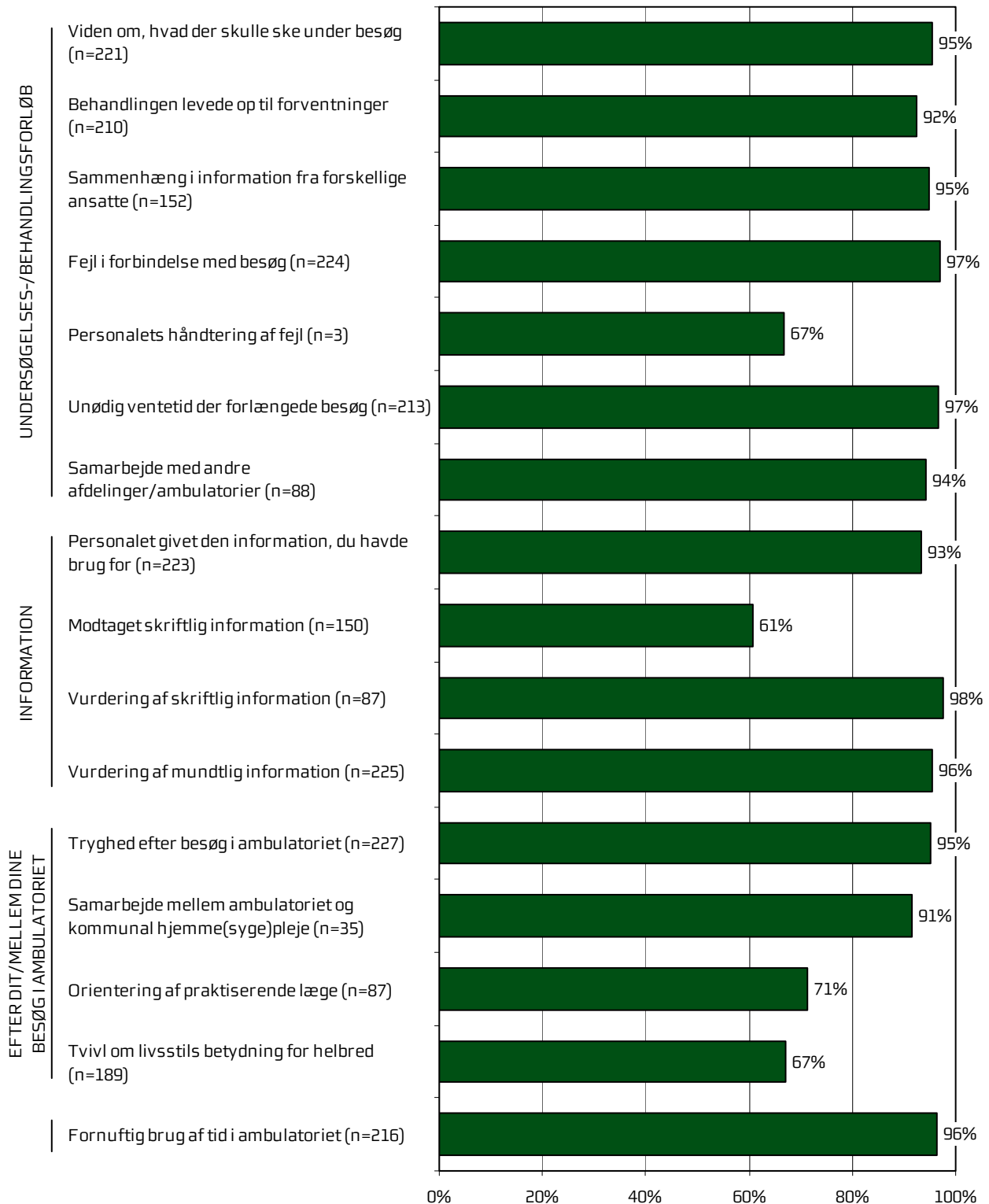
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Reumatologisk Ambulatorium

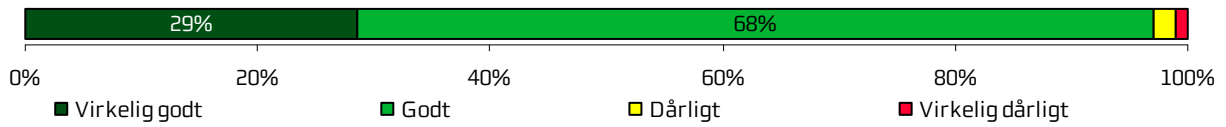
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

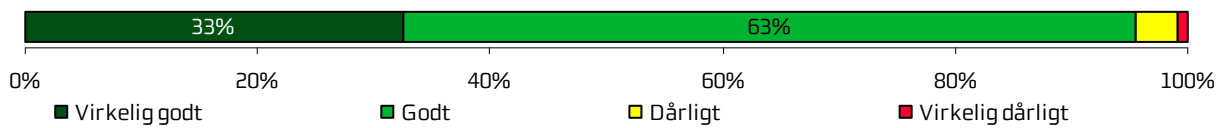
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

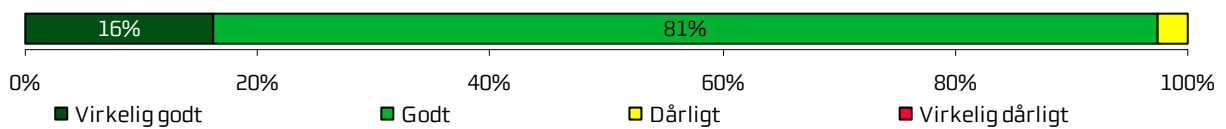
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=203)



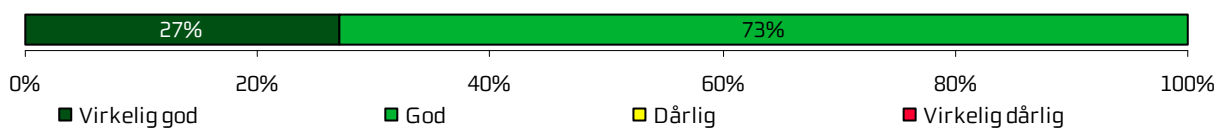
Samlet indtryk af besøg (n=227)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=228)



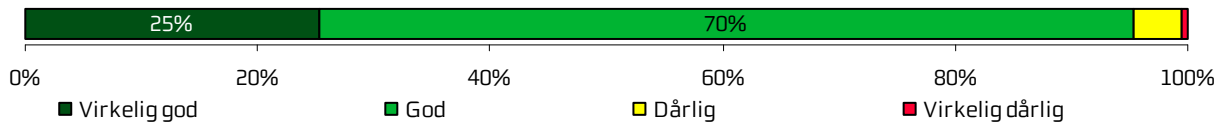
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=226)



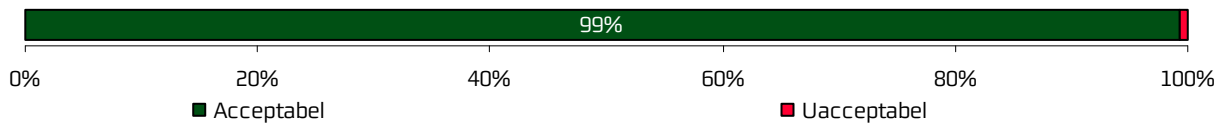
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	97 %	99 % *	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	99 % *	97 %	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	98 %	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=218)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=138)



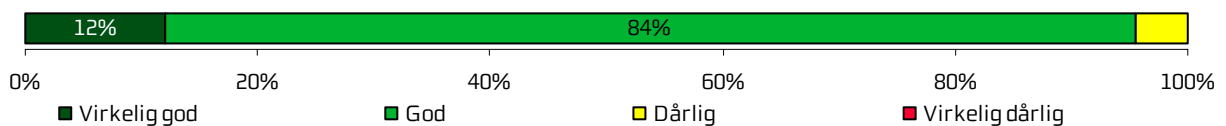
Længde af ventetid i venteværelse (n=128)



Information om ventetid ved fremmøde (n=111)



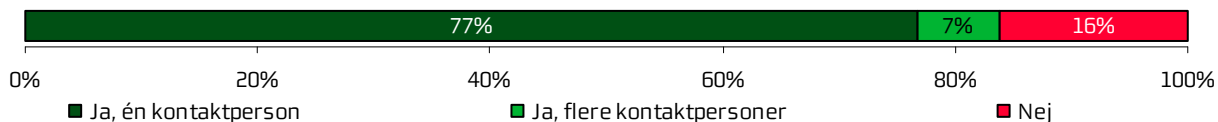
Indretningen i venteværelset (n=225)



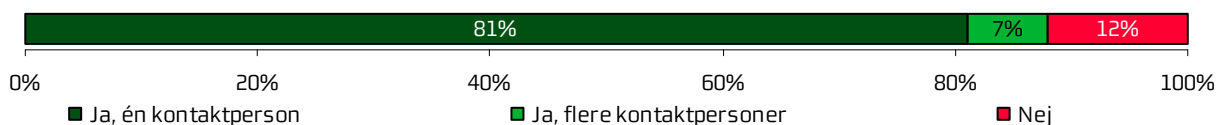
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	97 %	99 % *	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	98 %	98 %	100 %	88 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	24 %	34 %	36 %	61 % *	23 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	93 %	93 %	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

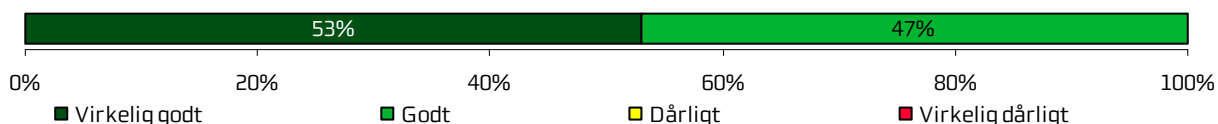
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=142)



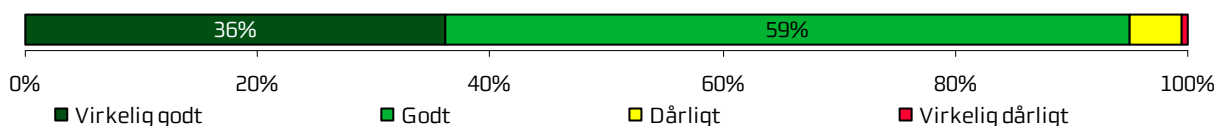
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=100)



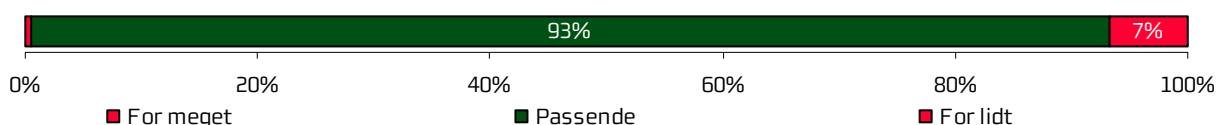
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=83)



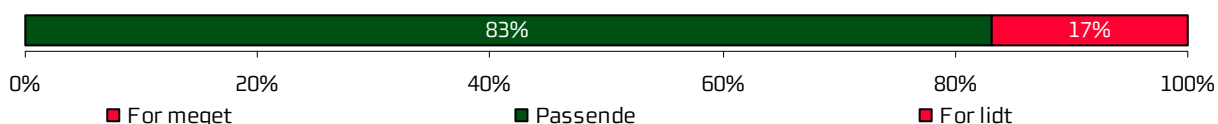
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=202)



Medinddragelse af patienter (n=226)



Medinddragelse af pårørende (n=65)



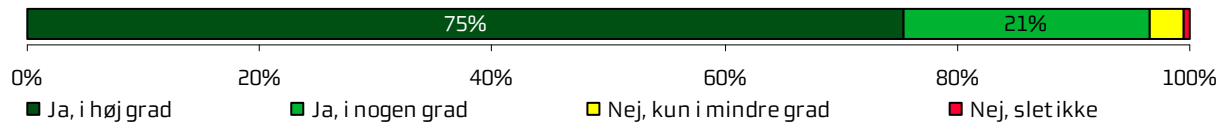
Personalet lyttede med interesse (n=210)



	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)	84 %	86 %	84 %	94 % *	62 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	87 %	85 %	98 % *	70 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	94 %	100 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	92 %	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83 %	88 %	84 %	95 % *	81 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	98 %	100 % *	91 %	96 % *

Personale (fortsat)

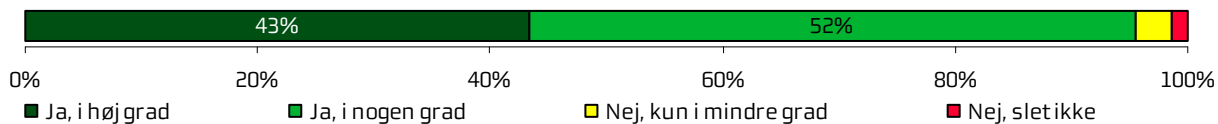
Personalet var gode til deres fag (n=207)



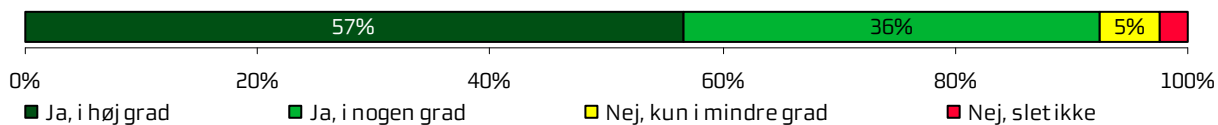
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 % *	99 %	100 % *	93 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

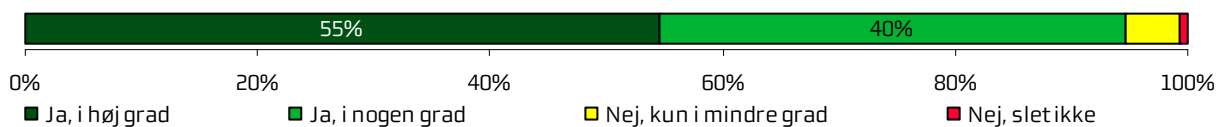
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=221)



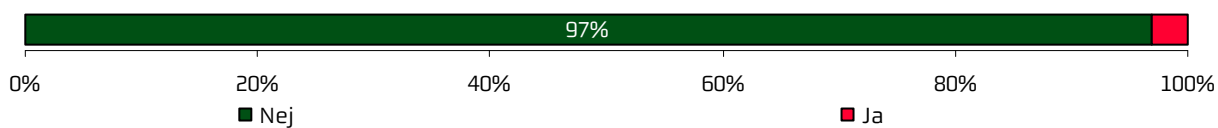
Behandlingen levede op til forventninger (n=210)



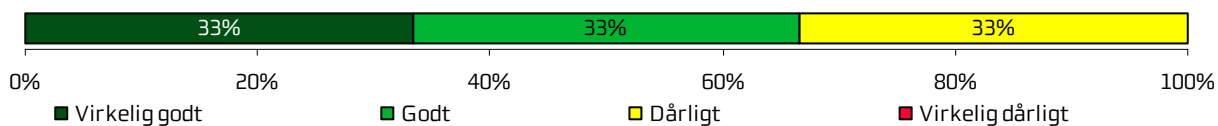
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=152)



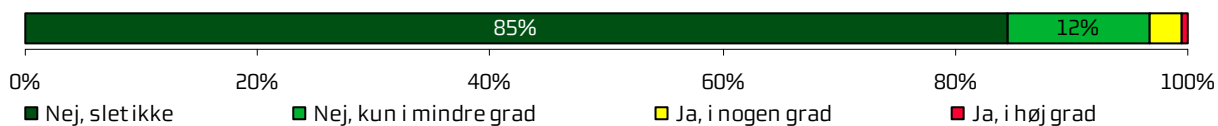
Fejl i forbindelse med besøg (n=224)



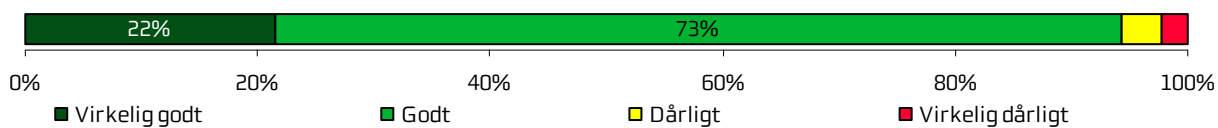
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=213)



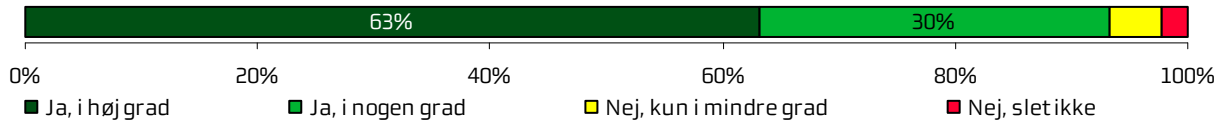
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=88)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	92 %	98 %	80 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	97 % *	95 %	99 % *	88 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	97 %	96 %	99 % *	90 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	98 %	86 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	75 %	62 %	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	97 %	96 %	98 %	97 %	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	96 %	99 %	86 % *	93 % *

Information

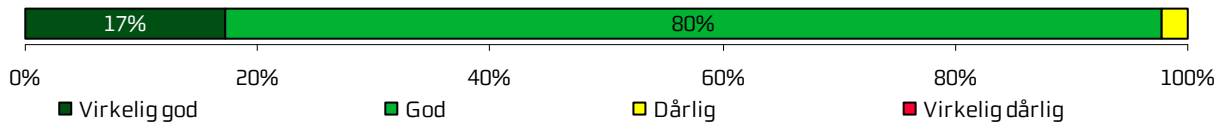
Personalet givet den information, du havde brug for (n=223)



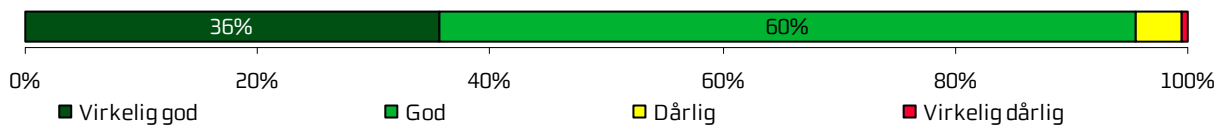
Modtaget skriftlig information (n=150)



Vurdering af skriftlig information (n=87)



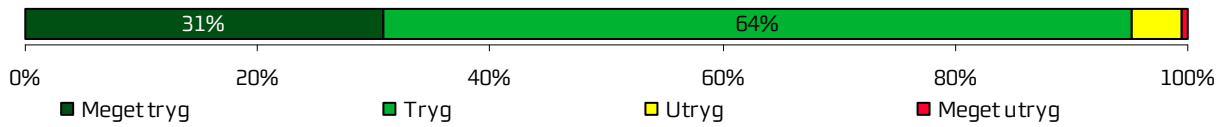
Vurdering af mundtlig information (n=225)



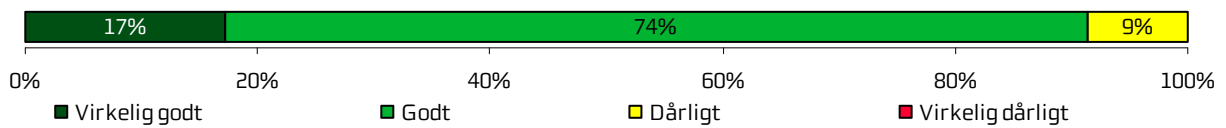
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	93 %	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	63 %	67 %	91 % *	39 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	98 %	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

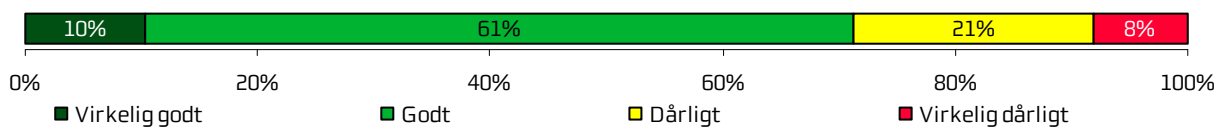
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=227)



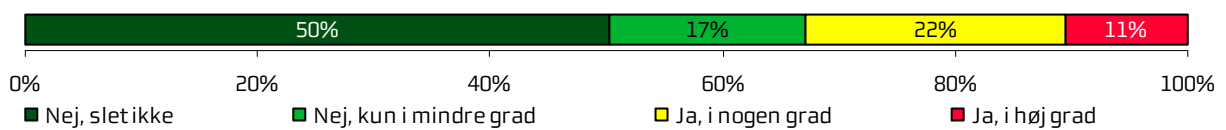
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=87)



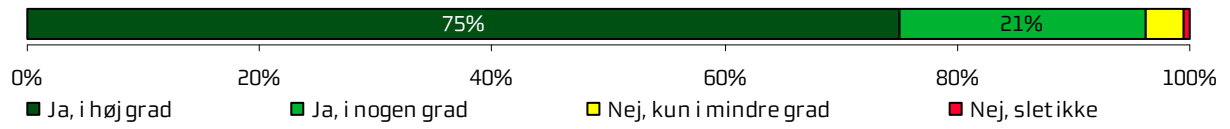
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=189)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	96 %	98 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	93 %	92 %	99 %	86 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	71 %	74 %	74 %	99 % *	73 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	68 %	67 %	82 % *	63 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=216)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	100 % *	92 % *	97 % *

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	4
Kommunikation og information	6
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	9
Pleje	3
Relationer til personale	4
Ventetid	1

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
1	Nej.	God
2	Der var ingen til betjening.	Uoplyst
3	Der er som sådan ingen personale, når man kommer ind i ambulatoriet. Det er jo blevet sådan, at man følger nogle fodspor på gulvet. Røde hvor du scanner dit sygesikringskort og sorte til venteværelset.	Uoplyst
5	Der er ikke længere nogen modtagelse!	Uoplyst
10	Jeg kommer altid før jeg skal møde.	Virkelig god
15	Med risiko for at blive misforstået, vil jeg tillade mig at udtrykke, at modtagelsen i receptionen er kedelig og upersonlig. Det er ikke patienten, men en automat og et sygesikringskort, der er sagens kerne, og når der er kontakt, kan man læse sig til, at man kan sætte sig hen i en krog og vente. Jeg er godt klar over, at man skal spare og rationalisere, men alligevel.	Uoplyst
16	Det fungerer fint uden reception. Alt er fint beskrevet, så man kun anvender sundhedskort.	God
18	Ingen personlig kontakt mere. Kun et tryk på en tast, der meddelte min ankomst.	Uoplyst
19	Jeg er der [med jævne mellemrum] og har haft flere forskellige læger, som jeg synes, ikke har haft de store indtryk af mine problemer [], som jeg har haft i [mange] år. De seneste par gange jeg har været til kontrol, har jeg haft en dygtig læge, som jeg er glad for.	God
21	Jeg har skrevet dårlig, men er nok neutral. Der er jo ikke nogen "velkomst", da alle er optaget af deres arbejde og ikke har fokus rettet mod "kunderne".	Dårlig
23	Kontaktsygeplejersken er meget imødekommende og kender mig godt, hvilket gør, at jeg føler mig mødt.	Virkelig god
24	Har svaret flere gange! Stadigvæk samme svar :-).	God
25	Upersonlig. Skulle scanne sygesikringsbevis. Derefter følge pile rundt.	Dårlig
26	Der er ingen modtagelse. Det er selvbetjening.	Uoplyst
27	Det var selv-tjek ind.	God
29	Det var en skærm/spørgeskema.	Dårlig
31	Der er ingen i modtagelsen.	Uoplyst
34	Jeg henvendte mig og tog derefter plads i venteafdelingen.	God
36	Udmærket tilfreds.	God
37	Vedkommende, som sad i receptionen: Du skal ikke betjenes her, råbte hun. Ja, hun gad ikke engang rejse sig fra stolen og give mig en forklaring. Der var åbenbart lavet om på betjeningen. Den var også dårlig.	Virkelig dårlig
39	Søde mennesker har altid travlt.	God
45	Der var ingen i modtagelsen. Heldigvis vidste jeg fra tidligere, hvor jeg skulle hen.	Dårlig
46	Det er så fint med sygesikringskortet.	Uoplyst
47	Da det ikke var første gang, jeg var der, var det ikke noget problem. Men modtagelsen består af en skærm, hvor man indscanner sygesikringskortet. Det er måske ikke lige rart for alle, at	Dårlig

	der ikke er nogen personlig kontakt.	
✎ 49	Det virker lidt koldere, at man selv skal melde sin ankomst på skærmen. Synd, at sekretæren i modtagelsen er sparet væk!	God
✎ 51	Der var ingen modtagelse kun information med forklaring på diverse fodaftryk på gulvet, hvor man skulle gå hen!	Dårlig
✎ 57	En meget uvenlig receptionist. Er hun ikke klar over, at vi er syge mennesker, der ikke altid har det helt godt, når vi kommer på sygehuset.	Uoplyst
✎ 59	Blev ikke modtaget af nogen. Selvscanning af det gule sundhedskort.	God
✎ 61	[Patienten] er dement og kan ikke svare relevant.	Uoplyst
✎ 62	Personalet virker frastødende.	Dårlig
✎ 63	Nej.	God
✎ 65	De to sidste gange jeg har været til kontrol, har været vidt forskellige. Første gang var jeg meget dårlig. Kunne knapt gå. Blev modtaget af en hysterisk læge NN. Jeg klagede til sygeplejersken næste gang. Hun går nu med mig, og alt er idyl! Det er så det, jeg refererer til.	Uoplyst
✎ 66	Nej, jeg synes, alle var/er gode til at vise, hvad man skal.	God
✎ 70	Jeg har ikke udfyldt skemaet, fordi jeg ikke møder noget personale. Jeg kører sygesikringskortet gennem scanner og venter, til lægen kommer.	Uoplyst
✎ 71	"Kold" modtagelse.	God
✎ 73	Altid venligt.	Virkelig god
✎ 74	For lidt personale.	God
✎ 77	Der var ingen personer i modtagelsen! Kørte mit kort igennem, og kort tid efter blev jeg afhentet af lægen.	God
✎ 78	Man kommer meget præcist ind til undersøgelserne.	Virkelig god
✎ 79	Ingen modtagelse. Computer.	Uoplyst

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro**Hvilke(n) fejl oplevede du?**






ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
14	Ingen fejl i mit tilfælde.	Uoplyst
19	Jeg har måske ikke så mange fejl at beklage. Jeg har fået skiftet forskellige led [] og har meget dårlige [led de resterende steder]. Jeg er en dårlig patient.	Uoplyst
28	Man var utroligt længe om at anerkende, at jeg havde [gigt].	Godt
37	Jeg er jo aldrig indkaldt mere. Jeg har spurgt hvorfor. Det har de ikke tid til mere, så jeg kan bare vente på, jeg bliver indkaldt. Hvornår kan de ikke sige, da der [er meget lidt personale tilbage]. Jeg har overvejet at flytte til [anden kommune].	Uoplyst
47	Resultatet af tidligere blodprøver var væk. Så man troede nærmest ikke på, at de var taget på sygehuset, så man havde adgang til dem.	Dårligt
48	Der var intet personale (det er selvbetjening) ud over lægen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
55	Har fået taget røntgen, som jeg ALDRIG har hørt fra.	Uoplyst
58	Forkert medicin.	Virkelig godt
72	Jeg skulle være blevet ved med [kalktabletter].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
7	Jeg har en rigtig dygtig sygeplejerske.	Godt
8	Har i forløbet haft seks forskellige læger. Hver med deres mening.	Godt
10	Altid personlig samtale med læge NN og sygeplejerske NN og NN, og det har altid været i orden.	Virkelig godt
11	God kommunikation.	Virkelig godt
17	Ja, meget positiv opfølgning på mine blodprøver. Da jeg var meget dårlig for [flere] år siden og ventede på indkaldelse til undersøgelse fra andet sygehus, ringede de fra Holstebro Sygehus og spurgte, hvordan jeg havde det. Mine blodprøver var meget dårlige. De ringede også til min læge. Der blev konstateret []kræft senere. Min egen læges behandling var et stort minus.	Virkelig godt
20	Er kommet gennem mange år i samme ambulatorium. Generelt har jeg fået god og vedkommende vejledning. Bedre hos sygeplejerske end hos læge.	Godt
32	Syntes, at de fleste gange bare var "en snak for snak".	Godt
34	Mit besøg var en kontrol af sygdomsforløbet, og da gigten er i ro, skal jeg blot fortsætte med den medicin, jeg tager.	Virkelig godt
35	Tiden bliver altid brugt fornuftigt, når det er sygeplejersker, der har ansvaret. Det synes jeg ikke, den gør, når det er lægen, jeg skal til kontrol hos. Synes også, der så mangler pædagogik.	Godt
36	Det hele fungerede bare. Dygtigt personale.	Virkelig godt
37	Nej.	Dårligt
38	Meget tilfredsstillende!	Virkelig godt
40	Der er i de [mange] år jeg har besøgt ambulatoriet sket en mærkbar forbedring. Der bliver lyttet mere til mig. Det handler mere om, hvordan jeg har det, end hvad prøverne siger. Vi taler om, hvordan det hele hænger sammen og mine tanker (teori) bliver vægtet. Sådan var det bestemt ikke de første flere år :).	Godt
47	Jeg følte i høj grad, at jeg bare var et nummer i systemet. En person som ikke fejlede noget særligt og følte slet ikke, at jeg kunne få et sagligt svar på mine spørgsmål. Min tidligere læge, som desværre [ikke tilser mig mere], tog mig alvorligt og var meget grundig. Mit første besøg hos den nye læge startede med, at jeg fik spørgsmålet: "Hvad fejler du egentlig?" Åh ja, det troede jeg da, at man havde forberedt sig på, inden jeg kom ind. Og vedrørende mine spørgsmål, ja, så kunne jeg bare komme ud i den friske luft og få noget motion (uanset om man vidste, om jeg i forvejen gjorde det), for min træthed kunne jo godt skyldes en depression i stedet for. Og så fik jeg at vide, at der var mange, der havde det værre end mig. Det er jeg så godt klar over, men jeg troede, det var mig, man ville lytte til, når man har givet mig en tid. Dog fik jeg et godt råd om at tage flere D3-vitaminer. Det har jeg fulgt og oplever, at det gavner.	Dårligt
48	Mangler samtale med min kontaktperson.	Godt
51	Jeg tror, afdelingen er underbemandet. Havde indtrykket af, at min kontaktperson havde to patienter på samme tid!	Godt
52	Jeg har indtryk af, at "velbeslåede" personer har betydelig nemmere ved at få det "nye" gigt-medicin. Jeg er bekendt med mindst et tilfælde!	Godt
53	Personalet er alle søde og hjælpsomme på alle måder. Hvis der skulle være noget at klage over med hensyn til frem og tilbage er det ventetiden med Falck.	Godt
55	Jeg har kun mødt en læge to gange på grund af lægemangel, og jeg ved stadig ikke helt, hvad	Dårligt

min diagnose er.










- | | | |
|--|--|------------------|
|  64 | Jeg oplever altid, at personalet er meget imødekommende og opmærksomme og kompetente. Både ved telefonisk kontakt og når jeg kommer i Ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  67 | Det er ikke min mening, at jeg behandles af fagligt kompetente personer, i forhold til min sygdom og den medicin jeg tager. Jeg vil helst tale om, at jeg har meget ondt af gigt og til tider vanskeligt at gå, mens sygeplejerskerne helst vil tale om, hvorvidt jeg spiser en eller to skiver ost til morgenmad. I de efterhånden mange år, jeg er blevet behandlet for gigt, er jeg, på grund af den medicin jeg tager, aldrig blevet tilset af andre end speciallæger og på ambulatoriet af læger NN eller enkelte gange af andre læger, men som virkede dygtige og kompetente. Efter jeg er [blevet ældre], bliver jeg tilset af sygeplejersker, der er vældigt flinke og velmenende men ikke særligt kompetente vedrørende min gigt og den medicin, jeg kommer til kontrol for. Siden det alligevel ikke gør gavn for noget, er der jo heller ikke nogen grund til at overholde de faste intervaller for mine kontrolbesøg, og det gør de så heller ikke. Nu er det, når/hvis de har tid, og tiden for min næste kontrol blev lagt et halvt år ud i fremtiden. | Virkelig dårligt |
|  73 | Altid godt og grundigt. | Virkelig godt |
|  75 | Efter mit besøg modtog jeg henvisning til røntgenfotografering af hænder og fødder. Det havde jeg ikke lige forventet eller aftalt. Jeg har ikke fået noget svar, men antager at det vil indgå i fremtidig vurdering. Jeg har været tilknyttet afdelingen gennem mange år. Det fungerer fint med, at der er tilknyttet en fast sygeplejerske, og at lægen kun er med en gang årligt. Indtil nu har jeg fået svar på mine spørgsmål. | Godt |
|  79 | En god, lyttende sygeplejerske, der virkelig prøvede at svare på mine spørgsmål. Hun var engageret. | 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
3	Var til halvårlig kontrol med min leddegigt hos en sygeplejerske, som er helt utroligt god til at observere og informere (min kontaktsygeplejerske). Har kun roser til hende. Hun giver tryghed.	Virkelig godt
4	Når jeg bliver indkaldt til afdelingen, spørger lægen: "Hvordan har du det?" Så siger jeg: "jeg har det ikke godt med gigten. Jeg har ondt hver dag." Så siger lægen: "Jamen dine blodprøver er jo fine". Det kan jeg ikke bruge til noget.	Dårligt
8	Blev ikke gjort opmærksom på tabletter, der ikke var nødvendige. Skulle selv spørge.	Godt
12	Undskyld! For mig er spørgsmålene lidt vanskelige. Jeg har jo intet at beklage!	Virkelig godt
13	Jeg har altid fået en super god behandling.	Godt
22	Der er en læge, der ikke er særlig god til at lytte og forstå det, der bliver sagt.	Dårligt
34	Sygeplejersken gav en grundig information om tallene fra blodprøverne.	Virkelig godt
35	Sygeplejerskerne var velforbredte og forklarede alt, så det var til at forstå.	Godt
36	Information sker på et for mig forståeligt sprog og er lige tilpas.	Virkelig godt
40	Det er mange år siden, jeg fik udleveret gigtforeningens pjecer.	Godt
47	Da jeg fik stillet min diagnose for nogle år siden, fik jeg god information og gode råd til, hvordan man tackler sygdommen, både mht. mig selv og til mine omgivelser. Men der kan godt opstå spørgsmål alligevel, afhængig af hvordan jeg har haft det siden sidste kontrol.	Dårligt
48	Intet personale ud over lægen.	Godt
62	Lægen var ikke imødekommende.	Uoplyst
67	Den information, jeg har fået under mine seneste besøg, har i bedste fald været ligegyldig og i nogle tilfælde i modstrid med den faste læge, jeg havde for et par år siden.	Virkelig dårligt
75	Det overraskede mig, at jeg blev henvist til røntgen.	Godt
80	regelmæssige kontrolbesøg, stort set ens hver gang.	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
 36	Jeg har det godt med den medicinske behandling, som jeg får. Jeg har det fint til hverdag.	Virkelig godt
 37	Jeg er jo aldrig til undersøgelse mere. Jeg har spurgt hvorfor, og så får jeg svaret, at de har kun én læge, og han kan ikke overkomme alle patienter. Så står man der. Jeg har overvejet at droppe min medicin [], da jeg føler, at der ikke bliver holdt øje med det alligevel.	Dårligt
 42	Man er IKKE altid præcis med, hvad der ville være godt at gøre, for eksempel med hensyn til motion og ernæring! Nogle gange føles det som om, man hænger og svæver i intetheden. Hvad man kan gøre bedre eller anderledes. Synes ikke, det skal dikteres, men måske give retningslinjer om, hvad der kunne/ville være godt at gøre.	Godt
 43	Nej.	Godt
 48	Det har været svært (umuligt) at få hjælp til at ændre livsstil. Især motion og ernæring.	Godt
 54	Kunne godt tænke mig halvårlig kontrol (nu er det en gang årligt).	Godt
 56	Pga. leddegigt kunne jeg godt ønske en akut tid, når det rigtig brænder på!	Godt
 60	Har altid været godt tilpas når jeg er gået fra Reumatologisk Ambulatorium. Har gået til kontrol derude [i mange år]. Har det rigtig godt.	Virkelig godt
 70	I [den tid] jeg er kommet i ambulatoriet, har jeg talt med [flere forskellige] læger, som ikke rigtig lytter, og jeg synes ikke, jeg er kommet videre. Den [ene] læge [] kunne jeg godt lide og følte jeg mig tryk ved, men hun holdt pludselig op.	Uoplyst

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
6	Mener, at hvert andet besøg i ambulatoriet skal være hos lægen. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Ok.	Virkelig godt
13	Synes altid, jeg er godt tilfreds med, hvad jeg oplever på sygehuset. ALLE ER ALTID SØDE VED MIG.	Godt
15	Under mine behandlings-/kontrolbesøg har jeg kun konsulteret læge NN. Kemien os imellem har været prima, og vi har i et forståeligt sprog talt om min sygdom og behandling. Jeg er særdeles godt tilfreds. [Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Det har været MEGET GODT, når jeg får oplysninger om, at mine blodprøver ikke har været gode []. Det sagde jeg til en af sygeplejerskerne her i byen. Hun sagde, at det var godt at høre, at det blev fulgt op! I har også ringet og efterlyst mine blodprøver, der var gået for lang tid imellem. TAK. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Fået meget god vejledning specielt om medicin. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
24	[] [For nogle år siden], hvor jeg havde det ekstremt dårligt, gik der al for lang tid, før jeg fik lov til biologisk medicin. Mine led var blevet for ødelagte på grund af dette! [Kvalitet i behandling]	Godt
27	Det er altid godt hos sygeplejersken. Lægerne bør øve sig i kommunikation. [Kommunikation og information]	Uoplyst
30	Har haft for mange forskellige personer til undersøgelser og til at tale med. [Pleje]	Dårligt
33	Jeg ringede for at høre, hvilken dato jeg havde tid. De foregående gange havde jeg fået en ny tid med det samme. Jeg havde så glemt, at der denne gang ville blive sendt en indkaldelse. Sygeplejersken, jeg fik i røret, har forhåbentlig haft en dårlig dag, for jeg skal lige love for, jeg fik besked om ventelister! Jeg arbejder selv inden for det offentlige og ville ALDRIG svare en borger sådan. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
34	Sygeplejersken gav en rigtig god orientering. Der var ingen læge i konsultationen. Det var i mit tilfælde heller ikke nødvendig, men nok i andre tilfælde. Forkert at der ikke er en læge på afdelingen. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
36	Jeg har kun positiv omtale af personalet og er godt tilfreds. Jeg kunne godt tænke mig lidt mere kunst på væggene. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
40	I trænger til et nyt maleri på væggen. [Fysiske rammer]	Godt
41	Venteværelset er lidt trist, men det fungerer fint. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
42	Altid skønt, at man kan ringe og få lov til at spørge og også få svar af sygeplejerskerne. Og de er imødekommende og forstående. SUPER! [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
44	Jeg har besøgt ambulatoriet gennem mange år og har altid fået en god behandling, også læge-	Godt

	fagligt. [Kvalitet i behandling]	
✎ 47	Jeg håber, min oplevelse er et engangstilfælde, og at det bliver en mere positiv oplevelse næste gang, jeg skal til kontrol.	Dårligt
✎ 50	Måske flere grønne planter og evt. små sammenplantninger på bordene. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 51	Mere personale vil være på sin plads. Kunne ønske at tale med en læge en gang i mellem. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎ 64	Jeg er godt tilfreds med behandlingen (sagt på jysk).	Virkelig godt
✎ 67	Under mit sidste besøg aftalte vi, at jeg skulle have en henvisning til en anden afdeling for at se, om de kunne gøre noget for mine dårlige fødder. Det er der indtil nu, et par måneder senere, ikke sket noget med. Til gengæld blev jeg indkaldt til Røntgen fotografering, i en anden by med en times rejse hver vej, selv om der ligger en god Røntgen afdeling [], i bygningen ved siden af Reumatologisk Ambulatorium. Jeg synes helt ærligt at min behandling på Holstebro Reumatologisk Ambulatorium er en gang "Goddag mand, økseskaft". [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
✎ 68	Kunne godt tænke mig, at personalet (sygeplejerske og læge NN) var lidt mere opdateret omkring ens journal ved kontrolbesøg. Har flere gange følt, at det meste af tiden gik med at få overblik over journalen. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 69	Var til en fin samtale med ambulatoriets sygeplejerske. Det eneste, der skræmmer mig ved afdelingen er, at de har så travlt, at hvis jeg på et tidspunkt får brug for akut hjælp til behandling, for at kunne varetage mit job, så ved jeg nu, at der kan være op til 14 dages ventetid på hjælp. Og så kræver det en sygdomsmeddeling. Det har jeg aldrig prøvet før, trods det at jeg har levet med sygdommen i [over 20 år]. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 73	Ambulatoriet lever fuldt op til mine forventninger.	Virkelig godt
✎ 76	Jeg er rigtig glad for min kontaktsygeplejerske, da hun giver sig god tid til at gennemgå blodprøver og eventuelle ændringer i gigten. Jeg går aldrig hjem med ubesvarede spørgsmål. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt

