

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Uamb Reumatologisk Amb. U
REUMATOLOGISK U
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	235
Besvarelser fra patienter:	140
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

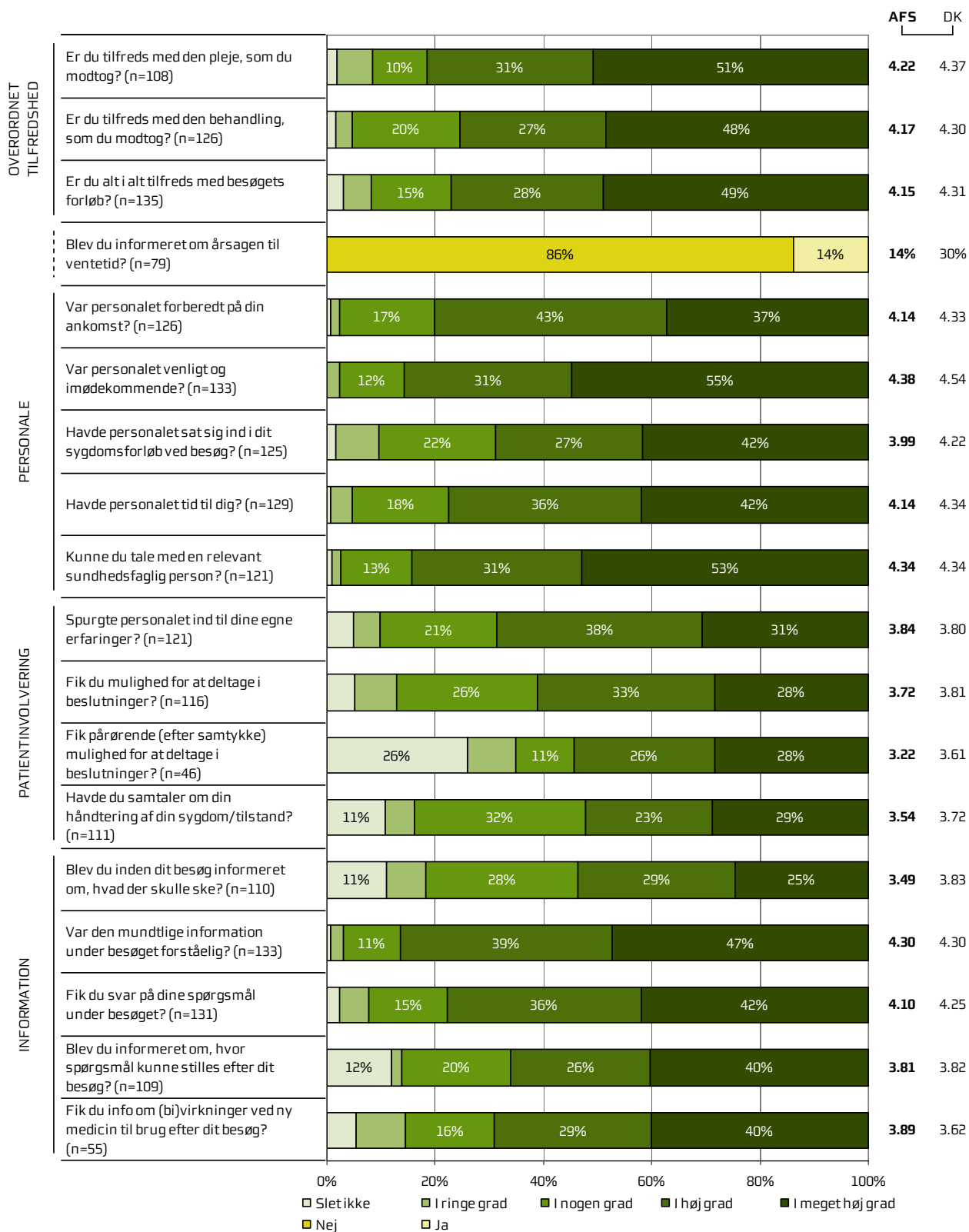
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

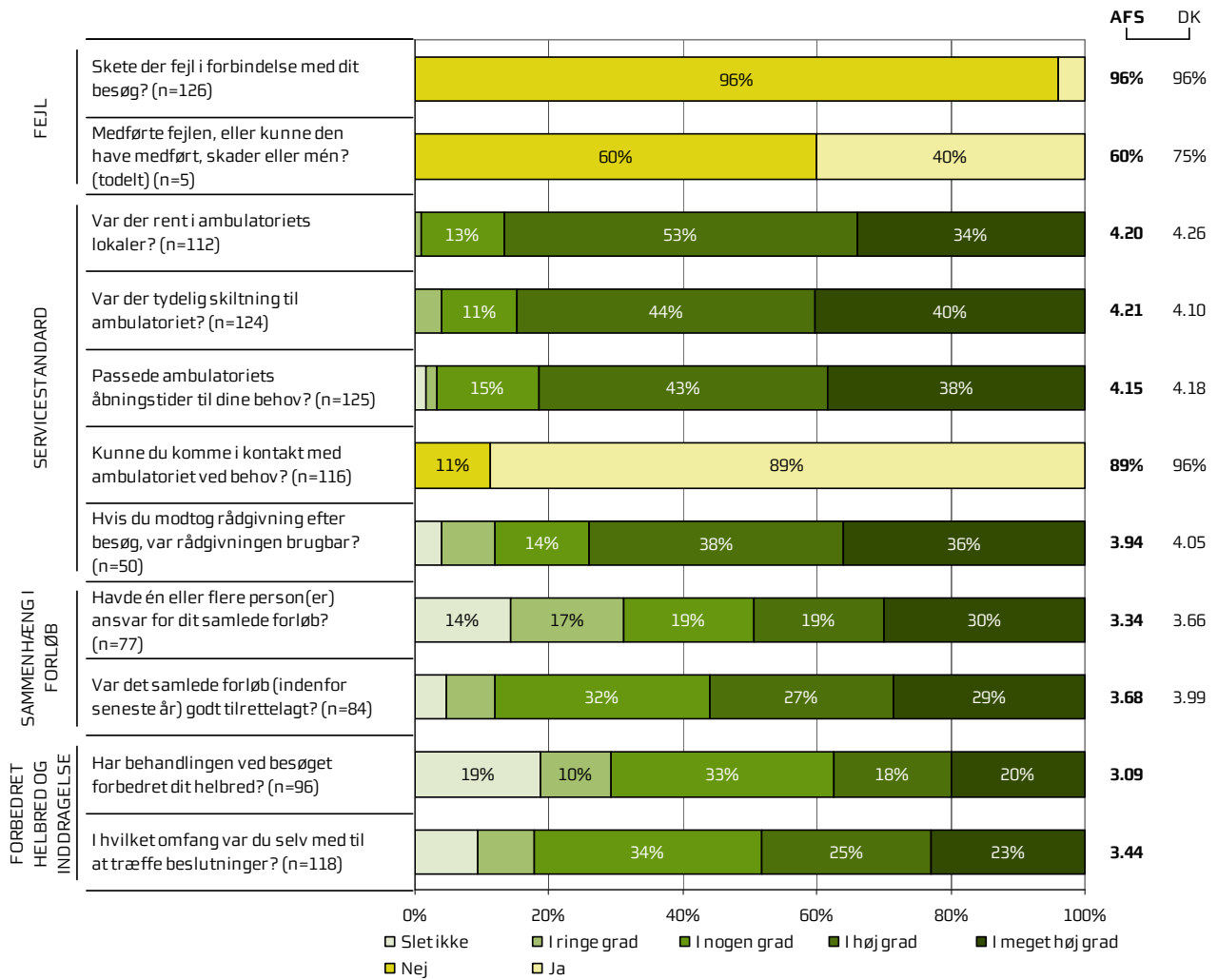
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

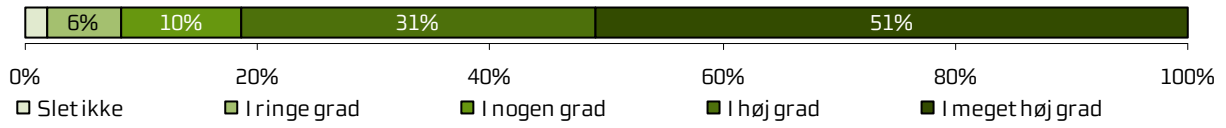
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

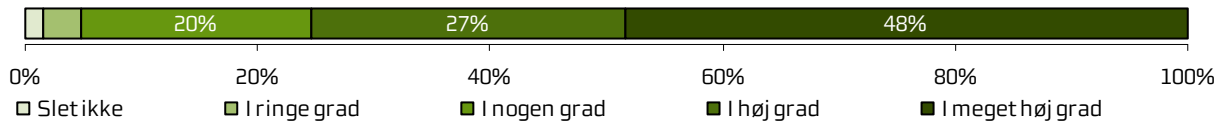
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

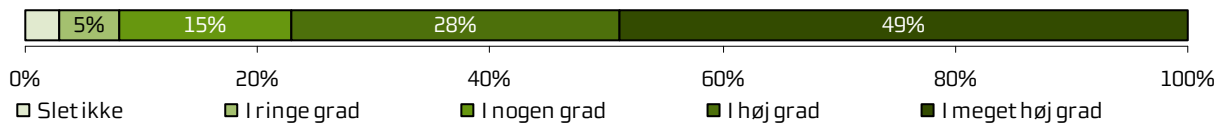
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=108)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=126)



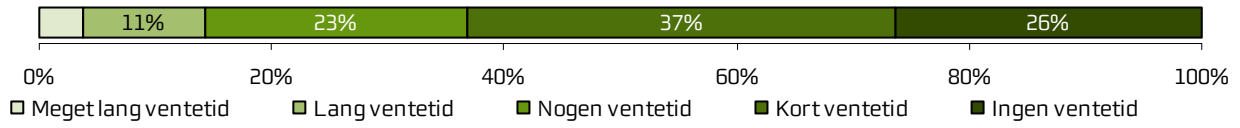
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=135)



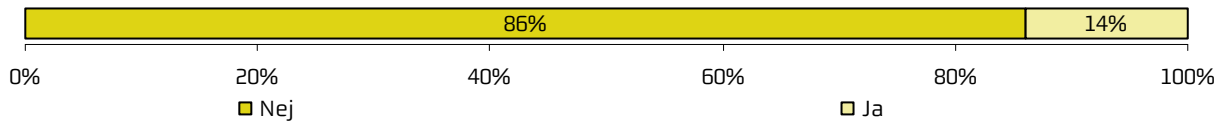
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,22		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,17		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,15		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=133)



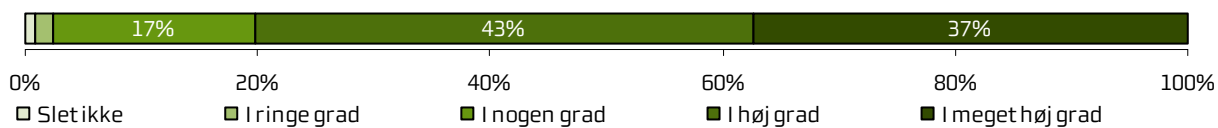
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=79)



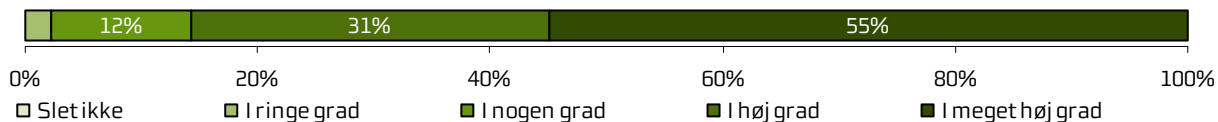
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,71		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		14 %	30 %	

Personale

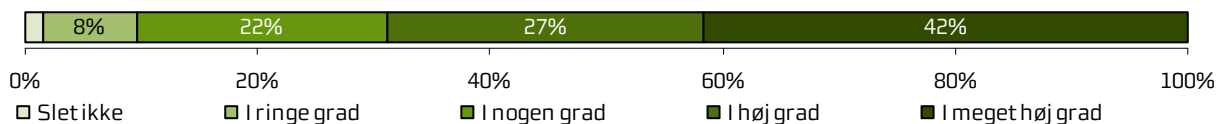
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=126)



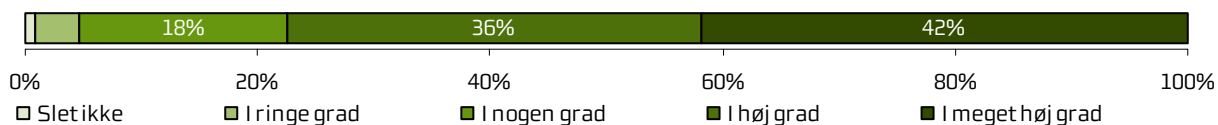
Var personalet venligt og imødekommende? (n=133)



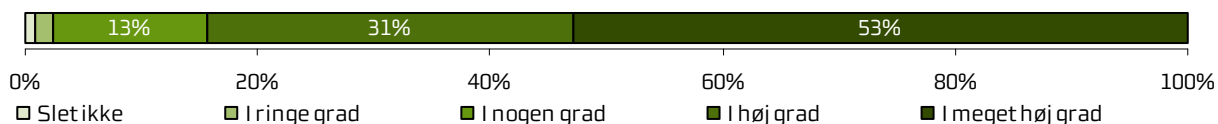
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=125)



Havde personalet tid til dig? (n=129)



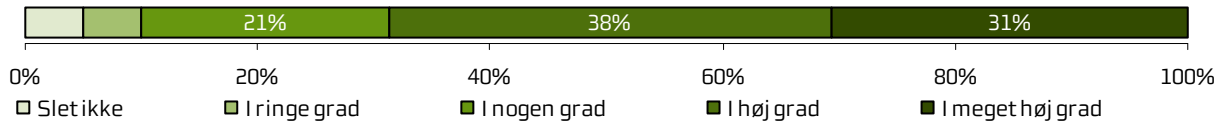
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=121)



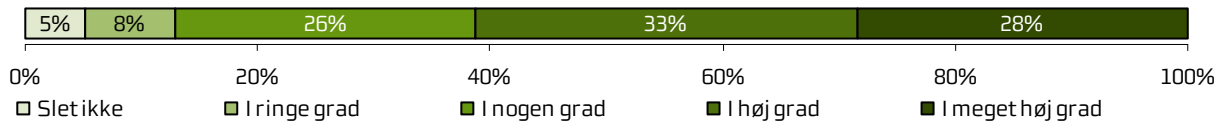
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,14		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,38		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,99		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,14		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,34		4,34	

Patientinvolvering

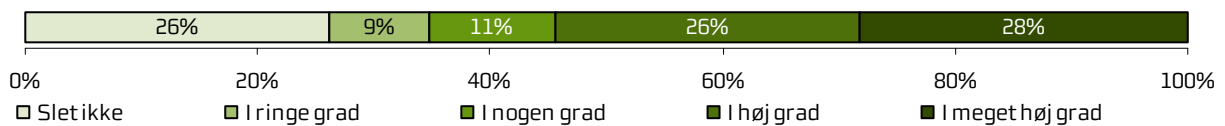
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=121)



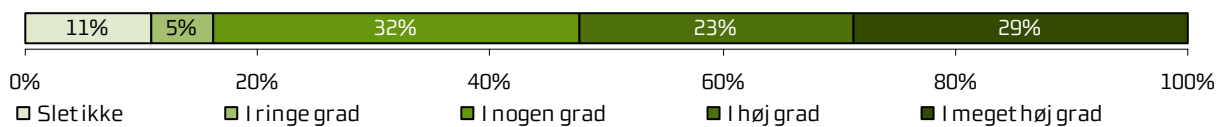
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=116)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=46)



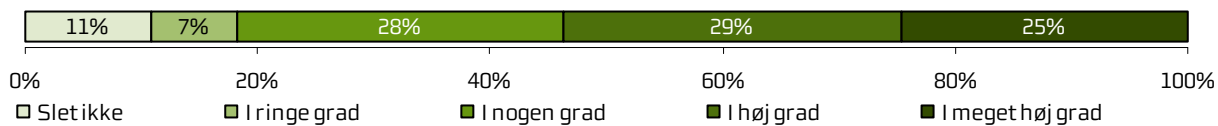
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=111)



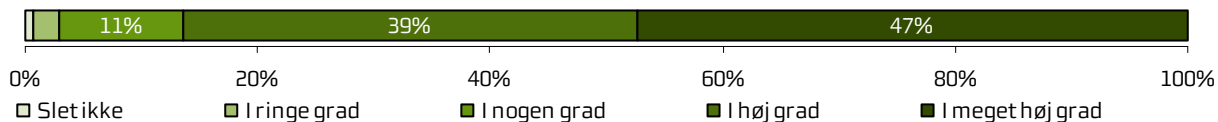
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,84		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,72		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,22		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,54		3,72	

Information

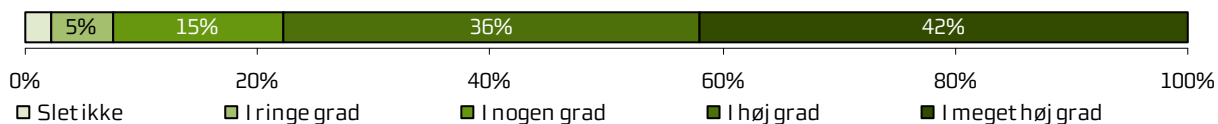
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=110)



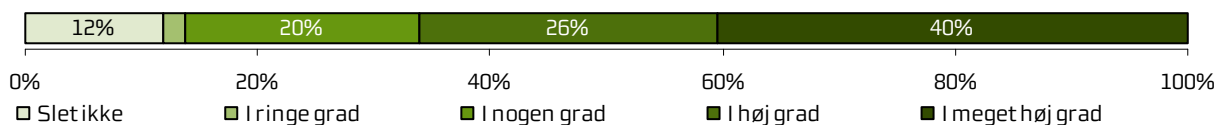
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=133)



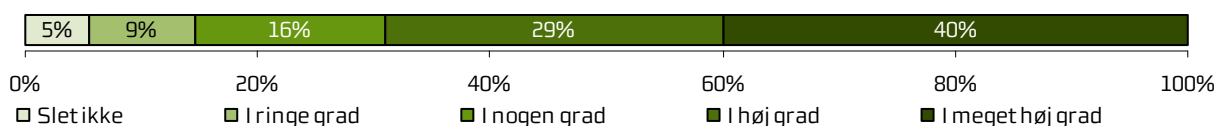
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=131)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=109)



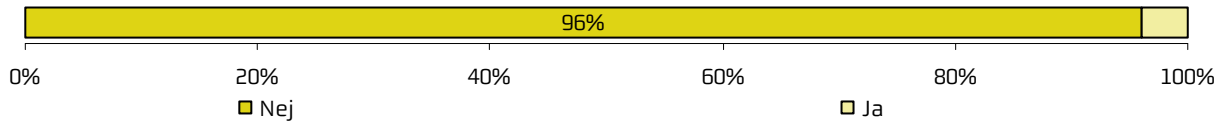
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=55)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,49		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,3		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,1		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,81		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,89		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=126)



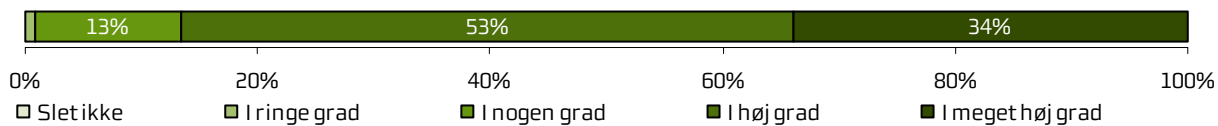
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=5)



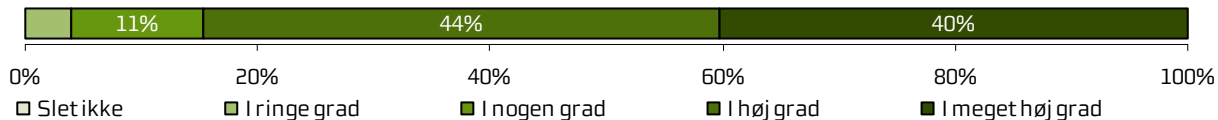
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		60 %	75 %	

Servicestandard

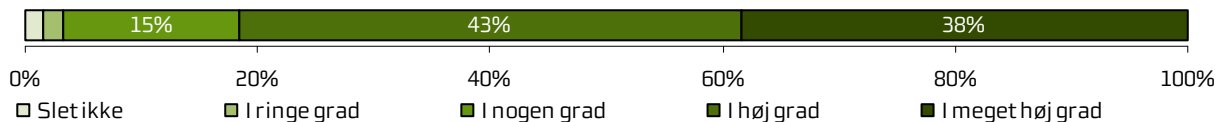
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=112)



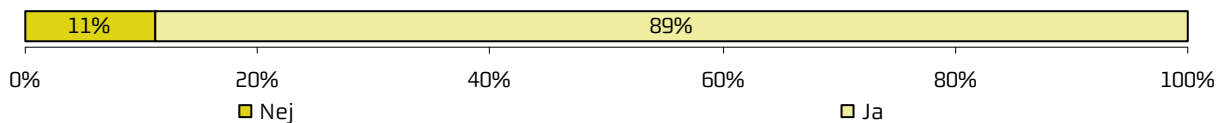
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=124)



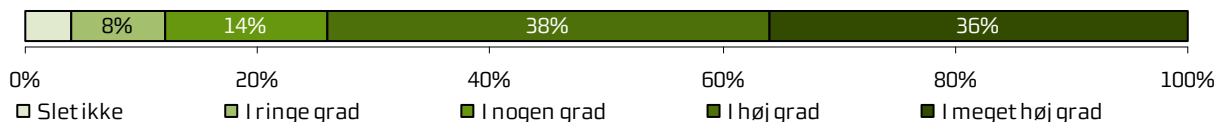
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=125)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=116)



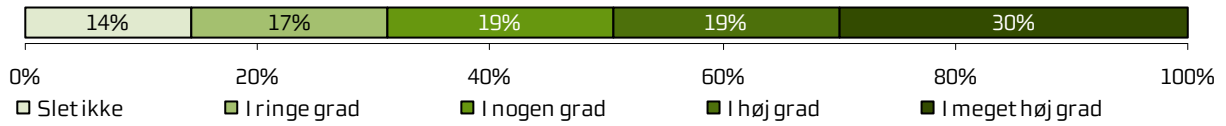
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=50)



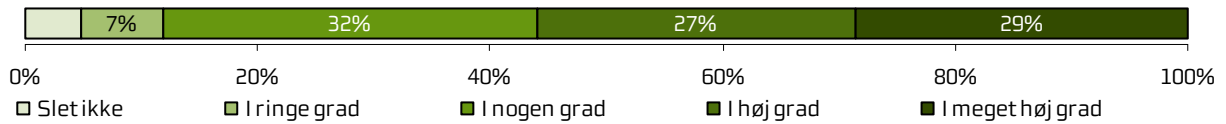
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,2		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,21		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,15		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		89 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,94		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=77)



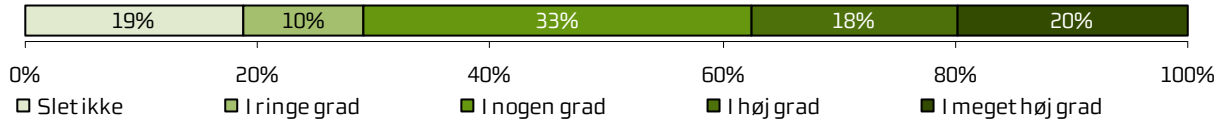
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=84)



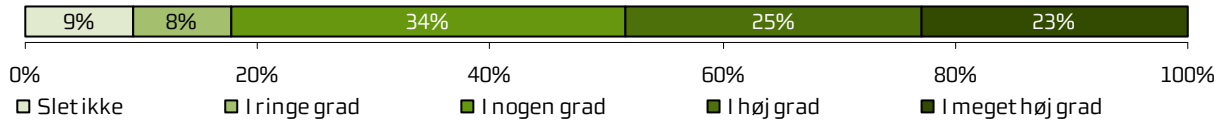
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,34		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,68		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=96)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=118)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,09			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,44			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

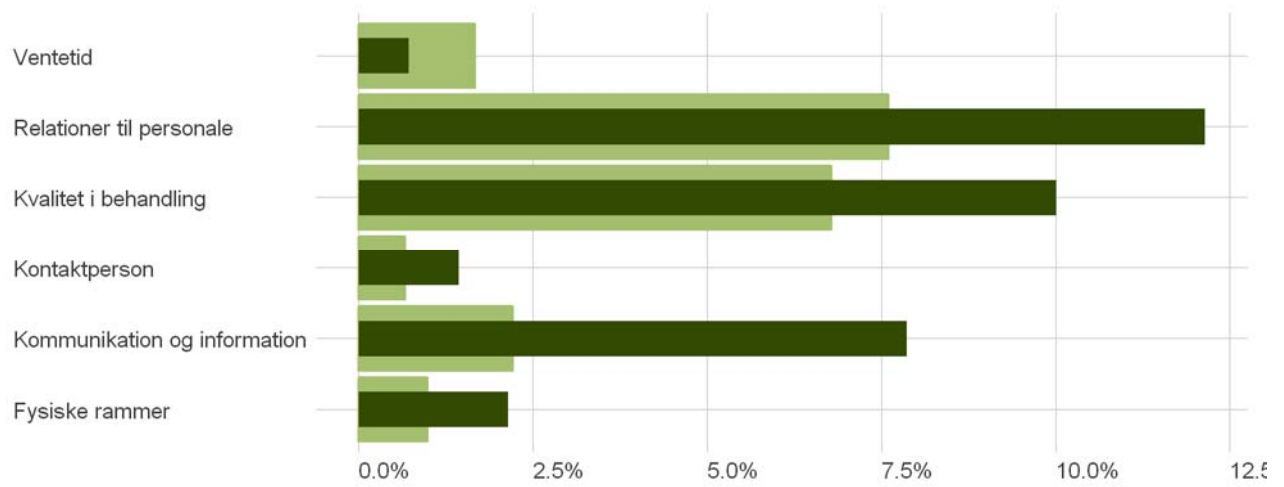
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.



Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Uamb Reumatologisk Amb. U

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Var personalet forberedt på din ankomst?
10	Ja, jeg har flere gange måtte [vente] fra 45 minutter til halvanden time og tænker, at kunne man få en sms eller noget en time før (hvis muligt).	I høj grad
15	45 minutters forsinkelse er lidt irriterende, selvom jeg har forståelse for, at der kan komme noget akut, og den enkelte patient selvfølgelig skal have den tid, som der er brug for.	I høj grad
23	Kom fem minutter for sent pga. parkeringsproblem. Måtte vente halvanden time, før jeg blev kaldt ind.	I høj grad
26	Jeg kan kun sige, at jeg er godt tilfreds med den modtagelse jeg har fået. Altid venlige læger og sygeplejersker.	I høj grad
13	Det hele fungerede super godt!	I meget høj grad
20	En sygeplejerske tog imod mig, for jeg skulle først informeres om et forskningsprojekt, som jeg havde mulighed for at deltage i. Hun var sød og kompetent, og der var en afslappet tone. Meget fint.	I meget høj grad
22	Lægen som skulle tilse mig genkendte mig med det samme. Det fik mig til at føle, at der var blev gjort en hel masse for mig. Man kan ikke forlange, at personalet skulle kunne huske én, men det var bare en utrolig rar oplevelse :) Tak for det.	I meget høj grad
41	Jeg er altid blevet modtaget af meget venligt personale.	I meget høj grad
24	Venlighed og information, når der er forsinkelser. Har flere gange oplevet at blive irettesat som et barn, hvis jeg er kommet til at sætte en fod over diskretionslinjen til kontoret. En anden gang fik jeg "skæld ud", da man ikke mente, at jeg havde meldt min ankomst, hvilket var ukorrekt. Da jeg sagde det, fik jeg igen at vide, at jeg skulle melde min ankomst!	I nogen grad
43	Det er en god idé at fortælle, hvorfor man er bagefter.	I nogen grad
52	Da jeg brugte mit sygesikringskort, stod der velkommen. Ingen personlig kontakt.	I nogen grad
53	Ved forrige besøg afdækkes, at jeg ville blive indkaldt om [nogle måneder]. Måtte selv ringe for at få aftalen, da jeg også manglede tider til blodprøvetagning i [-]laboratoriet.	I nogen grad
56	Når man scanner sit sundhedskort kunne der godt stå hvilken læge, man har tid hos.	I nogen grad
31	Jeg havde fået en tid til et rutinetjek, som jeg selv havde ønsket og rykket efter. Min fornemmelse er, at det er standard, at man følger patienten, selvom der ikke er opstået akutte tilfælde. Lægen var nogenlunde forberedt, så konsultationen foregik på baggrund af mine spørgsmål snarere end lægens faglige agenda, hvilket jeg er utilfreds med.	I ringe grad
35	Det virkede meget kaotisk. Der var intet personale at spørge, og der gik lang tid inden der dukkede nogen op.	I ringe grad
9	Men, blev der sagt, undskyld ventetiden. Ret så væsentligt for mig.	Ikke relevant for mig
17	Jeg tjekkede mig selv ind via scanner til sygesikringskort og udfyldte elektronisk spørgeskema, som jeg plejer. Det er ok. Jeg ved dog ikke, hvad de bruger den info til, som man taster ind på skærmen hver gang.	Ikke relevant for mig
49	Der er næsten altid ventetid, men denne gang kom jeg ind med over en times forsinkelse.	Ikke relevant for mig

- | | | |
|--|--|---------|
|  2 | Jeg har været fuldt ud tilfreds. | Uoplyst |
|  29 | Ventede en time på grund af sygdom hos personalet. | Uoplyst |

Uamb Reumatologisk Amb. U

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
15	Det kunne være rart, hvis der i indkaldelsesbrevene var angivet, om besøget blot handler om lægesamtale, eller der evt. også er planlagt f.eks. gangtest. Men når man efterhånden er kommet til kontrol gennem mange år, så har jeg lært at sætte god tid af.	I høj grad
17	Jeg kom kun for at genoptage min sædvanlige behandling efter aftale med sædvanlig læge. Kom ind til en ny læge, som satte forskelligt andet i værk, som ikke var relevant. Jeg havde ikke kontakt med andre end lægen. Dette i sig selv var ok.	I høj grad
28	Ingen ny medicin.	I meget høj grad
51	Jeg troede, jeg automatisk ville få besked om den røntgenfotografering, jeg blev henvist til. Efter nogen tid rykkede jeg for det, og efter nogen tid blev jeg ringet op og fik en god forklaring.	I meget høj grad
52	Synes det er ærgerligt, det ikke er samme læge hver gang, det ville give et bedre patientforløb. En ny læge kan ikke samle over ti års forløb op. Hvis jeg ser den samme læge, er det nemmere at følge op på, hvad vi talte om sidst (halvårlige besøg) og behandlingens virkning.	I meget høj grad
55	Manglende information om blodprøve og hjertekardiogram i god tid. Fik det at vide kort før jeg havde en tid, og det skulle ske inden tiden.	I meget høj grad
10	Jeg syntes læger har for travlt og virker fuldstændig uinteresseret. Jeg er gået fra mega syg til meget rask, og det er et problem, fordi jeg fravælger medicin for sund livsstil. De burde da være glade for bedring og være interesseret. Sygeplejersken var den "eneste" grund til jeg kommer igen.	I nogen grad
31	Min oplevelse var, at lægen ikke var forberedt.	I nogen grad
24	Jeg har oplevet et stresset personale, der altid er i tidsnød. Der er ikke tid til spørgsmål. Føler mig ikke undersøgt/hørt. Der bliver ordineret skanninger, som jeg ikke kender årsagen til, får ikke ordentlig svar på dem, og der bliver aldrig lagt en plan. Bliver aldrig spurgt om, hvordan det går.	I ringe grad
56	Kunne mærke at tiden var knap under besøget. Lægen besluttede, at jeg skulle starte på biologisk behandling uden at diskutere dette med mig. Fik heller ikke svar på alle mine spørgsmål, der blev snakket uden om. Savner mere kontakt med sygeplejerske og ikke bare ved deres kontor, men bag en lukket dør.	I ringe grad
36	For lidt information om bivirkninger af medicinen.	Slet ikke

Uamb Reumatologisk Amb. U

Beskriv den eller de fejl du oplevede







ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
15	Min journal var tilsyneladende forsvundet!	Ja
43	IT-systemet gik ned. Det påvirkede en masse ting, bl.a. blodprøver.	Ja
56	Der blev ikke henvist til røntgen af hænder og fødder, men kun af thorax.	Ja
57	[Tidligere] mistede jeg en nerve i hoften ved fejlbehandling på muskulatur.	Ja
3	Var der [til tiden]. Så ikke noget personale, så [efter et godt stykke tid], gik jeg. Jeg ønsker IKKE at være med i forsøget, som jeg havde sagt ja til. Har ca. en times kørsel hver vej, så det er ikke bare en lille tur.	Uoplyst
17	Ja, jeg kom kun for at genoptage min sædvanlige behandling, men ukendt læge satte andre undersøgelser i værk, som jeg endnu ikke har fået svar på, og som ikke har nogen sammenhæng med den tilstand, jeg kom for at få behandlet. Men det er vel ikke en decideret fejl, bare spild af tid i flere led.	Uoplyst
38	Jeg har konstant store smerter over lænden, og lægen lovede mig en scanning, der ville være ventetid. Efter ca. 14 dage, hvor jeg intet hørte, kontaktede jeg afdelingen. Sekretæren kunne fortælle mig, at der endnu ikke var skrevet journal, og lovede mig, at det ville ske straks. Nu efter 14 dage uden lyd, kontaktede jeg igen [] afdelingen. fik da at vide, at jeg kunne ringe til scanningssafdelingen, der fik jeg det nedslående svar, at de slet ikke havde noget på mig. Tilbage igen til sekretæren, som nu lovede mig at tage fat på min sag straks. Glad blev jeg da der kom brev [to dage efter]. Det var desværre kun dette spørgeskema. Jeg er så ked af, hvis jeg er blevet glemt i dette forløb. Håber på en hurtig indkaldelse.	Uoplyst
42	Jeg kan ikke forstå, hvor I finder ressourcerne til at lave dette spørgeskema, når der ikke er ressourcer til at skrive journalerne. Jeg måtte ringe til afdelingen, fordi jeg ikke kunne forstå, at jeg ikke blev indkaldt til Neurologisk Afdeling. Det viste sig, at de skrev på journaler fra marts måned, altså journaler, der er et halvt år gamle. Dette skal bestemt IKKE forstås som kritik af personalet på Reumatologisk Ambulatorium, men af den, som fordeler ressourcerne.	Uoplyst
46	Der skulle skrives/sendes en henvisning til anden afdeling. Efter tre uger ringer jeg til Reumatologisk ambulatorium for at høre, om den var sendt. Det er den IKKE, men en meget professionel sygeplejerske tog dog hånd om sagen og ringede tilbage til mig med besked om, at den nu var sendt. Det var fin service.	Uoplyst

Uamb Reumatologisk Amb. U

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	God behandling, tak! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
52	Ambulatoriet spreder sig over flere gange, så jeg har ikke fornemmelse af, hvor "min" læge har sin stue, da der ikke er personlig kontakt ved ankomst. Ingen hilser på en, koldt og upersonligt, dårlige stole til gigtpatienter. Vand/ saft bag en dør! Informationsmateriale også bag dør! Jeg er kommet gennem år, og INGEN af personalet nikker genkendende. Ved ikke hvilken er min kontaktlæge, da der ALDRIG er nogen, der viser interesse! Telefonisk kontakt er blevet nemmere at komme igennem, MEN så skal en sygeplejerske ringe retur, og sygeplejersken skal først der sætte gang i personalet. Altså længere tid før, der sker noget. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kontaktperson]	I høj grad
5	De er altid meget flinke og hjælpsomme med at finde en akut tid, hvis der er noget galt.	I meget høj grad
22	Efter at jeg havde fået stillet min diagnose, fik jeg næsten fra den ene dag til den anden en sengeplads/indlæggelse. På den måde blev min situation meget hurtigt udredt. Rigtig godt! Og jeg vil gerne rose alle de sygeplejersker, som var på min afdeling, alle var utrolig søde ved mig og virkede oprigtigt bekymret for en. Lægerne, som skulle tilse mig både da og nu, virker som om, de kan huske mig, når jeg kommer, og de har sat sig ind i min sag allerede, inden jeg kommer. Det skaber en stor trykthed for mig, da jeg ellers nemt bliver skræmt eller ked af det, når jeg er på sygehusbesøg. Overordnet er jeg utrolig glad for den behandling og håndtering, jeg har fået på Aarhus Universitetshospital :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Jeg fik god information og udtømmende svar på alle de forskellige spørgsmål til de foretagne blodprop. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
45	Modtog ikke automatisk en indkaldelse til ambulatoriet som aftalt. Måtte selv ringe og bede herom. Opgav telefonopkald første gang grundet ventetid. Anden gang ventede jeg ti minutter og fik kompetent hjælp. Undres over, hvor godt beskyttet personlige data er i ambulatoriets FUNKTIONSPOSTKASSE, hvor man opfordres til at skrive sit personnummer for identifikation? [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
16	Frustrerende at det altid er en ny læge ved kontrolbesøg! Ikke alle læger virker særlig godt forberedt, når man kommer, og så skal man til at fortælle hele ens forløb/sygehistorie hver gang. Alle er søde til at lytte til en, men nogle læger virker usikre og uerfarne. Alle i modtagelsen er rigtig søde og hjælpsomme! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
19	Jeg har flere gange ringet til Reumatologisk [] og ventet op til 38 minutter, før man kommer i kontakt med huset. HVAD MED: DU ER NUMMMER (?) I KØEN, ELLER ET SVAR: ET ØJEBLIK. Tak. [Kommunikation og information]	I nogen grad
20	Jeg har igennem fire år gået til jævnlig kontrol. Der var en periode, hvor indkaldelser ikke blev overholdt. Det virker til, at der nu er bedre styr på det. For første gang under min kroniske sygdom var jeg til kontrol hos læge NN. Et meget positivt besøg at tale med en erfaren læge. Det kan være frustrerende, at man møder en ny læge hver gang, og ofte læger under uddannelse.	I nogen grad

	Men som sagt var dette sidste besøg det bedste, jeg har haft. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
28	I flere år har jeg skullet møde til kontrol kl. ni eller ti om morgenen. Det er ikke let, når man har leddegigt. Ved sidste kontrolbesøg skulle jeg møde kl. 16, og det passede mig meget bedre.	I nogen grad
31	Jeg måtte selv ringe ind for at få en tid til kontrol, hvor jeg fik at vide, at jeg ikke stod på listen, selvom jeg burde. Det giver oplevelsen af at være et nummer, der kan blive tabt i systemet, fordi der er flere personer, som er inde over min sag. Sygeplejerskerne gør dog en god indsats for at få én til at følge det modsatte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
32	Fik en rigtig god behandling af en læge NN (kan desværre ikke huske navnet) ved besøg [i sommer]. Den absolut bedste behandling, jeg har fået på afdelingen. Det er MEGET svært at komme i kontakt med afdelingen. Stor tvivl om telefonnumre og til tider for telefonisk kontakt. Og MEGET dårlig telefonsvarer. Og hvorfor benytter I ikke mail eller andet elektronisk. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
34	Når jeg forlader ambulatoriet ved jeg, at jeg skal komme igen om et halvt år. MEN jeg får aldrig nyt tidspunkt med hjem, da ambulatoriet ikke har mulighed for at planlægge aftaler så langt frem [i tiden]. Jeg bliver BEDT OM SELV at kontakte ambulatoriet ca. en måned før næste halv-årlige besøg for at sikre mig, at jeg får en tid. Jeg tænker, at denne procedure ikke er optimal. Kunne være bedre at planlægning af nye tider skete uden, at patienten selv skal ringe. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
37	Synes at det er svært at få fat i lægen, når man ringer. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
40	Vigtigt for mig: at jeg går til kontrol hos samme læge. Det har jeg bedt om, og derfor får jeg det også. Men det virker ikke til at være standard, hvilket det i min optik burde. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
43	Personalet er venlige og smilende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
46	Det kunne være fint at have samme læge, der fulgte ens forløb, eller eventuelt maksimalt to. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Jeg syntes, at ambulatoriet kunne samordne lægebesøg med sygeplejerskerne. Umuligt at få en tid, selvom lægen har sagt: gå ud til sygeplejersken og få en tid, hvorefter svaret er: vores kalender er ikke åben så lang tid frem! SUK. Det er "hundede" svært at komme i kontakt telefonisk med ambulatoriet, op til tre kvarters ventetid. Og sluttelig ville det være herligt, hvis man kunne få en, eller i det mindste, to kendte læger tilknyttet. Har aldrig mødt den samme i to år. [Kommunikation og information]	I ringe grad
12	Hvis I siger, at man får en kontrol om fire måneder, så skal det også ske. Det virker som om, man selv skal ringe og få tid, ellers glemmer de det. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
24	Synes, at Aarhus Universitetshospital ville gøre sig selv en kæmpe tjeneste ved at kopiere, hvordan [et andet hospital] kører et ambulatorium. Ved et ambulat besøg der, starter dagen med blodprøver, evt. urinprøve, gangtest ved fysioterapeut, kontrol i muskellaboratoriet, evt. ultralydsscanning eller røntgen eller MR/CT-scanning. Hele besøget afsluttes med samtale med "egen" læge med videre plan. Det er effektivt, og man føler sig velkommen og hørt. Informationsniveauet er også højt. Hele seancen tager gennemsnitligt to til fire en halv time. Samtidigt er personalet venligt og har empati og forståelse. Det kunne Aarhus Universitetshospitals reumatologisk afdeling virkelig lære noget af. Det lader til i Aarhus, at der er dårlig stemning på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
17	Jeg oplever, at man selv skal være tovholder. Hver gang man lander hos en ny læge, vurderer de tilstanden forskelligt. Der er ikke nogen gennemgående kontaktperson, men jeg er begyndt selv at ringe i god tid og bede om at komme ind til den samme læge. Det er meget svært at komme igennem til afdelingen pr. telefon. Det tager som regel et par dage, med talrige forsøg inden for telefontiden. Når en sygeplejerske skal ringe tilbage, har hun typisk ikke læst journalen. Sekretæren siger altid, at man får tilsendt en ny tid automatisk, men dette er aldrig sket. Når lægen siger "ny tid om fire måneder", ringer jeg typisk efter seks måneder, og får en tid via telefon.	Slet ikke

	Engang ventede jeg [rigtig længe] på en ny tid, og da jeg ringede og da fik én, [] skulle jeg sættes i behandling med det samme. Lægen tog sig til hovedet. Nogle af lægerne er rigtig søde. Ham jeg var hos sidst, er ikke egnet til at tale med patienterne. Sygeplejerskerne er alle rigtig søde, men de har formodentlig alt for meget at lave. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
 27	Jeg var til kontrol [i efteråret 2013] og har siden slet ikke hørt fra ambulatoriet. Har derimod oplevet, at der ikke var bestilt blodprøver til mig som aftalt. Efter et års tavshed fra ambulatoriet, måtte jeg selv kontakte ambulatoriet og få beskeden, at der slet ikke var flere tider i år, og at jeg vist var faldet ud af systemet. Der blev dog trykket en tid frem, og jeg forventer at høre fra ambulatoriet, når det er tid for kontrol igen! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
 50	Svært at være patient, når det er skiftende læger, der skal varetage behandling af ens sygdom. Som patient skal man starte forfra, og der bliver ikke fulgt op på de bilag, som er igangsat. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
 1	Dejligt med det gode humør. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 6	Super læger, meget positive, åben og havde tid. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 7	Jeg er tilfreds.	Uoplyst
 10	Jeg elsker de søde sygeplejersker, men lægerne er snobbete og arrogante. Jeg har også læger [i udlandet, som er selvbetalt, da de er dygtigere, mere informerende og meget venlige. Har altid fået bedre behandling i udlandet. Er du uenig med din danske læge, så er du besværlig, uansvarlig og dødsdømt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 14	Jeg oplever, at jeg "genkendes". Det er rart, da det letter processen. Det betyder meget for mig med faste holddepunkter, bl.a. at komme ind til samme læge hver gang. Jeg kan ikke overskue så meget. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 15	Det er rigtig rart, at det er den samme, velkendte læge, som ser én til hver kontrol, og som kender til ens sygdomshistorie. Venteområdet er ikke særligt spændende eller hyggeligt. Man sidder lidt til offentlig skue på gangen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 18	God behandling og god information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 21	Dårlige parkeringsmuligheder. Parkeringen burde være forbeholdt gigtpatienter. [Fysiske rammer]	Uoplyst
 25	Det er super godt at komme der. Alle er så søde. Godt sted.	Uoplyst
 38	Jeg synes, at der kunne/skulle være en hurtigere sagsbehandling.	Uoplyst
 39	Vejledning, som var med, er skrevet alt for småt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
 44	Nye aftalte tider har jeg måtte rykke for at få ny dato og klokkeslæt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
 47	Lægen, der behandlede mig, tog sig rigtig god tid til at forklare om behandlingen og til at svare på mine spørgsmål. Kun ros herfra :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 56	Ville ønske, der var mere tid bag lukket dør med sygeplejersken. At der var mere tid ved lægen. At ens spørgsmål blev bedre besvaret af lægen. At man ikke skal konsulteres af læge NN, der ikke har tid. Det kan ikke være rigtigt, at man skal snakke med sygeplejersken i offentligt rum, efter man har været inde ved lægen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

Uamb Reumatologisk Amb. U

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Uamb Reumatologisk Amb. U	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
8	Det var meget fint det hele.	I høj grad
48	Det var allerede besluttet ved min indlæggelse.	I høj grad
52	Jeg havde ikke selv set, og læge NN opdagede heller ikke, at jeg i den grad var forgiftet af [medicin]. Alle mine utroligt ubehagelige symptomer svandt sporløst, da jeg skiftede tilbage til [anden medicin] (Jeg hørte en samtale i Gigtforeningen, der fik mig til at forstå, hvad der var galt) og telefonisk fik ændret medicin. [Injektion] i hoften med god virkning.	I høj grad
11	Jeg har en kronisk [sygdom] og er i langvarig behandling i Aarhus. Har været syg [i mange år].	I meget høj grad
30	Opfølgning af afsluttet behandling og kontrol.	I meget høj grad
33	Besvarelser er i henhold til aftalte ambulante samtaler.	I meget høj grad
20	Jeg har kronisk leddegigt og er velbehandlet af den medicin, jeg får. Derfor er kontrollen ikke så relevant vedrørende ny behandling/pleje. Vi taler om, hvordan jeg har det, og gennemgår mine blodprøvesvar. Og så omhandlede konsultationen min deltagelse i forskningsprojekt om telemedicin, hvor jeg skulle svare på den del spørgsmål. Det forløb meget fint og i en afslappet tone og med et smil. Tak.	I nogen grad
40	Gigt efter graviditet gik i sig selv efter nogen tid, så medicinsk behandling har endnu ikke været nødvendig.	I nogen grad
9	Jeg fik oplysning om, at det ville tage op til en måned, førend den nye medicin ville virke.	I ringe grad
24	Er godt klar over, at der sjældent er mirakler i gigtbehandlingen, men derfor vil man/jeg gerne høre om muligheder, nyt medicin m.v. Der kommer jo hele tiden nyt. Føler også, at man i Aarhus "truer" med at seponere min biologiske medicin, da jeg ikke har 100 procent effekt af den på mine ledsmerter, men til gengæld holder fuldstændig ro i mine tilbagevendende []betændelser i svær grad. Dette uden at stille andet i udsigt i stedet for.	I ringe grad
17	Det virker som om strukturen omkring afdelingen er meget tilfældig, og der er ikke lægelig konsensus omkring, hvad symptomer og behandling bør være til samme sygdomme.	Slet ikke
1	Dette skema er udfyldt ud fra mit besøg i [slutningen af september]. Jeg var til et planlagt kontrolbesøg [i midten af september]. Ved dette besøg var min oplevelse ikke så positiv. Venstre knæ var meget hævet (havde fået et vrid), [og] ville ikke trække væsken ud, der var i slimsækken. Hvis hævelsen ikke var væk efter to uger skulle jeg kontakte egen læge.	Uoplyst
14	Jeg ville ønske, der fandtes en mirakelkur, så jeg kunne få det bedre, men min læge kan jo ikke trylle, men han er dygtig og grundig og gør sit bedste.	Uoplyst
18	Til kontrol hvert halve år.	Uoplyst
29	Jeg fik en [] infektion.	Uoplyst
49	Jeg får altid en professionel behandling og er medvirkende til beslutningerne.	Uoplyst

