

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ambulatorium
Reumatologisk Afdeling U
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvolding, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	383
Besvarelser fra patienter:	269
afsnittets svarprocent:	70%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Uamb Reumatologisk Amb. U, Udag Reumatologisk Dagafsnit

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Hele landet

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	
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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

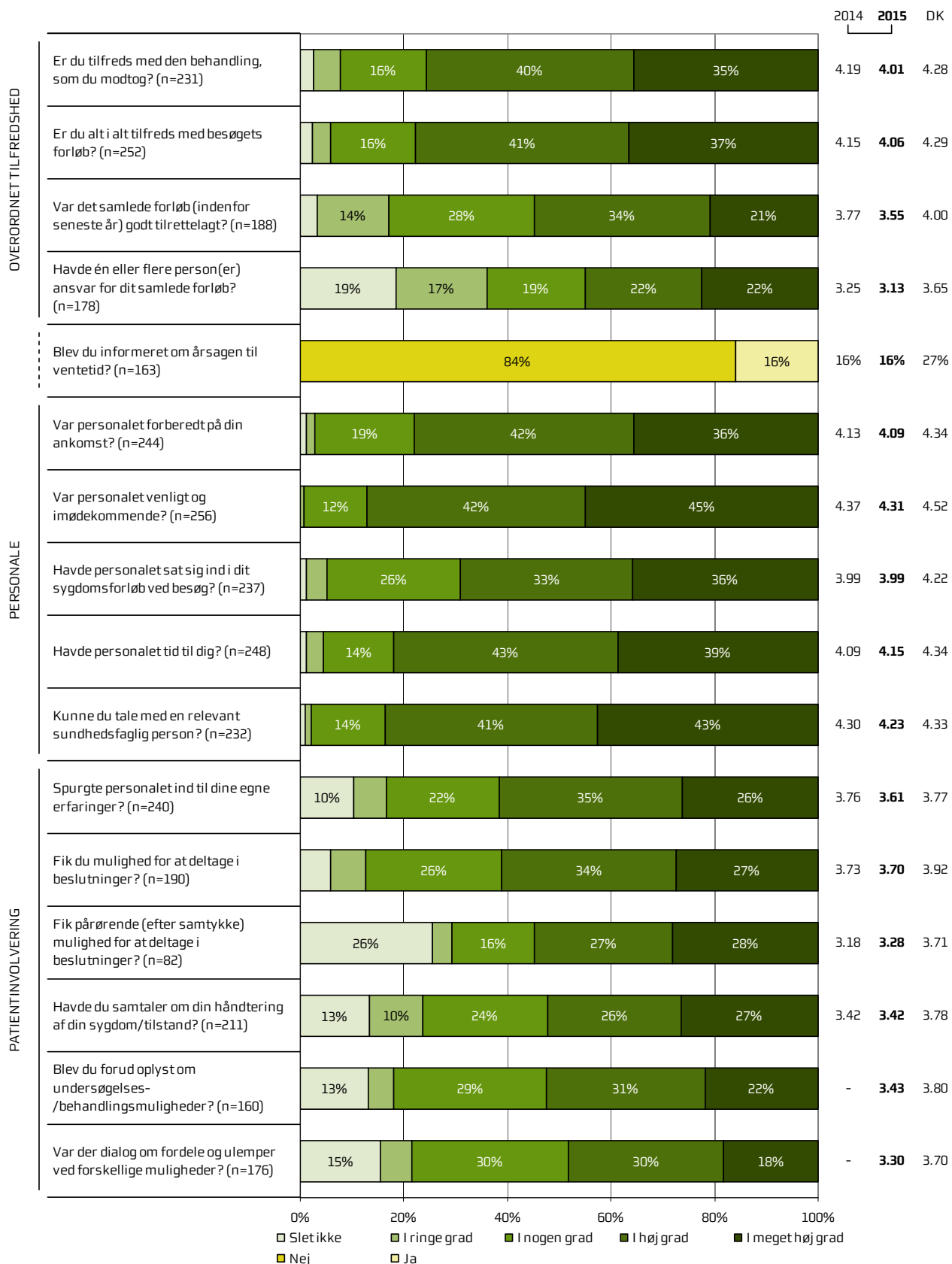
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

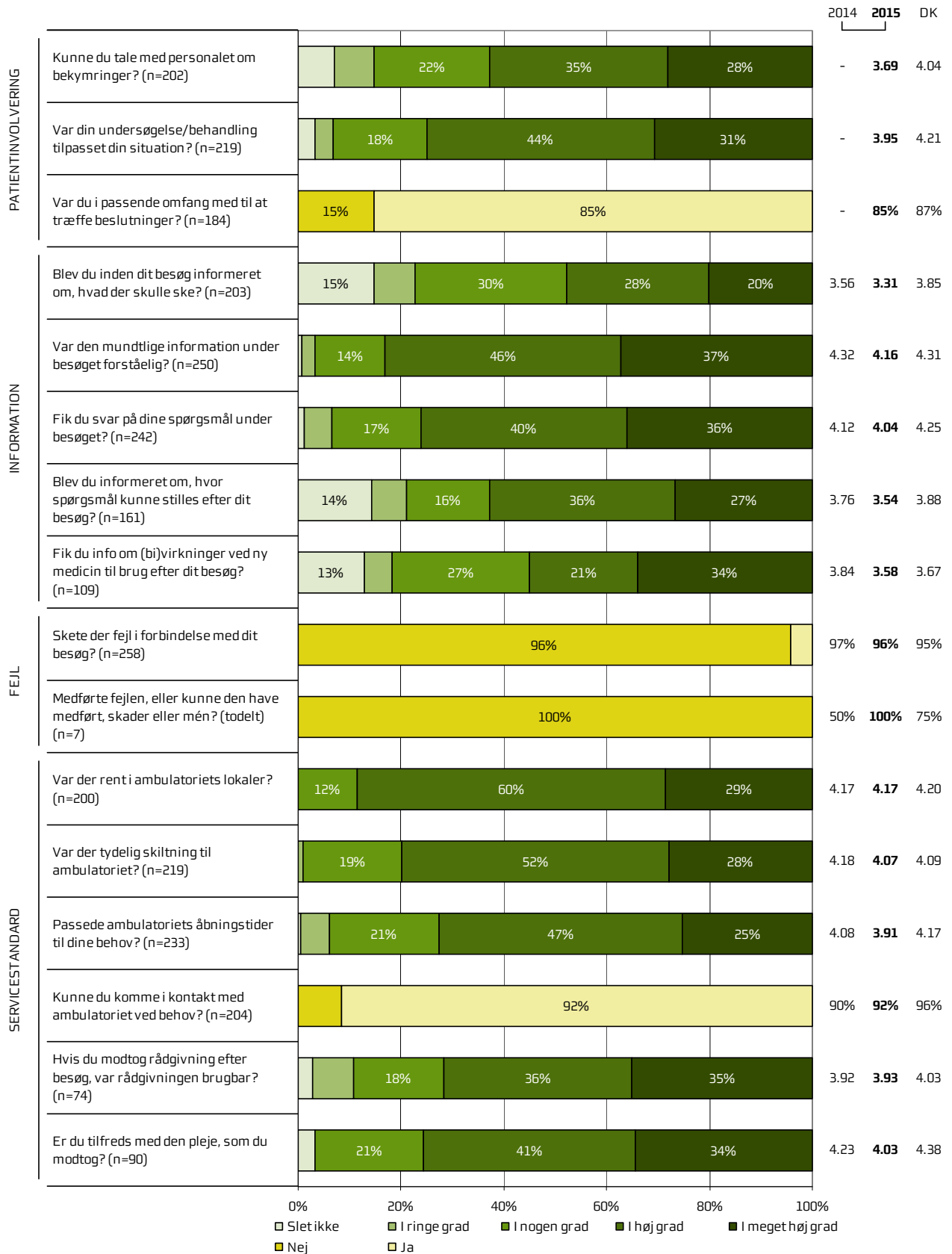
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

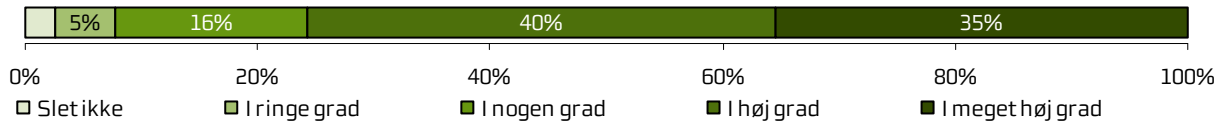
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

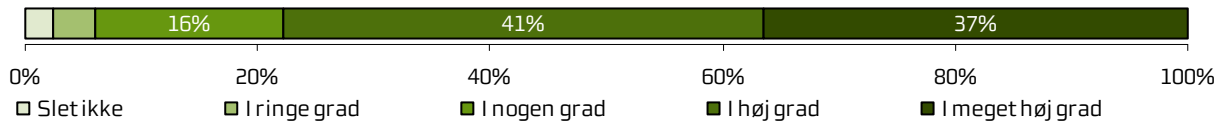
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

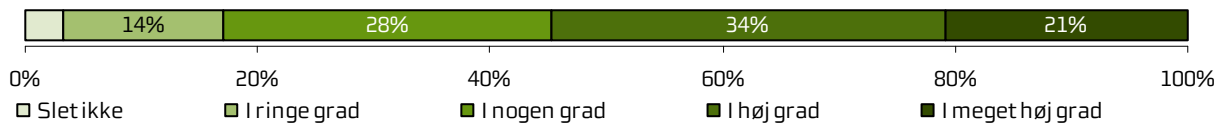
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=231)



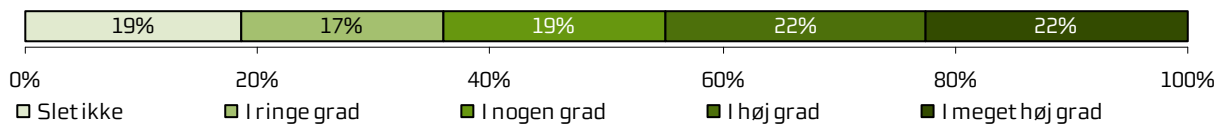
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=252)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=188)



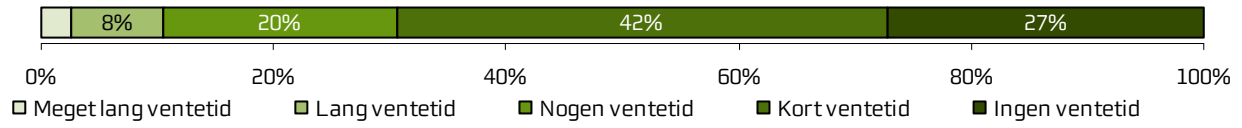
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=178)



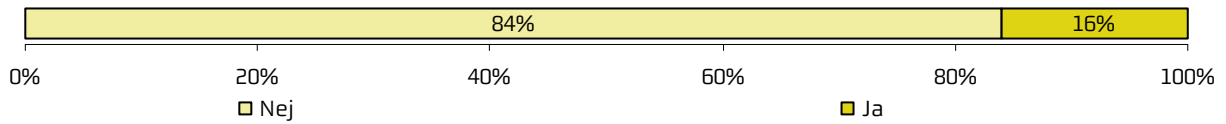
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,01		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,06		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,55		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,13		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=265)



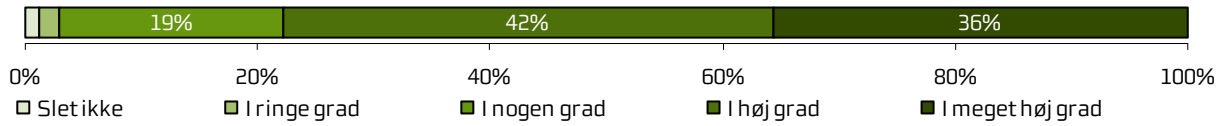
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=163)



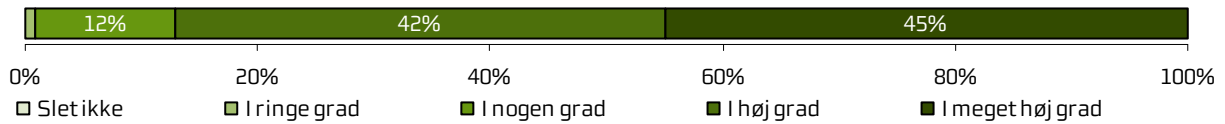
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,83		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		16 %	27 %	

Personale

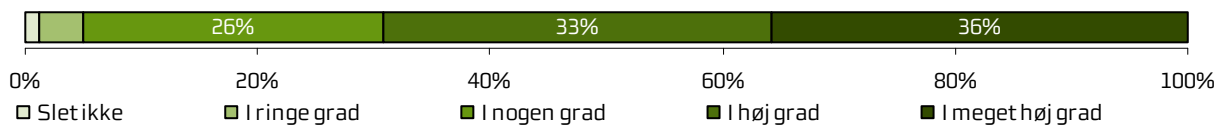
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=244)



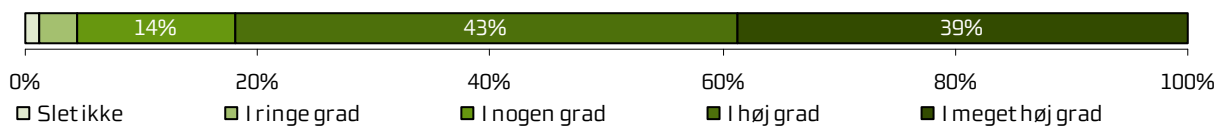
Var personalet venligt og imødekommende? (n=256)



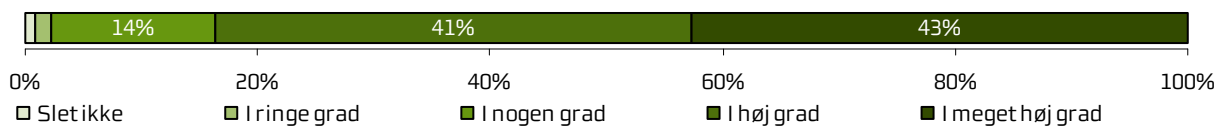
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=237)



Havde personalet tid til dig? (n=248)



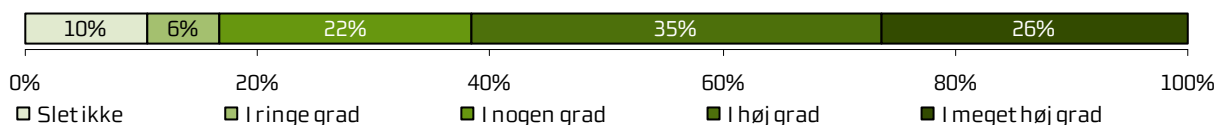
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=232)



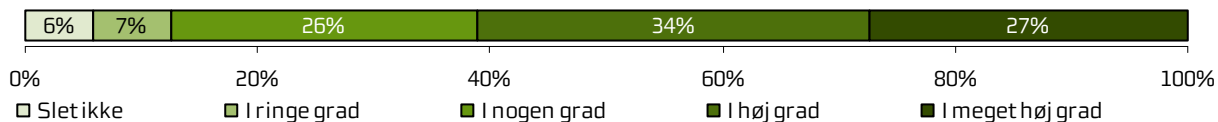
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,09		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,31		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,99		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,15		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,23		4,33	

Patientinvolvering

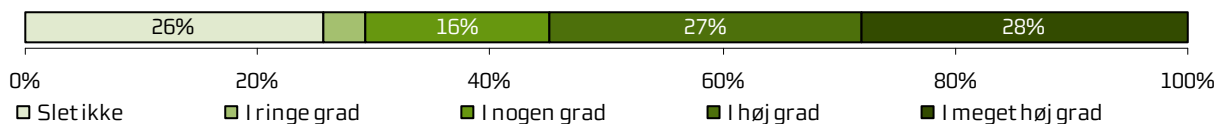
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=240)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=190)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=82)



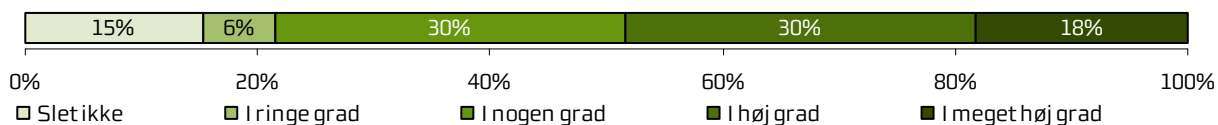
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=211)



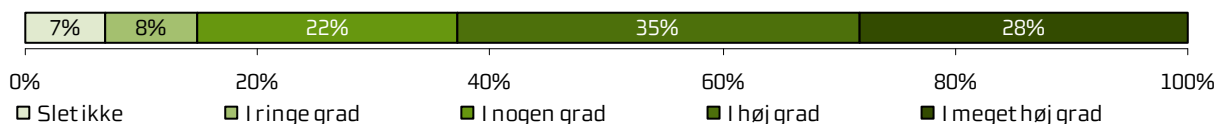
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=160)


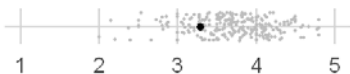
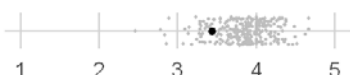



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=176)



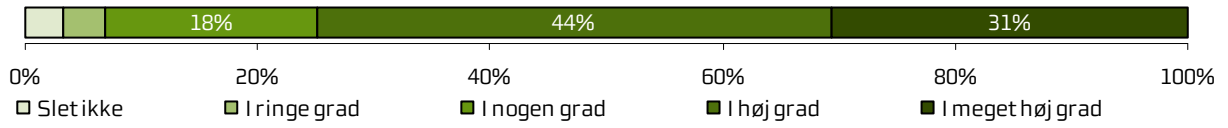
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=202)



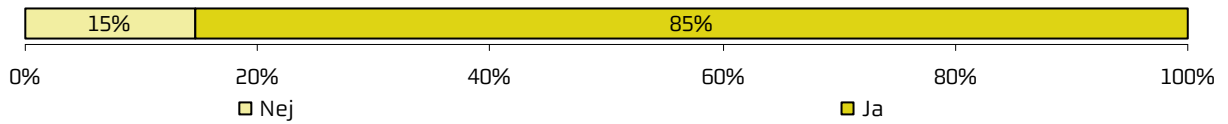
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,61		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,7		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,28		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,42		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,43		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,3		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,69		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=219)



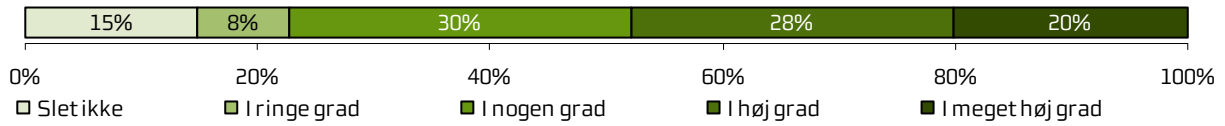
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=184)



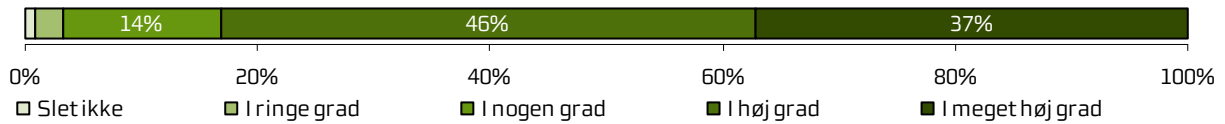
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,95		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		85 %	87 %	

Information

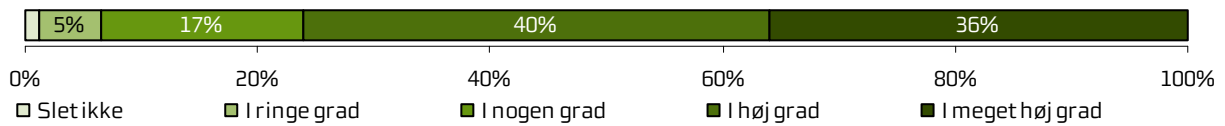
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=203)



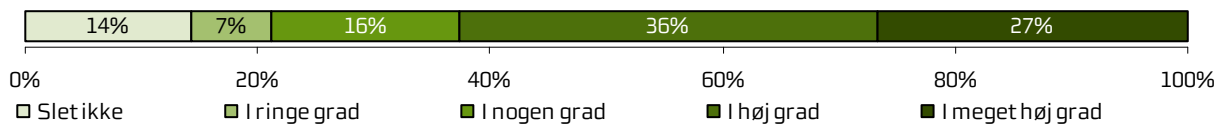
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=250)



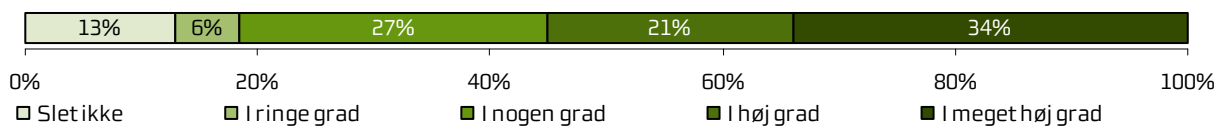
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=242)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=161)



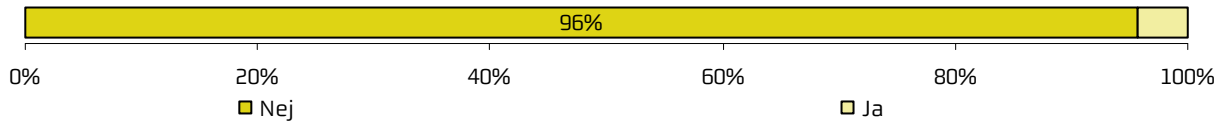
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=109)



	Gennemsnits-score	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?	3,31		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,16		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,04		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,54		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,58		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=258)



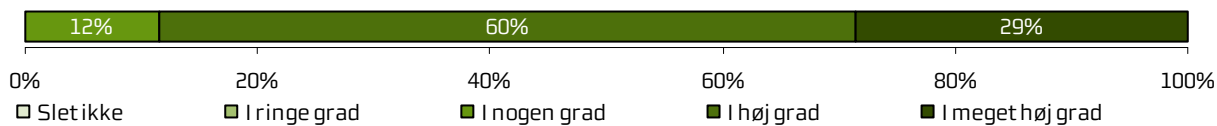
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=7)



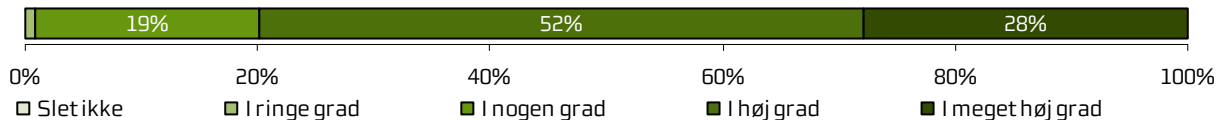
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

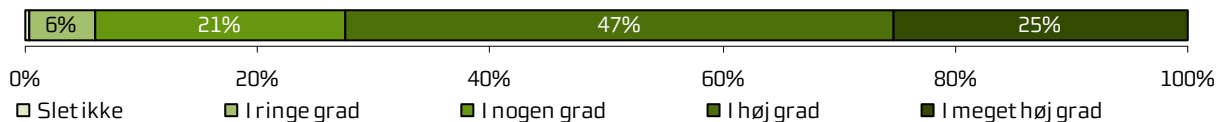
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=200)



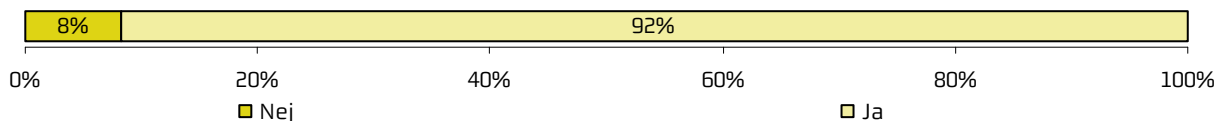
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=219)



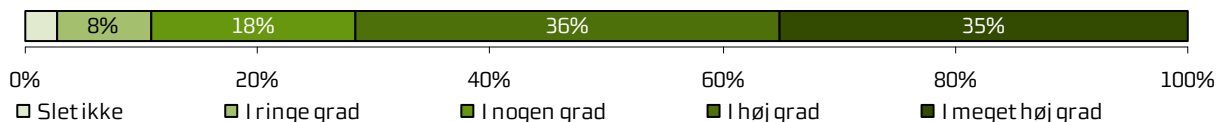
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=233)



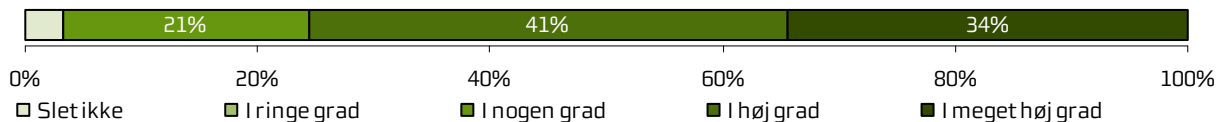
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=204)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=74)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=90)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,17		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,07		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,91		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		92 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,93		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,03		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

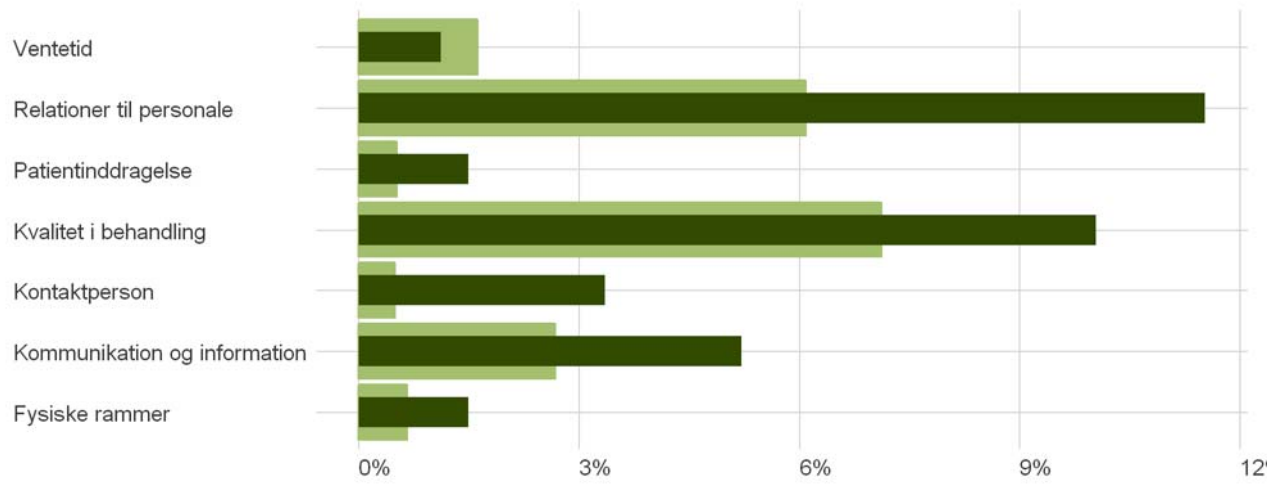
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
11	Ambulatoriet på Reumatologisk Afdeling på Aarhus Universitetshospital arbejder meget professionelt, dedikeret, imødekommende og med stor venlighed. Det er ligefrem hyggeligt at komme i ambulatoriet, så ja, de gør noget særligt hver gang! Grunden til min vurdering i spørgsmålet omkring min behandling er, at jeg er på det tredje forsøg med biologisk medicin, så jeg kan smertestilles uden Prednisiolon. Vi er ikke i mål endnu, men jeg er optimistisk om, at det lykkes! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Jeg havde de første år, hvor jeg kom på ambulatoriet samme læge, det oplevede jeg positivt. Har de seneste år haft stort set ny læge, hver gang. De er dygtige, og jeg har følt mig tryk og godt behandlet. Når jeg ringer får jeg altid rigtigt god behandling, og der sker altid det, der bliver lovet, hvis f.eks. der skal ringes tilbage. Har haft den samme dygtige kontaktsygeplejerske i en lang årrække. Det er jeg rigtig glad for :). [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	Have "faste læger" så man ikke oplever nye læger, der skal have fortalt historien om igen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
34	Jeg kan til hver en tid på døgnet ringe til afdelingen, hvis jeg skulle få et anfald af [sygdom]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
40	Jeg blev i starten af mit forløb behandlet i forhold til at skulle deltage i et videnskabeligt projekt, og det var meget veltilrettelagt, men også meget fokuseret på det specifikke og ikke på det, jeg var optaget af/oplevede.	I høj grad
49	Bedre tid til at se på mine bekymringer og oplevelser/bivirkninger ved den nuværende behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
50	Det er svært for de fastansatte når der er formange vikarer, hvis ikke vikarerne er ordentligt forberedt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
51	Det er anstrengende at være patient og møde nye læger, som ikke har haft mulighed for at sætte sig ind i sygdomsforløbet, og ikke kan rådgive i forhold til erfaringer fra et mangeårigt forløb. Det giver uheldig kommunikation, og jeg oplevede en sjælden mangel på lydhørhed og forsøg på at bidrage til, at jeg kunne få løst de problemer jeg har. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
52	I det store hele er jeg godt tilfreds med mine besøg. Men der er lige dem, hvor der er sat en erstatningslæge ind. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
54	De er altid parate til at hjælpe.	I høj grad
76	Jeg savner at blive fulgt af samme læge ved hvert besøg. Jeg vil hellere tilpasse mig lægens tider, hvis jeg har mulighed for at få den samme. [Kontaktperson]	I høj grad
79	Lad os få datoen for vores næste ambulante besøg i god tid, og ikke når datoen for længst er overskredet. Det er utrygt! [Kvalitet i behandling]	I høj grad

92	De touch skærme, hvor man som patient skal besvare en række spørgsmål, er ret dårligt placeret. De er placeret i en mellemgang, hvor jeg flere gange har oplevet, at der er patienter og personale, som i kortere eller længere tid opholder sig og taler sammen. Jeg føler ikke, at der er den fornødne ro til at besvare spørgsmålene ved skærmen og dels føler jeg, at man bliver kigget over skulderen af andre patienter. Det vedkommer jo ikke andre, hvad den enkelte patient svarer. Jeg håber, det er noget, som man i ambulatoriet vil kigge nærmere på og finde en bedre løsning. [Fysiske rammer]	I høj grad
19	Jeg synes, at modtagelsen på sekretærkontoret er meget afvisende og utryg. Det skyldes flere ting: Man henvender sig til en dør, der vender ud til gangen, så man føler, at man står i vejen. Der er en uvenlig diskretionsstrib. Man får ikke en klar fornemmelse af, om der sker noget derinde. Alle har travlt med tilsyneladende meget svære ting på computere. Man ved ikke om ekspeditionen egentlig er i gang? Der er ikke en atmosfære af, at medarbejderne derinde indgår i omsorgen for os patienter. Kom ind i kampen. Lidt mere hyggesnak, lidt flere meldinger. Lidt flere undskyldninger, der fortæller, at der er travlt, og at de er kedde af, at vi må vente. Og så kan jeg ikke betone nok, at det er utroligt betydningsfuldt for mig at have den samme læge gennem længere tid. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
59	Personalet er søde til at finde en tid til mig, som passer ind i min dagligdag. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
80	Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet.	I meget høj grad
4	Det kan godt være lidt frustrerende, at man kommer til flere forskellige til kontrol. Mit sidste besøg var hos en, jeg ikke havde været til kontrol ved før, men vedkommende var meget omhyggelig. [Kontaktperson]	I nogen grad
5	Alt i alt er de vældig søde, men lidt irriterende, at det altid er en ny læge, man skal tale med. For mit vedkommende er det også svært at besvare nogle spørgsmål inden for [det seneste] år, da jeg var blevet lidt glemt i systemet og selv måtte tage kontakt til et kontrolbesøg. Sidste besøg var rigtig fint med en meget sød kvindelig læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
12	Er altid blevet mødt med venlighed og forståelse. Det kan forekomme lidt rodet, at det ikke er den samme læge, som foretager den regelmæssige kontrol. [] Det er meget besværligt, at medicin afhentningstider er blevet begrænset. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
17	Det kunne være meget rart med den samme behandlende læge. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
37	Jeg havde ved første besøg fået at vide, at jeg ville blive indkaldt efter et halv år, men det skete ikke, så jeg måtte selv henvende mig, og så blev forløbet [yderligere forsinket] inden næste samtale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
39	Det kunne være rart at komme ind til den samme behandler hver gang eller næsten hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
44	Jeg har oplevet mange nye/forskellige læger ved ambulante undersøgelser. De kender tilsyneladende ikke min sygdomshistorie, og det er ikke godt. Jeg har oplevet, at journalen ikke har nået at blive ajourført mellem to undersøgelser med to måneders mellemrum, hvorfor lægen ved anden undersøgelse ikke kunne se, hvad der var sket ved første undersøgelse. Det er skidt. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
45	Særlig god rådgivning fra sygeplejerskerne i Reumatologisk Ambulatorium. [Kommunikation og information]	I nogen grad
57	Jeg vil ønske en ansvarlig sygeplejerske eller læge for mit forløb, en kontaktperson som er inde i min sygdom. Jeg er her for en second opinion. Det har jeg ikke rigtig fået. Bare endnu et (langt) forløb på [medikament]. Jeg aner stadig ikke, om jeg har leddegigt eller hvad efter [mange år]. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad

- 60 Rart, hvis man blev mødt/ behandlet af samme læge, så vidt muligt. Rart, at man får indflydelse på ens behandling, men kan modsat bruges af lægerne til at fratage sig et ansvar for behandlingen og optræde endnu mere upersonligt.
[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] I nogen grad
- 65 Det kunne være rart (for både patienter og læger tænker jeg), om man som patient var tilknyttet de samme f.eks. to eller tre læger, så man ikke skal sidde overfor en ny læge og gentage sit sygeforløb om og om igen. Det kunne være trygt, om der stod nogen klar til at "samle én op" umiddelbart efter, at man har fået stillet en diagnose på kronisk sygdom. F.eks. en sygeplejerske, psykolog, coach, erfaren frivillig eller lignende. Jeg synes, at sygeplejerskerne på afdelingen er helt fantastiske.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 66 Jeg savner en fast læge ved planlagte konsultationer for at bevare kontinuitet og overblik i behandling og rådgivning. Har tidligere haft samme læge.
[Kontaktperson] I nogen grad
- 67 Det ville være rart, hvis det var den samme læge, man fulgte. De yngre læger, jeg har mødt, har virket kompetente, og de har kunnet få hjælp fra læge NN ved behov.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 68 Ambulatoriet og mit besøg er kun en lille del af et langt forløb, som jeg har været igennem på flere sygehuse. I nogen grad
- 74 Har fået en mulig diagnose, men ingen opfølgning. Desuden konstaterede de, at jeg havde gigt, men næste gang, sagde de, at det havde jeg ikke. De gættede det var [betændelse]. Men det var kun et gæt. Det blev jeg sendt hjem med, og ikke noget afklaring omkring, hvad jeg skal gøre, hvis dette ikke virker.
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 87 Det ville være godt, hvis det ikke er forskellige læger. Det har det været de sidste fire gange. Når man har en fast aftale om indkaldelse hver halve år (der går som regel 3/4 -1 år mellem indkaldelserne).
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I nogen grad
- 1 Ved besøget i [efteråret] mødte jeg en kompetent læge, som undersøgte mig grundigt, og hun indstillede mig til scanning og røntgen. Ved tidligere besøg fik jeg en noget overfladisk undersøgelse.
[Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 2 Hurtigere igennem systemet. For lang ventetid på de forskellige eksterne undersøgelser. Det trak min sygemelding ud.
[Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 6 Jeg går jævnligt til kontrol på ambulatoriet, og jeg er overvejende tilfreds med den samlede indsats, når jeg er til kontrol, samt måden hvorpå personalet m.m. fungerer. Jeg har dog til tider en "mistanke" om, at hvis jeg skulle få tilbagefald/blive syg, at der ikke er én person, som er inde i min sygdomshistorie, og jeg har tidligere oplevet, at personalet ikke havde læst min journal fra tidligere år i forbindelse med "normaltilstand" af eks. blodprøver og urinprøver.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 21 Min sag blev vist væk, og det var svært at få fat i de rette personer i forhold til genoptagelse.
[Kommunikation og information] I ringe grad
- 25 Mange skiftende læger og sygeplejersker, der skulle starte forfra hver gang.
[Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 29 Tager sig mere tid og lytte til, hvad man siger.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 30 Jeg har været patient i mange år og jeg mærker tydeligt stress fra alle sider. Sygeplejersker er blevet EDB/ kontorfolk nu. Kontorarbejde er nyt for dem, og det tager tid, hvilket kommer til at gå ud over patienten, som ikke får den samme opmærksomhed mere. En samtale med en sygeplejerske kan afkorte samtalen med lægen. Gammeldags måske, men lad sygeplejersker være det, de er uddannet til, og [lad] HK-folk [om] kontorarbejdet så kommer det til at gå op i en højere enhed. I ringe grad

	[Relationer til personale/Pleje]	
31	Bedre åbningstider til afhentning af medicin. Samme læge ved hvert besøg. Dejligt med nummersystem hos damerne. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
35	Ved telefonsamtaler lover personalet at give besked, men det sker ikke før ved flere opringninger. [Kommunikation og information]	I ringe grad
46	Venlige, imødekommende, empatiske. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
47	Det vil være ønskeligt og mest effektivt at blive tilset af den samme læge. Har oplevet fuldstændig usammenhængende og modstridende konsultationer i ambulatoriet. Det dårligste i forhold til patienter er muligheden for at kontakte Reumatologisk Ambulatorium. Sammenlignet med andre afdelinger på Aarhus Universitetshospital forekommer det meget lidt brugervenligt, fordi det praktisk talt er umuligt at komme igennem per telefon, med mindre man ikke er på arbejde og har masser af tid til at vente. Har også oplevet, at sygeplejersken er gået helt forkert med hensyn til lægefaglig vurdering, hvilket jo er fatalt. Manglende opfølgning på aftaler. Men lægen var meget dygtig! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
58	Al plejepersonalet gør et fantastisk job. Jeg ville ønske, lægerne kunne lære af dem. Lægerne er alt for snobbede og virker uinteresserede i deres patienter. Vi er bare et nummer i rækken. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
71	Angående skærmene, hvor man skal udfylde spørgeskema inden hver kontrol. Det er touchscreen, men det er meget hårdt at bruge fingrene som gigtpatient. Det ville være dejligt med en pen eller lignede, som man kunne bruge i stedet for fingrene. [Fysiske rammer]	I ringe grad
72	Indkaldelse til kontrol på ambulatoriet burde følge de anvisninger speciallægen har forskrevet. Eksempelvis når man får at vide, at kontrolbesøget er om tre måneder er det utilfredsstillende, at der går op til ni måneder. Samtidig er det meget frustrerende at opleve, at ens tid hos speciallægen bliver gentagende gange afbrudt af andre læger, der har brug for hjælp. Jeg har oplevet speciallægen forlade konsultationen fire gange. Min undersøgelse blev noget afkortet, jeg fik ikke den sædvanlige grundige undersøgelse, og jeg følte, at de spørgsmål jeg havde, var der ikke tid nok til at besvare. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
84	Det ærlige svar: Reumatologisk Afdeling U er et sted, hvor meget dygtigt personale har dårlig mulighed for at gøre et godt stykke arbejde, hvilket er til stor frustration for de syge, men jeg tænker også for personalet, som løber alt for stærkt, og som ikke har mulighed for at læse ordentligt op på deres nye (ikke kendte) patienter. Når man er så uheldig at have brug for akutte tider ofte, så møder man en ny person hver gang, som knap nok har nået at læse, hvad man fejler, det er i hvert fald det indtryk, man sidder tilbage med. Når man har brug for mange akutte tider, så mister man samtidig muligheden for at se sin faste læge, fordi alle kommende aftaler bliver slettet, når man får en akut tid. Det er intet mindre en grotesk, hvis I spørger mig :- (Når man har [], er man ikke kun påvirket fysisk, men det er ret så hårdt psykisk ikke at føle sig tryk. Jeg er 100 procent sikker på, at alle de læger, jeg har været inde hos, har været dygtige, men jeg kender dem ikke, og de kender ikke mig. Det er hårdt i længden. Jeg håber bare på, at jeg snart bliver rask, så jeg slipper for at komme på afdelingen så ofte. Det ville nok også gøre mit indtryk helt anderledes, for så ville jeg nemlig kunne indgå i et planlagt forløb og ikke alt det akutte og kaotiske. En sidste ting: [] Jeg har forsøgt at få en akut tid, fordi jeg vurderer, at jeg har brug for [det], MEN hvis jeg får en akut tid, mister jeg min tid ved min egen læge, som [har speciale inden for området]. Nu er jeg så tvunget til at vælge mellem en tid hos en, der kender mig og min situation, eller en lindring af min sygdom her og nu. Det kunne være dejligt, hvis man på de akutte tider kunne være sikret at komme ind til en læge, [der har speciale inden for området], ellers er det altså et svært valg. Jeg bruger rigtig meget tid og mange kræfter på at overveje, hvad jeg skal gøre! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
23	Jeg har været udmærket tilfreds; specielt med sekretær - og lægearbejdet.	Ikke relevant for mig
70	Det er flere år siden, jeg var indlagt. Så det kan jeg ikke huske.	Ikke relevant

		for mig
✎ 85	Ved sidste besøg, som var akut, var det svært at tilrettelægge, derfor en stor tak til lægen (Jeg må med skam fortælle, at navnet lige pt. er glemt, men ros skal han have). Han skal også have tak for, at han fandt ud af, at det ikke er [], jeg har, men [], så nogle af hans forgængere, som jeg ser det, har vist nok ikke rigtig haft styr på, hvad de har lavet. Derfor håber jeg da også nu bare efter [flere år], at den rigtige diagnose er fundet. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
✎ 15	Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? NEJ. Ovennævnte er virkelig et problem, da man bliver "kastet rundt" til forskellige læger, der ikke har samme mening og holdning til tingene og til symptomerne og behandlingen. Det er virkelig et problem! Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling? Ja, men det var kun til at stoppe medicinen. Hvis jeg siger ja til det, er jeg bekymret for, om jeg må starte op igen uden at skulle "på konference". Var også "helt glemt" i jeres system og har ikke fået indkaldelse til kontrol i langt over et år! Da jeg i september [kom] for at hente min medicin, som jeg plejer, blev jeg overfuset af en meget arrig sygeplejerske over, at jeg ikke havde været til kontrol Det var ikke nogen særlig rar oplevelse. Jeg håber virkelig I vil læse, hvad jeg har skrevet. [En tæt bekendt] lider af samme sygdom som jeg, og har nogenlunde samme oplevelser som jeg af dagligdagen på [afdelingen]. Jeg er taknemmelig over at kunne få medicinen, men det ville være skønt, hvis man var tilknyttet et "team" af læger, således det ikke var ene forskellige læger, der hver gang skal forholde sig til mig og omvendt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 20	Sørge for, at den læge man kommer ind til, rent faktisk har sat sig ind i patientens journal og videre forløb. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 38	Det virker umuligt at holde styr på alle de papirer, der er i systemet i forbindelse med min sag over de seneste [mange år], og jeg ved, at man heller aldrig vil forsøge at få overblik igen. (Direkte citat). Så jeg er i høj grad min egen vejleder. Det er ærgerligt, men forståeligt. Så jeg må leve med, at jeg af og til får en helt forkert henvisning, som det skete i det forløb, jeg netop har været en del af. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 3	Besøget i [efteråret] var kun udlevering af sprøjter! Ønsker, at man ved planlagt kontrol, kunne møde den samme læge. Har været der [flere] gange i år, og mødt en ny læge hver gang. Det savner vi virkelig fra andet sygehus. Der havde man sin faste læge ved planlagt kontrol. Vi ser det som en fordel for både læge og patient! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 8	I har sendt en "rykkerskrivelse". Sagen er, at jeg har fortalt i telefonen, at koden ikke virkede, og IKKE at jeg ikke vil svare. Ved besøget ønskede jeg ikke at give personlige oplysninger om bopform, ægttestand m.v. Efter at være blevet presset, måtte jeg oplyse, at min mand var død kort forinden. Det var rigtig grimt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 22	Når jeg en gang imellem ringer, til ambulatoriet, får jeg altid en god behandling. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 32	Har igennem halvandet år haft hævelser og smerter i fingre og knæ. Gået ved speciallæge i byen, hvor han tog det meget seriøst, og lavede alle undersøgelser, som overhovedet muligt, men kunne ikke finde årsagen til det, så han sendte mig videre. Jeres læge sagde efter ti minutter, at sådan er der bare nogle, der skal have det, du er rask i mine øjne! Totalt uacceptabelt i mine øjne. Men han vil alligevel se mig igen om et år, og det er jo mærkværdigt eftersom jeg er rask i hans øjne. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 41	Jeg forstår godt, at man ikke kan have en ansat hængende i telefonen hele dagen, og det er også rigtig fint, at der er telefontid alle hverdage, men i f.eks. mit job har jeg ingen mulighed for at ringe [tre af ugens fem hverdage]. Det har en enkelt gang været et problem. Vi klarede det skriftligt via mailen, men da jeg var ny og ikke kendte proceduren, var det en ret nervepirrende oplevelse. Det kunne måske løses ved at have eftermiddagstider bare en enkelt dag om ugen? [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 55	Kom til hos anden fagperson umiddelbart efter behandlingen.	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling]	
✎ 61	Det ville være relevant, at samme læge fulgte patienten hele vejen gennem forløbet! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 69	Jeg skulle deltage i en test af en ny gigtmedicin. Vi havde en god samtale ca. en halv time, og fik taget et hjertekardiogram. Så hov du har jo [sygdom] så kan du ikke deltage, så kunne jeg gå hjem igen. Jeg havde vel egentlig ikke behøvet at tage ind på hospitalet, men jeg fik da taget hjertekardiogrammet, så tak for det.	Uoplyst
✎ 73	God forklaring om videre forløb. Meget godt tilfreds. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 82	Hvis man får en forklaring, så tåler man bedre ventetider og dårlig information. Det føles lidt tåbeligt at sidde at se på hele det mylder af mennesker på gangen, hvor de fleste går med en kaffekop. Man føler sig meget betydningsløs. Jeg under dem al den kaffe, de kan drikke. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
✎ 90	Jeg vil gerne understrege, at det er vigtigt for mig/alle, at der ikke ved hver undersøgelse dukker en ny læge op. Det frustrerer mig meget. Jeg skal til at forklare forfra, hvad jeg fejler. Føler [mig] nærmest som [en] samlebåndsagtig patient. For mig er dette ikke godt. Bliver ked af det og vred. Dette må I gerne tage med på næste møde. Vigtigt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 91	Ja, hvis det kunne lade sig gøre, at man havde den samme læge, hver gang man var til kontrol på ambulatoriet. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 93	Bedre modtagelse. Ikke så lange ventetider. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 94	Jeg har ikke været indlagt på Reumatologisk inden for det seneste år.	Uoplyst
✎ 96	Er betryggende, at det er den samme læge ved kontrol. Ønsker besked om, hvad røntgen billederne viser, men får først besked ved næste kontrol. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 95	Kunne god tænke mig at have en eller to personer man var fast tilknyttet til. Har gennem de sidste [] år ikke haft den samme læge. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Manglede besked om årsagen. Fik først besked, da jeg spurgte.	I høj grad
7	Jeg er ikke typen, der brokker mig, da jeg har forståelse for, at tingene tager sin tid, og ikke alle er ens, men når en tid er givet, skal man kunne regne med den. De tider, jeg får, holder aldrig, så måske man skulle kigge på, om der skulle tillægges fem-ti minutter mere pr. besøgende for at undgå unødigt venten, da patienten inklusiv jeg selv også har andre planer i løbet af dagen, som f.eks. er arbejde.	I høj grad
10	Lidt ventetid må man forvente, når alle skal løbe hurtigere og hurtigere med færre hænder til det samme arbejde. Sådan er det også på andre arbejdspladser.	I høj grad
11	Jeg mødte en time før planlagt i Ambulatoriet, idet jeg havde en konsultation i anden afdeling på hospitalet forinden. Så jeg forsøgte, om der var mulighed for tilkobling af biologisk medicin straks efter denne konsultation. Personalet var meget velvillige og hjælpsomme, og jeg har fuld forståelse for den korte ventetid, jeg fik i den forbindelse.	I høj grad
12	Da jeg bor [langt fra hospitalet], er det meget vigtigt, at aftalte tider holder, så forventet hjemrejse kan foretages.	I høj grad
13	Jeg fik en venlig og professionel modtagelse af lægen.	I høj grad
22	Det ville være dejligt, hvis det ikke var en ny læge hver gang. Det giver ikke tryghed. Jeg har påtalt det til lægerne, håber meget, det kan ændres.	I høj grad
23	Modtagelsen var venlig, imødekommende og rettidig.	I høj grad
35	OK.	I høj grad
41	Der har været en del besøg. Jeg har kun oplevet ventetid to gange, den ene gang en del. Er endda selv kommet for sent, uden at det gav ventetid, så det må i høj grad være dagsform og det aktuelle pres, der er årsagen. Det kan man næppe laste afdelingen.	I høj grad
53	Fik god information.	I høj grad
58	Jeg synes, det ville være fedt at få en SMS to timer inden, så man ved, om der er ventetid eller ej. Jeg bruger 45 minutter på at komme til stedet og venter tit i en time eller mere på at få en samtale på 15 minutter. Eller hvis lægen ikke har svar på prøver, så kunne man få en besked om, at det ikke er relevant at komme ind. Jeg synes generelt, at patienter bliver behandlet ret dårligt, og det er kun sygeplejerskerne, der gør det tåleligt. Lægerne er hidsige og stresset. Jeg får bedre behandling i udlandet, hvor der absolut ikke er den økonomiske støtte, som vi har i Danmark.	I høj grad
83	Computerne, der står på gangen, til besvarelse af diverse spørgsmål angående ens sygdom, er næsten umulige at betjene. Der skal trykkes og trykkes, så hvis man er heldig, kan man komme videre i programmet	I høj grad
86	God oplevelse, som altid.	I høj grad
89	Var ikke helt klar over, at jeg skulle scanne mit sygesikringskort ved ankomsten, og da jeg gik til skranken kom der nogen [] med en akut patient, hvilket resulterede i, at jeg måtte vente. Da jeg kom til og fik at vide, jeg skulle scanne sygesikringskortet, var det gået over min indkaldte tid.	I høj grad
26	Jeg er ked af at udfylde det elektroniske spørgeskema, da der kan være flere svar, end der er muligheder. Det tager også lang tid, og jeg føler ikke, at jeg afgiver korrekt svar.	I meget høj grad
27	Ventetiden var så kort, at det var uden betydning.	I meget høj grad

28	Jeg har min faste læge, som jeg har haft gennem flere år. Sidste gang blev jeg af sekretæren henvist til en anden læge. Det afviste jeg i første omgang, men måtte føje mig. Heldigvis mødte jeg på gangen min sædvanlige læge, som jeg beklagede mig til, han tog sagen i egen hånd og fik ændret sekretærens henvisning, så jeg kom til undersøgelse hos egen læge. Tak for det.	I meget høj grad
42	De er altid søde og venlige med et smil på læben.	I meget høj grad
50	Nej, der er bare de PC'er med spørgeskemaer, men de bliver jo udskiftet, har jeg hørt.	I meget høj grad
56	Ingen forslag til forbedringer. Jeg bliver altid mødt med en sød og venlig modtagelse, og jeg får svar på mine spørgsmål.	I meget høj grad
64	Ingen forslag, alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
70	Jeg synes ikke de spørgsmål, jeg taster ind på pc inden mødet, er fyldestgørende nok for mig. Jeg savner et kommentarfelt, hvor jeg kan beskrive min situation. Da jeg nu har været tilknyttet afdelingen i nogle år, er min oplevelse af samtalen, at der er stor forskel på, om det er en læge, der ved noget om tingene, eller det er en læge, som er tilknyttet afdelingen i X antal måneder.	I meget høj grad
79	Når man får en ny tid af lægen, dvs. skal komme til ny kontrol om tre måneder, så har jeg efter de tre måneder ALDRIG fået en tid af kontoret, men må ringe til afdelingen for at rykke for tiden. Det er meget utilfredsstillende! På anden afdeling får jeg en fast ny tid, inden jeg forlader ambulatoriet. Det er meget fint!	I meget høj grad
80	Jeg synes, at der altid er venlige personale, som tager imod en, og at lægerne er velforbredte til samtalerne, så der er ingen slinger i valsen.	I meget høj grad
81	Jeg er kommet der så mange år, at det er blevet rutine, men indtjekningsmaskinen viser ikke nye patienter, hvor de skal gå hen, og [de] placerer sig derfor ofte således, at lægen skal bruge tid på at finde dem.	I meget høj grad
15	Dette spørgeskema blev udsendt efter konsultation [på bestemt dato] var ændret til [anden dato], besvarelsen bygger på mødet [på den sidstnævnte dato].	I nogen grad
25	Hold jeres tidsplan, og fortæl hvis der er forsinkelser.	I nogen grad
29	Følte jeg var til besvær, da jeg spurgte om, hvor jeg skulle sætte mig.	I nogen grad
30	Det kunne være rart, hvis der på skærmen ved modtagelsen stod, hvor lang ventetid der var.	I nogen grad
43	At personalet, giver besked, hvis der er lang ventetid....	I nogen grad
52	Efter hvad jeg forstod, skulle jeg havde været inde hos en anden læge.	I nogen grad
65	Sygeplejerskerne på afdelingen er utrolig søde og imødekomende. De gør virkelig alt, hvad de kan, for at hjælpe og svare på alle spørgsmål.	I nogen grad
82	Jeg havde en tid [inden 8]. Det er tidligt, når man skal køre fra [anden by] og er en ældre dame. Jeg kom til [35 minutter senere]. Jeg synes, det er lang ventetid, måske det ikke er i jeres opfattelse?	I nogen grad
84	Det ville være dejligt, hvis man i højere grad kunne blive tilset af den samme læge hver gang. Eller at man som minimum blev knyttet til et mindre antal læger, så man har mulighed for at lære dem at kende og omvendt.	I nogen grad
88	Som fast patient burde der findes bedre parkeringsordning, når man er afhængig af bil for at komme, og man som jeg i perioder er begrænset i min bevægelighed.	I nogen grad
24	Oplyse om ventetid.	I ringe grad
31	Der er kommet mere liv i personalet. Det føles, som om de har fået et energi spark, når de skal ud og modtage patienten. Dette er vildt positivt, da vi jo tit har ondt, og kan nemt være sort seer :-). Min ventetid var også meget kortere end den plejer. Desværre møder man så endnu en læge,	I ringe grad

man aldrig har mødt før. Jamen, [] er I klar over, hvor frustrerende det er som patient, at lægen lige skal se ens journal igennem og så lige høre svar på de samme ti spørgsmål, som de ti foregående læger har spurgt om. Føler ikke altid, jeg får noget ud af det. Kan godt have det som om, jeg står i stampe i min behandling.

- | | | |
|------|--|-----------------------|
| ✎ 77 | Jeg var to steder den dag. Først ved læge, og derefter var jeg inde og få medicin i drop ved sygeplejersken. Lægebesøget: Jeg synes ikke det var nødvendigt, at jeg var derinde, for jeg havde det godt, og ingen tegn på infektion eller feber. Så kunne have sparet ventetiden (var der også tre kvarter før pga. handicapkørsel) og det kvarter jeg ventede på at komme ind til lægen. Jeg synes ikke, der blev talt om noget relevant ang. min sygdom, som ikke kunne have ventet til, jeg skal til kontrol igen om fire måneder. Ind og få medicin ved sygeplejerske. Der blev jeg tjekket for blodtryk, og blev spurgt hvordan jeg havde det, og jeg fik taget min temperatur. (Dette fik jeg ikke gjort hos lægebesøget). Jeg havde nogle spørgsmål ang. medicinen, og dem svarede hun på med fuld tilfredsstillelse. Jeg vil mene, det er spild af lægens tid og min tid, at jeg skulle ind til ham. Jeg synes, det ville være nok at komme ind på stuen for at få min medicin med det samme. Da jeg jo bliver tjekket derinde. Jeg kunne have sparet en times ventetid, hvis jeg var gået direkte på stuen for at få medicin den dag. Hvis jeg en dag har det dårligt og har feber, så bliver jeg hjemme, da jeg godt selv ved, at jeg så ikke må få medicin den dag. Hvis jeg skulle have brug for at snakke med en læge en dag uden for det planlagte, så ringer jeg og får en tid. | I ringe grad |
| ✎ 78 | Det kan godt virke forvirrende, når man ankommer til ambulatoriet, da der to steder er en informationsskranke. En løsning kunne være at hænge et skilt op, eventuelt i loftet, så det er synligt. Der kunne bare stå "Informationen, venligst henvend dig her ved ankomst". | Ikke relevant for mig |
| ✎ 48 | Synes ikke, det er ok, at det er en studerende, der tager imod og starter med at stille spørgsmål. | Slet ikke |
| ✎ 9 | Til dags dato har jeg ikke noget at klage over. Jeg føler mig godt behandlet. | Uoplyst |
| ✎ 2 | Skal jo selv registrere ankomst. Føles lidt "koldt" og upersonligt. | Ved ikke |
| ✎ 36 | Jeg taler aldrig med personalet. Kun en læge. | Ved ikke |
| ✎ 40 | Jeg har flere gange oplevet meget lang ventetid i over en time, hvilket betyder, at jeg er stresset og sur ved starten af samtalen. Der blev undskyldt, men det er en træls start for alle. Jeg tager fri fra arbejde (eller skubber det). | Ved ikke |

Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
7	Mangler generelle oplysninger om bivirkningerne ved [min] medicin.	I høj grad
8	Det blev ikke fortalt, at man under scanning ligger med hovedet inde i røret.	I høj grad
47	Behov for at drøfte de spørgsmål, der dukker op efter besøget. Og her er det mildt sagt umuligt at komme igennem til telefonen, med mindre man kan afsætte en time til at vente på at komme igennem.	I høj grad
50	Det var lidt forvirrende, pga. jeg gik med til at være med i et forskningsprojekt []. Måske lidt for lidt tid.	I høj grad
62	Jeg følte mig i vejen for lægen. Blev bare sendt videre til ingenting, da lægen ikke mener jeg har [en bestemt diagnose], hvilket jeg da er glad for. MEN jeg har været i [] og []behandling i [flere] måneder uden grund. Jeg havde håbet på en smule forståelse. Desuden har egen læge forgæves forsøgt at komme i kontakt med lægen på afdelingen, siden besøget hos jer, uden held.	I høj grad
65	Som sådan har jeg ikke manglet information. Jeg vil omvendt sige, at jeg har følt mig bombarderet med information, hvor noget selvfølgelig har været nødvendigt og relevant. Mens noget ind imellem føles som "en sludder for en sladder". Jeg finder, at det er svært at sortere den information, jeg får, dels fordi jeg har fået rigtig meget på én gang. Og dels fordi jeg ind imellem har følt, at jeg har fået modstridende oplysninger, fordi jeg har talt med så mange forskellige læger. Det er ofte som om, at lægerne ikke har haft tid til at sætte sig ind i min situation. Og når man så endelig har redegjort for denne, er tiden brugt op, og man går ud med en følelse af at have endnu flere ubesvarede spørgsmål, end man havde, da man kom ind. Jeg kunne derfor godt ønske, at man var tilknyttet én bestemt læge (eller bare de samme to, tre læger f.eks.).	I høj grad
94	Jeg fik ikke ny medicin.	I høj grad
2	Uddybning af mulige bivirkninger af medicinsk behandling. Alternativer til den valgte behandling.	I meget høj grad
10	Jeg er informeret om, hvad jeg skal før, under og efter besøget, så jeg skal bare vente til, jeg bliver indkaldt igen. Endelig har jeg også et telefonnummer, jeg kan ringe på, hvis der pludselig sker en ændring i min sygdom.	I meget høj grad
11	Meget stor ros til personalet på Reumatologisk Afdeling på Aarhus Universitetshospital for vejledning og rådgivning i forbindelse med mine konsultationer i afdelingen. Både på lægeplan, men også blandt sygeplejerskerne!	I meget høj grad
16	Det havde været dejligt og meget hjælpsomt, hvis han/hun havde forklaret bivirkninger ved det nye medicin.	I meget høj grad
23	Alt var efter egen opfattelse en forventning af afsluttende besøg.	I meget høj grad
41	Jeg var ikke forberedt på, at behandling skulle i gang, så snart man havde en diagnose. Herregud, jeg har ventet i mere end halvandet år på, at nogen fandt ud af, hvad der var galt. Ved første besøg blev der taget blodprøver, og jeg forberedte mig på at vente et halvt års tid. Ved næste besøg var diagnosen klar, og behandlingen blev sat i gang med det samme. Det var overvældende, men mest på den gode måde. Det betød naturligvis, at jeg ikke havde forberedt spørgsmål. Så jeg fik svar på dem, jeg stillede, jeg var bare ikke i stand til at stille ret mange. De kom så senere, og her har der aldrig været problemer med at få svar og blive taget alvorligt.	I meget høj grad
63	Der er ikke så meget fokus på, hvad man ellers kan gøre, og der er ingen, der på noget tidspunkt	I meget høj grad

	har talt om bivirkninger mm.	grad
80	Jeg har ikke manglet information i forbindelse med mit besøg.	I meget høj grad
82	Jeg vil gerne vide, hvor længe opholdet på hospitalet varer.	I meget høj grad
96	Fik ikke at vide, at der skulle tages [en del forskellige røntgenbilleder]. Var noget overrasket, da der kom indkaldelse fra røntgenafdelingen.	I meget høj grad
97	Første gang i ti år jeg lærte noget nyt om mit sygdomsforløb. Meget vidende og engageret læge.	I meget høj grad
29	Føler, jeg kommer til ulejlighed. Ved lægetjek føler jeg ofte, at der er mere fokus på at registrere på pc. Mangler, at det er den samme læge hver gang, så man ikke skal starte forfra. Føler det går alt for stærkt.	I nogen grad
33	At der altid er en ny læge, gør det rigtig svært. Der var meget lang kø ved den ene spørgeskema-maskine, da en anden ikke virkede. [Så] jeg nåede ikke at udfylde/svare på spørgeskemaet inden konsultationen. Derfor virkede undersøgelsen meget overfladisk, især da lægen ikke kendte mig og skulle sætte sig ind i "livshistorien". Skiftende læger er ikke holdbart. [Jeg] har i alle de år, jeg har været tilknyttet, aldrig været ved samme læge. Ved hvert konsultation har det været med en "ny" læge. Man spørger sig selv, om der er så mange specialister? Eller er det den nærmeste ledige læge den [pågældende] dag, der "bliver specialist"?	I nogen grad
51	Jeg går i løbende kontrol og har været tilknyttet i mange år. Den eneste indvending er manglende lydhørhed om de problemstillinger, der er aktuelle og var det i forbindelse med den aktuelle kontrol.	I nogen grad
52	Var blevet informeret om, at jeg skulle have lagt min medicin om, sidst jeg var til kontrol.	I nogen grad
84	Fik at vide, at jeg ALTID kunne ringe, hvis der blev problemer i forhold til min gigt og min graviditet, eller hvis jeg havde spørgsmål, men da jeg så ringede, så følte jeg ikke der blev fulgt hurtigt nok op (ventede ca. en uge på at blive ringet op af en sygeplejerske). Mine spørgsmål drejer sig om gigt og min graviditet, og her havde jeg kun mulighed for at tale med en sygeplejerske, hvor jeg i virkeligheden gerne ville have talt med en læge om nogle ting, jeg var i tvivl om.	I nogen grad
21	Der er alt for stor brug af fagord, og der bliver talt om mig i tredjeperson.	I ringe grad
48	Fik ikke at vide, at der mange dage efter besøget blev sendt bud til fysioterapeut, samt læge NN og indkaldelse til evt. operation. Vi havde ikke indtryk af, at der ville ske mere efter vores besøg.	I ringe grad
54	Jeg mangler ingen information. Jeg var udelukkende inde for at hente Humira.	Ikke relevant for mig

Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
8	Det blev IKKE oplyst til røntgen og scanning, at jeg har haft klaustrofobi og ikke kan flyve. Dette har stået på i mange år. Det blev heller ikke oplyst, at jeg har haft astma [i mange år]. Derfor blev jeg ikke scannet. Normalt følger journal og andre oplysninger patienten, men altså ikke hos jer.	Ja
14	Lægen vidste ikke, hvilken medicin, jeg spiser, hvilket jeg oplyste første gang, jeg var der.	Ja
18	[Fik] infektion efter indsprøjtning med [et medikament], så jeg måtte søge natlæge.	Ja
20	Lægen, jeg var inde ved i [sommer], havde ikke styr på, hvad min sygdom er, og hvordan mit forløb har været samt, hvorfor jeg var blevet henvist, og hvad der var planen fremad. Han havde heller ingen intentioner om at lytte til mig eller vise forståelse.	Ja
21	Jeg var "glemt" i systemet i flere måneder.	Ja
64	Blev ikke kontaktet vedrørende svar på røntgenundersøgelsen men måtte selv henvende mig for at få en tid på afdelingen.	Ja
65	Jeg synes, at det er en stor fejl, at der ikke er nogen til at "samle én op" umiddelbart efter, at man har fået stillet en diagnose på kronisk sygdom. Jeg har al mulig forståelse for, at lægen ikke har tid til at sidde og "lege psykolog" efterfølgende, men jeg finder det gruopvækkende, at man bliver sendt hjem, uden at have haft mulighed for at tale med én eller anden, der kan svare på alle de mange spørgsmål, der akut opstår. Det kunne f.eks. være en sygeplejerske eller en psykolog. Det kunne være en coach, eller det kunne være en frivillig fra gigtforeningen. Det væsentlige er, at man ikke bare bliver sendt ud af døren med besked om, at man kan komme tilbage en anden dag og tale med én, når man har behov for det her og nu.	Ja
75	Jeg troede, jeg skulle ind til lægen. Det troede de ikke, jeg skulle, men kunne ikke tjekke det, da notatet fra sidst endnu ikke var skrevet.	Ja
79	Jeg fik besked af lægen om, at jeg skulle have taget kontrolblodprøver [tidsinterval]. Sygeplejersken gav mig en seddel med datoer for, hvornår jeg skulle have dem taget. Imidlertid var der [flere] uger mellem to af datoerne, så de må ringe fra laboratoriet til afdelingen, når jeg kommer, for at høre hvad de skal tage.	Ja
82	En lille fejl. Jeg blev sendt til røntgen og skulle blot bruge mit sygesikringsbevis ved indstempning. Det gjorde jeg og kom til at vente en halv time. Så henvendte jeg mig i skranken, da jeg så, at andre efter mig kom til. Der stod et skilt, da jeg kom til skranken: Kommer snart. At det betød, at jeg ikke skulle stemple ind, kunne jeg jo ikke vide i disse selvbetjeningstider. Jeg kunne godt selv stemple ind, men det gjaldt kun, når der var en medarbejder til stede, sagde den flinke skrankemedarbejder. Så skriv det da...	Ja

