

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 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, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	282
Besvarelser fra afsnittets patienter:	197
Afsnittets svarprocent:	70%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

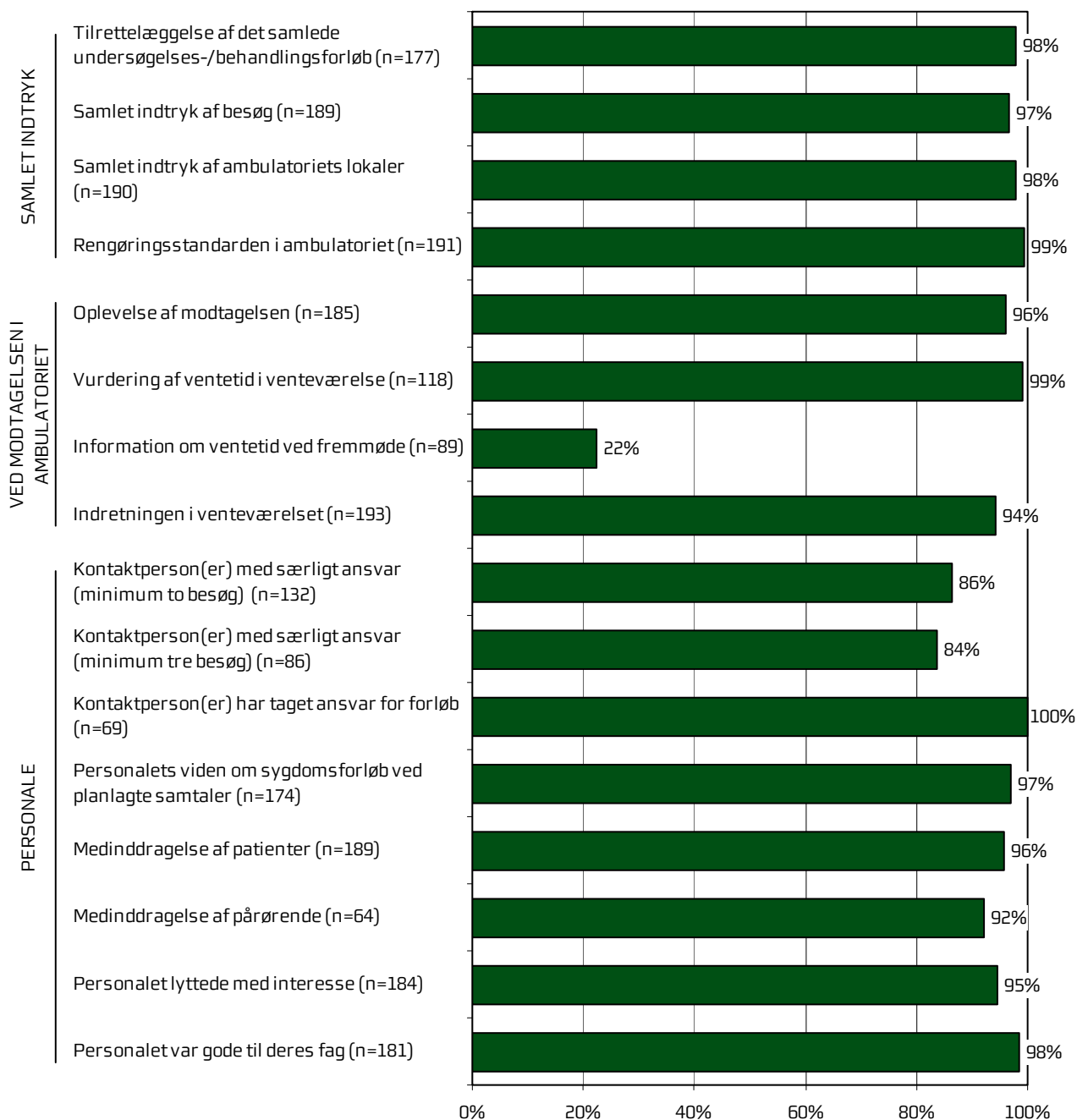
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

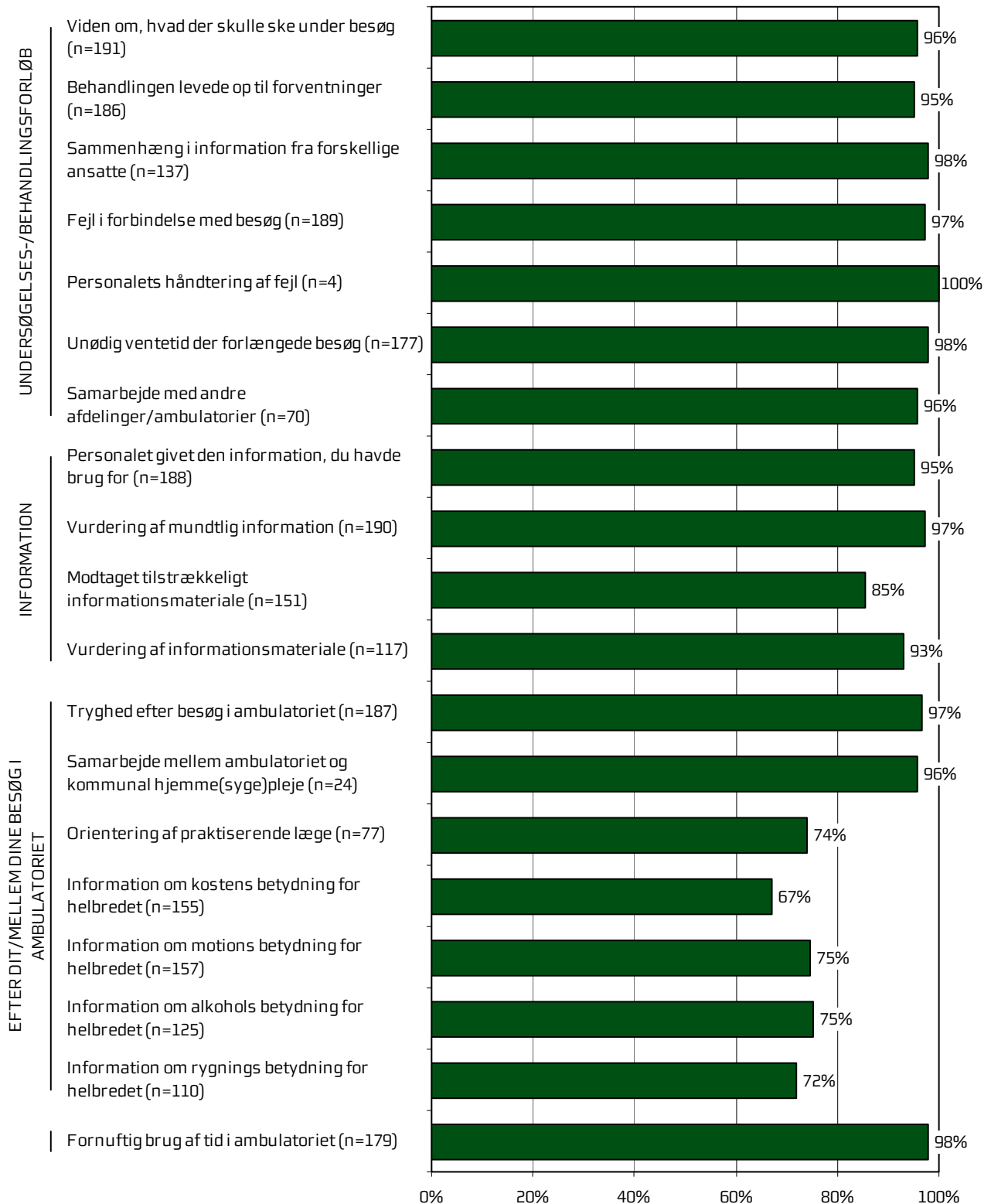
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

2011-tallet er for: Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

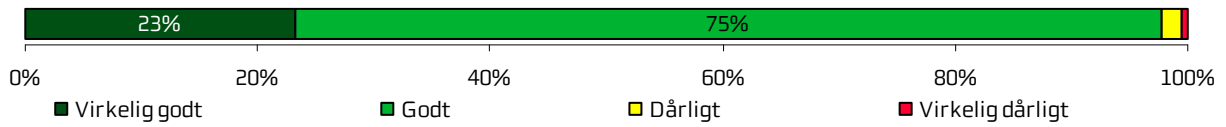
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

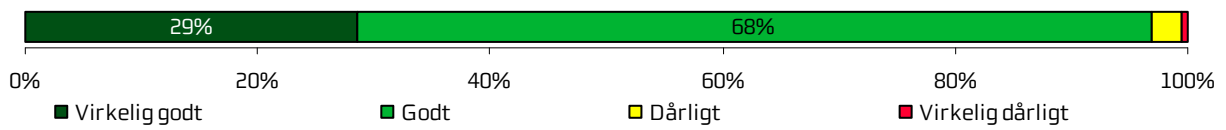
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

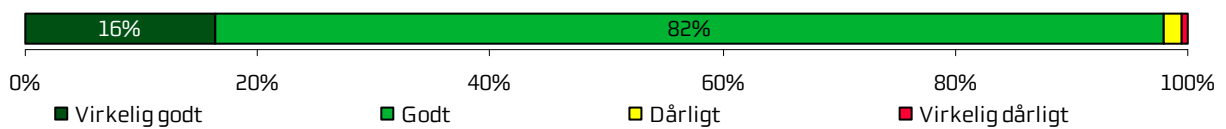
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=177)



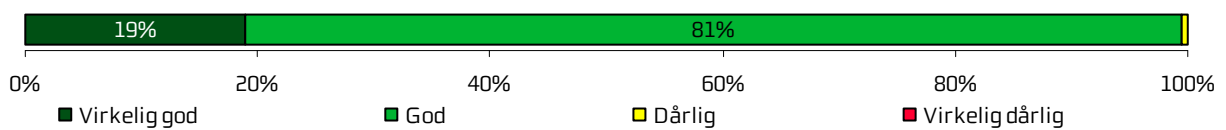
Samlet indtryk af besøg (n=189)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=190)



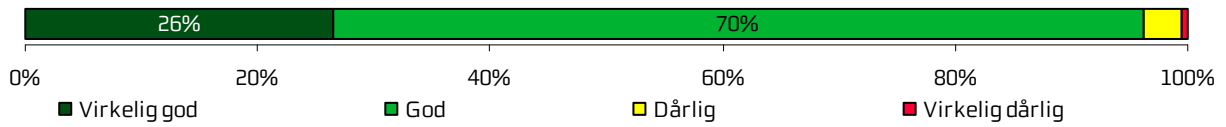
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=191)



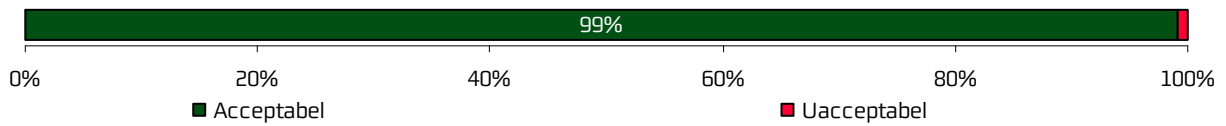
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	97 %	100 % *	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	99 %	100 % *	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	97 %	98 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=185)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=118)



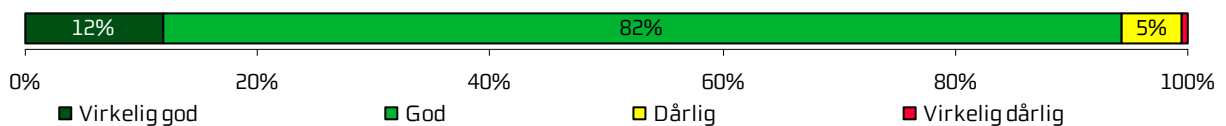
Længde af ventetid i venteværelse (n=112)



Information om ventetid ved fremmøde (n=89)



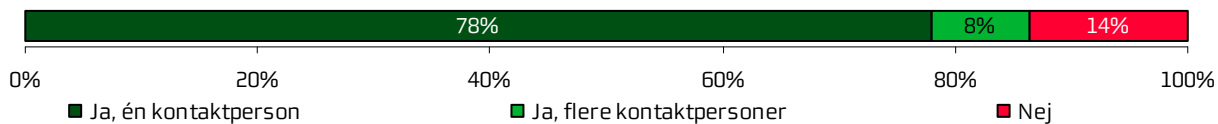
Indretningen i venteværelset (n=193)



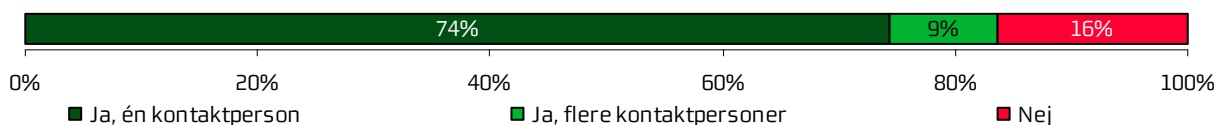
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	95 %	97 %	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	99 %	98 %	99 %	87 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	22 %	24 %	34 %	76 % *	26 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	96 %	93 %	98 % *	78 % *	89 % *

Personale

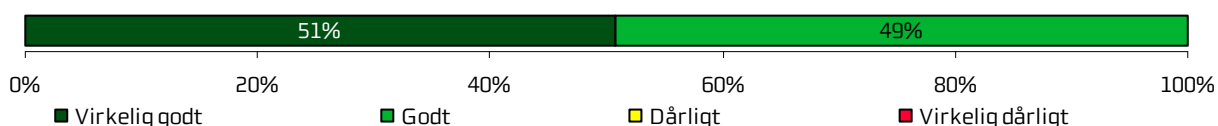
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=132)



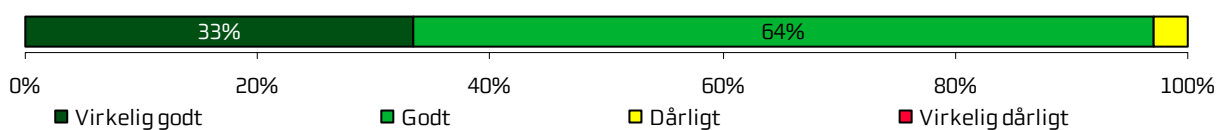
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=86)



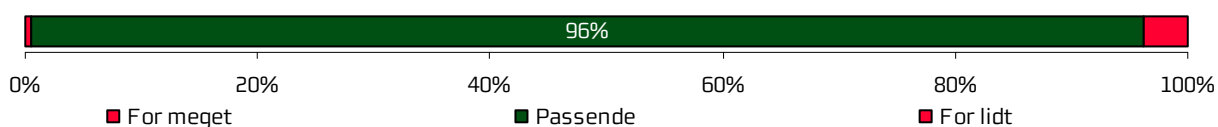
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=69)



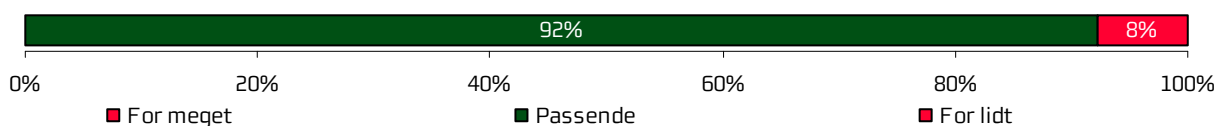
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=174)



Medinddragelse af patienter (n=189)



Medinddragelse af pårørende (n=64)



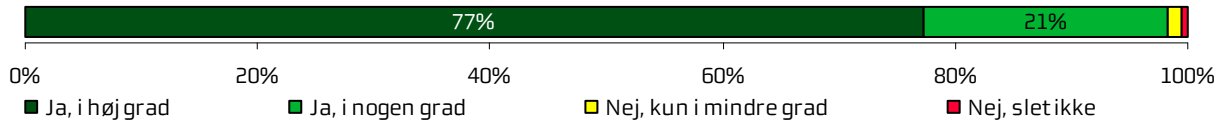
Personalet lyttede med interesse (n=184)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	86 %	84 %	86 %	90 %	64 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	88 %	87 %	97 % *	69 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	95 %	95 %	100 % *	91 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	93 %	94 %	99 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	83 %	88 %	97 %	84 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	95 %	100 % *	92 %	95 %

Personale (fortsat)

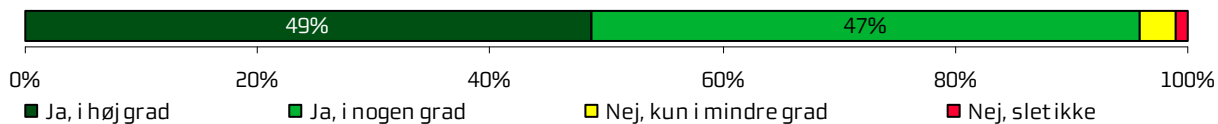
Personalet var gode til deres fag (n=181)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	99 %	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

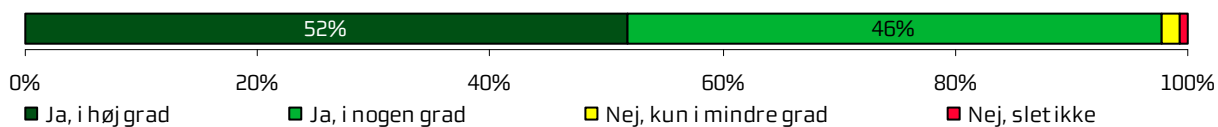
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=191)



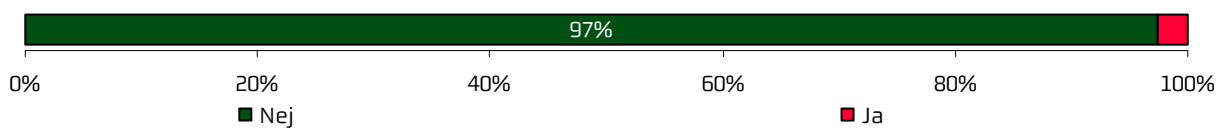
Behandlingen levede op til forventninger (n=186)



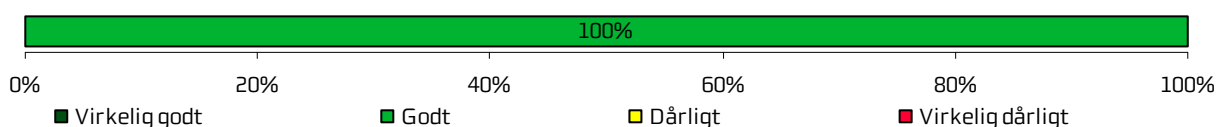
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=137)



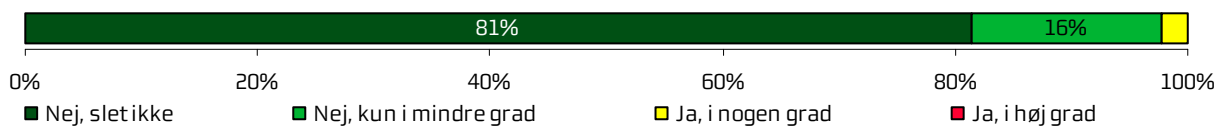
Fejl i forbindelse med besøg (n=189)



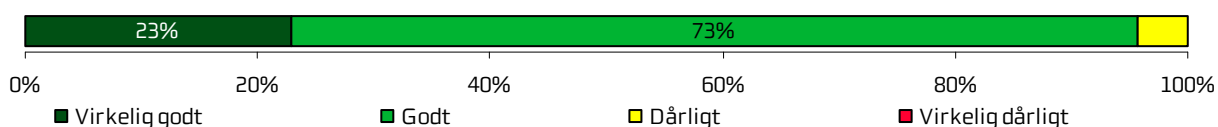
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=177)



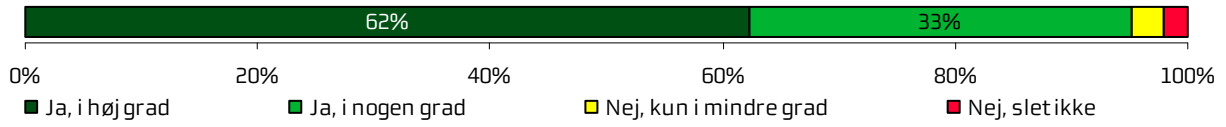
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=70)



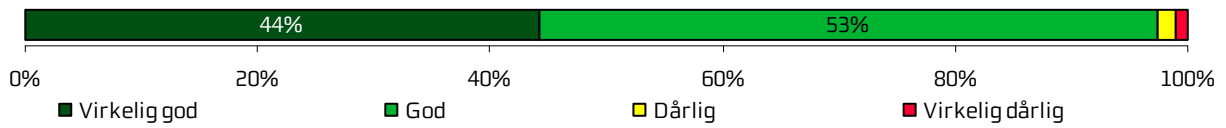
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	96 %	98 %	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	92 %	97 %	99 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	95 %	97 %	100 %	89 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	100 % *	91 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 %	75 %	88 %	56 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	98 %	97 %	96 %	98 %	72 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	92 %	100 %	91 %	95 %

Information

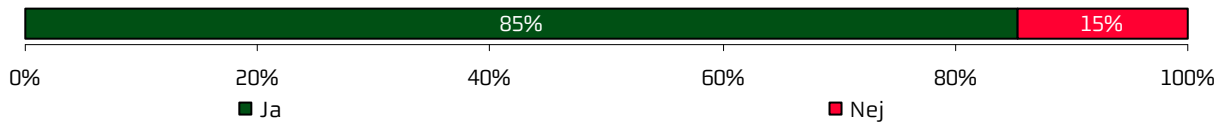
Personalet givet den information, du havde brug for (n=188)



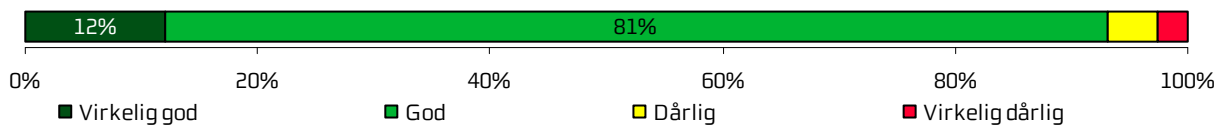
Vurdering af mundtlig information (n=190)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=151)



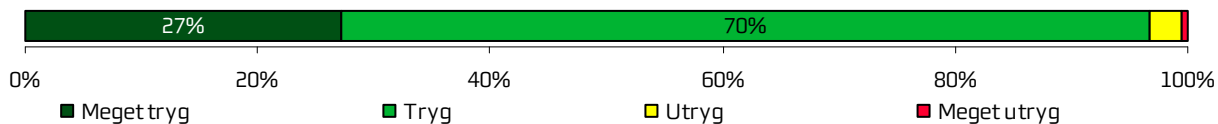
Vurdering af informationsmateriale (n=117)



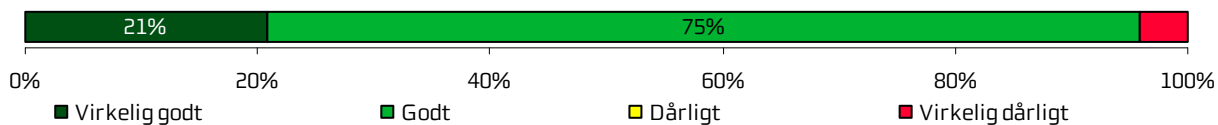
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	93 %	93 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	100 % *	92 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	99 % *	70 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 % *	89 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

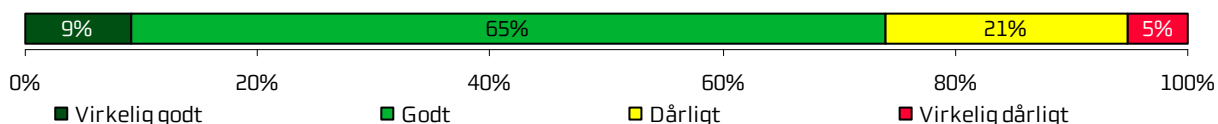
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=187)



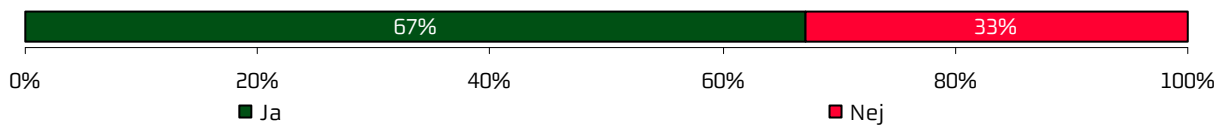
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



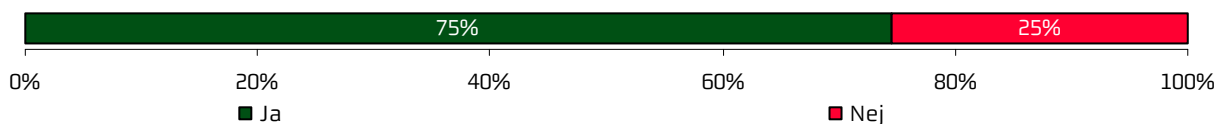
Orientering af praktiserende læge (n=77)



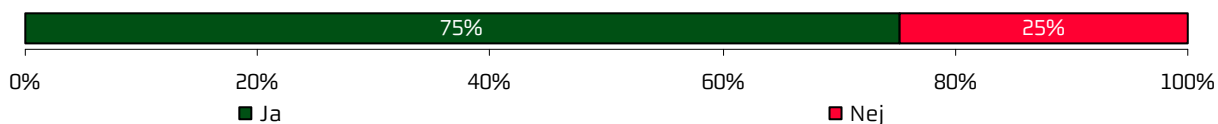
Information om kostens betydning for helbredet (n=155)



Information om motions betydning for helbredet (n=157)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=125)



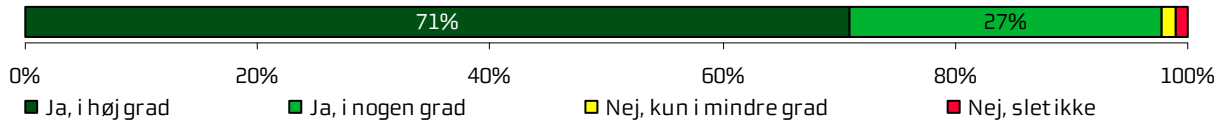
Information om rygningens betydning for helbredet (n=110)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	96 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	91 %	93 %	100 %	84 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74 %	71 %	74 %	97 % *	77 %	87 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	67 %	-	-	94 % *	36 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	75 %	-	-	94 % *	34 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	75 %	-	-	84 %	35 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	87 % *	44 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=179)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	97 %	100 % *	94 % *	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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




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

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		4
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		3
Kvalitet i behandling		3
Pleje		1
Relationer til personale		2
Ventetid		0

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro









Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
1	Kun modtagelse i form af et skilt.	Dårlig
3	Der er ikke det personale, der har været. Men når man kender rækkefølgen, går det fint.	God
3	Det var jo bedre dengang, der var en personlig betjening, men det er ok. Når nu det ikke kan være anderledes.	God
4	Jeg savner lidt den personlige kontakt ved ankomsten i ambulatoriet. Nu står der jo en kort-scanner og hilser én velkommen.	God
8	Jeg har kun gode kommentarer.	God
10	Der er ingen modtagelse.	Dårlig
13	Tidligere: Personlig kontakt. Nu: Ingen i receptionen. Skal selv finde ud af at følge pile/fodsålen.	Uoplyst
15	Jeg ser ikke personalet. Scanner selv ind. Lægen henter mig (altid til tiden). Taler kun med lægen, får svar på mine spørgsmål og bliver undersøgt. Ser kun lægen [].	Uoplyst
16	Virker tomt og øde i lokalet.	God
18	Det foregår uden personlig kontakt, så det er svært at spørge om noget.	God
19	Man bliver modtaget af en scanner. Meget upersonligt. En stor reception er tom. Virker upersonligt.	God
21	Ja, synes det er lidt ærgerligt, at der ikke er en sekretær i modtagelsen. Jeg kender fint systemet, men har ofte måttet hjælpe en ældre person, der har stået lidt rådvild i modtagelsen.	God
29	Når jeg er til behandling, er der ingen ventetid, men når jeg skal ind til lægen, er der som regel en del ventetid. Så jeg synes, at det er svært at udfylde dette skema, da det er helt forskellige oplevelser, jeg har.	God
31	Møder altid smilende og venlige mennesker, som straks er behjælpelige, hvis man har behov.	Virkelig god
37	Lægmodtagelsen er sparet væk. Min sygeplejerske hentede mig.	Uoplyst
39	Venlig, hjælp med mit sygesikringskort.	Virkelig god
41	Receptionisten der sad i modtagelsen havde travlt og kunne kun lige sige goddag. Ikke noget med at fortælle, hvor jeg skulle hen (det var et andet sted end sidst).	Dårlig
42	Der er ingen modtagelse, KUN MASKINER.	God
45	Der var ingen og scanneren var itu.	Dårlig
46	Nej.	God
47	Jeg kan ikke skrive andet. Der er ingen reception, men skærm at melde sig på, og så skal jeg selv finde arket til besvarelse af spørgsmål til undersøgelsen.	God
48	Bliver altid tilbudt hjælp, hvor der er behov. F.eks. ved ankomsten får jeg hjælp ved at få sygesikringskortet rigtig placeret. Bliver tilbudt iskoldt vand ved eventuel ventetid.	Virkelig god
49	Der er venlig selvbetjening/indcheckning, hvilket passer mig glimrende.	God
51	Der var ingen ved skranken, så jeg måtte spørge på et kontor.	Uoplyst

- | | | |
|--|---|---------|
|  53 | Der var intet personale til stede, men skiltningen var tilfredsstillende. | God |
|  54 | Jeg blev ikke modtaget, men scannede sygeskringsbeviset. | Uoplyst |
|  55 | Jeg var ikke i tvivl om, hvad jeg skulle gøre. | God |

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
	5	Ingen.	Uoplyst
	8	Ingen dårlige fejl.	Uoplyst
	11	Ingen.	Uoplyst
	14	Læge og sygeplejerske var ikke enige.	Uoplyst
	26	Jeg har fået for lidt dosis medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	35	Ingen.	Uoplyst
	39	Jeg har aldrig været udsat for NOGEN fejl!	Uoplyst
	42	Lægerne kritiserer al ny viden på området, selvom der henvises til tidsskrifter, hvor der står, at der med fordel kan skiftes (medicin).	Uoplyst

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Føler tvivl om, hvorvidt mine særlige oplysninger om specifikke problemstillinger pt. blev taget seriøst.	Godt
8	Ingen.	Virkelig godt
17	Har svært ved at forstå, hvad lægen siger. Vedkommende taler lavt og hurtigt, og jeg mangler øjenkontakten.	Godt
20	Har tidligere på samme sted mødt topkompetente personaler. Sidste gang en "nybegynder" som kan lære meget af de "gamle".	Godt
23	Ny.	Godt
24	Meget lang ventetid på taxa retur, ca. en til halvanden time.	Godt
26	Jeg var meget glad for alting.	Virkelig godt
33	Personligt er jeg utrolig glad for den sygeplejerske, der er min kontaktperson. Hun er kompetent og meget empatisk.	Godt
35	Der mangler en læge.	Godt
36	NN er helt fantastisk, både menneskeligt og fagligt. Meget lyttende og meget grundig i undersøgelse og udredning.	Virkelig godt
42	Jeg får at vide, at mine blodprøvetal ser fine ud, alligevel skal pilleforbruget sættes op. Det giver ikke mening.	Dårligt
46	Nej.	Virkelig godt
47	Det er trist at komme et sted, hvor der kun er kedelige stole, gamle blade og intet personale, men blot en computertavle til tilmelding. Ingen fornemmelse af at man er noget værd som menneske, blot et nummer.	Godt
49	Havde ved dette besøg fået ny kontaktsygeplejerske, som var velorienteret, serviceminded og virkede interesseret.	Godt
50	Jeg kunne godt tænke mig, der var en læge med til undersøgelser tiere end nu.	Uoplyst
51	Jeg ser kun ét menneske, og det er lægen.	Uoplyst
55	Super personale som har empati.	Virkelig godt
57	Meget fleksible, hvis jeg ønskede tid flyttet med evt. medicin udleveret.	Godt
60	Jeg har følt mig godt hjulpet, da jeg havde hårdt brug for hjælp. Dog svært at komme i kontakt med lægen ved akutte smerter.	Godt

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Nej.	Godt
8	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
9	Det er virkelig deprimerende ikke at få en diagnose, efter man har været syg [i mange år] med indlæggelse [på flere sygehuse].	Godt
16	Min diagnose bliver kaldt forskellige navne.	Godt
17	Det går måske lidt for stærkt med informationerne under lægebesøget.	Godt
25	Hvad er tilstrækkelig, vil nok altid gerne vide mere.	Godt
27	Rigtigt rart at have en kontaktperson, som jeg kunne spørge :-). Og et telefonnummer, jeg kan ringe til. Gør mig tryk.	Virkelig godt
28	Lidt mere tydelig tale.	Virkelig godt
36	De har ikke vidst, hvad jeg fejler, men er blevet oplyst om alt, hvad de har haft mulighed for.	Virkelig godt
39	Der har altid været tid til at gå i dybden med mine spørgsmål.	Virkelig godt
43	Dette var nærmest et kontrolbesøg.	Godt
47	Det er svært at svare på spørgsmålene, når man er på en afdeling, hvor der ikke er andet end den person, man skal tale med.	Godt
48	Kun god behandling.	Godt
55	Informationsniveau er ok og på et niveau, som jeg forstår.	Virkelig godt

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Bedre til at redegøre for løsning på specifikke problemer (spørgsmål). Evt. blot forslag om at gå til egen læge, hvis problemet ikke menes at vedrøre den aktuelle sygdom.	Godt
6	Jeg har udfyldt skemaet ud fra mine oplevelser sidste gang, jeg var til kontrol, og hvor det var en sød sygeplejerske, der var min kontaktperson. Jeg føler mig meget arrogant behandlet, når det er lægen, der er tilstede. Bryder mig ikke om, at der tales TIL mig og ikke MED mig.	Godt
12	Omkring medicin, at det skal hentes i [anden by], når vi har to apoteker i [denne by].	Virkelig godt
17	Jeg får altid at vide, at hvis jeg får det dårligt mellem behandlingerne/besøgene, kan jeg altid ringe. Det har jeg haft brug for nogle gange, og så bliver der taget hånd om det. Det er en rigtig god ting, som man føler sig tryk ved.	Godt
27	Angående spørgsmål 32 skulle jeg selv spørge ind. Ingen vejledning inden.	Virkelig godt
32	Jeg er kun til samtale hver trekvart år [] med min gigtlæge på Reumatologisk Ambulatorium, og jeg henter selv min gigtmicin hver tredje måned.	Uoplyst
39	Er jeg bekymret, har jeg fået tilbudt at ringe ind med mine spørgsmål. Hvad mere kan man ønske sig. Stor respekt.	Virkelig godt
40	Jeg er ked af, jeg aldrig taler med en læge. Det har jeg ikke gjort [i lang tid]. Mine fødder er hævede og ømme, så det gør ondt at klemme dem ned i et par sko. Jeg fik det råd at tale med min egen læge, han gav mig vanddrivende, det har ikke hjulpet, jeg tror selv, det er fra gigten.	Uoplyst
44	Jeg kommet kun hos lægen en gang om året. Det synes jeg, er for lang tid mellem besøg.	Godt
46	For det meste følte jeg mig tryk, men når jeg skulle starte ny medicin, følte jeg mig utryk efter mine besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
47	Jeg har selv undersøgt hvad kost, alkohol m.v. har af betydning for mig. Jeg kan heldigvis klare mig selv endnu, så har egen kontrol over mit forløb, da der i dag ikke er tilstrækkeligt personale på afdelingen (læger m.m.). Dette er en mangelvare. Men heldigvis en forrygende sygeplejerske at tale med.	Godt
49	Jeg havde nogen tid efter mit besøg brug for vejledning i forbindelse med min medicin, og blev efter min henvendelse samme dag telefonisk kontakten og rådgivet af kontaktsygeplejersken. Fint forløb. Jeg ved stadig ikke, om min privatpraktiserende læge bliver orienteret, når jeg har været i ambulatoriet. Glemte at spørge.	Godt
52	Nej.	Virkelig godt
53	Jeg aner ikke, om min egen læge er orienteret omkring mit sygdomsforløb og ændringer i medicinen samt supplerende undersøgelser. Det ville være rart at vide, i hvilket omfang dette sker.	Godt
55	Jeg har haft det fysisk godt, men jeg er noget træt, men det er en naturlig del af min sygdom. Jeg vejer for meget og vil gerne have råd om kost og motion, og hvordan jeg kommer i gang. Jeg har dog fået en brochure.	Virkelig godt
58	Besværligt at få udleveret medicin, hvis man ikke lige kan dukke op i 'medicinudleveringstiden'. Bor langt væk og arbejder i udleveringstiden.	Godt
60	Jeg er glad for, at jeg ikke har haft brug for at konsultere lægen mellem det årlige besøg. Kan forstå, at der er lang ventetid for akutte smerter/behandling. Håber, det er bedre for de patienter, der har behov nu. Måske lidt svært at forstå dette, og jeg mener absolut, jeg har fået god behandling af kompetent personale.	Godt

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
7	Meget venligt behandlet.	Godt
8	Jeg er meget tilfreds med det hele.	Virkelig godt
11	Når jeg ringer til dem om mit helbred, får jeg altid en meget god behandling af dem. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Min kontaktperson havde stor empati. Meget godt. [Relationer til personale]	Godt
17	Alt i alt synes jeg, at de gør det godt.	Godt
18	Når jeg ringer, oplever jeg, at det er svært at komme til at snakke med en sygeplejerske. Nogle gange kan jeg vente en hel dag på at få en snak med sygeplejersken. Det er træls at gå hele dagen og vente på, at telefonen skal ringe tilbage. [Kommunikation og information]	Godt
20	Nye sygeplejersker kunne oplæres bedre af de erfarne i målrettede samtaler.	Godt
22	STOR ROS til sygeplejerske NN :-)	Godt
23	Jeg har kun mødt venlighed.	Godt
27	Dygtig kontaktperson. Samarbejdet mellem lægerne på afdelingen var helt fantastisk. Synes, at jeg blev taget alvorligt, og der blev virkelig gjort noget for mig. Og det gik hurtigt med at få bestilt og få tid til de forskellige undersøgelser, som jeg skulle igennem. Tusind tak for god behandling hele vejen igennem :-). [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Jeg har kun ros tilovers for dem, som jeg har haft med at gøre, og som har taget hånd om mig. Stor TAK.	Virkelig godt
34	Jeg savner skriftlig diagnose på undersøgelserne udover medicinvejledninger. Jeg savner vejledning og opfyldning på diagnosen f.eks. vejledning om kost, motion, forebyggelse m.v. Jeg savner også oplysning og kopi af blodprøver. [Kommunikation og information]	Godt
36	Det kan virke lidt kaotisk i venteværelset, da det deles med ergo- og fysioterapeuter. Man bliver lidt i tvivl om, hvor man skal sætte sig. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
38	De tager sig rigtig god tid til at forklare ting og lytter til, hvad problemer man måtte have. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
39	Jeg er altid glad for at komme til mine behandlinger. Jeg føler, at det er som at komme hjem.	Virkelig godt
46	Jeg er kommet i ambulatoriet [igennem en længere årrække] og har altid følt mig godt tilpas der! Noget, jeg virkelig sætter pris på, er, at jeg har haft den samme læge NN nu i fire-fem år. Det giver TRYGHED, at han kender en så godt! [Kontaktperson]	Virkelig godt
47	Vi sidder på en gang, som skal være et venterum. Gamle, slidte og triste møbler. Stadigvæk ikke andet end et nummer, uden fornemmelse af liv. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
53	Bedre og bredere læsestof. Lettere adgang til WiFi. [Fysiske rammer]	Godt
54	Det ville være dejligt, hvis man blev informeret om tallene på ens blodprøver.	Godt

[Kommunikation og information]

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 55 | Jeg syntes, at der bliver gjort et godt stykke arbejde på ambulatoriet. Det er fint at den pc, hvor jeg skal indtaste helbredsoplysninger, står i et særskilt rum.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 56 | NN er den bedste sygeplejerske. Hende har jeg kendt, siden jeg blev syg. | Virkelig godt |
| ✎ 59 | Jeg synes, at kontaktsygeplejersken er FANTASTISK GOD til at tage hånd om mig.
[Kontaktperson, Relationer til personale] | Godt |

