

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Neurologisk Ambulatorium F
Neurologisk Afdeling F
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	386
Besvarelser fra afsnittets patienter:	229
Afsnittets svarprocent:	59%

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 test 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 eller har afgivet flere svar, er 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).

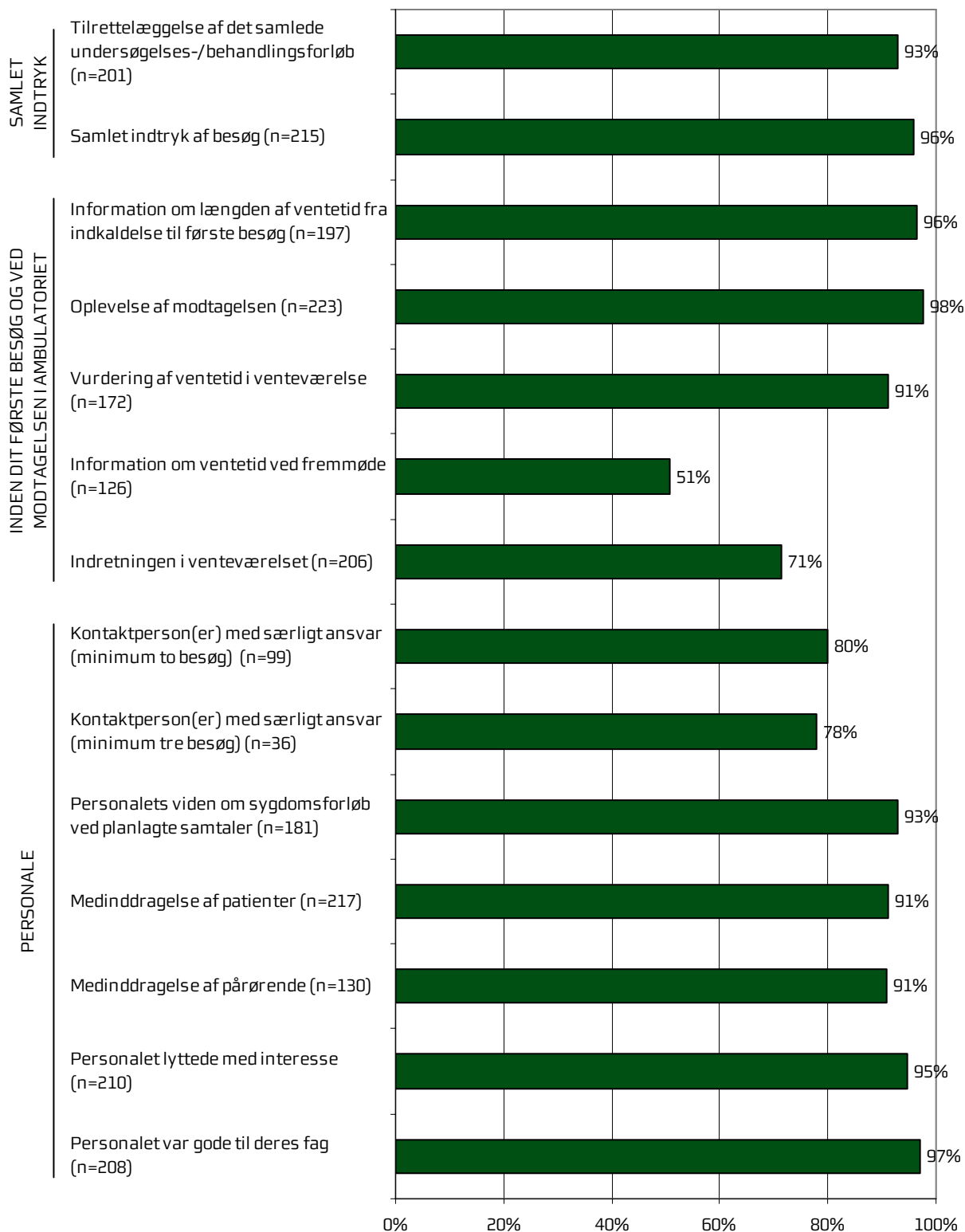
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

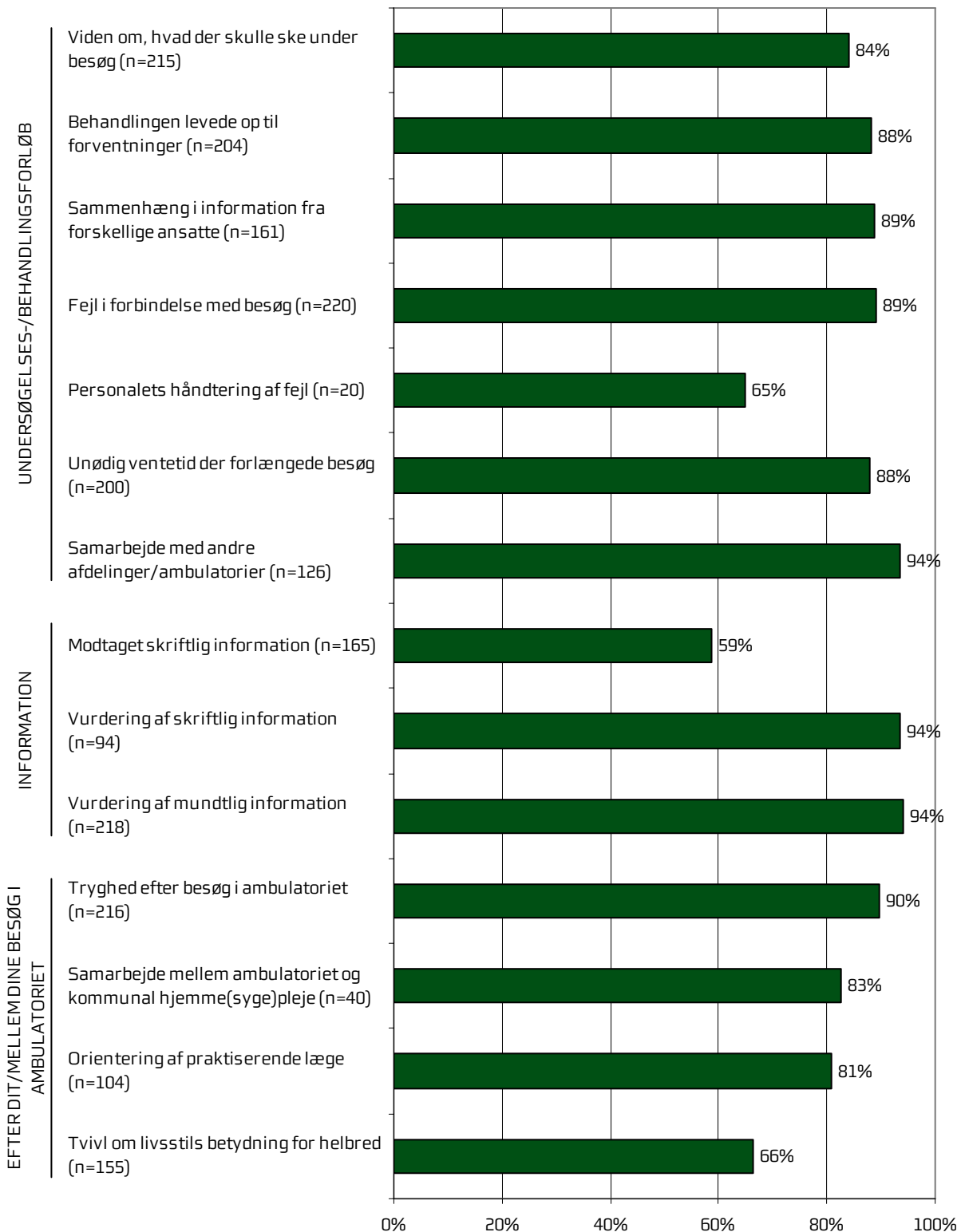
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Neurologisk Ambulatorium F

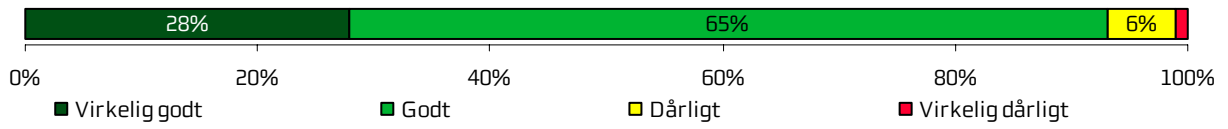
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

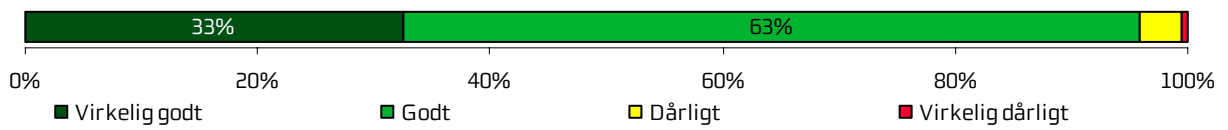
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=201)



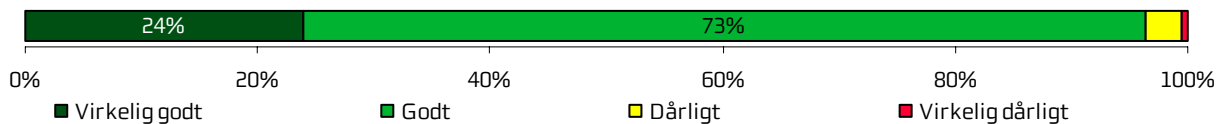
Samlet indtryk af besøg (n=215)



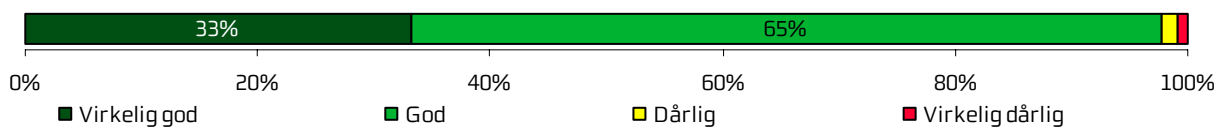
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	94 %	100 % *	84 % *	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	100 % *	84 % *	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

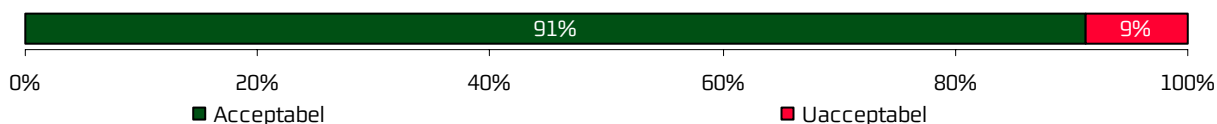
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=197)



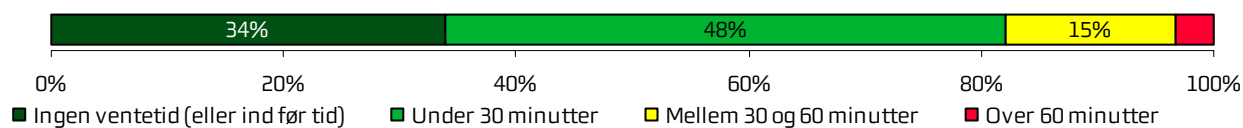
Oplevelse af modtagelsen (n=223)



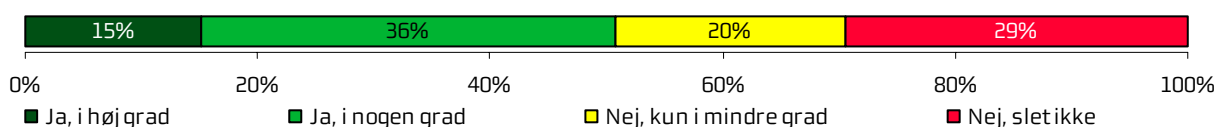
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=172)



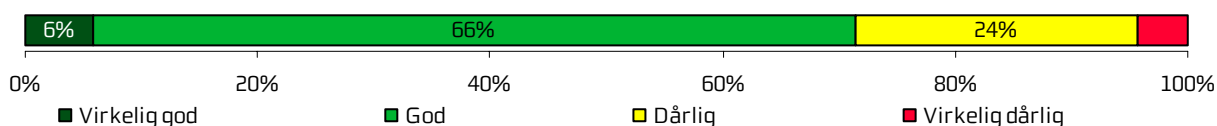
Længde af ventetid i venteværelse (n=212)



Information om ventetid ved fremmøde (n=126)



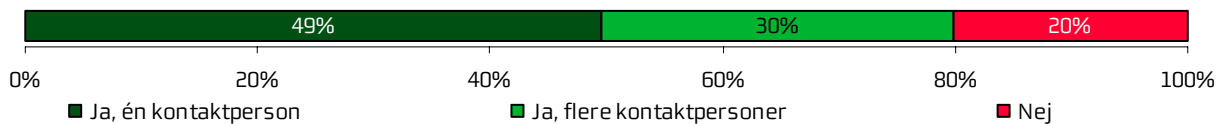
Indretningen i venteværelset (n=206)



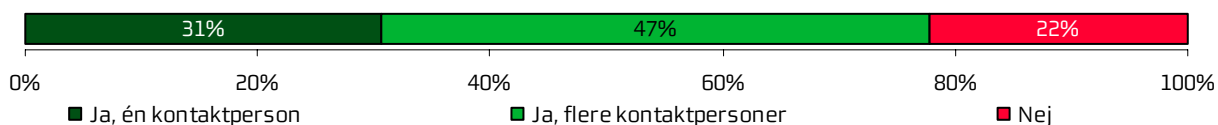
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	99 %	100 %	93 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	100 % *	80 % *	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		51 %	40 %	83 % *	26 % *	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		71 %	61 % *	96 % *	59 % *	79 % *

Personale

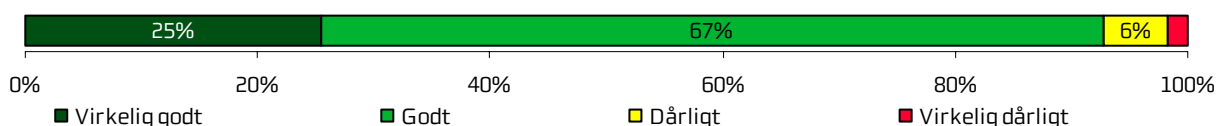
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=99)



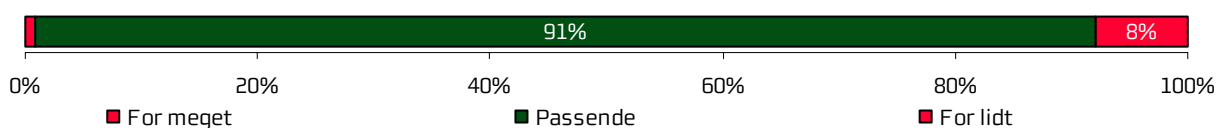
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



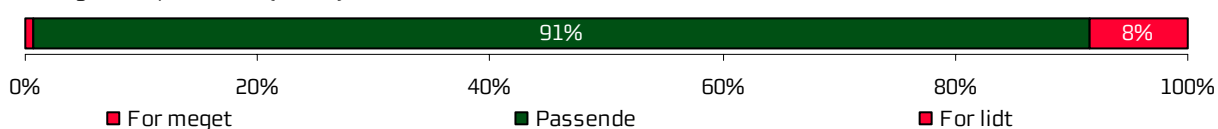
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=181)



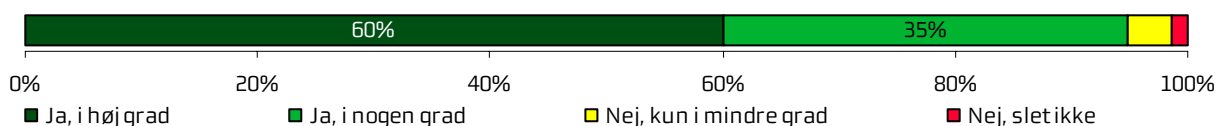
Medinddragelse af patienter (n=217)



Medinddragelse af pårørende (n=130)



Personalet lyttede med interesse (n=210)



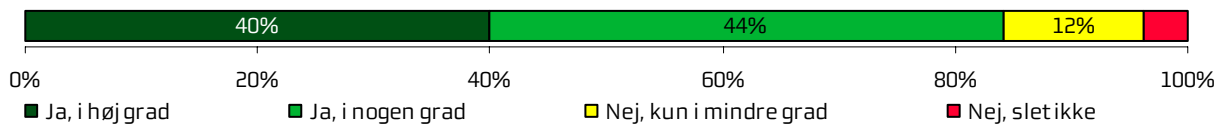
Personalet var gode til deres fag (n=208)



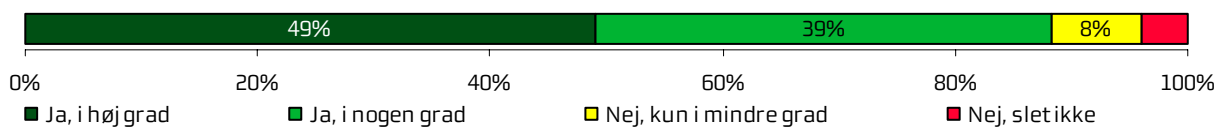
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		80 %	77 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		78 %	-	96 % *	59 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	91 %	100 % *	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	88 %	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	88 %	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	94 %	100 % *	88 % *	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	95 %	100 % *	89 % *	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

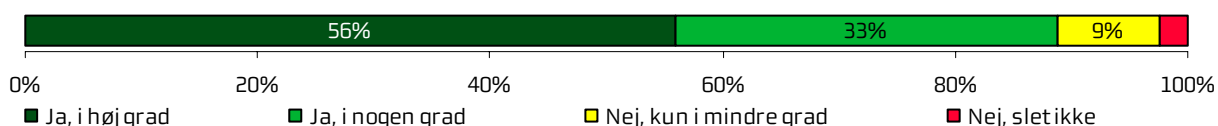
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=215)



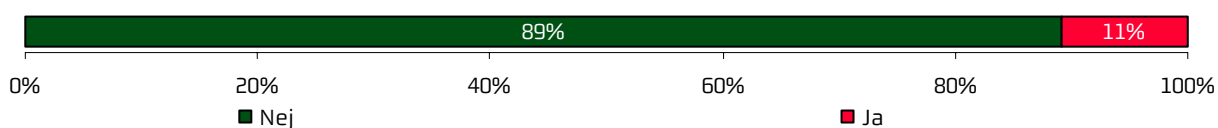
Behandlingen levede op til forventninger (n=204)



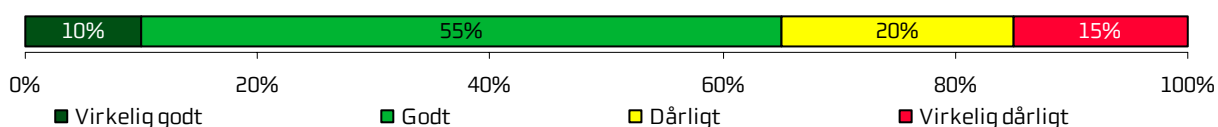
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=161)



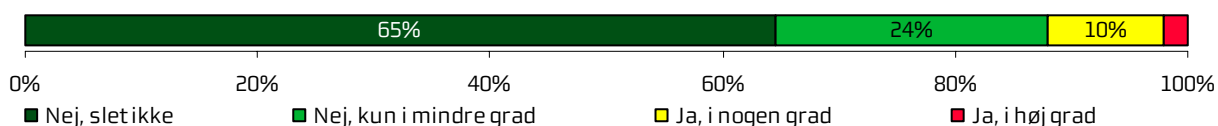
Fejl i forbindelse med besøg (n=220)



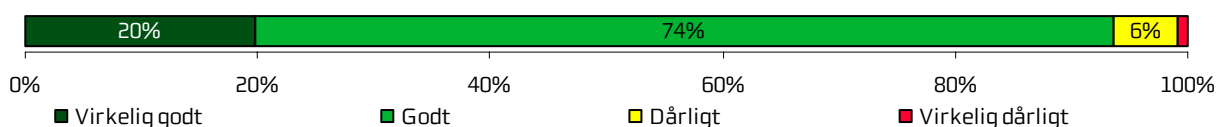
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=200)



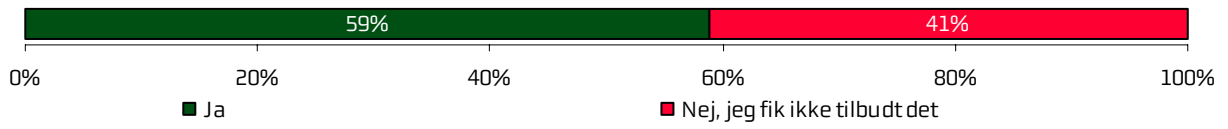
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=126)



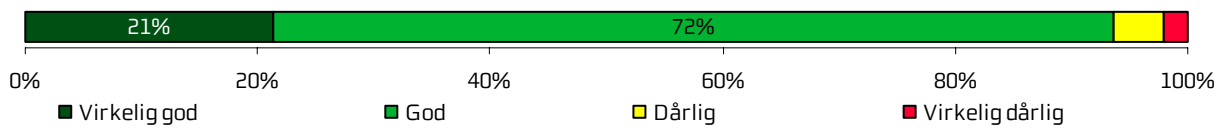
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		84 %	90 %	100 % *	66 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	89 %	100 % *	71 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		89 %	95 %	100 % *	87 %	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		65 %	-	92 % *	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	88 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	88 %	100 %	77 % *	92 %

Information

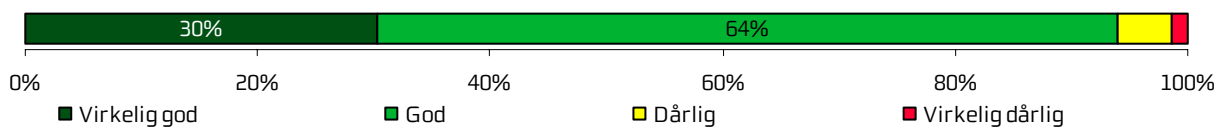
Modtaget skriftlig information (n=165)



Vurdering af skriftlig information (n=94)



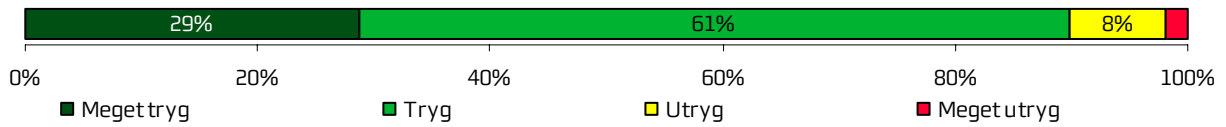
Vurdering af mundtlig information (n=218)



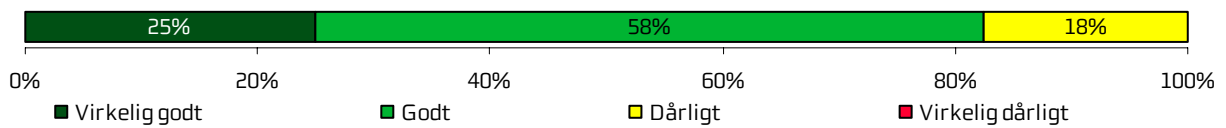
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		59 %	-	91 % *	47 %	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	98 %	100 % *	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	92 %	100 % *	88 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

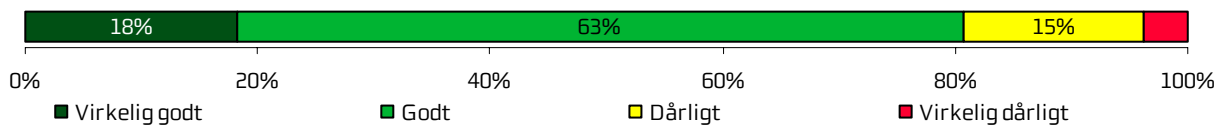
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=216)



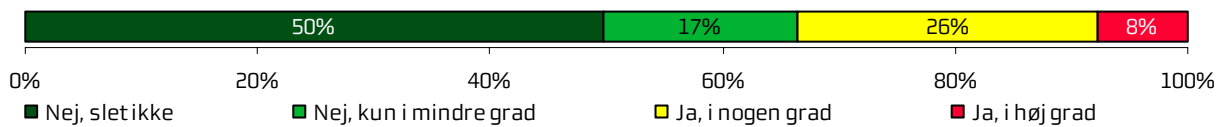
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=104)



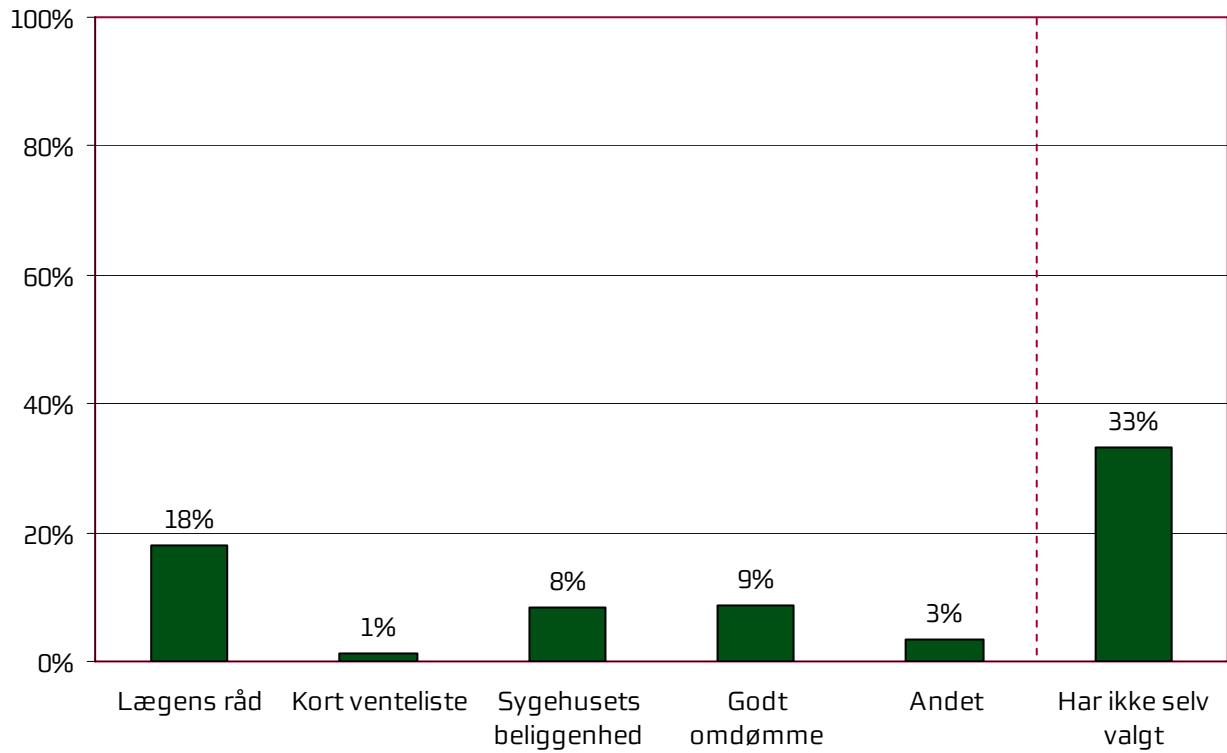
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=155)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	91 %	100 % *	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		82 %	85 %	100 % *	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		81 %	75 %	100 % *	69 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		66 %	73 %	87 % *	56 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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.

Neurologisk Ambulatorium F, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus
















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














ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Samlet indtryk
3	En meget behagelig oplevelse på trods af sygdomsforløbet. Venligt og imødekommende personale, som gør meget for at man kan føle sig tryk.	Godt
4	Har været tilknyttet samme læge gennem [mange] år (på denne afdeling).	Godt
6	Parkeringsplads er det største problem for os.	Godt
8	At sende spørgeskema til [patienter] hele tiden, da jeg mener, at jeg er bedre til at kommunikere skriftligt og bedre kan forklare, hvor mine problemer ligger som [patient]. Har svært ved mundtlig kommunikation.	Dårligt
9	Tre og en halv måneders ventetid på en diagnose med mange forskellige undersøgelser, meget hårdt at komme igennem. Man har jo selv en anelse om udfaldet. Heldigvis ventede min arbejdsgiver på, at jeg kom tilbage igen. Jeg måtte ikke arbejde de tre måneder, undersøgelsen stod på grundet usikker diagnose. Jeg er altid blevet mødt med venlighed.	Godt
16	Jeg har oplevet det meget betrykkende, at det har været muligt at få en tid rykket frem - hvis man har ringet og forelagt aktuelle problemer.	Godt
17	Den dag, jeg skulle ind og have svar på, om jeg havde diagnosen sclerose eller ej, var der lang ventetid, hvilket jo forøgede min nervøsitet. En sød mandlig sygeplejerske vidste, at jeg skulle ind og have svar og var så sød at komme ind lige og sige hej, og at han ikke kendte svaret, men at han vidste, at det nok ikke var helt nemt at sidde og vente dér så længe. Det var virkelig en rigtig, rigtig positiv oplevelse.	Godt
18	Det betyder noget, at det er de samme personer, der er der hver gang. At de kan huske ens navn og hvad man laver. Det er vigtigt, når man kommer en gang om måneden, at der er kontinuitet, så det bryder ens hverdag mindst muligt. Det har også været vigtigt for mig at have samme neurolog, og at de til de tremåneders undersøgelser tager én ind i observationstimen og ikke mens man sidder med droppet i hånden.	Virkelig godt
21	Ventetiden er alt for lang.	Dårligt
25	Spørge ind til hvordan man virkelig/reelt har det. Jeg glemmer hurtigt, hvad der er blevet talt om, og hvad jeg selv har sagt. - En lille seddel om, hvad der er blevet talt om, så jeg kan se, hvad jeg ikke fik fortalt. Sige hvad man tænker, og så længe efter tænker jeg over, hvad jeg har sagt og ikke fået fortalt.	Godt
26	Hvis det er ukompetente medarbejdere eller medarbejdere, der er trætte af at være der, og som flygter ved første mulighed, eller om det er dårligt arbejdsmiljø, eller hvad det er, der er årsag til, at det generelt opleves som en meget aggressiv stemning i afdelingen af både læger og sygeplejersker. At patienter bliver skubbet frem og tilbage/afvist i stedet for at blive set hurtigt, ville måske i sidste ende "spare tid og ressourcer" i det lange løb. I stedet for at læger/sygeplejersker "skal bru-	Virkelig dårligt

ge tiden på ikke at se patienten" ved en masse skrivearbejde og ringen og talen i telefon og lave afvisninger samt tage patienternes journaler op og ned i arkiv. Alt i alt har jeg aldrig følt mig dårligere behandlet noget sted som der.

-  28 Jeg synes, jeg manglede information om min sygdom. Eventuel skriftlig materiale, der kunne læses, når jeg kom hjem. De var meget gode til at holde tidsplanen. Dårligt
-  29 Stor tak for en rigtig god behandling. Virkelig godt
-  30 Plus: Rigtig god atmosfære. Hyggeligt, lunt venteværelse med te, kaffe og ugeblade. Utrolig venlighed af både læge og andet personale. Minus: Dårlige parkeringsforhold. Virkelig godt
-  32 Ved første undersøgelse/udredning kunne ambulatoriet godt "advare/forberede" patienten om, at muligheden for, at man ikke må tage bilen hjem, kunne blive aktuel. Jeg havde f.eks. kørt 150 km. for at blive udredt, og så får jeg at vide, at jeg ikke må køre hjem. Hvad gør man så?... Man tager bilen hjem, for det er den eneste mulighed for, at man kan komme hjem. I kunne skrive i indkaldelsesbrevet, at det anbefales at tage en ledsager med, der kan køre bil. Virkelig godt
-  35 Nej, det eneste, som kan klages over, er parkeringsforholdene. Sidste gang måtte jeg cirkulere 35 minutter, inden jeg fik en plads. Det er ikke tilfredsstillende, når man har sclerose og ikke ret lang gangdistance. Ved godt det ikke hører hjemme her, men der var ikke andre steder at skrive det. Virkelig godt
-  36 Kan altid være bedre, især venteværelse. Godt
-  38 Jeg synes, overordnet set, alle var/er meget søde, venlige og professionelle, om end det er lidt surt, at der blandt lægerne er folk, der ikke taler flydende dansk, og derfor eventuelt undgår de lidt mere krævende spørgsmål/svar. Endeligt er det mit klare indtryk, at I alle har meget travlt og bestemt ikke kommer sovende til Jeres løn :-). Så alt i alt en god oplevelse. Godt
-  41 Jeg fik mit hår vasket, inden jeg kom hjem, hvilket jeg var glad for, da jeg ikke selv kunne klare det. Ellers synes jeg, det er svært at svare, men i det store og hele får man en pæn behandling af personale og læger. Intet svar
-  42 Personalet er bare SÅ SØDE og hjælpsomme. Virkelig godt
-  43 I mit tilfælde var der kommet MR-scanning fra anden klinik på forhånd. Disse burde være gennemgået før mit besøg, og hvis gennemgang skulle ske, mens jeg var tilstede, burde jeg være med og ikke sættes af i venteværelse, mens de gennemgik scanningen. Godt
-  44 Jeg startede med behandlinger på ambulatoriet for [mange] år siden. Der er sket store fremskridt siden: Ventetiden dengang kunne være op til flere timer, og lægen NN havde ikke sat sig ordentligt ind i min sygdom. Det var ligesom noget, der bare skulle overstås. Der er meget mere styr på i dag, da lægerne NN er blevet yngre og lytter til, hvad man siger og spørger altid, hvordan det går. Godt
-  45 Alt fungerede fint! Intet svar
-  46 Personalet har været meget venlige. Ventetiden har været det største problem. Har få gange ventet op til to timer pr. gang. Det er meget dårligt. Jeg fik taget en prøve fra ryggen. Lægen stak forkert to gange. Det må bare ikke ske. Der kom en anden læge. Han stak rigtigt første gang. Jeg havde det bare så dårligt bagefter. [Og dette fortsatte et stykke tid]. Det var under al kritik. Godt


Bilag 1


-  47 Sørge for at det bliver den samme læge, da det giver mere tryghed. Ambulatoriet er en lang smal gang, hvor det vil være hyggeligt med farver og blomster. Den samme sygeplejerske igennem [mange år], det giver dominans og forkælelse til nogle patienter. Lægerne har været fantastiske, ja dem kan jeg ikke rose nok. Godt
-  48 Jeg er fuld af lovord over personalet og undersøgelserne. Det er lidt sent at sende spørgeskemaet nu, så længe efter. Hvis I havde bedt mig give en karakter på 12-skalaen selve dagen, jeg var der, ville det have været ti eller 12. Virkelig godt. Virkelig godt
-  49 Dette ambulatorium har givet mig den bedste behandling. Jeg er tilfreds med forløbet, med undtagelse af venteværelset, da jeg ikke synes det passer til alle patienter med forskellige behov. Godt
-  50 Har intet at kommentere! Ligger ikke til min natur!! Bedes om og ikke at få flere spørgsmål!!! Godt
-  52 Det ville være dejligt, hvis man følte sig velkommen og, ikke kun som et nummer i rækken. Dårligt
-  54 Lægen som man møder i forbindelse med kontrolbesøgene på hovedpineklinikken (desværre har jeg ikke set et navneskilt, så jeg ikke ved, hvem vedkommende er) er guld værd. Han er vidende, lyttende og god til at forklare. Jeg har været knyttet til smerteklinikken/hovedpineklinikken i flere år pga. [særlig lidelse] og er meget glad for den service, I yder. Det er en lettelse for én som mig at kunne komme til at tale med dygtige læger, som kender til min sygdom. Da jeg udfylder dette skema lige før jul, vil jeg ønske jer alle en glædelig jul og et godt og lykkebringende nytår! Virkelig godt
-  57 Jeg syntes, det kunne være rart, det var den samme læge hver gang. Jeg bryder mig ikke om, at lægen sidder og ser på sin pc-skærm, mens man snakker sammen. Det synes jeg er meget uhøfligt. Disse besøg får jeg ikke noget ud af, fordi jeg føler ikke, der bliver hørt efter, hvad jeg siger. Godt
-  59 Jeg føler mig altid velkommen, og det er vigtigt når man kommer med fire måneders mellemrum. Virkelig godt
-  60 Mangler mere skriftlig orientering pga. hukommelsesproblemer. Kunne godt have brugt lidt mere information om medicin, herunder dosering. Godt
-  61 At det er den samme læge, der behandler (eller maks. to forskellige læger) og ikke gang på gang skal fortælle om ens eget forløb. Man kommer der for behandling af en lidelse og bør føle sig sikker på rette fremtidige behandlinger. Dårligt
-  63 Jeg synes, at der blev taget godt imod vores unge datter, og stor forståelse for, at hun er ung og gerne vil gøre de ting andre unge mennesker gør. Jeg kunne godt tænke mig, at man var mere konkret i forhold til [hvilken] øvrig medicin patienten måtte tage. Jeg oplever at lande mellem to stole, når forskellige læger skal ordinere medicin for forskellige sygdomme. Her har jeg måtte være meget "på", for at få ordineret medicin, der kunne arbejde sammen. Virkelig godt
-  64 [] og siden dengang har jeg gået til kontrol på Århus Kommunehospital. Det er et godt hospital. [] Jeg kunne ikke tænke mig noget andet sted at komme. Derfor valgte jeg Århus Sygehus. Virkelig godt
-  65 Ingen evaluering fra neurologisk. Dårligt
-  66 Jeg synes, at mine besøg hvert halve år er helt ok. Får svar på mine spørgsmål, og bliver hørt når jeg siger noget. Man er jo også selv ansvarlig for at få et kontrolbesøg til at være ok. Godt
-  67 Jeg var indkaldt til samtale med baggrund i skanninger foretaget på forskellige sygehuse. Lægen Det kan jeg

	<p>havde IKKE set billederne men på baggrund af samtale kunne han udelukke muligheden for epilepsi, min næsten konstante, stærke hovedpine mente han var nakkespændinger. Efterfølgende har jeg fået brev fra NN, der siger at der ikke er nogen forandringer i forhold til tidligere skanninger. NN mente, at jeg var blev informeret om resultaterne under samtalen med lægen.</p>	ikke vurdere
	<p>68 Ja, de kunne tilrettelægge undersøgelse, lægesnak, så der var et flow i det - normal praksis på øvrige afdelinger. Når der kommer svar på undersøgelser, skal de selvsagt modtages straks og forelægges læge, der så bør have tid til samtale. Der bør følges op på igangsatte behandlinger/undersøgelser. En MR-scanning bør medføre et lægesvar (som lovet), uden der skal rykkes fire gange og gå to måneder i usikkerhed. 20 dages prøve på medicin bør medføre opfølgning, hvad nu?</p>	Dårligt
	<p>69 Indrette et venteværelse med mere plads for en kørestolsbruger.</p>	Virkelig godt
	<p>70 Ambulatoriet kunne ikke gøre det bedre. Men jeg ville ønske [andet] sygehus ville gøre det lige så godt, for de tager ikke hensyn til, hvad de laver ved en patient. Og så hører de ikke efter, hvad man fortæller dem.</p>	Godt
	<p>71 Tiden mellem de kliniske undersøgelser, MR-scanning og [andre prøver] var laaang - dårligt. Undersøgelserne på ambulatoriet har været fine. Generelt en behagelig afdeling at komme på. Venteværelset kunne godt gøres lidt hyggeligere.</p>	Dårligt
	<p>72 Det varede [nogle uger] før, jeg fik besked om undersøgelsens resultat trods mange rykkere!</p>	Godt
	<p>73 Det er [mange år] siden jeg første gang kom på afdelingen. Jeg husker tydeligt min usikkerhed nybagt mor, der nu skal have en melding/undersøgelse om en kronisk sygdom. Jeg blev modtaget af en fantastisk lægesekretær (tror jeg), som gjorde alt for at få mig gjort godt tilpas og hjalp mig med min lille dreng, som jeg ikke selv havde kræfter til, samt at få varmet en flaske. En stor ros for modtagelse. Jeg kunne godt have brugt noget omkring min sygdom på skrift, som jeg kunne have læst, da jeg kom hjem.</p>	Det kan jeg ikke vurdere
	<p>76 Der er for lang ventetid på en taxa: Cirka en time fra hjemmet og modsat igen. Det samme gælder for øvrigt også til andet sygehus.</p>	Intet svar
	<p>77 Jeg har absolut kun ros til afdelingen: Meget fin modtagelse af sygeplejerske, absolut kompetente læger. God tone mellem personale og mig. Der er absolut ikke noget at klage over. Ved tidligere indlæggelse også kun god oplevelse - i det hele taget genkender jeg ikke pressens kritik af sygehusvæsenet!</p>	Virkelig godt
	<p>78 De er virkelig søde og gode til at informere.</p>	Virkelig godt
	<p>81 Bruge lidt mere tid på at informere om ordineret medicin og virkning. Føler tingen/undersøgelse/behandling går MEGET hurtigt. Har ALTID følelsen af at have det ene ben ude af døren, inden man næsten er kommet ind og mangler lidt bedre forklaring, dialog og empati.</p>	Det kan jeg ikke vurdere
	<p>82 Jeg har også været indlagt på to andre sygehuse, og på disse steder har jeg manglet, at lægerne vidste noget om min behandling/medicinering fra Aarhus. Dette har i et tilfælde medført stor mangel på min [] medicin i omkring et døgn.</p>	Godt
	<p>83 Meget ros!</p>	Virkelig godt
	<p>84 Kortere ventetid imellem undersøgelserne, når man skal igennem tre undersøgelser før man kan få</p>	Godt

Bilag 1

samlet svar på de tre undersøgelser. Og fra sidste undersøgelse til svar på hospitalet gik der cirka tre uger. Det virker som lang tid.

-  86 Synes ambulatoriet er kommet til at fungere langt bedre end for [flere] år siden, dog virker venteværelset trist og slidt. Som ny virker det meget rodet at komme i ambulatoriet, da man ikke umiddelbart kan se hvor man skal henvende sig. Kontorerne er lukkede enheder, også selvom dørene står åbne. En "reception" kunne afhjælpe det. Godt






-  87 Lægen var lydhør og informerede godt. Dejligt med stort set ingen ventetid. Godt

Neurologisk Ambulatorium F, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

















ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Samlet indtryk
8	Fik mange udsættelser af aftaler.	Dårligt
14	Jeg blev overflyttet fra en neurologisk afdeling til second opinion - er siden fortsat på et andet sygehus, ventetiden er minimal, personalet venligt.	Godt
18	Der var, så vidt jeg husker, ikke nogen information om ventetiden. Jeg finder det helt utilstedeigt, at man skal vente mere end et par uger, når der er tale om så seriøs sygdom. Oplevelsen af, at ens krop går mere og mere i stykker, og man ikke aner hvorfor, er ubeskrivelig.	Virkelig godt
23	Det var en akut undersøgelse, der gik 2 dage.	Godt
26	Inden var jeg blevet afvist flere gange, på trods af at øre-næse-hals-læge samt egen læge havde henvist mig. Først når den privatpraktiserende neurolog henviste mig, blev jeg talt med/indkaldt på neurologisk ambulatoriet. Dvs. at der gik over 16 uger med frem og tilbage og en meget lang sygemelding uden afklaring.	Virkelig dårligt
27	Kom direkte fra [andet sygehus] til Århus. Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
31	Et FORELØBIGT valg af ambulatorium. Samtalen var lidt sølle, men personalet løste opgaverne flot! Lokalerne var uegnede, dvs. de fysiske rammer - mørke, snævre gange og farveløse.	Virkelig godt
33	Der var stort set ingen ventetid, så jeg startede ud med én tid!	Godt
39	Jeg havde et langt sygdomsforløb forinden, og var i ambulatoriet første gang for 30 år siden.	Godt
41	Venligt personale, men for lang ventetid.	Intet svar
43	Har fået en tid, er mødt op til tiden. Har ikke, så vidt jeg husker, været i kontakt! Er henvist fra [sygehus] via [afdeling på andet sygehus].	Godt
47	Jeg er kommet der siden [1960'erne], og det har været meget op og ned med modtagelsen :{.	Godt
48	Det gik meget stærkt med at få en tid - fra tirsdag til fredag i én uge. Det var utrolig flot.	Virkelig godt
51	Jeg fik den information, jeg behøvede.	Intet svar
52	Måtte rykke for en ny tid, da der var en meget lang ventetid. Fik en ny tid med min læges hjælp.	Dårligt
53	Det er ren rutine. Jeg har været der masser af gange, og taler hver gang med samme læge om min [sygdom. Jeg er meget tilfreds!	Godt
59	Henvist fra lægen, og ved det første besøg kom jeg straks i behandling.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 74 | Vi fik en rigtig god modtagelse, og vi fik alle de nødvendige informationer. | Godt |
|  | 75 | Desværre var der ventetid på [flere] uger. | Virkelig godt |
|  | 79 | Personalet er meget venligt at tale i telefon med, når man ringer og har spørgsmål. | Virkelig godt |
|  | 83 | Det var et akut epileptisk anfald, så blev ikke som sådan informeret/indkaldt om/til undersøgelse. Men blev virkelig godt modtaget og var glad for info om videre forløb. | Virkelig godt |
|  | 86 | Fik en tid per telefon og mødte op. Ventede halvanden time - det er dog blevet langt bedre. Er kommet i ambulatoriet gennem [flere] år. | Godt |















Neurologisk Ambulatorium F, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Samlet indtryk
	1	Sekretæren på ambulatoriet benytter ofte ventetiden til at spørge ind til, hvordan jeg har haft det siden sidst. På den måde oplever jeg, at jeg bliver taget alvorligt, og det gør mig tryk.	Dårligt
	5	Virkelig god modtagelse af kontaktsygeplejerske. Gav skriftlig information til min datters kammerater med mere.	Virkelig godt
	7	Det var en positiv oplevelse. Ingen særlig ventetid, så jeg var meget tilfreds.	Intet svar
	8	Det vil være bedre, hvis sekretæren har et smil på læberne.	Dårligt
	9	Flinke og meget oplysende om, hvad der skulle ske i det videre forløb.	Godt
	13	Alle søde og hjertelige og hjælpsomme.	Virkelig godt
	21	Ventede i fem timer inden der skete noget.	Dårligt
	24	Altid venlige. Yderst forstående hvis man kommer for sent pga. parkeringsproblemer.	Virkelig godt
	25	Venligt personale.	Godt
	26	Jeg følte mig meget dårligt behandlet af den [medarbejder] jeg var til samtale ved. Han sagde, at det var psykisk, og om jeg ikke var lidt angstpræget. Hvilket på ingen måde er tilfældet. Jeg blev prikket og stukket på med spidsgenstand på en meget aggressiv måde, hvorved det er klart at man trækker sig tilbage, når man i forvejen har en tynd og sart hud. Jeg blev overhovedet ikke hørt. Som om jeg ikke ved hvad, og hvordan problemet er opstået. Jeg har aldrig nogen sinde blevet behandlet så respektløst før. Jeg var både vred og ked af [det], da jeg gik derfra. Samme dag skrev jeg oplevelsen og navn ned. Jeg har virkelig følt mig kastet frem og tilbage i forhold til denne afdeling i alt i fem måneder.	Virkelig dårligt
	31	De nuværende er fine og miljøet ser ud til at møde patienterne herunder undertegnede flot.	Virkelig godt
	40	Man føler sig godt modtaget. Selv på dage, der er travlt, har man øje på, hvor længe man har ventet og får besked.	Godt
	41	Har kun været der få gange.	Intet svar
	48	Meget venligt.	Virkelig godt
	52	Der virker meget kaotisk og stresset.	Dårligt
	54	Svært at komme igennem pr. telefon til sygeplejersken. Sekretæren meget lidt hjælpsom og gad faktisk ikke engang lytte, hvad jeg ville sige. Jeg kan godt forstå, at folk har travlt, men de pågældende personer sidder altså i en stilling, som forudsætter kundekontakt, i vores tilfælde menne-	Virkelig godt

Bilag 1

sker som er syge, og som ikke kontakter hovedpineklinikken for sjovs skyld.














	55	Venlige smil og hjælpsomhed.	Intet svar
	58	God information.	Godt
	62	Ingen ventetid. Hurtig behandling.	Virkelig godt
	64	Det har altid været fantastisk, for vi kender efterhånden hinanden så godt, så det er helt ventet.	Virkelig godt
	66	Det er vigtigt at blive godt modtaget, da man jo mange gange er nervøs for hvad, der skal ske, efter man har fået konstateret en sygdom.	Godt
	68	Jeg har gennem de sidste 12 år besøgt adskillige afdelinger på to sygehuse. Her oplevede jeg den værste afdeling - dårlig kommunikation, masser af ventende, utilfredse patienter (henvist til CT-scanning, blodprøve plus ultralyd - alt ok) SAMME DAG! Rykkede mange gange for aktivitet. 4-6 ugers ventetid!	Dårligt
	69	Husker det ikke.	Virkelig godt
	71	En lille følelse af varme ved skranken, da der står en lille potteplante og levende lys :)	Dårligt
	76	Blev budt velkommen og tilbudt drikkevarer.	Intet svar
	77	Absolut kun ros.	Virkelig godt
	78	Når jeg husker tilbage, virkelig god. Men var jeg blevet spurgt lige efter, kan det være, svaret var dårligt.	Virkelig godt
	83	Akut.	Virkelig godt
	85	Flinke, rare og oplysende personale. Jeg blev kaldt ind lige til tiden, så var meget tilfreds.	Virkelig godt
	86	Som ny virker det rodet - men når man først ved hvor lægen holder til, melder man sig jo bare i forkontoret.	Godt

Neurologisk Ambulatorium F, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Håndtering af fejl
1	Ja, jeg har oplevet gennem mange år, at der er sket fejl og uopmærksomheder omkring min medicinske behandling!	Virkelig dårligt
2	[Mange] mislykkede forsøg ved lægning af venflon. Fået [forkert væske] i stedet for medicin i omkring en halv time, inden det blev opdaget.	Dårligt
8	Blev bedt om at stoppe medicinen [] af læge NN. Dette medførte, at jeg mistede hukommelsen og [anden alvorlig konsekvens] siden 2008 [foråret] indtil 2010 [efteråret].	Dårligt
9	Jeg ventede på indkaldelse, men måtte ringe for at få en dato. Grunden var den, at der ikke var modtaget billeder af M.R.-scanning fra andet sygehus. Ellers en ok behandling.	Godt
12	Var åbenbart "faldet ud" af jeres "system" (blev ikke indkaldt). Først da egen læge rettede henvendelse til jer, kom atter indkaldelse. Senere da vi rettede telefonisk henvendelse til jer, blev der sagt, at I ville ringe tilbage inden for ti minutter - da der var gået over en time, ringede vi igen til jer og fortalte, at der nu var gået over en time, siden I lovede at ringe om ti minutter. Én gang vi ankom til undersøgelse, kunne man ikke i modtagelsen se, at jeg var blevet indkaldt, vi havde dog indkaldelsen med, så I kunne se, at det var rigtigt. Vi fik så en ny indkaldelse og blev "trøstet" med, at vi jo [ikke boede så langt væk]. Jo jo, men vi er dog [ældre], og I ved nok selv, hvor svært det er at finde parkeringsplads.	Intet svar
15	Ingen.	Intet svar
17	Da jeg skulle have svar på min MR-scanning, var jeg blevet lovet, at lægen ville ringe mig op, men jeg måtte selv tage kontakten. Da jeg skulle ind til undersøgelse tre måneder efter, jeg var begyndt på min medicin, blev jeg ikke kaldt ind, da jeg var blevet "glemt". Da jeg ringede, fordi jeg jo skulle have fyldt medicin op (havde fået med hjem til tre måneder), spurgte jeg, om ikke jeg skulle kaldes ind til tjek, og det havde jeg jo ret i, så jeg fik en tid en måned senere.	Godt
20	Ventetiden på videre konsultationer i anden afdeling. Ventetiden på indkaldelse (ca. to år) rutinemæssigt til samme afdeling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	En sygeplejerske der måtte kalde på en læge, da hun ikke selv kunne klare opgaven.	Godt
22	Lægen have ikke sat sig ind i mit forløb fra tidligere behandling.	Dårligt
26	Der blev ikke lyttet til mig. Lægen "var så klog", at han vidste, hvad der var galt, uden jeg fik en chance for at forklare, og når jeg prøvede at få et ord indført, følte jeg mig fejlet af. Tillige sikkert en forud fattet mening, idet jeg kan se, at nogle af dem, der har skrevet i min journal, direkte har skrevet noget andet end det, der er sagt/ment. Tillige burde de ansatte være klar over, at man altid skal formulere sig i journalen, så borgeren kan læse sin journal uden at finde sarkastiske sætninger med store bogstaver.	Virkelig dårligt

Bilag 1

	34	Ved udlevering af medicin bliver man spurgt om farven på medicinpakken. Det resulterede i forkert udleveret medicin. "Ikke godt". Havde nok været smartere at spørge om operationsnummer i stedet også var gået til en Pc.	Godt
	36	Ingen fejl.	Intet svar
	38	Lægen måtte stikke flere gange, ikke at det er noget at pive over, men en fejl er det vel?	Godt
	43	Man mente ikke, jeg kom det rigtige sted. Jeg fik ingen indsigt i MR-scanning som skulle gennemgås. Afklaring med egen røntgenafdeling ikke forelagt før mit besøg.	Godt
	48	I forbindelse med, at jeg skulle have recept på medicin, måtte jeg selv gøre opmærksom på, om præparatet kunne bruges sammen med min anden medicin. Det kunne det ikke, så jeg fik recept på noget andet, der kunne. Det havde givet en fejl, hvis jeg ikke selv havde været vågen.	Godt
	50	Til tider for lidt information! Negative sygeplejersker! Mere har jeg ikke at sige.	Intet svar
	52	Jeg fik ingen information om, at jeg kunne få hjælp igennem Rehabilitering for Muskelsvind.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	61	(Forskellige) læger skal først til at gennemgå min journal når jeg bliver kaldt ind (er mit indtryk). Er blevet fejlmedicineret.	Godt
	68	Der kom svar fra øvrige afdelinger, uden det blev undersøgt. Først ved at klage over ventetid fik jeg og lægen besked. Der skulle også rykkes to-tre gange, sidst med pårørende, som var mødt op, da jeg stadig ventede, inden det lykkedes at få afsluttende lægesamtale.	Dårligt
	69	ved påfyldning af [medicin]pumpe. En ændring af koncentrationen aftalt med læge og noteret i journal ikke indført på mit skema/min log, da journalen over den årlige kontrol ikke var skrevet ren. Men fejlen blev opdaget straks, da uoverensstemmelse mellem det aftalte, som jeg kunne huske, og det der stod på mit skema/min log.	Virkelig godt
	76	Har ingen kontaktperson.	Intet svar
	84	De glemte at bestille tid til [undersøgelse], hvilket gjorde, at vi nåede op på otte uger til tre undersøgelser samt ventetid på det samlede resultat (ca. tre uger).	Godt
	86	Bloodprøvesvar, som de ikke kunne finde, altså nogle, som var taget i laboratoriet på kommunehospitalet i Århus.	Virkelig dårligt














Neurologisk Ambulatorium F, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus



Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Samlet indtryk
2	Nu er jeg kommet på ambulatoriet i [nogle] år, og der er ting, som er blevet bedre. Ambulatoriet er kommet i nyrenoveret omgivelser, og behandlingen er blevet rutine for personalet, så der sker ikke så mange fejl mere.	Godt
8	Jeg er ved at skrive en anke til patientforskrings ankenævnet.	Dårligt
9	Trods store frustrationer over mine symptomer, har jeg altid følt mig godt behandlet og taget alvorligt. Jeg har kun ros til læge NN for hans måde at være på. Ligeledes meget ros til sygeplejerskerne.	Godt
11	Papirer bortkommet, eller ikke fået læst nok på det.	Intet svar
12	Er egentlig ganske tilfreds med forløbet!	Godt
18	Angående mine forventninger. Umuligt spørgsmål. Når man aldrig selv har været patient på et sygehus før, er det helt umuligt at have forventninger. Jeg havde en forventning om, at de skulle finde problemet. Jeg var så pissesyg, at jeg faktisk var ligeglad med alt andet. Angående samarbejdet mellem afdelingerne. Jeg har mange gange oplevet, at det er hurtigere for mig at bede om journalkopier og tage dem med rundt, end det er at vente på, at de bliver fragtet fra sted til sted med intern post - også selvom de pågældende afdelinger ligger i samme bygning. Så generel kritik når man er tilknyttet [flere] forskellige klinikker på sygehuset: Elektronisk journaldeling. Det er så frustrerende, at læger ikke ved, hvad der sker på de andre klinikker, og at man selv som patient skal være den 'raske', der har styr på alle præparater.	Virkelig godt
19	Har problemer med mine lunger, og det vidste de ingenting om.	Godt
25	Har svært ved at forklare, hvor galt det virkelig står til. Jeg forsøgte at virke mere frisk, så min profil til mit arbejde/kommunens læge så bedre ud (for at beholde mit arbejde). Blev fyret alligevel på grund af [sygdommen].	Godt
26	I forhold til tidligere når jeg har prøvet at kontakte afdelingen vedrørende de fejl fra tidligere, som, jeg mente, var begået, blev jeg talt ned til, hvilket, jeg bestemt synes, er meget uprofessionelt at behandle patienter på. Dette er i nogen grad også sket af en sygeplejerske, jeg har talt med ved et par telefonhenvendelser. Jeg har en følelse af en generel dårlig stemning i hele afdelingen i forhold til indlæggelse (der var meget travlt lige på det tidspunkt) og specielt dårligt i ambulatoriet. Om det er dårlige arbejdsforhold/arbejds miljø er måske en mulig årsag. I så fald mærkes dette af patienterne. Dette har jeg f.eks. ALDRIG følt eller mødt i forbindelse med mødet med læger og sygeplejersker, når jeg f.eks. har været i kontakt med andre afdelinger.	Virkelig dårligt
34	En læge skriver et sprog, som almindelige mennesker ikke forstår, latin osv. Måtte ringe og få det "oversat".	Virkelig godt
37	Jeg er datter til patient. Jeg har modtaget information angående mor, hun ikke selv har modtaget,	Godt

Bilag 1

det forvirrer hende.


- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 46 | For lang ventetid. | Godt |
|  | 52 | Håber da, at læge NN kender til rehabilitering for muskelsvind. | Dårligt |
|  | 54 | I forbindelse med en konference i oktober måned var der kun en kort telefonbesked ved hovedpineklinikken som fortalte, at klinikken er lukket og henviste til egen læge. Dette er helt uacceptabelt, da i mange tilfælde (f.eks. mit) kan egen læge ikke gøre noget. Man skulle henvises til smerteklinikken, så man stadig kunne få hjælp. I mit tilfælde havde jeg brug for [en bestemt hjælp], og da jeg ikke havde fået hjælp tidligere, ved jeg ikke, hvad jeg havde gjort. | Virkelig godt |
|  | 56 | Hvad sker der nu? Får jeg en henvendelse, eller skal jeg kontakte hospitalet eller egen læge? | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 64 | Da det er [] jeg bliver behandlet for, har NN altid givet mig den bedste behandling, man kunne få, jeg har prøvet mange præparater, og de forsøger stadig at finde på bedre medicin, der kan hjælpe mig, men det er nok noget, jeg må lære at leve med. Operation har været på tale, men jeg afstod. Undersøgelserforløb og behandlingsforløb var det allerbedste, der kan fås. | Virkelig godt |
|  | 66 | Den eneste ventetid, jeg som regel oplever, er i forbindelse med at få taget blodprøver. Der kan være mange. | Godt |
|  | 68 | Ja, jeg fik udstedt ny medicin på prøve i 26 dage plus henstillet til MR-scanning (det fik jeg på afbud 7 dage efter). Rykket afdelingen på svar på MR-scanning plus blodprøve plus lægesamtale om ny medicin. Undersøgt i [efteråret]. MR-scanning [en uge senere]. Rykket for svar fire gange. Nye synsforstyrrelser plus ophørt brug af [medicin]. Først lægesvar [i efteråret] (delvis). Tryk igen når der er svar fra specialist. | Dårligt |
|  | 69 | Følte mig fuldstændig tryk omkring en uvarslet indlæggelse. Bortset fra at sygeplejepersonalet klarede en forflytning i lift noget klodset, har jeg intet at indvende mod behandlingen på sengeafdelingen, der jo er præget af håbløse pladsforhold. Det er således grænseoverskridende, at man skal overvære de andre patienters stuegang. Og en klar fejl var det, at jeg ikke kunne blive forflyttet vha. drejetårn, fordi et sådant ikke fandtes på sengeafdelingen. | Virkelig godt |
|  | 76 | Har været inde og tale med en læge NN og derefter været på femte sal og fik taget blodprøver. | Intet svar |
|  | 77 | Første besøg: meget rolig og kompetent læge, som forklarede forløbet, evt. virkninger/bivirkninger, så jeg var helt tryk. Mærkede overhovedet ikke indsprøjtningen. Andet besøg: Meget ivrig læge, der gerne ville fortælle om forløbet (det er positivt ment) og involverede mig i beslutningen om, hvad der skulle foretages. Mærkede en lille smule til indsprøjtningen. | Virkelig godt |
|  | 78 | Jeg kommer hver 4. uge og kender personalet i ambulatoriet rigtig godt. | Virkelig godt |
|  | 83 | Fantastisk modtagelse af "lægesekretær", som virkelig satte sig ind i min situation. Og dejligt at blive genkendt fra gang til gang! Stor ros! | Virkelig godt |
|  | 84 | For lang ventetid på undersøgelser i andre afdelinger og for lang ventetid på det samlede resultat, hvor man ikke aner, om man har sclerose eller ej. Lidt kontant/kynisk i forhold til min tilstand. Jeg havde jo kun "[symptomer] ved høj puls, det dør man jo ikke af". Som lægen sagde. Det lærer man at leve med. Andre har det værre. | Godt |

-  85 Var yderst tilfreds med min undersøgelse. Følte, den var meget grundig, og følte mig meget tryk efter. Virkelig godt
-  86 Ingen ventetid, da der blev taget nye blodprøver. Men det giver en vis utryghed, når der ikke er styr på tingene. Godt

Neurologisk Ambulatorium F, Neurologisk Afdeling F, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium F	Samlet indtryk
4	Det havde været nemmere at svare på (huske), hvis vi havde få skemaet noget før (det er gået to og en halv måned).	Godt
8	Jeg vil gerne komme til kontrol hver sjette måned og ikke hvert andet år.	Dårligt
10	Det gik planmæssigt.	Virkelig godt
16	At ambulatoriet kunne forbedre de fysiske rammer for ambulante patienter.	Godt
24	Er godt tilfreds. Meget professionelt personale.	Virkelig godt
26	Min egen læge måtte rykke for "svar" på min undersøgelse. Dette var ikke modtaget inden for den tidsramme, som var oplyst, og som jeg havde bestilt tid til, hvorved jeg gik forgæves til lægen og efterfølgende en ny tid, og der gik altså fire uger, før jeg kunne få en tilbagemelding. Det er ikke hensigtsmæssigt og medfører en meget lang sygeperiode med uvished samt meget stor risiko for at miste arbejdet af det lange sygeforløb.	Virkelig dårligt
54	Angående sygeplejersken og sekretæren på hovedpineklinikken: Måske er vedkommende bare for stressede, men helt ærligt synes jeg, at man må vise lidt venlighed mod patienter/kunder. Vi kommer der altså ikke for sjovs skyld. Vi kommer, fordi vi desværre har en sygdom. Da jeg ville høre om, hvordan rekvirering af ilt foregik (for det er blevet lavet om et par gange), fik jeg et svar fra sygeplejersken: "Har jeg ikke lige bestilt noget ilt til dig?" Helt ærligt, hvad er det for noget? Jeg sniffer altså ikke til det ilt for sjovs skyld, ej heller lukker jeg det ud i rummet. Jeg tager det, fordi jeg har verdens værste hovedpineanfald, og nogle gange bruger man altså mere ilt end andre gange. Når man sidder i en stilling, som kræver kontakt med andre mennesker, kan man altså ikke bare hælde gylle ud, selvom man har en dårlig dag.	Virkelig godt
56	Som tidligere nævnt er der ikke fulgt op på undersøgelsen - så vidt jeg ved.	Det kan jeg ikke vurdere
58	Svært, da jeg kun var der én gang.	Godt
68	Jeg har kun haft et besøg og efter 4 rykkere og næsten to måneder fået delvist svar på undersøgelsen.	Dårligt
69	Fuldt betryggende at blive ringet op, hvis jeg en enkelt gang havde glemt et besøg.	Virkelig godt
76	Har ikke hjemmepleje eller hjemmehjælp.	Intet svar
80	Efter under sagde doktor NN, at jeg skulle tabe mig [], og jeg skulle henvende mig til min egen læge hurtigst muligt. Jeg henvendte mig til min læge med det samme, men der gik meget lang tid, inden han fik svar fra ambulatoriet (min læge rykkede flere gange), og jeg igen kunne blive medicineret korrekt - blodtryk.	Godt

-  86 Oplever gentagne gange, at mit samarbejde med det kommunale regi trækkes i langdrag pga. al for lang ventetid på skrivelser fra ambulatoriet (helbredserklæringer m.m.)! Godt