

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Neurologisk Ambulatorium
Neurologisk Afdeling N
Regionshospitalet Viborg, Skive



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	25

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:	156
Besvarelser fra afsnittets patienter:	88
Afsnittets svarprocent:	56%

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).

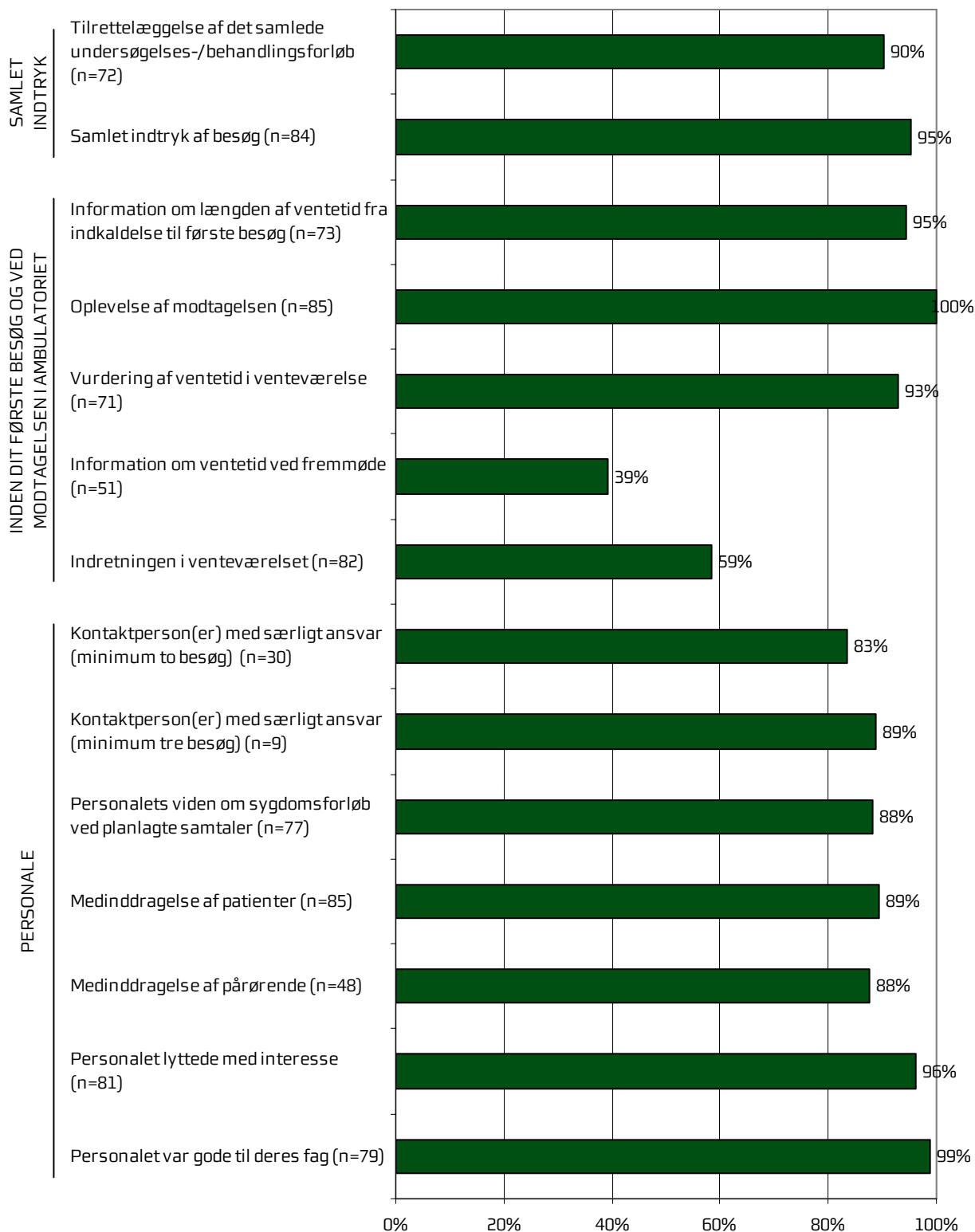
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

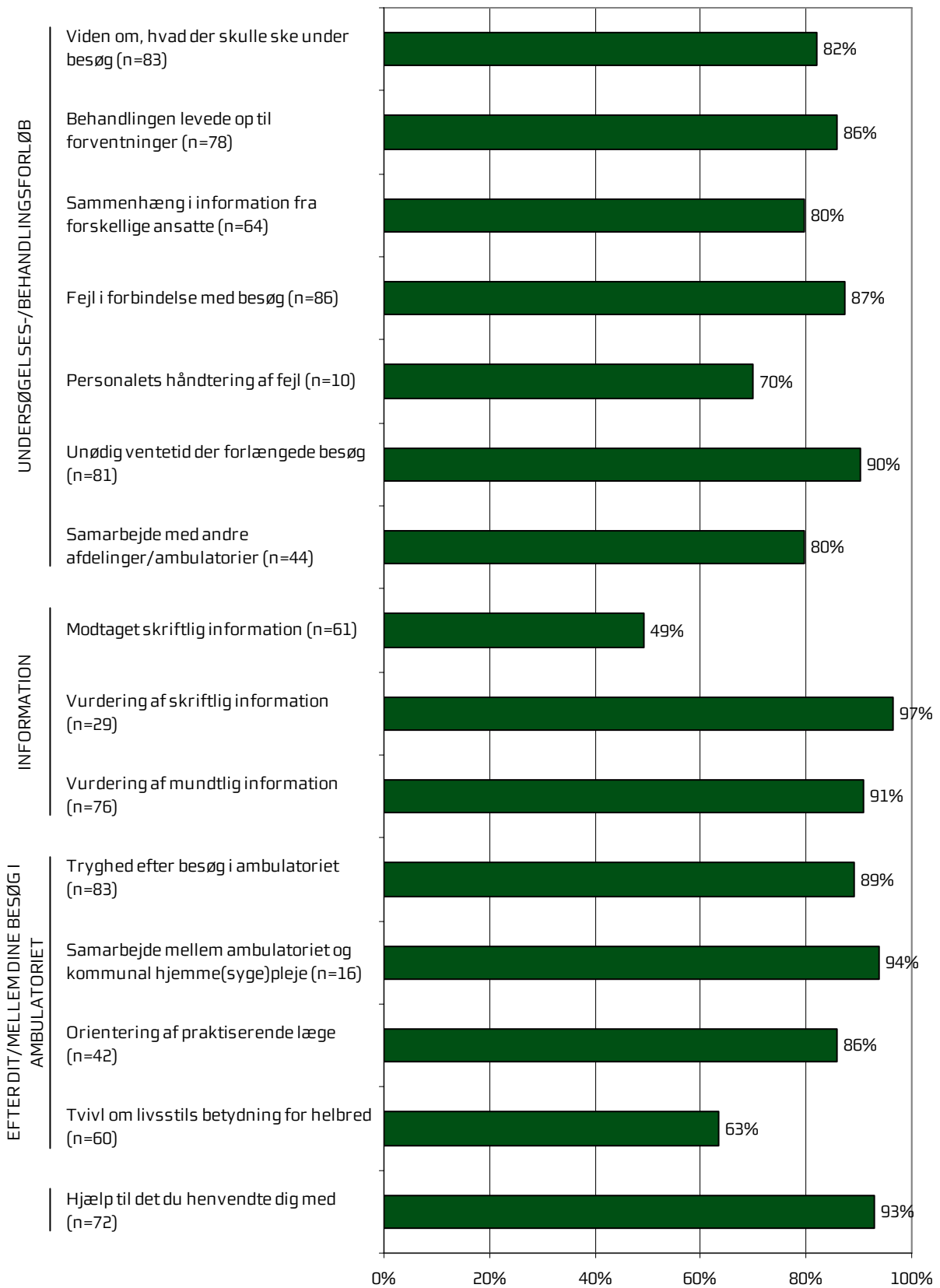
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

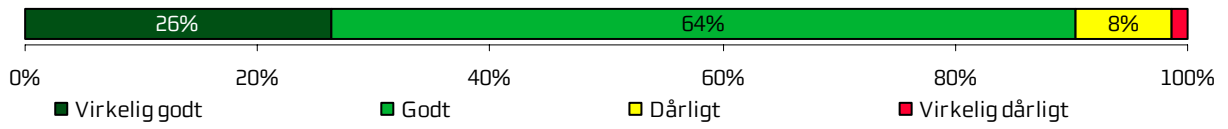
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

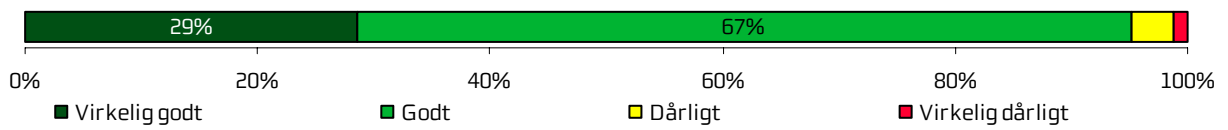
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=72)



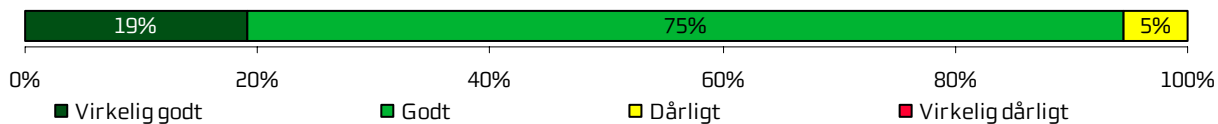
Samlet indtryk af besøg (n=84)



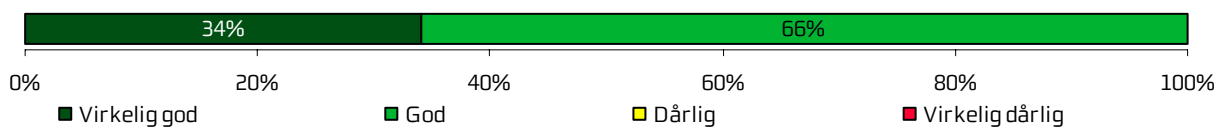
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		90 %	92 %	100 % *	91 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	94 %	100 % *	92 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

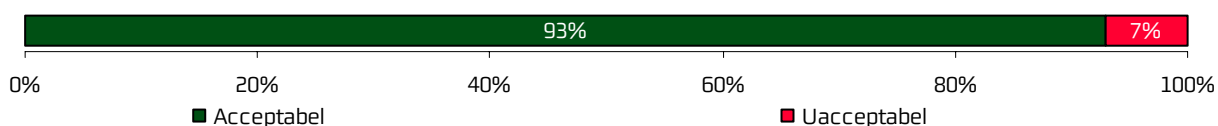
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=73)



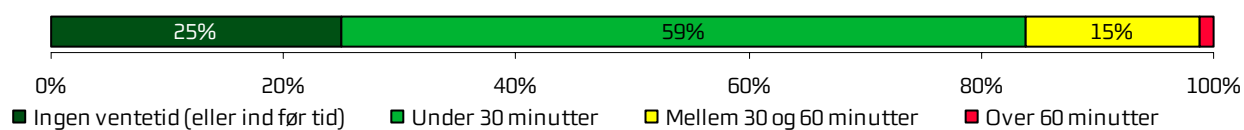
Oplevelse af modtagelsen (n=85)



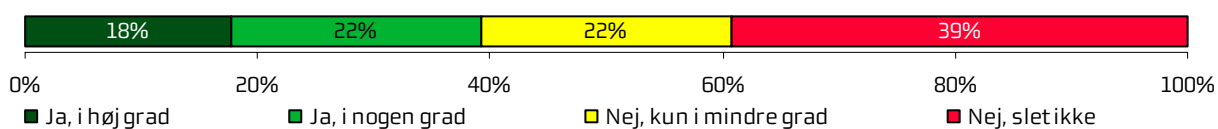
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=71)



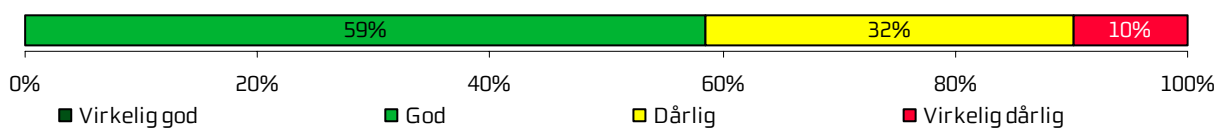
Længde af ventetid i venteværelse (n=80)



Information om ventetid ved fremmøde (n=51)



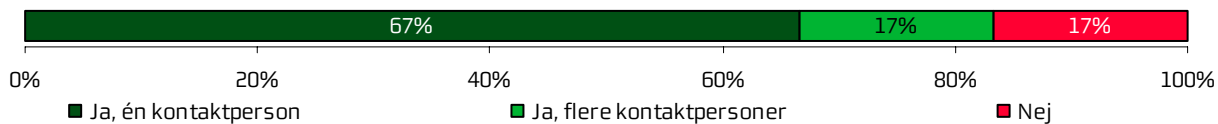
Indretningen i venteværelset (n=82)



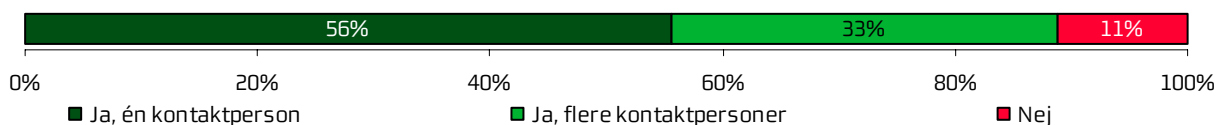
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 % *	91 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	97 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	100 % *	89 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		39 %	41 %	80 % *	34 %	53 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		59 %	48 %	98 % *	60 %	86 % *

Personale

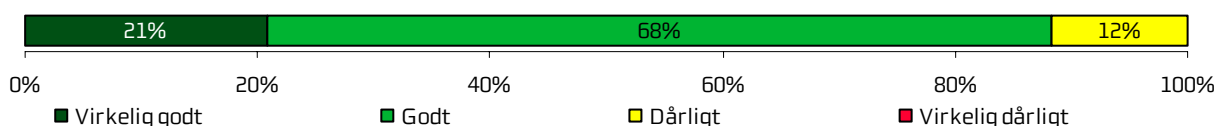
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=30)



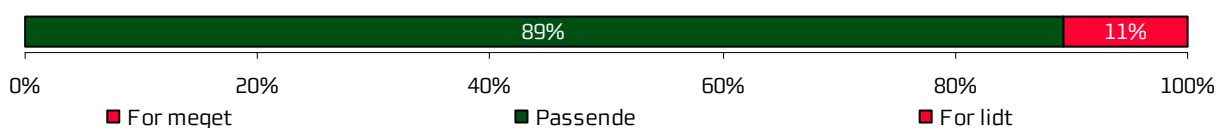
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=9)



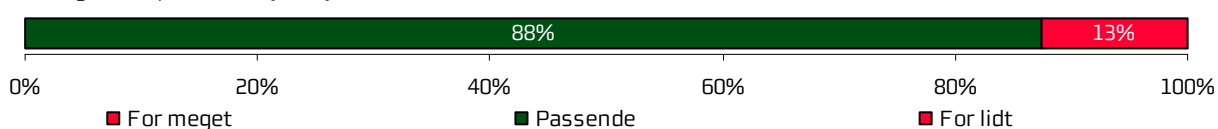
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=77)



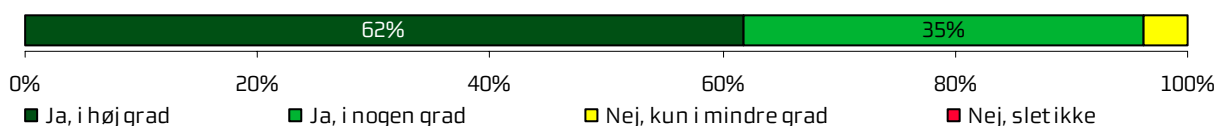
Medinddragelse af patienter (n=85)



Medinddragelse af pårørende (n=48)



Personalet lyttede med interesse (n=81)



Personalet var gode til deres fag (n=79)



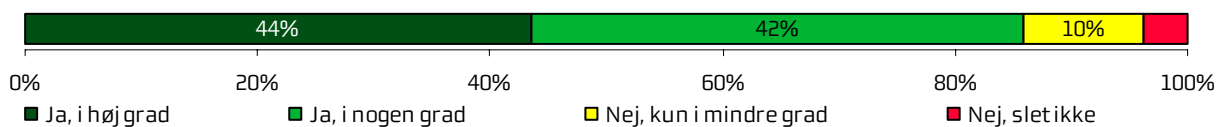
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		83 %	86 %	100 % *	59 % *	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		89 %	-	98 %	70 %	80 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		88 %	88 %	100 % *	88 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	91 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	86 %	99 % *	83 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	95 %	100 %	92 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	100 %	95 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=83)



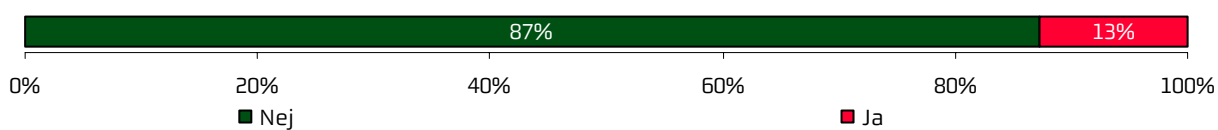
Behandlingen levede op til forventninger (n=78)



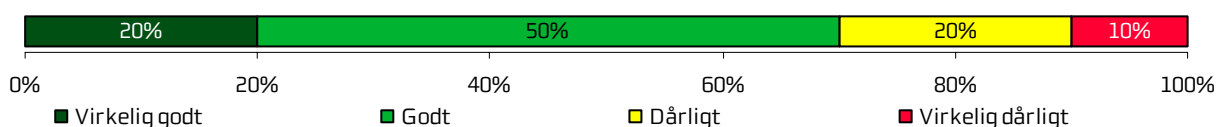
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=64)



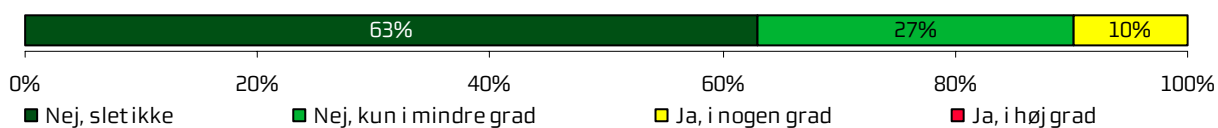
Fejl i forbindelse med besøg (n=86)



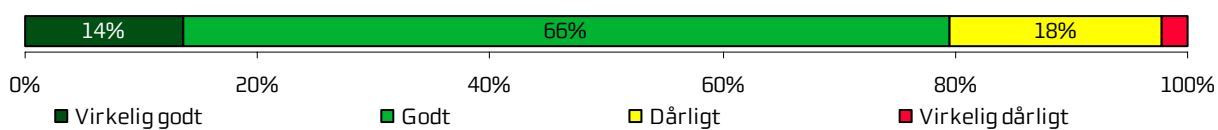
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=81)



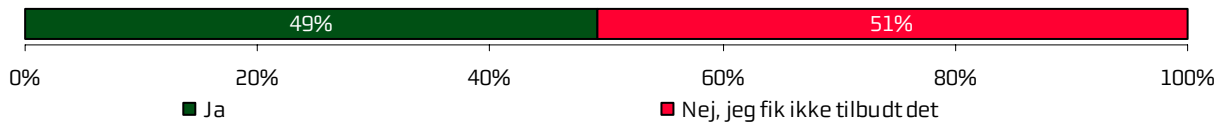
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=44)



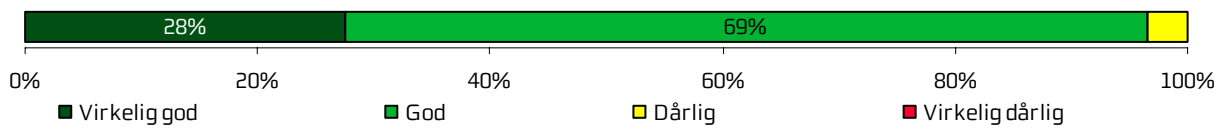
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		82 %	82 %	99 % *	80 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		86 %	87 %	100 % *	83 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		80 %	90 %	100 % *	91 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	-	100 % *	89 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		70 %	-	96 %	69 %	80 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	79 %	97 % *	83 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		80 %	97 % *	100 % *	85 %	93 % *

Information

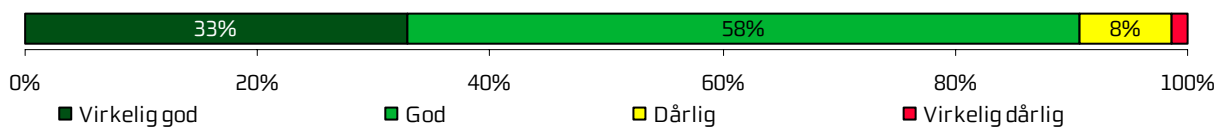
Modtaget skriftlig information (n=61)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



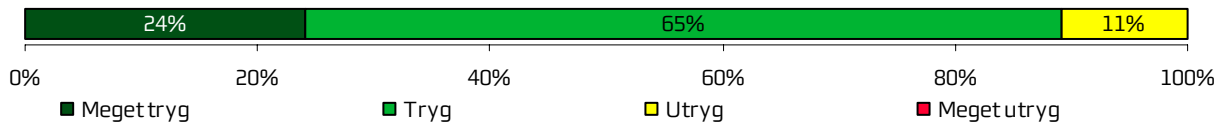
Vurdering af mundtlig information (n=76)



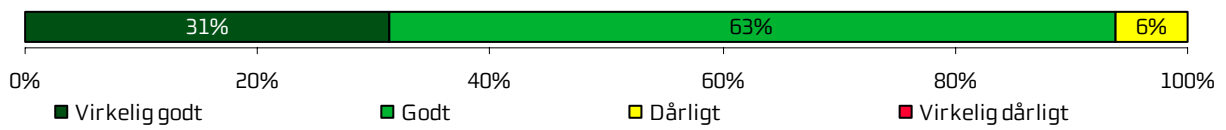
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		49 %	-	95 % *	41 %	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	90 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		91 %	92 %	100 % *	92 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

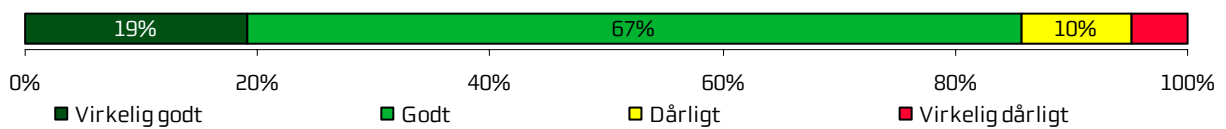
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=83)



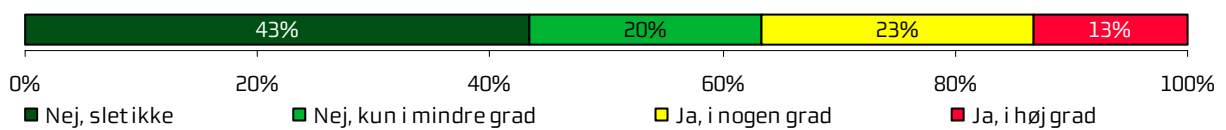
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=42)



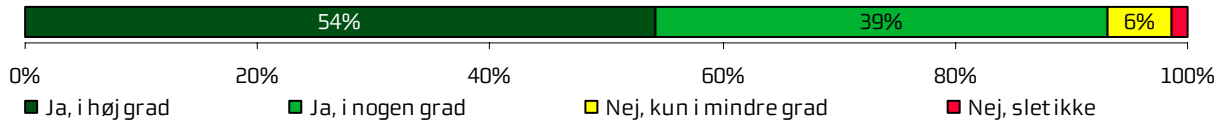
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=60)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	85 %	100 % *	89 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	93 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		86 %	87 %	100 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		63 %	75 %	89 % *	55 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=72)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		93 %	95 %	100 % *	91 %	97 %

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

Neurologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive






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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg savner generel information om sygdom og behandlingsmetoder, herunder nye. Der svares beredvilligt på de spørgsmål, jeg som patient stillede, men jeg oplevede ingen særlig "aktiv" udspørgen til min tilstand.	Godt
3	Der er længe mellem mine besøg, men lidt mere forberedte læger, der ikke bare 'skimmer' journalen lige før besøget, ville være at foretrække, trods jeres tidspres!! Kontaktperson, som en sygeplejerske, føles som god personlig interesse.	Godt
4	Vær forberedt når patienten kommer ind, så lægen ikke skal kigge i papirerne en ekstra gang for overhovedet at huske ens navn!!!	Dårligt
6	Det samlede tidsforløb må kunne planlægges bedre. F.eks. både konsultation og scanning samme dag. Kommunikationen med andre afdelinger kan forbedres væsentligt. Information om, at jeg havde en kontaktsygeplejerske fik jeg først ved egen henvendelse. Ros: Generelt er personalet hjælpsomme, positive og imødekommende.	Dårligt
7	Vi bor nu på [behandlingssted], hvor sygeplejerske NN har kontaktet neurologisk ambulatorium flere gange med forskellige opståede problemer. Hun refererer derefter til mig, så vi hele tiden er opdaterede hver især. Særlig tak til sygeplejerske NN.	Virkelig godt
8	Det eneste er, at jeg syntes, at lægen kunne være lidt svær at forstå. Kunne godt have brugt en til at "oversætte" nogle ord.	Virkelig godt
10	Forbedre både den mundtlige og den skriftlige kommunikation mellem mig og ambulatoriet.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Den sidste gang jeg var kaldt ind til samtale læge NN ikke til stede, men talte med en anden [] læge, som også var god til at forklare. Men hun lovede at undersøge noget gymnastik for folk med diskusprolaps, men det hørte jeg desværre ikke [mere] om. Men ellers meget tilfreds.	Godt
12	Natten efter min operation blev et mareridt. Jeg fik smerter i blæren, som blev ulidelige. Jeg bad den vagthavende sygeplejerske om at blive tilset af en læge, men fik afslag. Jeg fik, skønt jeg sagde, at jeg var sikker på, at jeg ikke kunne lade vandet, hvilket jeg før havde prøvet, men blev affejet med en bemærkning om, at der altid efter en operation var smerter, men at jeg kunne få to Pinex. Da der sent på natten blev vagtskifte, klagede jeg min nød til den tilhørende sygeplejerske. Hun undersøgte mig. "Vi skal straks få gang i den vandladning, inden din blære sprænges" sagde hun.	Intet svar
15	Ændre "venteværelset", hvilket på nuværende tidspunkt kun er en gang, hvor der er trang plads. Især til kørestole. Føler mig udstillet, når vi sidder der på rad og række.	Virkelig godt
17	Jeg har tre gange mødt en speciallæge, hvor jeg følte det var spild at køre efter det. Men her sidste gang var det ok.	Godt

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| ✎ | 19 Jeg har haft en sygeplejerske/kontaktperson med en gang. Det gav mig meget tryghed at få tingene forklaret. Jeg har en gå med-funktion på hospitalet, så jeg er ugentligt vant til ud og ind af disse døre! | Godt |
| ✎ | 20 Den er fin nok. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 Fik god information af sygeplejerskerne - var søde og imødekommende :-) | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 22 De enkelte læger skal kunne forstå patientens sygdom og de spørgsmål, der stilles ved besøget. Kan de ikke forstå problemet, skal de tage kontakt til anden læge, så patienten får den rigtige behandling og får TYDELIGE svar på de spørgsmål, der er. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 24 Lægen opgiver ikke ved første undersøgelse, men ville finde ud af, om der eventuelt kunne være andet [galt]. Det var meget betryggende at føle sig velundersøgt. God læge - godt personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 Færre læger ved kontrolbesøg - for mange forskellige. Samt at nogle læger kunne møde bedre forberedt op, så det ikke er nødvendigt, at starte hvert kontrolbesøg med at skulle referere hele forløbet fra start til slut. | Godt |
| ✎ | 26 I kunne godt sende skriftlige papirer om min sygdom. Mere information (måske skriftligt). | Godt |
| ✎ | 27 God behandling. | Godt |
| ✎ | 28 Det er sikkert godt nok, det der bliver gjort, det kan jeg ikke vurdere. Men det er ikke godt nok, at der skal gå 4 måneder, uden jeg er blevet klogere på den livstruende sygdom, jeg har, og uden der er blevet påbegyndt en behandling. Det går da én på nerverne. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 30 Alt ok. | Godt |







Neurologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

	ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	14	Tiden, fra jeg blev sendt til undersøgelse til jeg kom i behandling, varede [flere måneder]. Det er lang tid, da der ingen tvivl har været om min [sygdom].	Godt
	17	Jeg kommer der en gang om året, det har været ok.	Godt
	19	Boet i "Viborg Amt" i [mange] år, kommet i ambulatoriet disse år.	Godt
	23	Jeg, der er bosiddende i anden by, valgte Viborg på grund af ventetiden. Jeg havde mulighed for andet sygehus - eller Viborg, hvor ventetiden var kortere end i min hjemby. Anden by fire uger kortere, Viborg seks uger, men køretiden fra min hjemby blev afgørende pga. min dårlige ryg.	Virkelig godt
	29	Flinke mennesker.	Godt

Neurologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	2	Der var bestilt tolk, hvilket var dejligt, da jeg er døv.	Godt
	3	Både en læge samt sygeplejerske sad klar. Virkede meget professionelt og seriøst.	Godt
	13	Det, som jeg har været rigtig glad for, er den store omsorg og venlighed der blev udvist fra sygeplejemæssig side.	Godt
	17	Det er rart, der altid er et kendt menneske.	Godt
	23	Ja, "venteværelset" er en stol på gangen, hvor der var megen trafik og kulde.	Virkelig godt
	24	Dejlig atmosfære. Personalet informerede rigtig fint og var imødekommende og virkede bestemt ikke stressede, som man ofte har oplevet det på andre afdelinger.	Virkelig godt
	25	Jeg var til min afsluttende kontrol i [efteråret]. Her blev jeg mødt af en utrolig behagelig lægestuderende, som havde sat sig ind i min sag på forhold og var rigtig godt forberedt, hvad jeg tænker, nogle af hans ældre lægekollegaer kunne lære meget af.	Godt

Neurologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
6	Behandling er ikke afsluttet. Jeg måtte selv ringe ind og rykke for svar på scanning, samt rykke for, at der skete noget med det videre behandlingsforløb.	Godt
15	Min mand havde aftalt et møde med lægen NN [en morgen], selvom det ikke er noget de plejer pga. stuegang, og sagde, han ikke havde en aftale, da min mand kom. Jeg skulle til EEG. Det havde jeg ikke forstået ud fra brevet, jeg havde fået.	Godt
18	Jeg fik tiden fremskyndet og fik så senere et brev om, at jeg havde brændt den oprindelige tid af. Fy fy! Det var dog ambulatoriet, der havde glemt at slette den oprindelige tid!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
19	Var med i nogle forsøg [], læge med forsøg flyttet. Dagsdosis stod ikke i min journal. Fik endelig læger til at tro på mig. Det var lidt sjusk!	Virkelig godt
22	Lægen, jeg talte med, sagde, jeg enten skulle stoppe med daglig medicin eller acceptere de bivirkninger. Spørgsmål om evt. overmedicinering blev afvist uden yderligere undersøgelse. Efterfølgende telefonsamtale med en af afdelingens sygeplejersker viste sig, jeg skulle have mindre medicin og i hvert fald slet ikke stoppe, samt de bivirkninger, jeg havde omtalt, skyldes for meget medicin med nuværende doser.	Godt
23	Der skulle udtages blodprøver efter min undersøgelse, men det kunne ikke ske, fordi laboratoriet var lukket. Altså skete undersøgelsen for sent. Jeg fik derfor udleveret blodprøveskema til brug for [sygehuset].	Godt
28	For det første startede undersøgelserne [om sommeren], og der er endnu ikke påbegyndt nogen behandling, til trods for, at det er en livstruende sygdom. Det er alt for lang tid og under al kritik. Den dag jeg fik at vide, hvad det drejede sig om, bippede lægens kalder, ligesom hun havde sagt, hvad det var, og så gik hun. Ok, forhold dig lige til den melding ude på gangen! Så skulle jeg til Skejby, men der kom ingen indkaldelse. Ringede selv til afdelingen, men det havde man glemt, og i øvrigt skulle jeg ikke det alligevel, men på en anden afdeling i Viborg.	Dårligt









Neurologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Venlig, men lidt overfladisk behandling.	Godt
3	Personalet har alle været ganske venlige, men det virker ofte forvirrende, når man ved hver kontrol møder et nyt ansigt og derfor ofte skal genfortælle.	Godt
5	Mangler lidt information om mén og symptomer.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Første besøg var [i sommer]. Scanning [i efteråret]. Næste konsultation er [to måneder senere], hvor jeg går ud fra, at der stilles en diagnose og iværksættes en behandling. I givet fald er der så gået fire måneder - det er lang tid med konstante smerter.	Dårligt
9	Sen fremsendelse af scanning til Aalborg Sygehus, hvor jeg bliver behandlet. Ventetiden ikke særlig behagelig, når det er kontrol vedrørende kræft.	Godt
10	Kommunikationsproblemer i forhold til [] lægen var frustrerende og gav anledning til, at jeg desværre ikke fik det fulde udbytte af samtalen.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Det går langsomt at få noget igennem, f.eks. en scanning.	Godt
15	I min journal står et andet tidspunkt for mit første anfald, end det der var tilfældet.	Virkelig godt
16	Kunne godt ønske en højere grad af koordination afdelingerne imellem, således at flere undersøgelser kunne samles på en enkelt dag. Enkeltvis tager de jo ikke mange minutter, men da mit job er i [anden by], koster det mig alligevel en hel dags fravær.	Dårligt
21	Jeg synes, der gik for lang tid fra [lidelse] blev konstateret, til jeg snakkede med læge NN, og der gik yderligere ca. en måned inden jeg fik mit apparat.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Jeg vurderer ikke lægen til at have den nødvendige viden omkring min sygdom på trods af specialafdeling. Samtalen var svær, og jeg følte ikke han forstod det, jeg sagde, og kunne handle ud fra det.	Virkelig dårligt
23	Ja, blodprøveskemaet er forskelligt fra det, der benyttes i Aalborg - med det resultat, at samtlige blodprøver skulle indtastes med nr - og mærke og ikke kunne scannes med stregkoden - da de er forskellige. Det gav problemer - og ventetid for alle andre patienter til blodprøvetagning i Aalborg.	Virkelig godt
25	Jeg har manglet, at der var en læge (i det omfang det er muligt), som har været tovholder gennem årene. Er stort set hver gang blevet mødt af et nyt ansigt, som knap havde læst min journal.	Godt
28	Undersøgelserne er endnu ikke afsluttede efter godt fire måneder. Det er under al kritik.	Det kan jeg ikke vurdere

Neurologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

	ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	3	Meget tilfredsstillende, at man har en sygeplejerske til rådighed telefonisk, hvis der er behov for spørgsmål.	Godt
	12	Jeg savnede meget, at få oplysning om det forløb, der måtte vente efter udskrivelsen, og om jeg kunne kontakte sygehuset, hvis jeg havde behov. Ingen talte med mig ind udskrivelsen [sent] om aftenen.	Intet svar
	19	Via mit arbejde vant til at tage mig af de dårligst stillede. Havde det ikke så godt selv et par måneder. Lægge medicin om, nervøs for det og følgerne deraf. Spurgte derom. Lægens svar: "Ja, det forurener noget" - empati - hvad er det?	Godt
	20	Nej, Viborg er et rigtig godt hospital.	Virkelig godt
	21	Jeg syntes, der gik for lang tid fra [lidelsen] blev konstateret, til jeg snakkede med læge NN og at der gik yderligere ca. en måned inden jeg fik mit apparat.	Det kan jeg ikke vurdere
	22	Efter at skulle give en tilbagemelding på hvorvidt jeg ville ud af medicinering per telefon, blev jeg efterfølgende kontaktet to gange af sygeplejerske. Dette resulterer i, hele undersøgelsen på ambulatoriet og resultatet heraf stort set blev ændret mht. medicinering og selve medicinen. Det vil sige, konsultationen på ambulatoriet var spild af tid, og forkerte beslutninger blev taget af lægen.	Virkelig dårligt
	23	Jeg har fået en rigtig god behandling og grundig undersøgelse af læge NN, som også har meddelt mig om resultaterne af blodprøverne og har givet mig en virkelig god orientering.	Virkelig godt
	30	Alt OK.	Godt