

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium
Neurologisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	232
Afsnittets svarprocent:	58%

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 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).

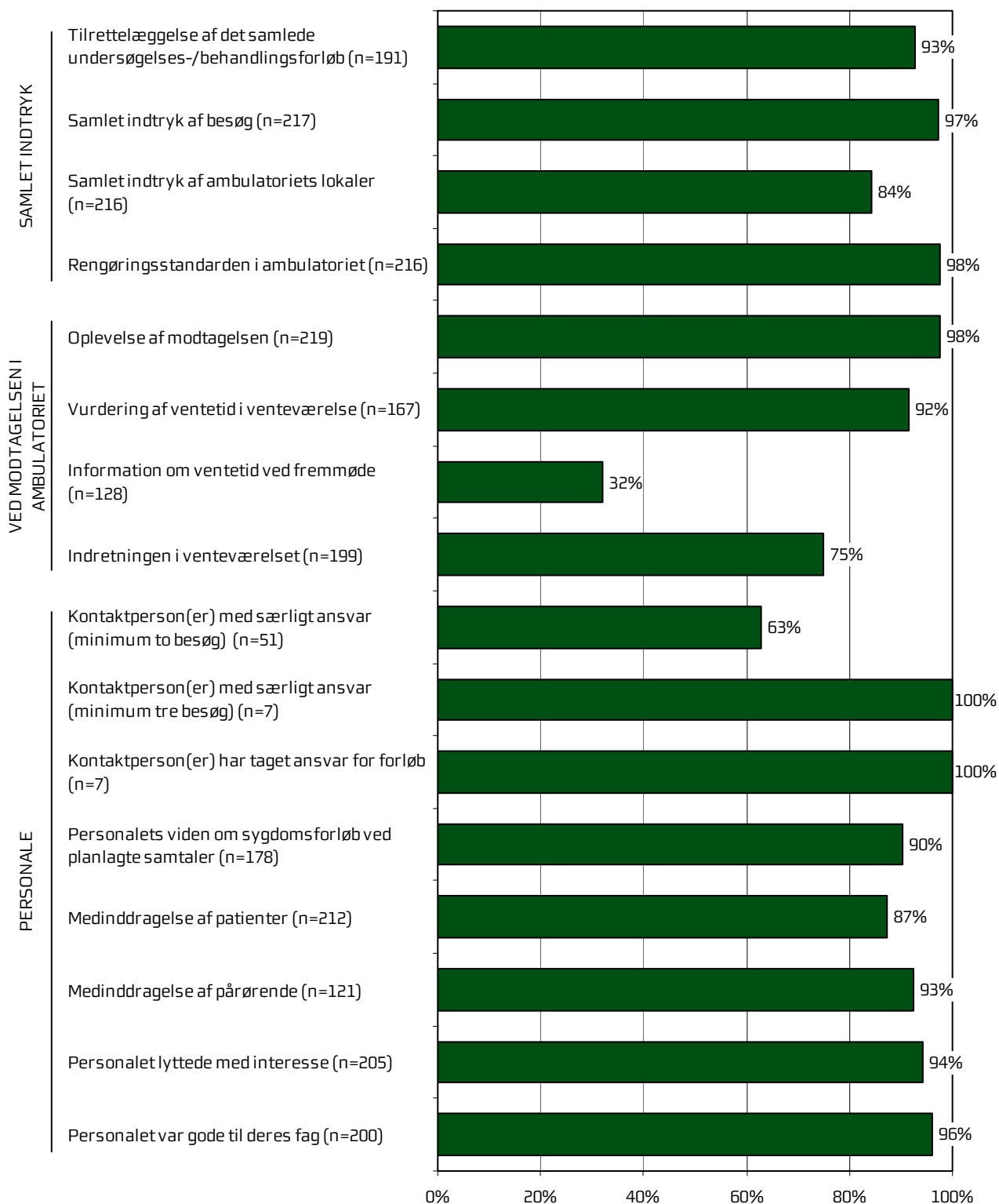
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

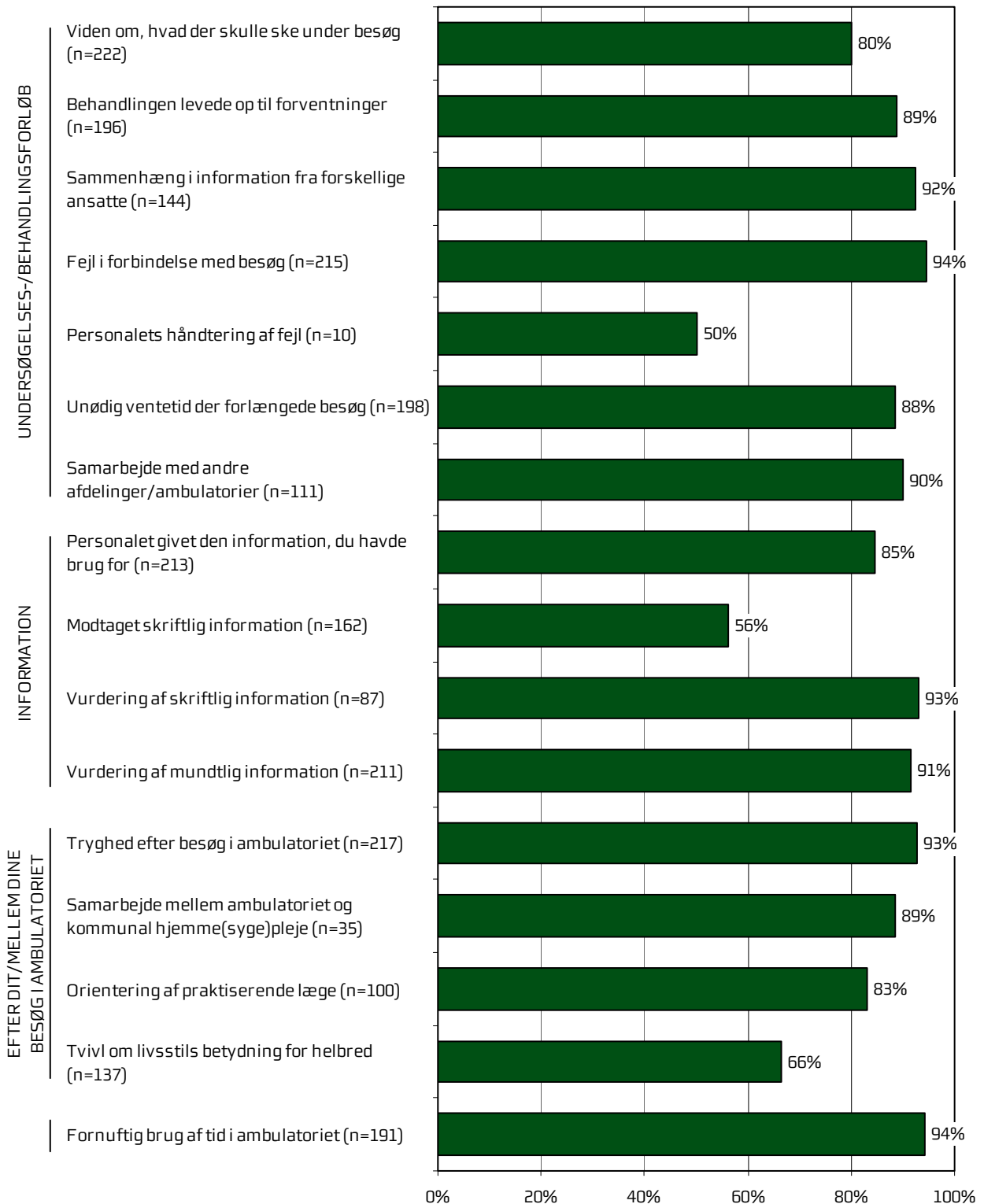
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Neurologisk dagafsnit

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

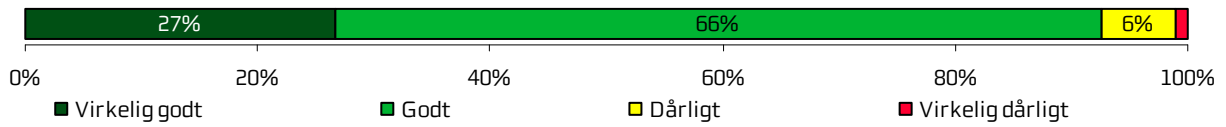
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

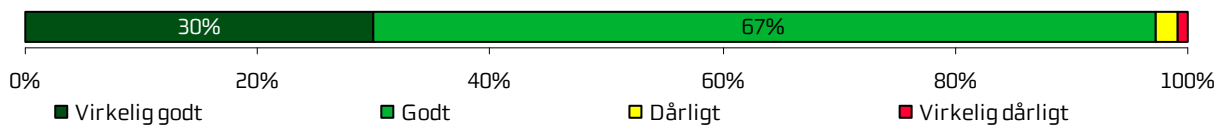
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

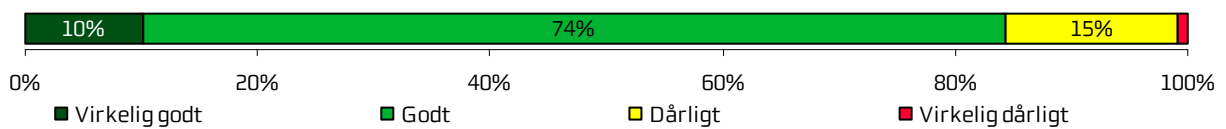
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=191)



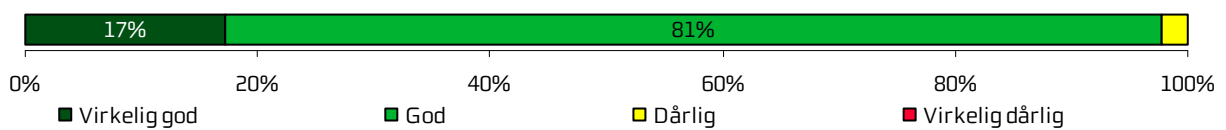
Samlet indtryk af besøg (n=217)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=216)



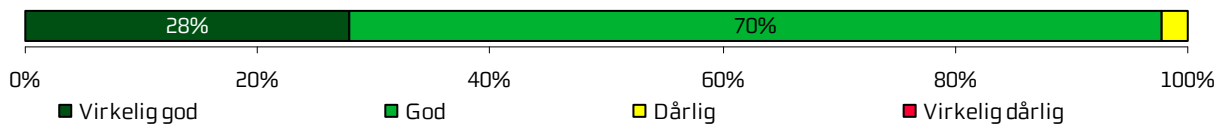
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=216)



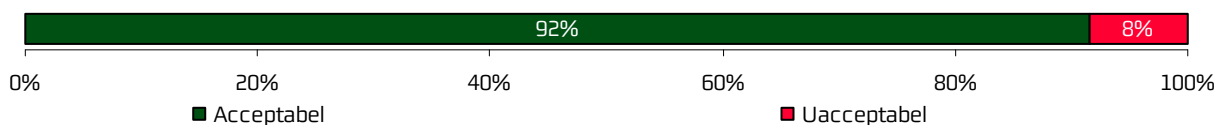
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	100 % *	-	100 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 % *	-	100 % *	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	84 %	-	-	100 % *	80 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

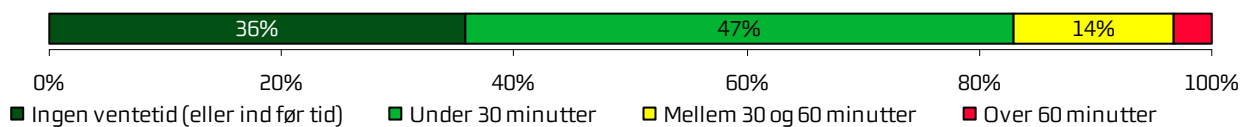
Oplevelse af modtagelsen (n=219)



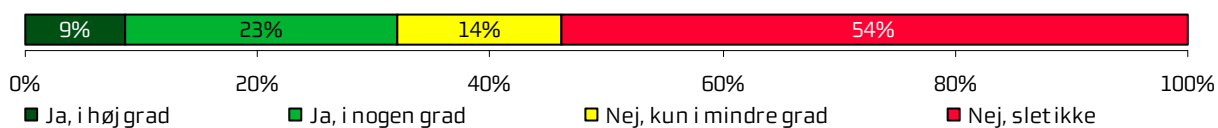
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=167)



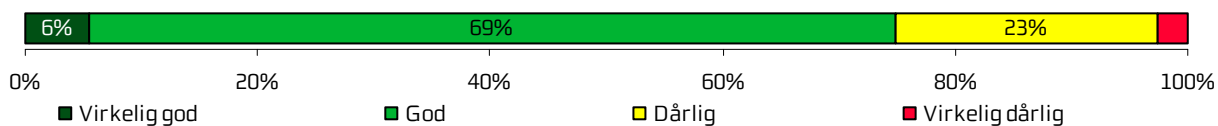
Længde af ventetid i venteværelse (n=212)



Information om ventetid ved fremmøde (n=128)



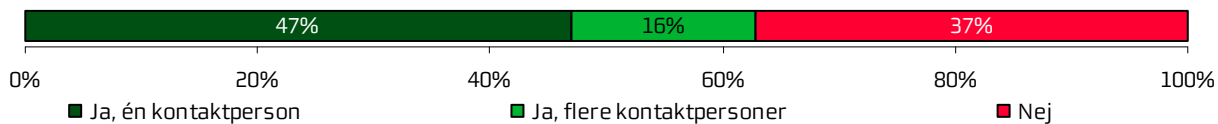
Indretningen i venteværelset (n=199)



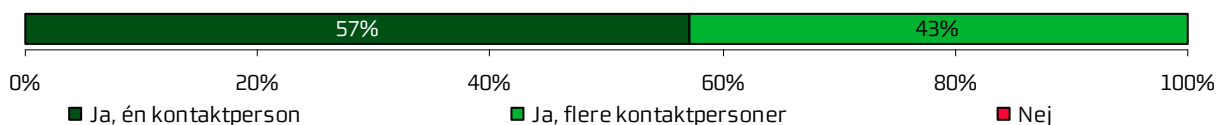
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 % *	-	100 % *	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	100 % *	-	100 % *	86 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	32 %	50 %	-	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	75 %	86 %	-	99 % *	67 %	87 % *

Personale

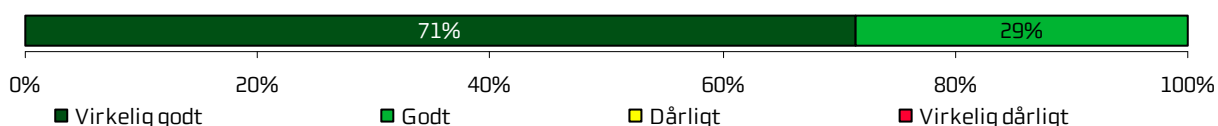
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=51)



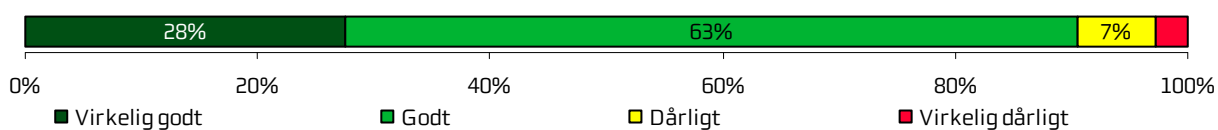
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=7)



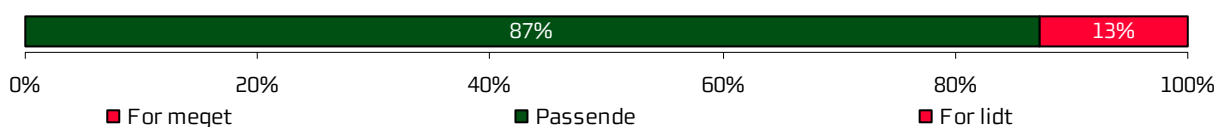
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=7)



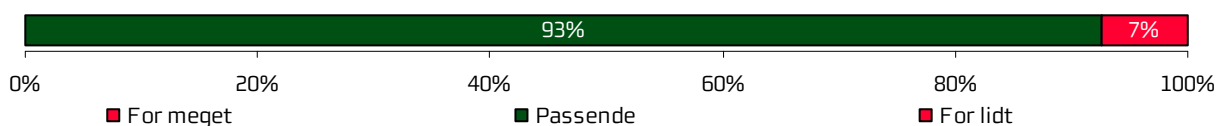
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=178)



Medinddragelse af patienter (n=212)



Medinddragelse af pårørende (n=121)



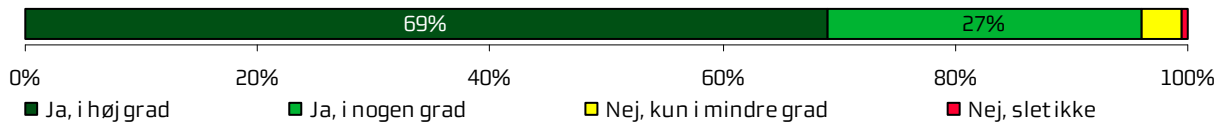
Personalet lyttede med interesse (n=205)



	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)	63 %	80 %	-	95 % *	75 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	100 %	-	98 %	78 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	100 % *	-	99 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	100 % *	-	98 % *	87 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	100 % *	-	99 % *	82 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	100 % *	-	100 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

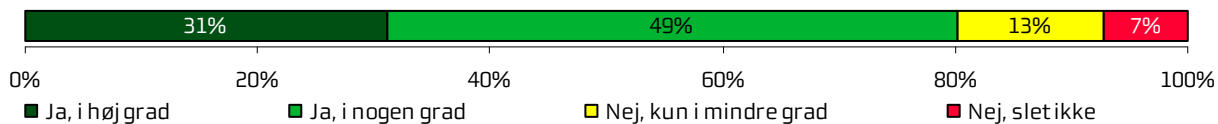
Personalet var gode til deres fag (n=200)



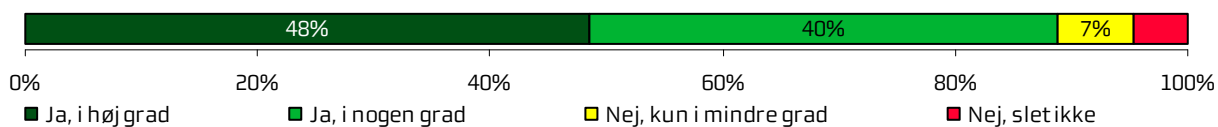
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	100 % *	-	100 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

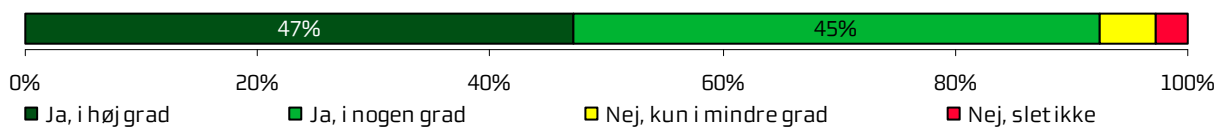
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=222)



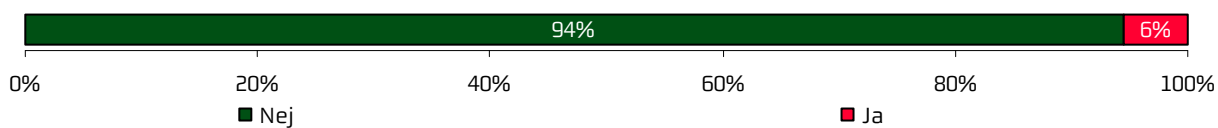
Behandlingen levede op til forventninger (n=196)



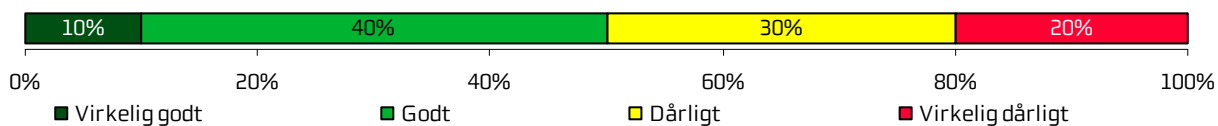
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=144)



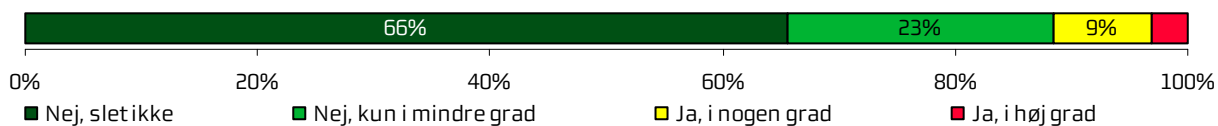
Fejl i forbindelse med besøg (n=215)



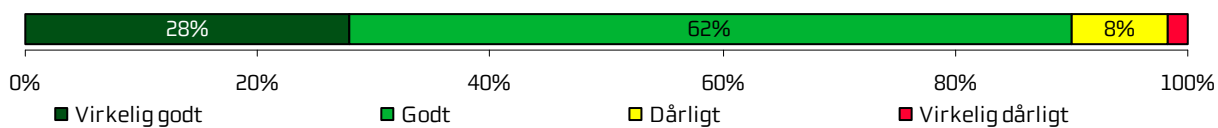
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=198)



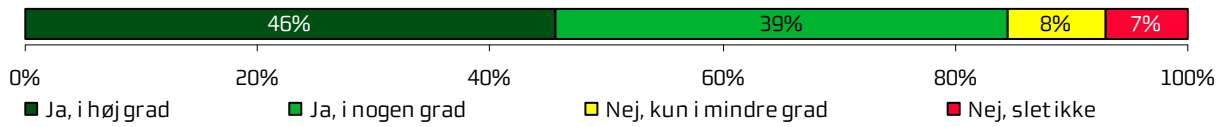
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=111)



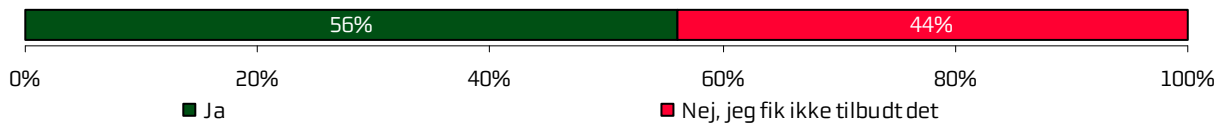
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	80 %	62 %	-	100 % *	83 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	100 % *	-	99 % *	89 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	100 % *	-	99 % *	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	88 %	-	99 % *	88 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	100 % *	-	94 % *	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	88 %	-	96 % *	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	100 % *	-	99 % *	88 %	94 %

Information

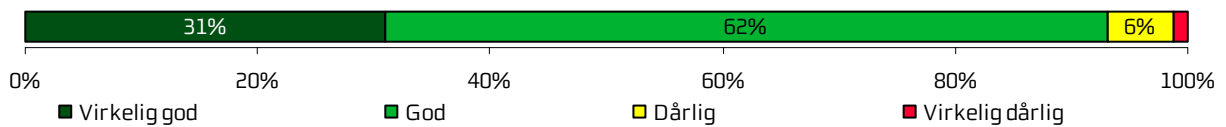
Personalet givet den information, du havde brug for (n=213)



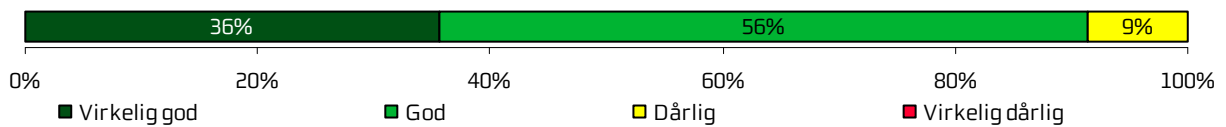
Modtaget skriftlig information (n=162)



Vurdering af skriftlig information (n=87)



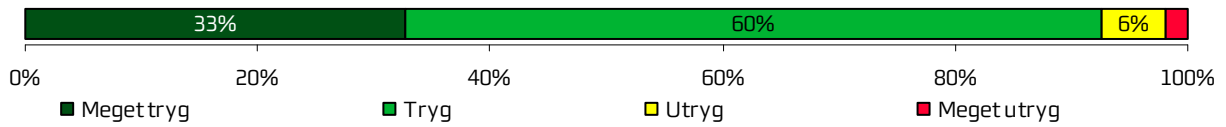
Vurdering af mundtlig information (n=211)



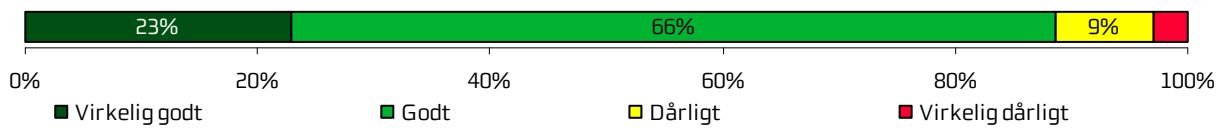
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	85 %	-	-	98 % *	91 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	56 %	71 %	-	97 % *	59 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	100 % *	-	100 % *	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	100 % *	-	99 % *	93 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

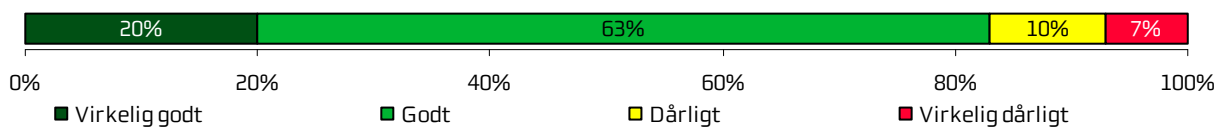
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=217)



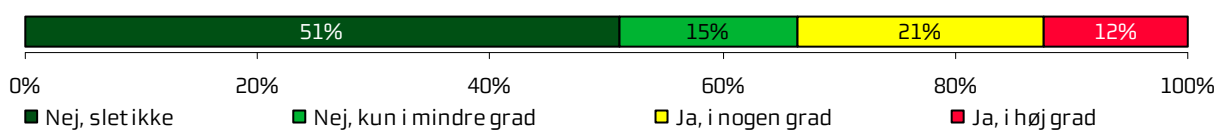
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=100)



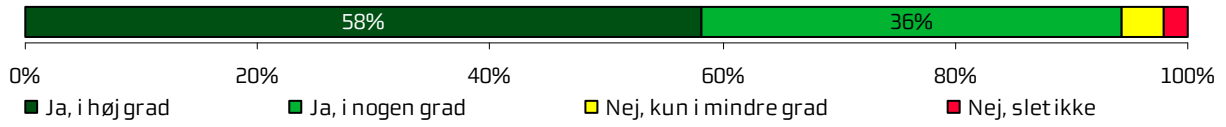
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=137)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	75 %	-	99 % *	87 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	100 % *	-	100 % *	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	83 %	-	95 % *	69 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	50 %	-	84 % *	62 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=191)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	86 %	-	99 % *	92 %	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.

Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Modtagelsen
2	Personalet er imødekomende. Det er de altid! Jeg giver dårlig karakter ud fra en episode, hvor min tid var blevet slettet, således at jeg slet ikke fik behandling/undersøgelse.	Dårlig
3	Jeg fik en udmærket modtagelse.	God
5	Ingen ventetid.	God
7	[] Jeg har været særdeles godt tilfreds og er opereret [i legemsdel]. Det er [over en uge] siden, og jeg er meget glad for resultatet. Jeg kan nu sove og er fri for smerter. Det er meget dejligt.	Intet svar
8	1. Mødte op for at blive indlagt på N2. 2. Ventede på lægen. 3. Var i ambulatoriet natten over pga. pladsmangel. Det var ok. Fik, fin behandling.	God
9	Syntes modtagelsen var god.	God
12	Kun personlig kontakt i forbindelse med check-in ved ankomstlugen.	God
13	Jeg kom akut ind med ambulancen.	God
15	Jeg blev vist hen til et kontor, hvor jeg talte med en venlig sygeplejerske. Jeg sad ikke i et venteværelse, men jeg sad og ventede på gangen. Jeg ventede [under en time], hvorefter jeg blev modtaget af en venlig læge NN. Det hele var helt fint. Det ville være ganske urimeligt, hvis jeg klagede over noget som helst, fordi jeg næsten akut kom fra min læge til afdelingen, og meget hurtigt igennem de forskellige undersøgelser. Det er jeg taknemmelig for.	God
19	Jeg blev modtaget rigtig godt, og folk var meget betænksomme og venlige.	Virkelig god
21	Blev henvist til ambulatorium et andet sted.	God
23	Vi var forvirrede, da vi kom. Personalet var endnu mere forvirret.	God
27	Personalet var meget imødekomende og venlige.	Virkelig god
30	Det var svært at finde.	God
41	Glade og smilende, men de havde travlt.	God
47	Meget søde sygeplejersker.	Virkelig god
54	Indkaldt første gang [i efteråret], ok. Indkaldt [en måneds tid senere], aflyst. Indkaldt [en måned senere om morgenen]. De ringede [inden], om at tiden var udsat [en time]. Undersøgelsen blev afbrudt midt i forløbet efter 40 minutter.	Dårlig
55	Venligt.	God
56	Tilfreds.	God
61	Venlig og imødekomende.	God
63	Jeg får [behandling] [med nogle måneders mellemrum]. Første gang fik jeg den hjælp, jeg havde brug for. Nu har jeg en tid så sent, at alle i modtagelsen er gået hjem, så nu går jeg bare ind og bliver kaldt ind af NN.	Virkelig god
66	Jeg har fået en tid, der er aftalt af jer. Så kommer jeg til den aftale tid, får en indsprøjtning og forlader hospitalet igen [].	Intet svar
67	Forvirring. Der var nærmest ingen modtagelse. Stor travlhed pga. dobbeltbooking.	Dårlig

Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Fejlhåndtering
1	Ingen sammenhæng i det man fik at vide, og det som skete!	Virkelig dårligt
2	Jeg havde fået min tid fremrykket og mødte op som aftalt på den nye dato. Tiden var desværre slettet, og i stedet havde man bibeholdt den tid, der ellers var aflyst. Jeg måtte derfor tage hjem igen og vente med undersøgelsen til den oprindelige tid. Aftalen var, at man ville forsøge at finde en tid tidligere og kontakte mig med tidspunktet. Dette skete aldrig, og jeg måtte møde op til den "gamle" tid.	Virkelig dårligt
4	Jeg havde modtaget et brev, hvor der stod, at jeg skulle til undersøgelse. Da jeg kom, var der ingen undersøgelser, men en klar besked om min livstruende sygdom []. Det havde været rart, hvis jeg havde vidst, det var en samtale, jeg skulle til.	Intet svar
8	Under indlæggelsen blev der bestilt en MR-scanning for at afklare sygdommen. MR-scanningen ventede jeg på i [flere dage] (det fremgik ikke, at jeg var indlagt). Og derefter gik der yderligere et døgn inden beskrivelsen af MR-scanningen kom retur.	Intet svar
10	For lang ventetid.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Skulle have flere [] undersøgelser, hvor første besked var, at det hele [] ville blive samlet. Skulle derefter indkaldes til samtale. Men efter anden undersøgelse ringede en læge og fortalte, hvad der var galt, og han ville have første undersøgelse igen. Da jeg sagde, at den havde jeg fået, skulle han først til at finde det svar.	Dårligt
31	Ankom til en på forhånd aftalt tid, men der var sket en fejl, så der var ingen tid!	Dårligt
39	Små ubetydelige fejl.	Godt
44	Jeg har fået en injektion i den forkerte muskel (første gang). Jeg har en gang prøvet et medikament/middel, der var nyt, men som ikke virkede, og derfor havde jeg det skidt i tre måneder, indtil næste besøg.	Dårligt
48	Jeg fik ikke indkaldelse til mit årlige tjek. Ringede selv efter halvandet til to år, og ventede fire uger på svar på blodprøver.	Virkelig godt
58	De glemte at indkalde mig anden gang. Jeg kontaktede dem, da jeg var ved at løbe tør for medicin.	Godt
67	At sundhedspersonalet ikke var opmærksomme på, at jeg havde været til afklarende samtale med læge NN og skulle videresendes til anden afdeling til videre undersøgelse []. Blev sendt hjem på weekend med besked på at fremmøde [tidlig morgen den næste uge]. Bliver ringet op [den pågældende morgen], at tiden er aflyst, og at hun ikke kan tilbyde mig en anden tid, men at jeg sikkert kan få egen læge til at være behjælpelig med at finde en anden læge NN.	Intet svar

Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Samlet indtryk
2	Det kunne være ønskeligt med information om, at der deltager andre ved samtalen, reserve-læger o. lign., således det ikke skal komme som en ubehagelig overraskelse. Kan man sige fra?	Godt
8	Meget ventetid, uden at jeg fik besked.	Godt
10	For lang ventetid.	Godt
15	Jeg oplevede, at personalet forsøgte at gøre det bedste, de kunne, for mig. Bl.a. gik jeg helt i koma over at skulle have foretaget en lumbalpunktur, og her fik jeg tilbudt beroligende medicin, og der blev hidkaldt en læge, som er meget erfaren i at udføre denne undersøgelse.	Godt
16	I mit tilfælde er kun læge og sekretær involveret.	Godt
19	Jeg blev indlagt akut på en afdeling og kom derefter på en anden afdeling. Det hele skete meget hurtigt, og der var knap nok ventetid. Jeg har aldrig oplevet at have det så godt på et hospital, som på Århus.	Virkelig godt
23	Jeg ventede to dage på anden afdeling, før behandlingen gik i gang.	Godt
24	Jeg kunne ønske mig et andet tilbud og lidt mere tæk på, om det er de rigtige steder, jeg bliver stukket.	Godt
25	Har været til en undersøgelse. Ingen samtaler overhovedet!	Godt
26	Jeg synes virkelig, min læge var kanon god både før og efter. Han [kender til min sygdom], må man sige, virkelig dygtig læge. Han var [hele turen] værd, uden ham vidste jeg ikke, hvad jeg skulle gøre.	Virkelig godt
29	Det havde været godt, hvis jeg havde snakket med min egen læge ved første møde på sygehuset.	Godt
30	Der kunne ikke foretages nogen undersøgelser.	Godt
33	MR-scanningsbilleder havde lægen ikke fået - og det er for et halvt år siden på andet hospital.	Godt
37	Jeg er kommet på samme afdeling, til samme behandling og hos samme læge gennem ti år, hvorfor jeg kender såvel behandling og afdeling rigtig godt. Og har trods flytning til [anden] region valgt at fastholde min behandling på Neurofysiologisk Ambulatorium i Holstebro, da jeg føler mig fantastisk godt behandlet der, og i trygge hænder hos læge NN.	Virkelig godt
39	Det er svært "mentalt" at have alvorlige sygdomme. Det influerer hele ens liv. På godt og ondt. Og det er man (jeg) præget af, når jeg er til undersøgelse/behandling.	Godt
44	Jeg synes ikke, at samarbejdet med min læge (læge NN) fungerer. Der er ikke en vilje og imødekommethed i forhold til mit ønske om at få behandlinger/injektionerne med det interval, som jeg har fået at vide, er påkrævet [].	Dårligt
49	Jeg kom ind på afbud [nogle dage] før. Dejligt! Det betød ekstra ventetid. En læge der blev kaldt til konference midt i undersøgelsen, og den anden læge måtte indhente råd hos en kollega, fordi hun ikke vidste, hvordan det videre behandlingsforløb skulle være. Beskeden jeg fik var, at jeg skulle undersøges for epilepsi, og at jeg IKKE måtte køre bil indtil videre. Dette svar kom som en stor overraskelse; jeg fik den ude på gangen?	Godt
50	Jeg var til efterbesøg efter [en længere] indlæggelse og kendte derfor medarbejderne temmelig godt.	Godt
59	Manglende bedre underholdning til de små børn, en lidt bredere seng så enten mor eller far kan ligge ned sammen med barnet for at læse.	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 61 Totalt set virker arbejdsgangene bureaukratiske og dermed omkostnings- og tidkrævende (f.eks. indkaldelse til hver enkelt delundersøgelse). Hvor der ved en effektiv koordinering afdelingerne imellem kunne udføres flere forskelligartede undersøgelser/behandlinger under samme indkaldelse. []. Bedre udnyttelse af edb på alle sundhedssektorens områder. Det er tankevækkende, at der efter mere end 15 års brug af edb endnu ikke er et landsdækkende "all round" system (journaler, link, medicin, pleje osv.) i et land af Danmarks størrelse. | Godt |
| ✎ | 64 Personalet var så søde, så søde. Meget omsorgsfulde. | Virkelig godt |
| ✎ | 65 Jeg er der jævnligt til [behandling]. Så det er almindelig rutine og foregår altid uden problemer. | Virkelig godt |

Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium

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

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Samlet indtryk
1	Sagde det ene og gjorde noget andet!	Virkelig dårligt
2	Der mangler altid tilbagemelding på, om blodprøver er normale. Der gives kun besked, hvis blodprøver er unormale og først efter to måneder. Samtidig er det svært at læse ud fra brevet, om der er grund til bekymring! Ved opringning kan det personale, man kan få fat på ikke oplyse, om der er grund til bekymring.	Godt
10	Kan ikke huske informationen.	Godt
12	Bliver behandlet af en [læge] (hver tredje måned), hvor jeg oplever en mindre [kommunikations] barriere i forhold til dialogen omkring behandling, effekt og evt. andre tiltag, muligheder for anden behandling og medicinering.	Godt
15	Det er ikke rimeligt at klage over den information, jeg fik, inden jeg kom på afdelingen, fordi det hele gik så stærkt, og det var meget positivt. Jeg anede ikke, hvad jeg skulle, men jeg tænker også, at havde jeg vidst, hvad jeg skulle igennem af undersøgelser, så havde jeg nok slet ikke mødt op. Det er ret barske undersøgelser, for ikke at tale om eftervirkningerne af lumbalpunkturen, hvor jeg ikke kunne rejse mig fra liggende stilling i [mange] døgn. Havde jeg vidst mere, så ville jeg simpelthen have været for nervøs, så alt i alt var det vist godt nok, som forløbet blev. Der, hvor jeg har savnet information, er efterfølgende. Jeg fik at vide, at jeg ville blive indkaldt til en samtale, men jeg blev ringet op [flere] gange på mit arbejde, og jeg oplevede at få de svar, jeg havde behov for. Men jeg oplevede desværre også en stor frustration efterfølgende, fordi jeg næsten fik at vide, at når prøverne ikke viste noget, så er alt som det skal være. Nu er det over et halvt år siden, og smerterne er blot blevet værre og værre. Jeg havde en følelse af, ikke at blive troet på, og i den situation, jeg var/er i, var/er jeg meget sårbar. Det er svært at høre på, "at du sandelig ikke skal tro, du er den eneste, der har smerter, og de forsvinder, og du har sikkert lidt muskelspændinger og en psykisk overbygning nu". Jeg følte i høj grad, at læge NN havde meget travlt, og jeg var et cpr-nummer, der skulle ekspederes og afsluttes. Så undersøgelserne og forløbet var jo, som det skulle være. Jeg ville ønske, at der var lidt mere tid i sundhedsvæsenet til at tale lidt mere med patienterne, således at vi ikke føler os i vejen og forstyrrer arbejdet.	Godt
19	Der stod i min indkaldelse, at jeg skulle møde meget tidligt dagen før operationen. Det var svært at få uddybet, hvilke undersøgelser jeg skulle have, og om jeg kunne møde på hospitalet senere. Fordi jeg har langt til Århus, var det lidt et problem, og også pga. [mine pårørendes] arbejde.	Virkelig godt
22	Har været der flere gange.	Godt
23	Jeg ville ønske, at jeg havde fået mundtlig/skriftlig information noget tid før. Fra starten af, så jeg selv var informeret.	Godt
24	Jeg ville ønske mig nogle flere informationer om bivirkninger og andre muligheder.	Godt
25	Fik kun lidt information om selve undersøgelsen, om hvad der blev lavet.	Godt
34	Jeg havde svært ved at forstå NN og ville meget gerne have det på skrift, så man ikke misforstod det, hun sagde.	Godt
36	Fik ingen. Havde svært ved at forstå lægen.	Dårligt
38	Fik ingen skriftlig information.	Virkelig godt
42	Jeg har ikke modtaget nogen information. Mangler totalt.	Intet svar
43	Lav indkaldelse osv. Digitalt, så man kan holde styr på tiderne. Mail eller e-boks.	Godt
44	Jeg havde tidligere en anden læge, der var meget bedre til at lytte og informere mig. Og her gik behandlingsfristerne aldrig over tiden.	Dårligt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 46 Vil gerne have haft information om, hvor der er behandlingsmuligheder. | Dårligt |
| ✎ | 49 Tiden fra den første undersøgelse [], EEG [], og svaret og undersøgelse [et par måneder senere] (hvor jeg i mellemtiden ikke måtte køre bil) var en FOR LANG ventetid! Jeg havde ingen kontaktperson. Sekretæren, jeg ringede til, var meget venlig/hjælpesom, men kunne kun henvise til almindelig ventetid også mellem afdelingerne! Fik kun skriftlige indkaldelser. | Godt |
| ✎ | 50 Vi, min kone og jeg, fik svar på vores spørgsmål. Kunne ønske, at medarbejderne havde standarder at informere efter, så man kunne vide, at vi fik al nødvendig information. | Godt |
| ✎ | 53 Jeg er først under sidste besøg blevet tilbudt en pjece, resten har jeg selv fundet ud af. Det ville have været rart med noget andet materiale, end fra én, der laver den medicin, man er tilbudt. | Godt |
| ✎ | 57 Jeg blev ringet op af lægen med orientering om supplerende prøver, der blev taget i forbindelse med undersøgelsen. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Begge læger var svære at forstå. | Godt |
| ✎ | 61 Den skriftlige information var, som nævnt, god, men kunne være givet via e-mail. Patienterne burde spørges, om de i givet fald er villige til at modtage information via e-mail. | Godt |
| ✎ | 62 Lægen sagde, at han ville kontakte os en uges tid efter den kommende CT-scanning [] om en halv snes dage, så det ser jeg frem til. I dag er [der ca. 10 dage til scanningen]. | Virkelig godt |

Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium

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












ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg er selv sundhedsuddannet, så jeg ved en del om livstilsbetydning, men derfor syntes jeg da godt, at der kunne informeres mere om det alligevel. (Lægen ved, at jeg er sundhedsuddannet).	Godt
14	Kunne ønske mig [] læger var bedre til at snakke og forstå [mig]. Jeg oplevede, at de citerede mig forkert. Har ikke overskud til at gentage mig selv op til flere gange.	Virkelig godt
15	Jeg havde kontakt til afdelingen flere gange på grund af den voldsomme hovedpine efter lumbalpunkturen. De var meget venlige og gode til at berolige. Jeg troede, jeg ville tage skade af at have så voldsom en hovedpine. Der var en seng klar til mig, da jeg skulle til yderligere undersøgelser, fordi jeg ikke kunne stå eller gå. Det var meget positivt.	Godt
19	Jeg har ikke været helt sikker på, hvad jeg må lave i forhold til motion pga. [mit dræn]. Men jeg har fundet ud af, at jeg er nødt til at mærke det på mig selv, når jeg motionerer. Men det er stadig svært at vurdere.	Virkelig godt
40	Kan altid komme i kontakt med afdelingen, hvis man har spørgsmål, eller de ringer tilbage. Meget positivt.	Virkelig godt
44	Efter et lægeskift for [nogle] år siden har der været en kraftig forringelse af min situation og livskvalitet/tilstand mellem behandlingerne. De har ganske enkelt ikke haft den samme effekt som tidligere.	Dårligt
46	Har ikke fået svar fra behandlingsstedet [].	Dårligt
49	Mit sidste [i efteråret] besøg var en positiv oplevelse! Ingen ventetid. En meget kompetent læge. Der var tid til at stille spørgsmål. Undersøgelsessituationen var tryk. Generelt foregik alt stille og roligt. Jeg fik en kontaktperson, og kunne selv dagen efter få svar på et "glemt" spørgsmål.	Godt
53	Det ville være rart, hvis man kunne få en ny tid med det samme lige som før i tiden.	Godt
60	Ikkeryger. Alkohol lig nul. Ikke omtalt.	Intet svar
62	Jeg fik taget en blodprøve den dag på hospitalet. Det var [i sommer]. En måneds tid senere spurgte jeg (hos min praktiserende læge), men resultatet var tilsyneladende ikke sendt fra hospital til [praktiserende lægehus]. Efter scanningen og samtalen med hospitalslægen vil jeg igen kontakte egen læge.	Virkelig godt
67	Synes, der var 99 % spildtid under min indlæggelse. Havde undersøgelserne været nøjere planlagt, kunne der være sparet indlæggelsesdage.	Intet svar

Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium

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

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium	Samlet indtryk
2	Normalt set har jeg et fint indtryk af behandling og undersøgelse i ambulatoriet. At der kan ske fejl er jo uheldigt. Mest af alt synes jeg dog, at det er uheldigt, at jeg bare bliver sendt hjem igen uden undersøgelse. Jeg bruger som handicappet mange ressourcer og energi på at skulle til undersøgelse. Møbler i vente"værelset" er dårlige, og der er ofte for få stole. Området er småt, og man sidder tæt. Sidder på gangen.	Godt
3	Ventetiden efter resultatet af scanningen var for lang.	Virkelig godt
5	For lang afstand imellem lægekantor og sygeplejerskekantor. De kan ikke altid finde ud af, hvornår den ene er færdig, og den anden kan overtage.	Virkelig godt
6	Min behandling tager kun tre minutter, så det er lidt svært at bedømme. Jeg synes ikke, i min situation, at det kan gøres anderledes. Den er god!	Virkelig godt
11	Der var intet venteværelse.	Godt
14	Alle var søde og hjælpsomme, både sygeplejerskerne, de studerende og kontordamerne.	Virkelig godt
15	Jeg oplevede, at der blev optaget anamnese på gangen af en læge, da jeg kom på afdelingen anden gang, ikke med mig, men med en anden patient. Jeg syntes, det er ærgerligt for læger, patient og personale, at forholdene er sådan, at det ikke kan lade sig gøre et andet sted. Jeg brød mig ikke om at være med til den samtale, og jeg ville have været ked af, hvis det var mig, som sad på gangen og skulle have optaget anamnese. Som patient er det jo meget svært det hele, og jeg var/er i hvert fald meget berørt over min situation, fordi jeg ikke kender fremtiden.	Godt
16	Mener, at der absolut mangler en kontaktperson (sygeplejerske) til praktisk hjælp omkring af- og påklædning. Samt evt. opfølgning under besøget.	Godt
17	Flinke og imødekomende mennesker.	Virkelig godt
19	Jeg synes, at ambulatoriets personale var særdeles godt. Min læge tog sig meget tid til mig, og det fik en til at føle sig tryk. Jeg er ufattelig beæret over den behandling, jeg har fået, og kan ikke takke nok, for at de kunne gøre mig rask. Jeg kan ikke finde noget, som skulle blive bedre.	Virkelig godt
20	Der var alt for lang ventetid, fra jeg havde været til [scanninger], til jeg fik indkaldelse til samtale hos læge NN. Der gik ca. halvanden måned.	Virkelig godt
23	Fravælge så meget forskelligt personale. I de to ventedage var der syv forskellige inde hos mig.	Godt
28	Ambulatoriet: Sekretæren gik ned og fik en tid som passede samme dag som næste tid på en anden afdeling. Det var god service :)	Virkelig godt
32	Der gik rigtig lang tid, før jeg fik svar på min undersøgelse.	Intet svar
35	Forkortelse af indkaldelsestiden.	Godt
41	Det er ikke godt, at efter en måned er journalen ikke ajourført, og man skal ringe og rykke for at få det gjort (det lyder, som om de har travlt og mangler personale).	Virkelig godt
42	Information om resultat af undersøgelse.	Intet svar
43	I mit tilfælde blev jeg bedøvet to gange []. Idet der var et kæmpe vinduesparti i venteværelset blev mine øjne meget irriteret grundet sollyset.	Godt
44	At der er vilje til, at behandlingerne gennemføres med det interval, som er påkrævet. Jeg har gennem [flere år] modtaget min behandling med en måneds forsinkelse (mindst). Det kunne være rart, hvis næste behandlingsdato aftales, når jeg er der.	Dårligt
45	Indrette et bedre venteværelse, evt. med fjernsyn, så man kan se nyhederne, mens man ven-	Godt

Bilag 1

	ter.	
	49 Generelt set har jeg oplevet personalet venligt og hjælpsomt i ventetiden på ambulatoriet/i telefonen. Ventetiden burde forkortes! Lidt ventetid er ok, men [flere] måneder er for langt.	Godt
	51 Modtagelsen virker noget kaotisk. Man kommer ind på gangen, og så er det lidt tilfældigt, hvem der modtager én, hvis der da er nogen, der gør! Der er ikke et sted, man skal henvende sig...	Virkelig godt
	52 Jeg vil ikke køre i tog helt [fra min hjemby] til Holstebro for en kort evalueringssamtale! Det er for dyrt, træls, bøvlet og dyrt! Kontrollen tog bare ti minutter! Togturen passede dårligt med ventetid på stationerne! I Jylland er der en dårlig tog- og busplan! [].	Godt
	53 Jeg tror ikke, de kan gøre mere ved rengøringen og standarden pga. nedskæringer. Men hvis der er meget ventetid, var det da rart at blive informeret. Men alt i alt er det da en god oplevelse, når jeg skal derop.	Godt
	54 Lægen havde mange telefonsamtaler under undersøgelsen.	Godt
	55 Jeg ville ønske, at man et eller andet sted kunne finde ud af, hvad jeg fejler?	Godt
	59 Venteværelset mangler legetøj til de mindre børn.	Godt
	60 Jeg har manglet en bedre rådgivning fra en kyndig læge.	Intet svar
	61 Afdelingen behandler og håndterer deres "kunder" godt.	Godt
	64 God personlig service.	Virkelig godt
	67 Er sikker på, at sundhedspersonalet har gjort det så godt, de kunne. Men alt bar præg af stor travlhed.	Intet svar