

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

F-AMB

Neurologisk Afd. F

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	198
Besvarelser fra afsnittets patienter:	119
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

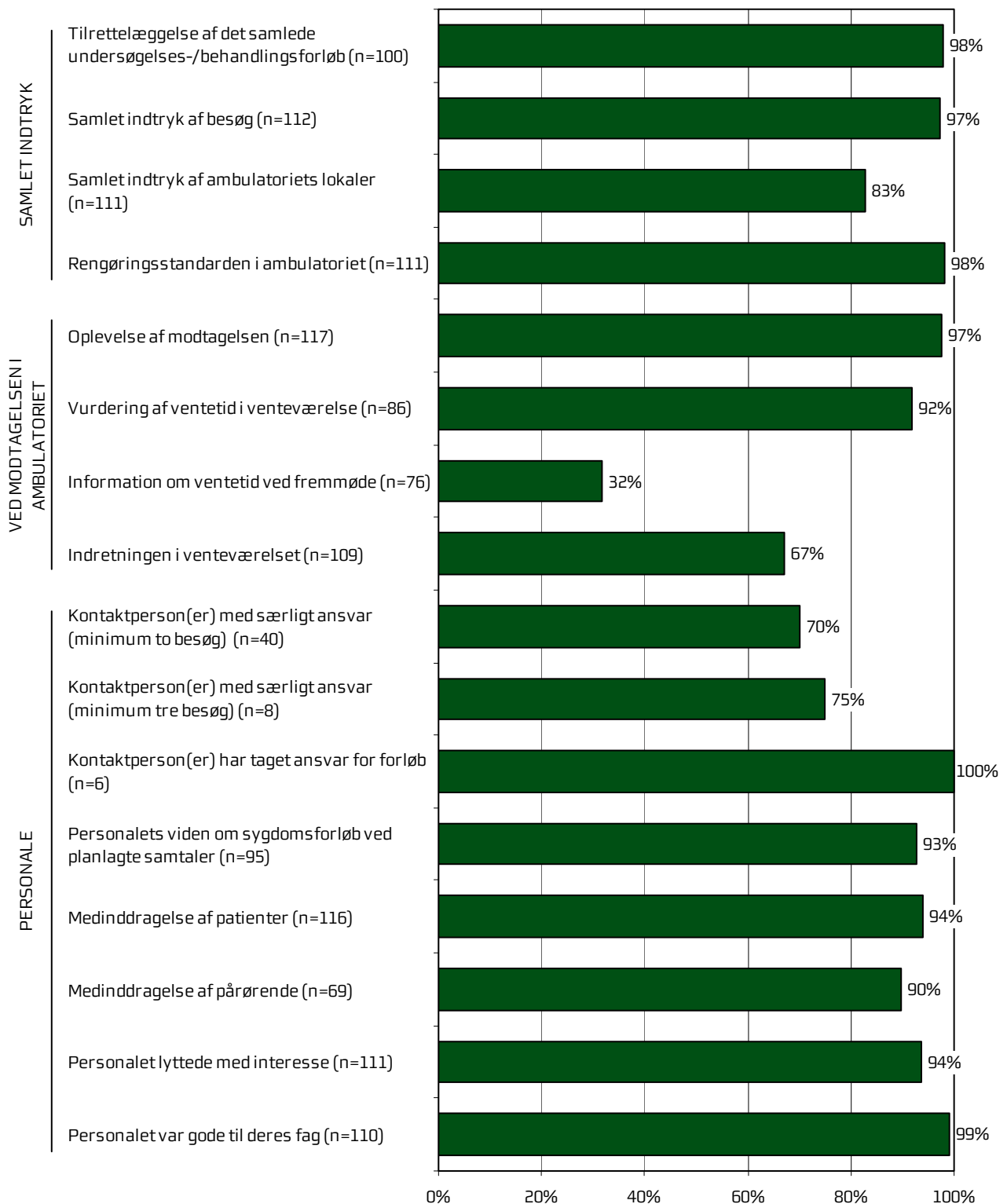
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

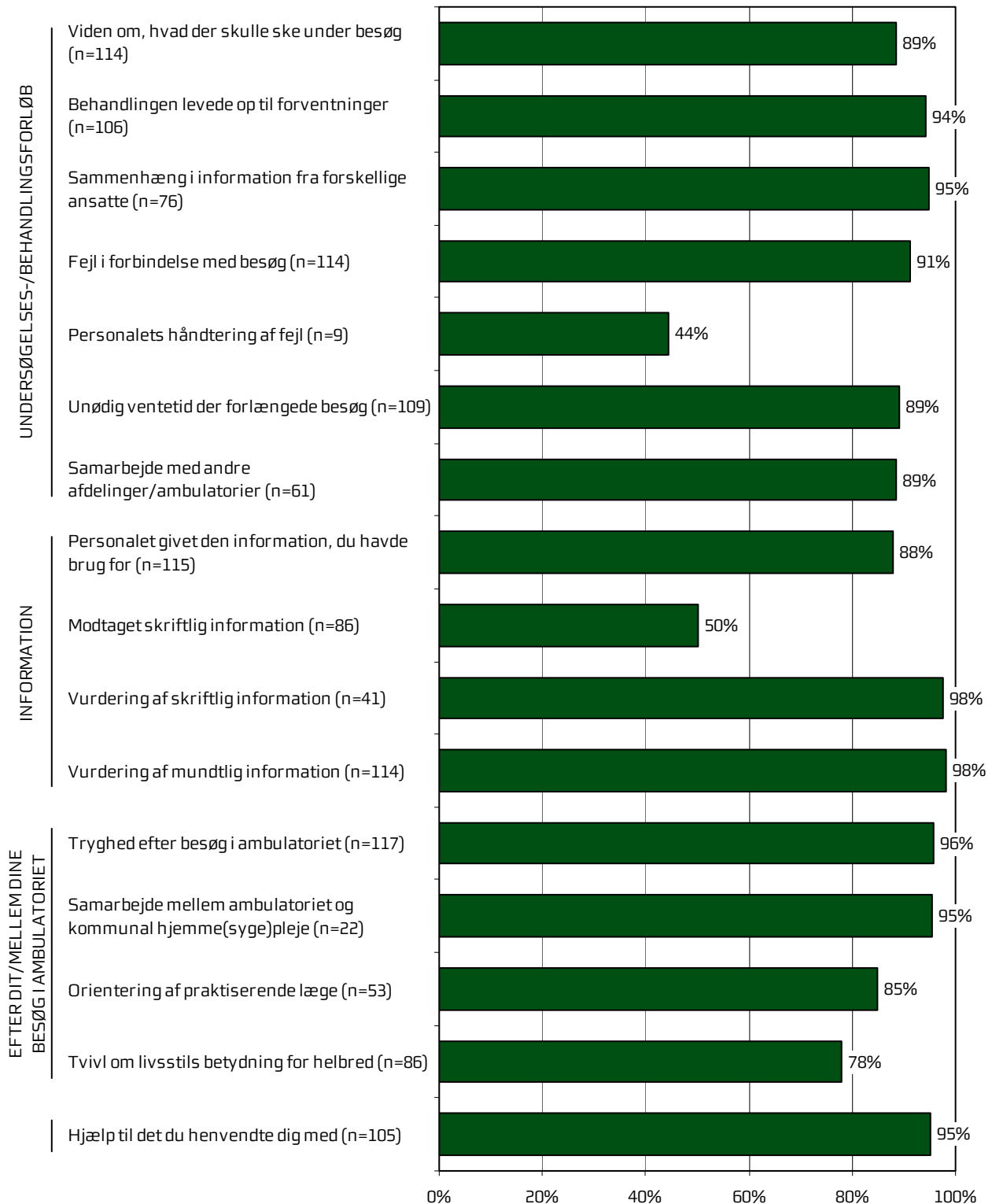
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: F-AMB

2010-tallet er for: Neurologisk Ambulatorium F

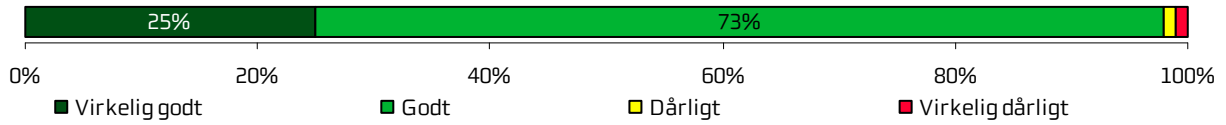
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

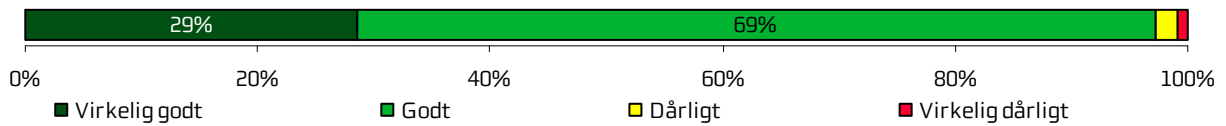
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

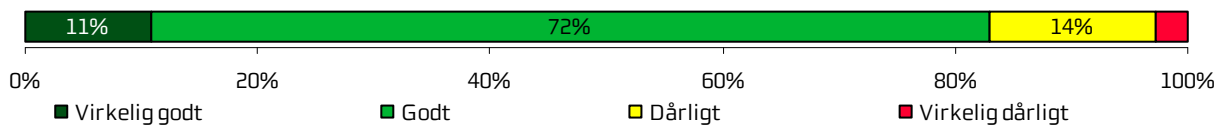
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=100)



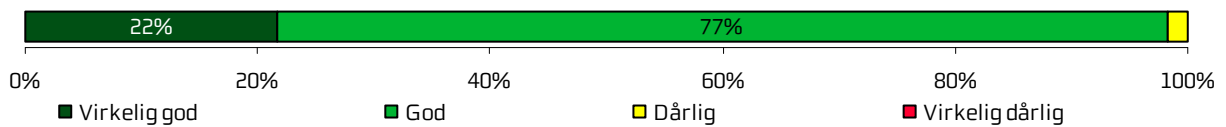
Samlet indtryk af besøg (n=112)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=111)



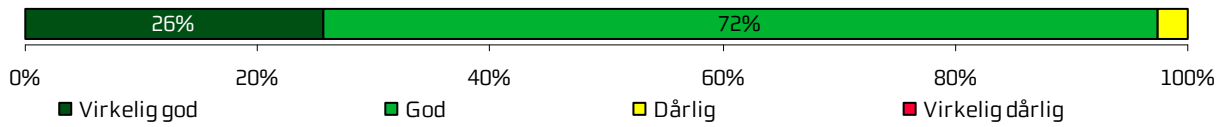
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=111)



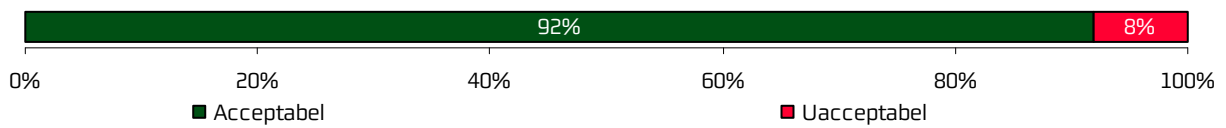
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	91 % *	93 % *	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	96 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	83 %	84 %	-	100 % *	71 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

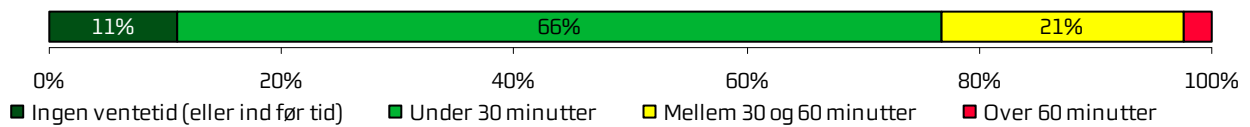
Oplevelse af modtagelsen (n=117)



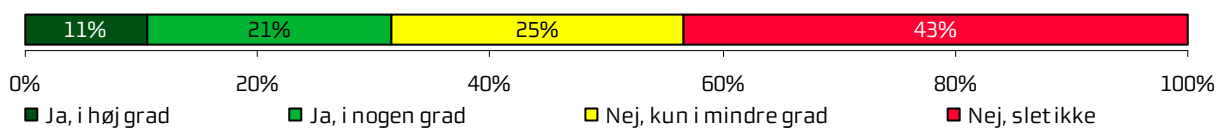
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=86)



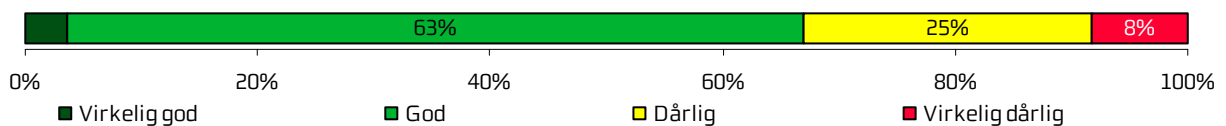
Længde af ventetid i venteværelse (n=82)



Information om ventetid ved fremmøde (n=76)



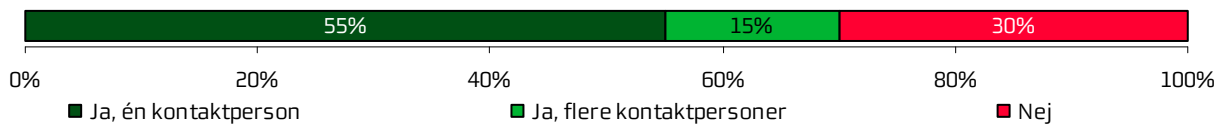
Indretningen i venteværelset (n=109)



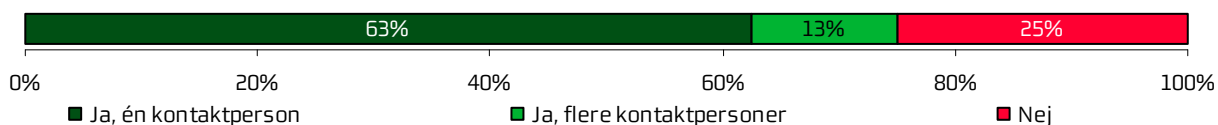
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	96 %	98 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	85 %	91 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	32 %	39 %	51 % *	86 % *	25 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	67 %	71 %	71 %	96 % *	58 %	82 % *

Personale

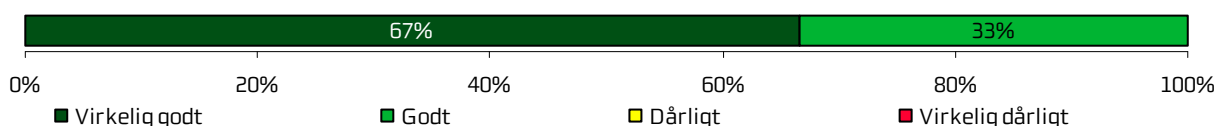
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



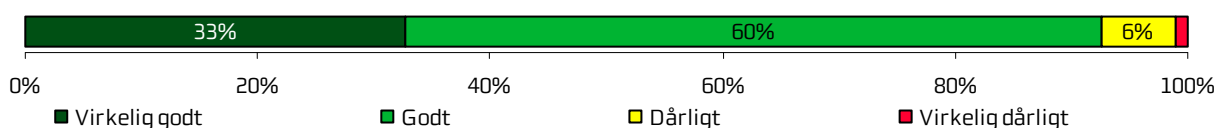
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=8)



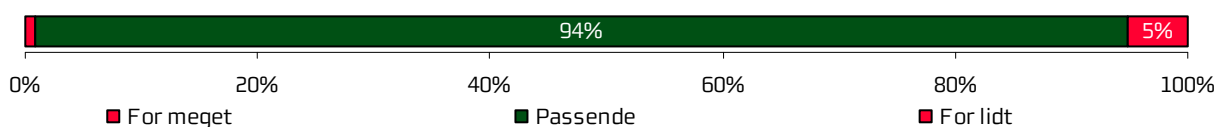
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=6)



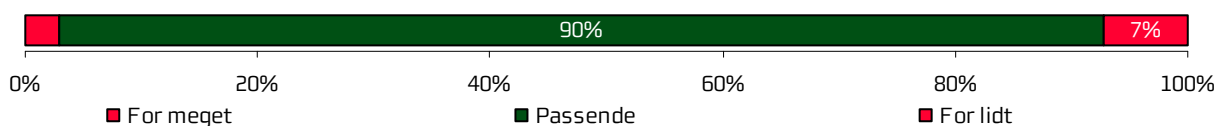
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=95)



Medinddragelse af patienter (n=116)



Medinddragelse af pårørende (n=69)



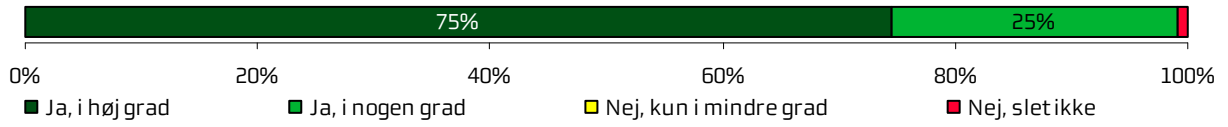
Personalet lyttede med interesse (n=111)



	2012	2011	2010	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)	70 %	71 %	80 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	75 %	75 %	78 %	100 %	51 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	96 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	88 %	93 %	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	91 %	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	86 %	91 %	100 % *	81 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	94 %	95 %	100 % *	89 %	96 %

Personale (fortsat)

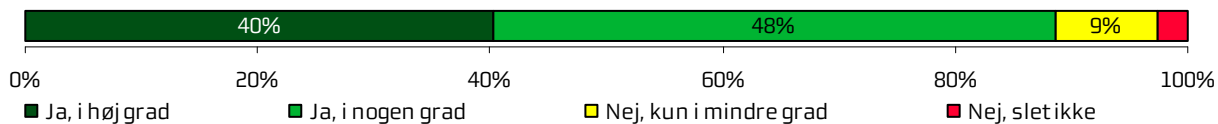
Personalet var gode til deres fag (n=110)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	97 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

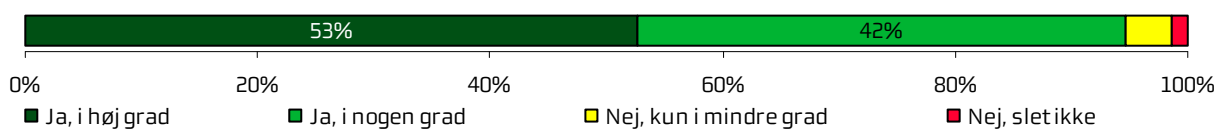
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=114)



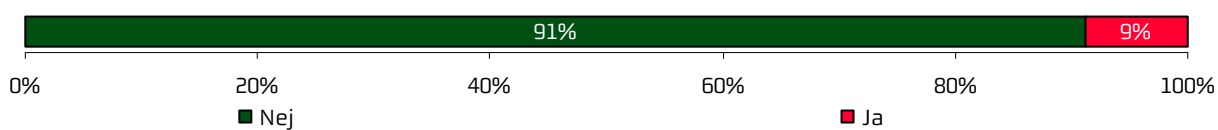
Behandlingen levede op til forventninger (n=106)



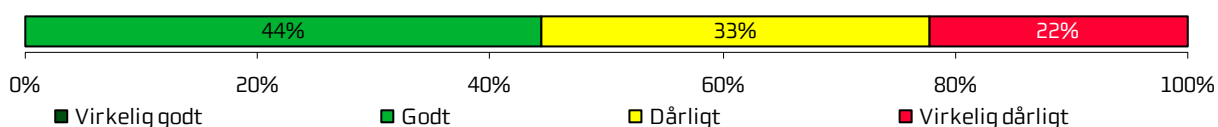
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=76)



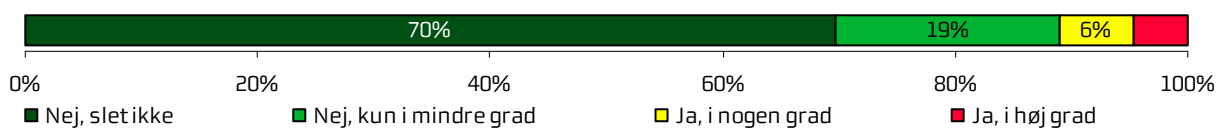
Fejl i forbindelse med besøg (n=114)



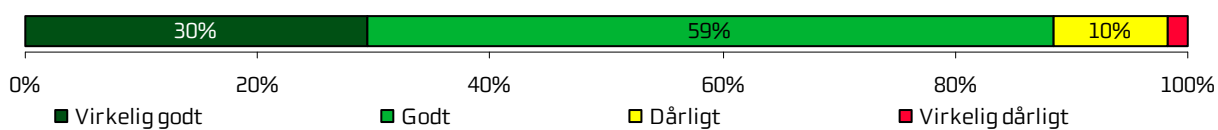
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=109)



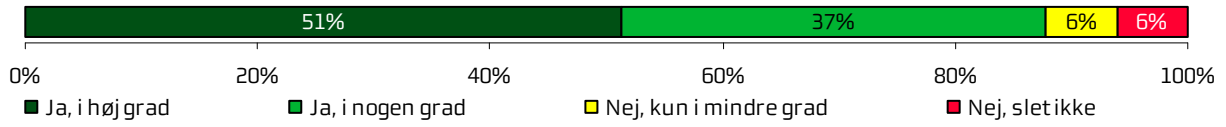
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=61)



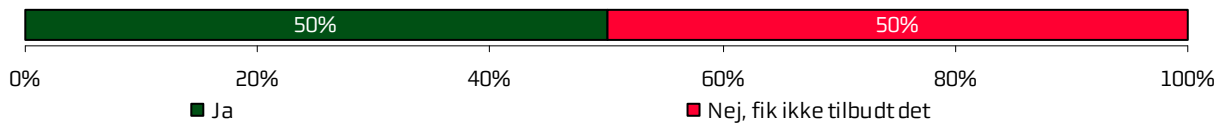
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	86 %	84 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	87 % *	88 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	91 %	89 %	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	89 %	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	44 %	65 %	65 %	91 % *	32 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	91 %	88 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	90 %	94 %	100 % *	73 % *	91 % *

Information

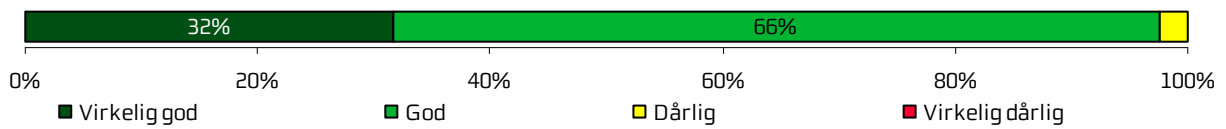
Personalet givet den information, du havde brug for (n=115)



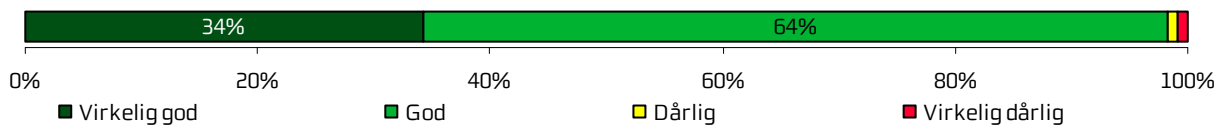
Modtaget skriftlig information (n=86)



Vurdering af skriftlig information (n=41)



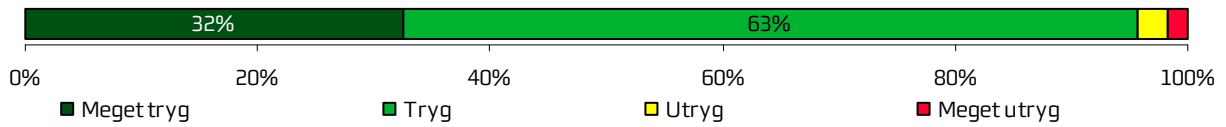
Vurdering af mundtlig information (n=114)



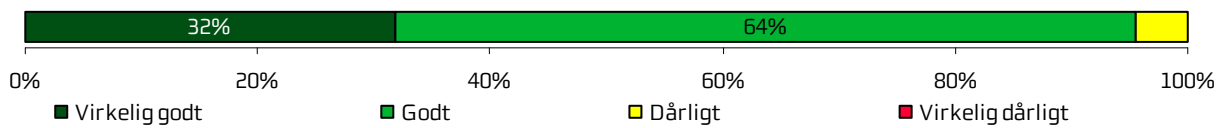
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	88 %	-	100 % *	78 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	50 %	62 %	59 %	100 % *	37 %	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	94 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	95 %	94 % *	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

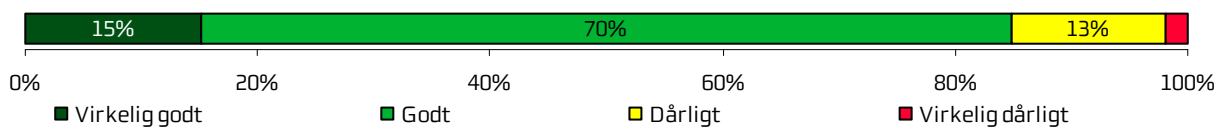
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=117)



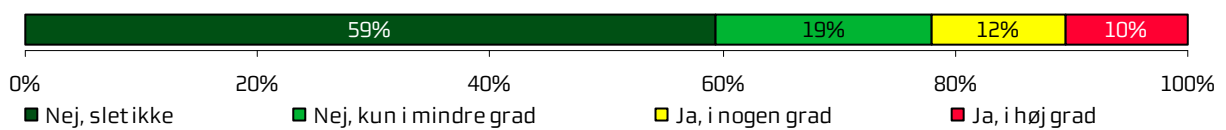
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=53)



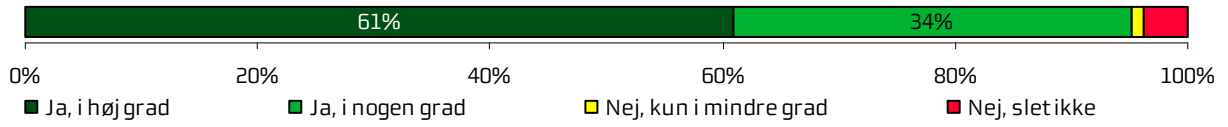
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=86)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	94 %	90 % *	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	86 %	82 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	87 %	81 %	100 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	70 %	66 %	93 % *	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=105)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	89 % *	-	100 % *	84 % *	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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

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

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		8
Kommunikation og information		4
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		2
Pleje		1
Relationer til personale		5
Ventetid		5

F-AMB

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - F-AMB	Modtagelsen
7	Jeg er kommet der jævnlige på grund af rysten, som jeg blev opereret for [for mange år siden] og ryster ikke i dag. Så jeg kender meget til bygning 10, 5. sal. De har altid været meget flinke og en lille spøg varmer. Jeg er glad for at komme der. De er dygtige.	Virkelig god
11	Venlig og imødekommende (smilende).	Virkelig god
15	Jeg hilste lige på dem og fik at vide, at jeg skulle gå længere ned af gangen.	God
17	Det var uklart, hvor på gangen jeg skulle henvende mig og vise sundhedskortet, og hvor jeg skulle vente på gangen. [Der var] lang ventetid inden lægen og fra lægen til sygeplejersken og til etagen ovenover, hvor jeg skulle have foretaget EKG, eller hvad det hedder det med elektroder. Hver eneste gang jeg kommer, tror de, jeg skal have taget blodprøver. Det er irriterende. Der har været situationer, hvor jeg har været lige ved at få taget blodprøve, altså hvor det ikke var det, jeg kom for.	Dårlig
22	Venteværelset var på den travle hospitalsgang.	God
23	Ventetiden var for lang.	God
25	Den var meget almindelig.	God
26	Venteværelse og gangareal er for snævert til kørestole.	God
31	Godt, at der bliver fortalt, hvor man skal vente, og ud for hvilken stue. Jeg sætter altid god tid af til ventetiden, så jeg ikke bliver irriteret over at skulle vente over en time.	God
32	Der var meget lidt ventetid, og personalet virkede, som om de havde overblik og var imødekommende.	Virkelig god
36	Hende der tog sig af min sag var sød, glad og meget hjælpsom :-)	Virkelig god
37	Dette skema burde være udleveret ved ankomsten til ambulatoriet og ikke [flere måneder] senere.	God
43	Den var helt enkel og ukompliceret. God.	God
48	Da vi er kommet et stykke væk fra, og vores søn er [] handicappet, ville det være fint at blive orienteret om cirka ventetid. Så vi ikke lige har lovet drikkefundet frem, for så ikke at kunne udføre det, og bruger unødigt tid på at pakke sammen. I kan påregne [et cirka antal] minutter i ventetid. Det letter disponering fra os.	God
50	Jeg har altid oplevet, at jeg er blevet taget godt imod og har ikke oplevet, at der har været nogen problemer. En dejlig modtagelse.	Virkelig god
51	Var indkaldt til én bestemt læge NN. Ventede ca. ti minutter og havde derefter en fyldstgørende samtale. Havde ledsager med. Føler ikke, jeg kan bidrage med yderligere ved at udfylde skemaet!	God

F-AMB

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - F-AMB	Fejlhåndtering
4	Havde ringet inden for at høre, om der var ventetid og aftalte, jeg skulle komme en halv time senere. Alligevel var der ventetid på næsten en time.	Dårligt
14	Oplevede at en fra personalet ikke var klar over, at jeg havde en tid. Herudover har jeg igen mit forløb flere gange oplevet forglemmelser. []Herudover har jeg oplevet at få udskrevet forkert styrke af medicin (det viste sig at være en fejl, da det kun var snakket om og ikke aftalt), og det havde fatale konsekvenser for mit psykiske velbefindende (tilbagefald i depressionen).	Dårligt
17	Der blev lagt op til, at det var en blodprøve, men det, jeg skulle, var at få foretaget EKG, eller hvad det hedder det med elektroder, og ikke blodprøve.	Godt
19	Talte kun med lægen.	Uoplyst
20	Fik Botox, så jeg var lammet og lignede en der havde haft en hjerneblødning. [Fik injektion i efteråret]. Hænger stadigvæk i ansigtet. Ringede til lægen, men fik bare at vide, at det vil vare 14 dage. Er stadigvæk patient derude.	Virkelig dårligt
25	Jeg synes, selve lægesamtalen var en smule hurtigere, end jeg er vant til. Det virkede lidt "udind-næste levende billede".	Uoplyst
27	Jeg var til scanning [], som læge ikke ville være med til i første omgang, og svaret var: let gigtforandring etc. Det vil sige, at der ingen problemer var. En second opinion viste, at det var [alvorligt].	Virkelig dårligt
28	Tingene gik ikke igennem, når hjertediagrammet var sluttet til.	Godt
29	Jeg blev for et par år siden antaget for at være en anden patient og gjorde selv opmærksom på det. Der var også en anden episode, hvor lægen ikke kunne få Pc'en i gang, og jeg måtte briefe ham om, hvilken medicin jeg fik!	Godt
33	Jeg blev sendt ned til scanning, men der var forvirring vedrørende, hvad skulle scannes, så blev sendt tilbage. Blev 15 minutter derefter hentet igen og sendt til scanning.	Dårligt
35	Jeg skulle til andet sygehus og scannes, det gik ikke, hullet var for lille. Jeg fik at vide, at jeg skulle [til en af to nye sygehuse]. Derefter gik det godt, jeg kører ikke mere. Jeg ringer til sekretæren, som har ført sagen og ville nu sørge for videre.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Jeg forventede en fysisk undersøgelse. Vi havde jo ikke været til undersøgelse af hjertet. Den var vi så til noget tid efter.	Uoplyst
48	Fik udleveret en anden persons papirer. Opdagede det selv og gik tilbage og fik ombyttet. En sød behandling, og som vi jo ved, kan alt ske på en travl dag.	Godt
50	Har ikke rigtig oplevet nogen fejl.	Uoplyst

F-AMB

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?








ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
13	Jeg var meget tilfreds. Dygtig læge, endelig:-)	Godt
15	Jeg havde faktisk kun kontakt med NN; en meget kompetent læge.	Godt
18	Første besøg i ambulatoriet var [i sommer]. Forstod ikke meget af, hvad lægen forklarede. Andet besøg [en måned senere]: Grundig gennemgang. Grundig og forståelig forklaring.	Godt
19	Information kun af lægen.	Godt
25	Inden overflytning fra anden afdeling til Aarhus afdeling kunne jeg ikke få akut tid trods stort [anfald], hvilket for mig virkede meget mærkeligt, især når det var akut. Måtte så tage til [et andet sygehus], selvom journalen var sendt til Jer.	Uoplyst
27	Ja, behandlingsforløbet var rigtig skuffende. Og hvis jeg ikke havde gjort en stor indsats og betalt rigtig mange penge, havde jeg været i kørestol i dag.	Dårligt
32	Det ansvarlige personale virker godt, fagligt funderede, og behandlingerne har altid været præget af stor faglighed, og forklaringerne og beskrivelserne af min lidelse og behandling har altid været på et sprog, jeg godt kunne forstå.	Virkelig godt
36	Har stadig problemer med nattesøvnen desværre :- (og fik af vide, at jeg skulle ringe noget tid efter. Men synes, at det har været meget svært at komme igennem til jer, og er ikke lykkedes endnu, inden for den tid man skal ringe. Og det gør det ikke bedre, at jeg kun kan ringe i min pause, men det er ikke jeres skyld :-)	Virkelig godt
40	IT-kommunikationen mellem sygehusene i regionen og afdelingerne er under al kritik. Eksempel: Det kan tage lægen op til fem minutter at få forbindelse på computeren for at bestille medicin. Kun papir mellem andet sygehus og Aarhus.	Virkelig godt
46	Jeg synes, der går nogen tid med en efterfølgende samtale som aftalt efter en diagnose pr. brev... Men jeg ved jo heller ikke, hvor lang tid sådan noget tager. Nu er det jo heller ikke noget livstruende, jeg fejler, så det går nok.	Godt
48	Oplever to gange, at batteriet til højdejustering af sengen til selve behandlingen ikke virker. Det giver unødigt ventetid og det giver os en opgave om at berolige og danne trykke rammer for selve behandlingen af vores dreng [].	Godt
50	Nej ikke rigtig.	Virkelig godt

F-AMB

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

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
1	Blev mundtligt informeret, hvilket jeg har opfattet som meget positivt og personligt.	Godt
5	Det skriftlige materiale er i alle sammenhænge forældet: - Informationer er ikke opdateret. - Datoer er ikke opdateret. - Gamle og irrelevante spørgeskemaer.	Virkelig godt
6	Der er for lang afstand mellem virkelig god og god.	Godt
15	Jeg kunne måske godt have ønsket mig en samtale. Fik skriftlig [meddelelse].	Godt
25	Synes ikke den var tilstrækkelig og fik ej heller konstateret anfaldets "størrelse". Måtte selv forklare, at det altså var et anfald. Jeg har efterhånden haft mange, så ved, når det er. Lægen troede måske bare, jeg var besvimet?	Uoplyst
32	Informationer om min lidelse og supplerende materiale om/til behandlingen har været fremragende.	Virkelig godt
38	Når man ikke er ekspert på et område, er det vel svært at tage stilling til eventuelle problemstillinger. Der er kun tilbage at stole på personalet. Og det gør jeg så også!	Godt
40	Min kontakt med min læge NN (min eneste kontaktperson) har været udmærket.	Virkelig godt
43	Jeg kunne ønske mig, det var muligt at kommunikere via mail med lægen, når man er kroniker og har tvivlsspørgsmål.	Godt
47	Det ville være rart med lidt hurtigere tilbagemelding.	Godt
48	Vi skal videregive information til den behandlende fysioterapeut, og det kan derfor være vigtigt for god skriftlig information fra fagperson til fagperson. [].	Godt
50	Nej, ikke rigtig. Fik den information, som jeg havde brug for.	Virkelig godt

F-AMB**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
 7	Har kun ros til dem alle. Jeg kommer på Aarhus Universitetshospital på grund af rysten og har gjort det i [mange] år. Blev opereret [for mange] år siden og ryster ikke i dag. Jeg forstår også godt, hvis der sommetider er ventetid. Der skal jo også tænkes på, hvis der er noget akut. En samtale kan jo også være længere tid end ventet.	Virkelig godt
 9	Dårligt Venteværelse. Skal ikke være i en gang.	Godt
 21	Det tog 14 dage at få rettet min mors medicinskema til, selvom jeg personligt viderebragte læge NNs oplysninger til den praktiserende læge.	Godt
 38	Det man ved om en bestemt sygdom, behøver ikke at være alt der er om sygdommen, og der kan således være spørgsmål, der ikke (endnu) kan besvares.	Godt
 40	Ikke færdigbehandlet.	Virkelig godt
 41	Nej.	Godt
 50	Har oplevet, at der er blevet glemt at blive bestilt en blodprøve, som jeg skulle have taget. Det er vigtigt, at der er styr på det, idet jeg er i praktik, og de skal have det at vide i god tid.	Virkelig godt

F-AMB

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

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
2	Det, der bliver brugt mest tid på, er at finde en parkeringsplads. Hvis man kommer alene, tager det MEGET lang tid. [Fysiske rammer]	Godt
3	Kaotiske parkeringsforhold. [Fysiske rammer]	Godt
8	Bedre rengøring. [Fysiske rammer]	Godt
9	Bedre venteværelse. Mere børnevenlig og til UNGE mennesker. [Fysiske rammer]	Godt
10	[Patienten er svært hjerneskadet, og vi som pårørende] oplever ikke nogen opmærksomhed til [patienten]. Et meget upersonligt og fortravlet personale. Ingen kontakt, den må vi selv tage. Lang ventetid uden kontakt, der fortæller om grunden. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
12	Personalet virkede utroligt roligt. Det smitter af på patienten.	Godt
15	Hilste pænt på patienter og hinanden. Det virkede som om, at der var en rigtig god ånd på den arbejdsplads. Kan godt forstå, at de er kåret til en af de bedste afdelinger. [Relationer til personale]	Godt
16	Jeg ventede i venteværelset, mens en læge sad i et kontor med åben dør og læste nogle papirer. Det tog ca. en halv time. Derefter talte han med nogle personer på gangen. Ingen sagde på noget tidspunkt noget til mig, før jeg blev kaldt ind efter 45 minutter. [Ventetid]	Uoplyst
17	Jeg havde flere spørgsmål, som ikke blev besvaret. Manglede svar fra en undersøgelse. Var i tvivl om, hvor præcis på gangen jeg skulle vente. [Kommunikation og information]	Dårligt
18	MINDRE VENTETID. [Ventetid]	Godt
24	Alt var rigtig godt.	Godt
30	Bedre lokaler.	Godt
31	Lægen inddrager mig meget i, hvad der skal ske, og giver mig mulighed for at være med til at bestemme. Han lytter meget efter, hvad jeg føler, og prøver at gøre det bedst mulige for mig. [Relationer til personale]	Godt
32	Bl.a. er det superfint, at der er adgang til kaffe, te, saft og juice, man kan nyde i ventetiden. Ventetiden har desuden altid været acceptabel. [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
34	Angående kontaktpersoner, var jeg ikke i forbindelse med nogen, fra jeg blev registreret i receptionen, og til jeg blev kaldt ind til lægen. Ellers har jeg været godt tilfreds. [Kontaktperson]	Uoplyst
36	Jeg har ikke noget negativt at skrive :-). Alle tog godt imod mig, og jeg fik svar på alle mine spørgsmål :-). Det hele kørte på skinner, som jeg plejer at sige :-). Så fortsæt jeres gode arbejde :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Læge NN er altid venlig og åben over for at hjælpe med en løsning på mit [bredspektrede] sygdomsforløb.	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
✎ 38	Alting kan altid blive bedre. Det er øjnene, der ser. Forskning er en god ting.	Godt
✎ 39	Der mangler gelænder i trappeadskillelsen i bygning 10. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 41	Det er et dygtigt personale. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 43	Venteværelset er en gang, men der er ikke behov for mere. Det er bare ikke et venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 44	Jeg synes, at de personer, som var omkring mig, var gode til at handle hurtigt.	Virkelig godt
✎ 45	Man kan virkelig mærke, at man er til hospitalsbesøg, når man venter. Måske en god idé kunne være at gøre det mere "venligt", så man ikke føler sig så syg. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 47	Være hurtigere med tilbagemelding. [Ventetid]	Godt
✎ 49	Mere styr på befordringsudgifter. De vidste ikke, hvor man skal sende ansøgningen om kørselsgodtgørelse hen, når man kommer fra [en anden kommune]. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 50	Når I sender en indkaldelse, vil det være dejligt, hvis I samtidig skriver, om man skal have taget en blodprøve, ellers så er det svært for mig at vide, om man skal tage sine piller eller ej. Så det må I meget gerne gøre fremover. [Kommunikation og information]	Virkelig godt

