

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

Neurologisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

30-04-2013

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: | 284 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 157 |
| Afsnittets svarprocent: | 55% |

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).

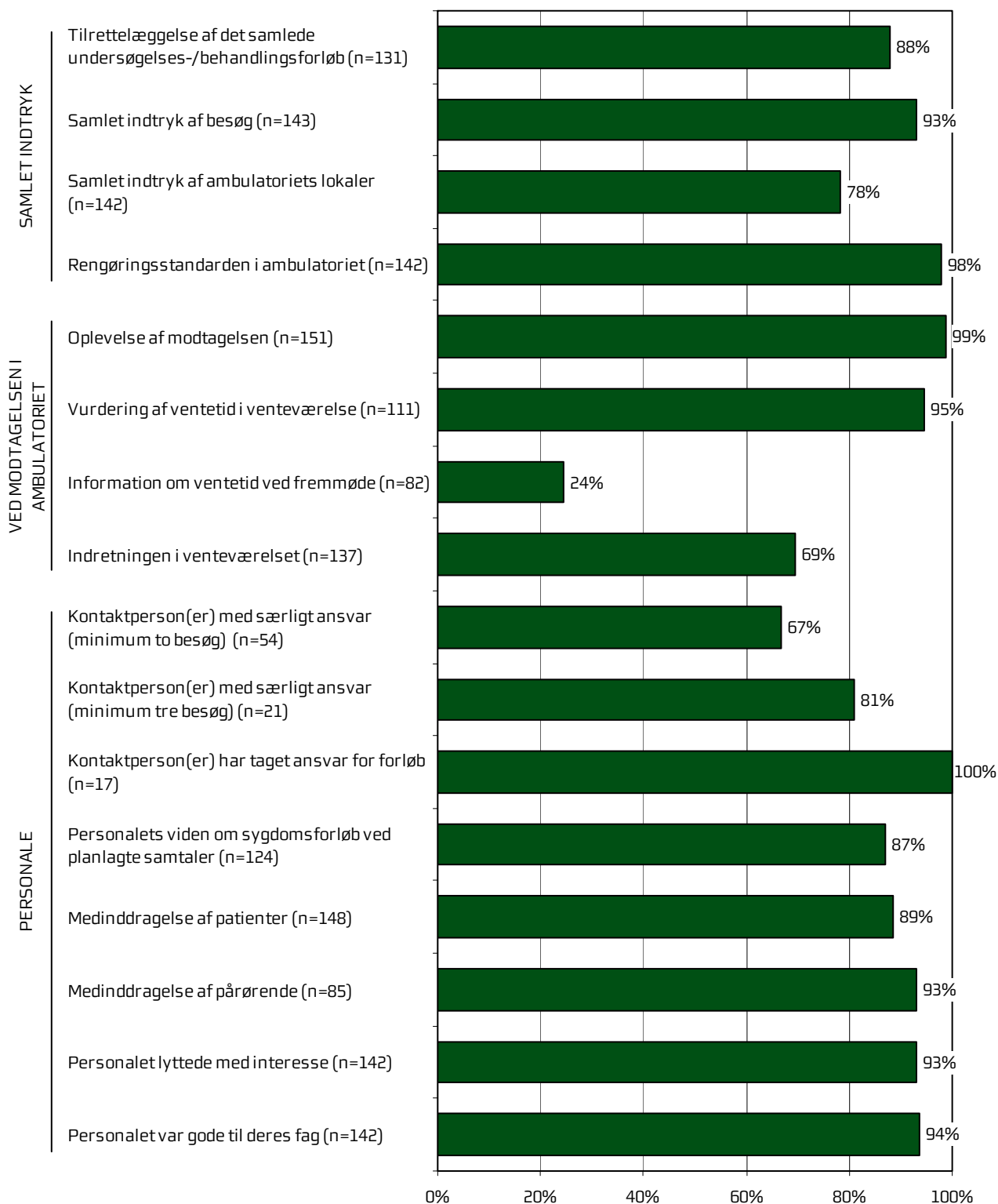
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

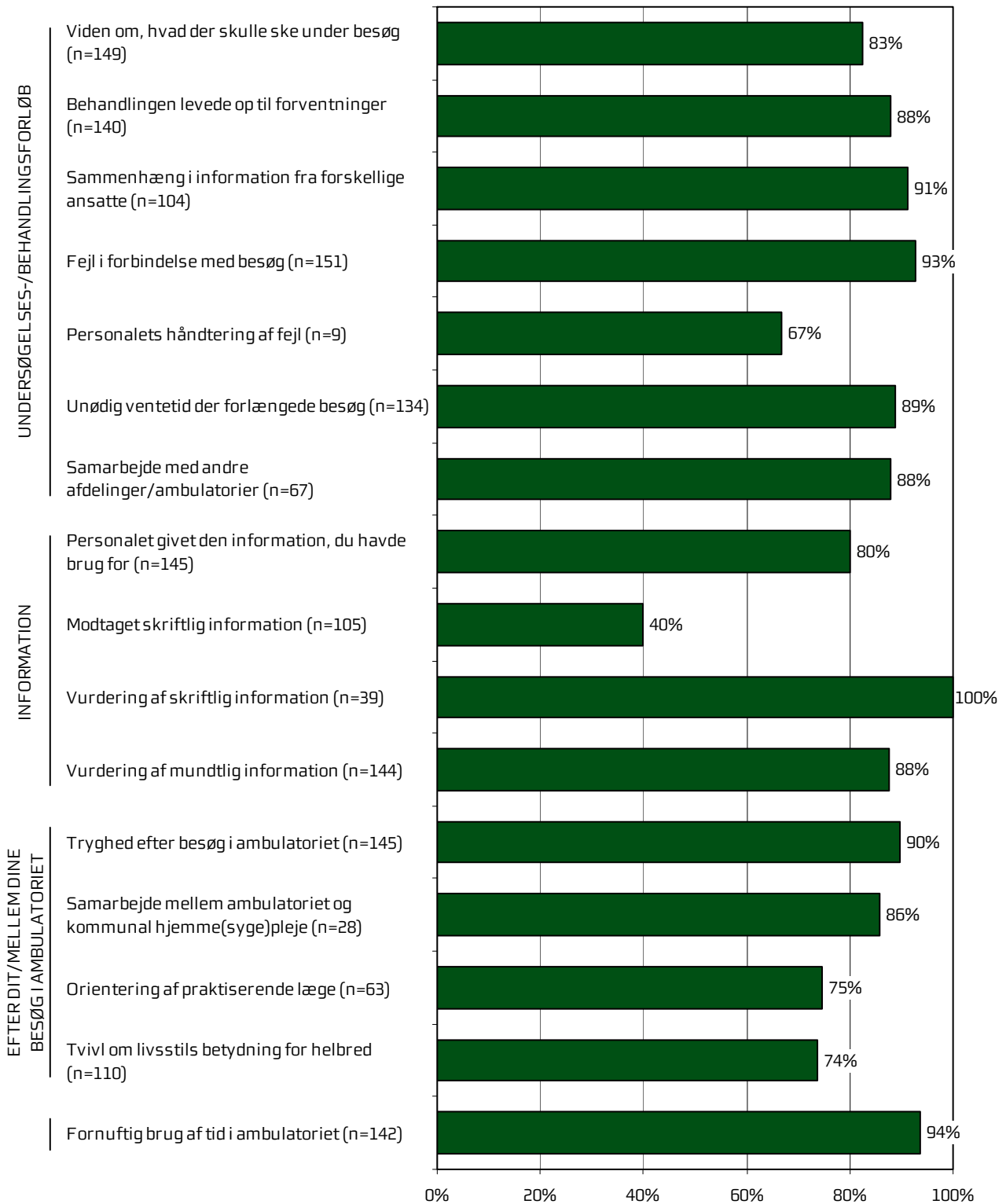
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

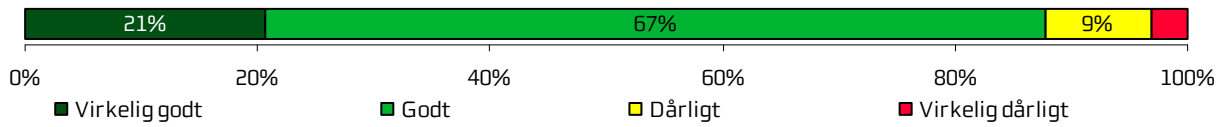
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

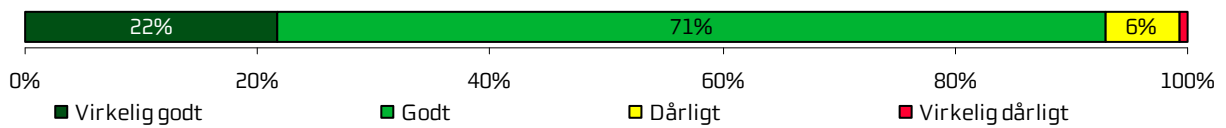
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

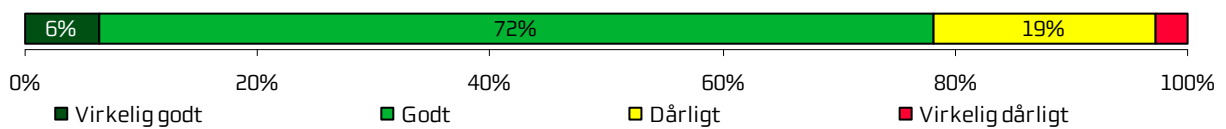
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=131)



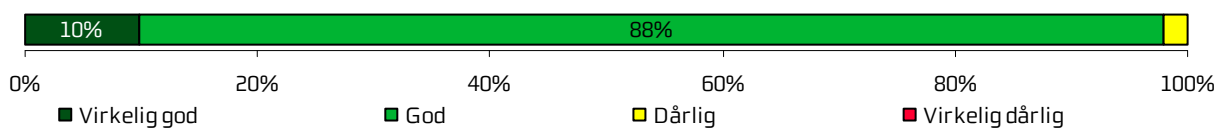
Samlet indtryk af besøg (n=143)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=142)



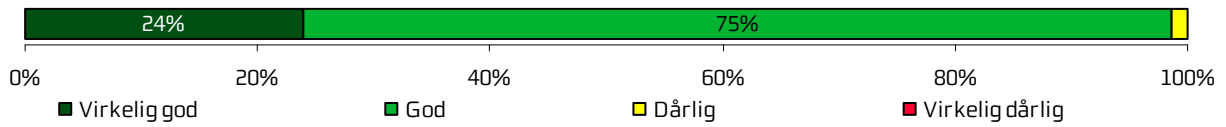
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=142)



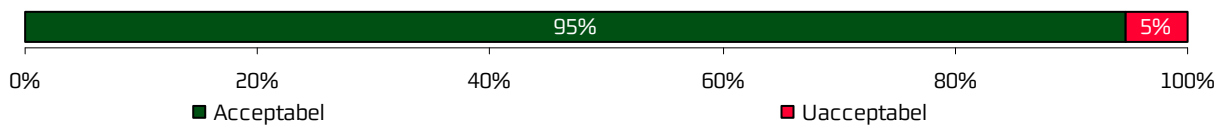
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 88 % | - | - | 99 % * | 92 % | 96 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | - | - | 100 % * | 93 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 78 % | - | - | 100 % * | 86 % * | 96 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 100 % | 96 % | 99 % |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

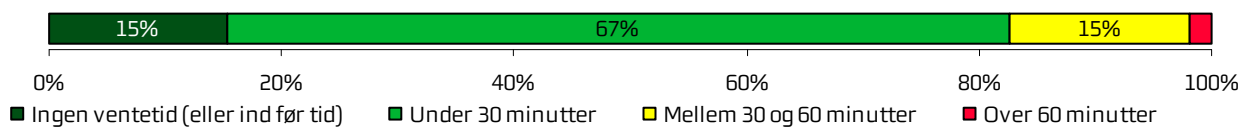
Oplevelse af modtagelsen (n=151)



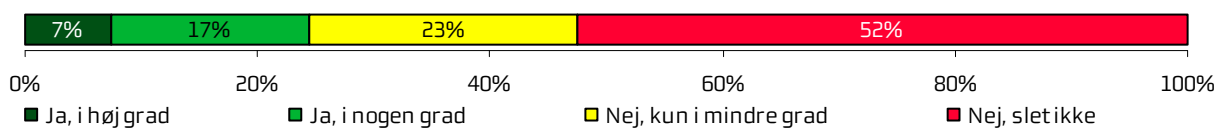
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=111)



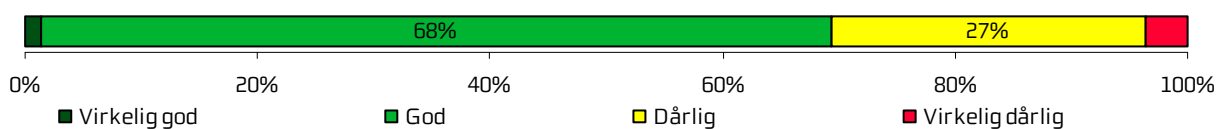
Længde af ventetid i venteværelse (n=104)



Information om ventetid ved fremmøde (n=82)



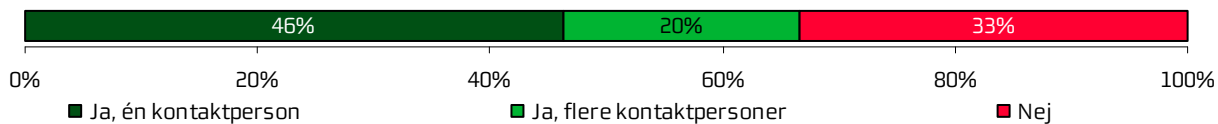
Indretningen i venteværelset (n=137)



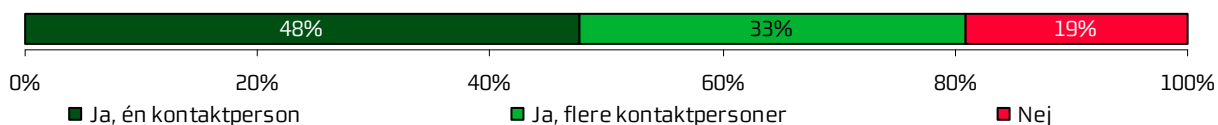
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 99 % | - | - | 100 % | 95 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 95 % | - | - | 100 % * | 88 % * | 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? | 24 % | - | - | 61 % * | 24 % | 43 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 69 % | - | - | 99 % * | 76 % | 91 % |

Personale

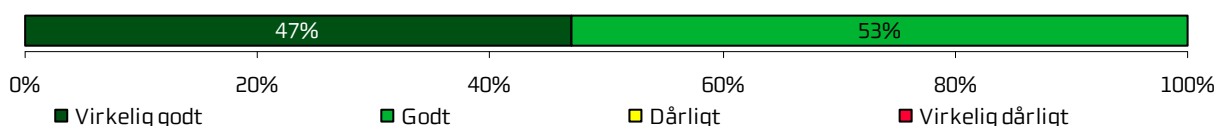
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=54)



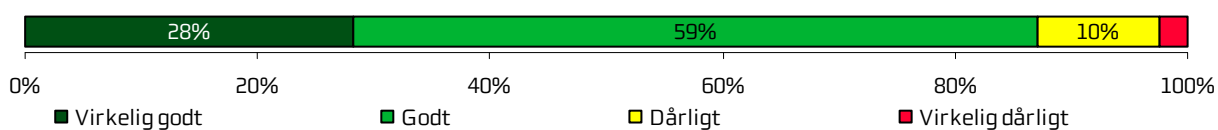
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=21)



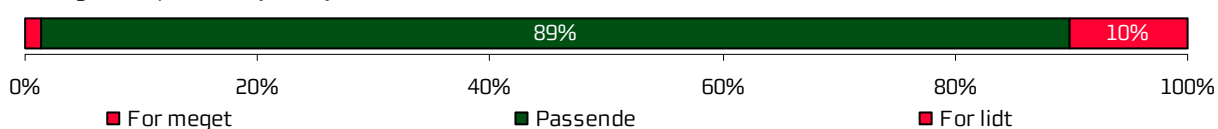
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



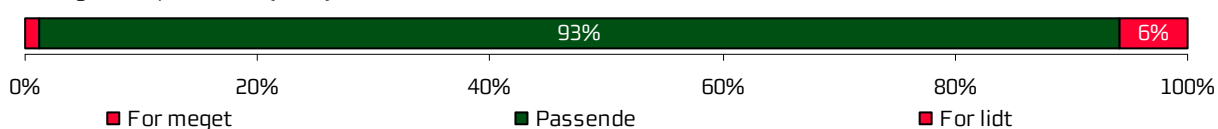
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=124)



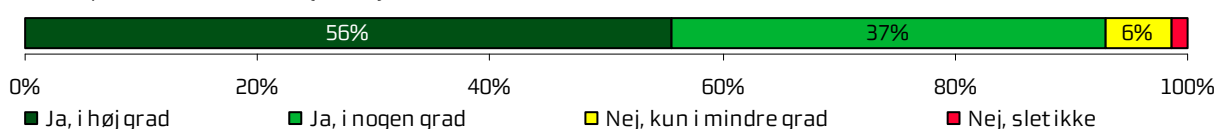
Medinddragelse af patienter (n=148)



Medinddragelse af pårørende (n=85)



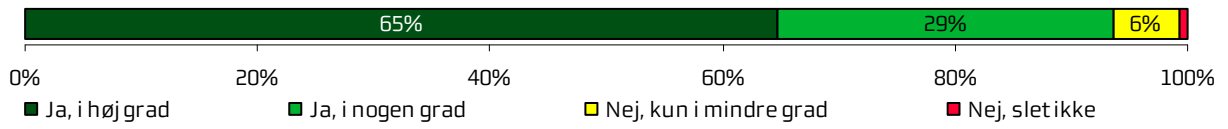
Personalet lyttede med interesse (n=142)



| | 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) | 67 % | - | - | 94 % * | 62 % | 84 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 81 % | - | - | 98 % * | 70 % | 89 % |
| 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? | 87 % | - | - | 100 % * | 89 % | 94 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 89 % | - | - | 100 % * | 88 % | 93 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 93 % | - | - | 95 % | 80 % * | 91 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 93 % | - | - | 100 % * | 91 % | 96 % |

Personale (fortsat)

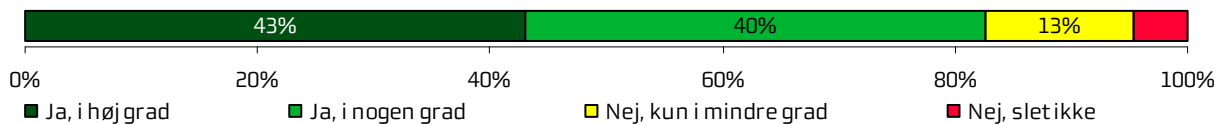
Personalet var gode til deres fag (n=142)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 94 % | - | - | 100 % * | 95 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

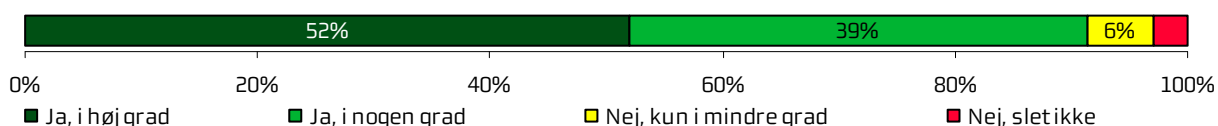
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=149)



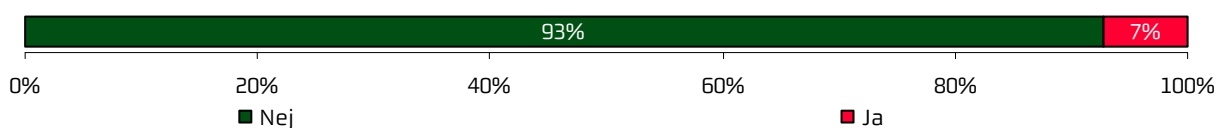
Behandlingen levede op til forventninger (n=140)



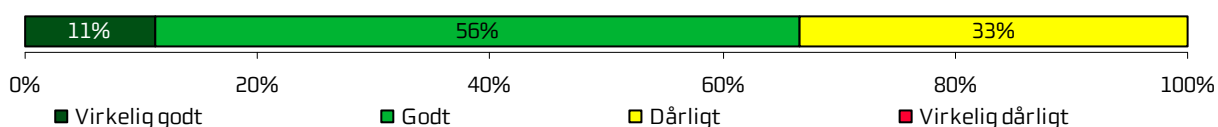
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=104)



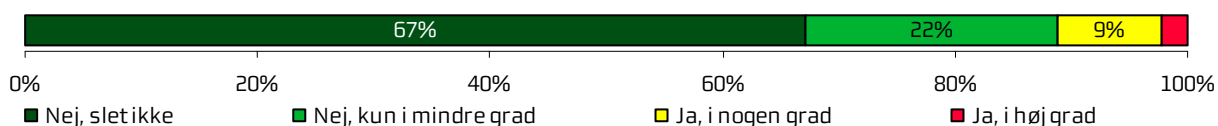
Fejl i forbindelse med besøg (n=151)



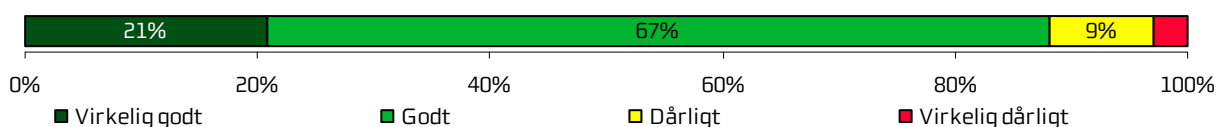
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=134)



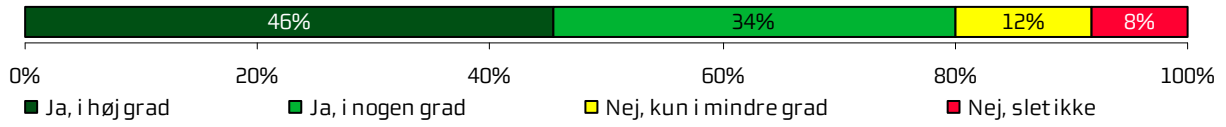
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=67)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 83 % | - | - | 98 % * | 80 % | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 88 % | - | - | 99 % * | 88 % | 93 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 91 % | - | - | 99 % * | 90 % | 95 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | - | - | 98 % * | 86 % | 94 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 67 % | - | - | 86 % | 58 % | 68 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 89 % | - | - | 97 % * | 77 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 88 % | - | - | 99 % * | 87 % | 93 % |

Information

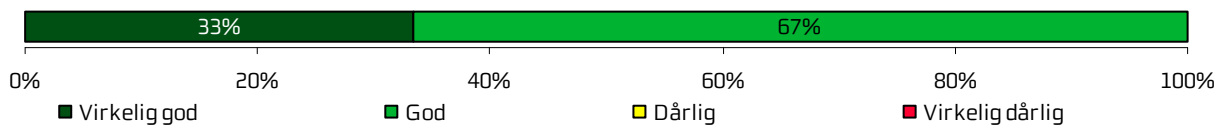
Personalet givet den information, du havde brug for (n=145)



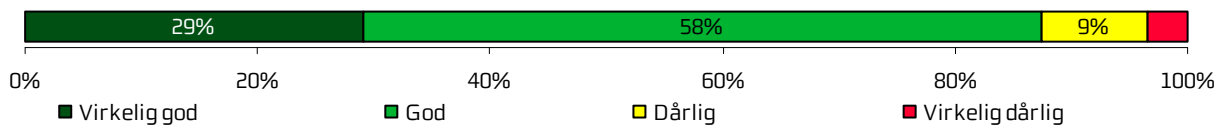
Modtaget skriftlig information (n=105)



Vurdering af skriftlig information (n=39)



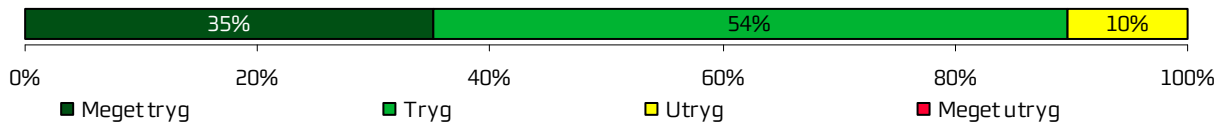
Vurdering af mundtlig information (n=144)



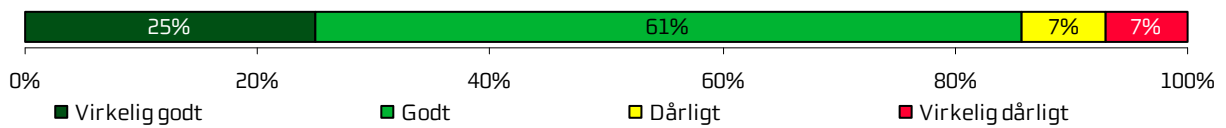
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 80 % | - | - | 99 % * | 86 % | 93 % |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 40 % | - | - | 91 % * | 55 % * | 71 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 100 % | - | - | 100 % | 96 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 88 % | - | - | 100 % * | 90 % | 96 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

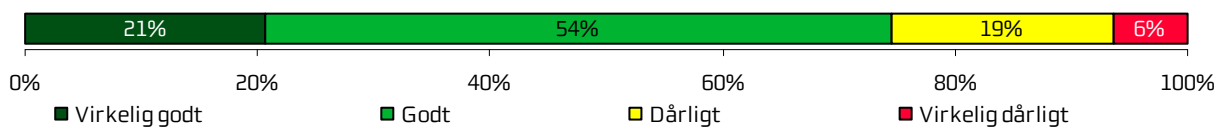
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=145)



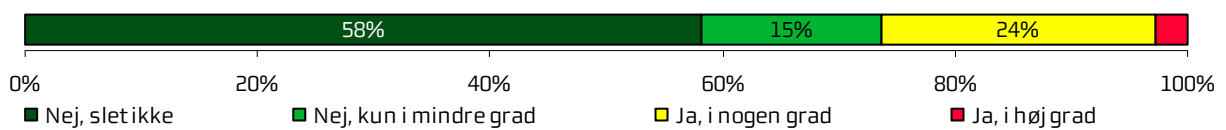
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=63)



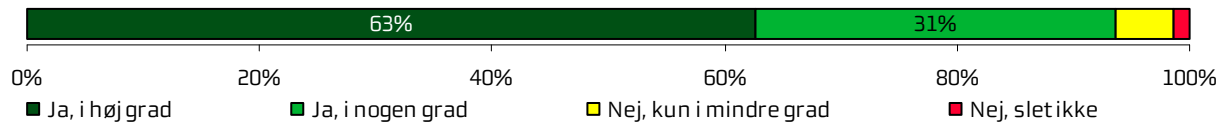
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=110)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 90 % | - | - | 98 % * | 90 % | 94 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 86 % | - | - | 99 % | 88 % | 93 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 75 % | - | - | 99 % * | 73 % | 87 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 74 % | - | - | 82 % | 63 % * | 74 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=142)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | - | - | 100 % * | 92 % | 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.

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 | | 7 |
| Kommunikation og information | | 4 |
| Kontaktperson | | 1 |
| Kvalitet i behandling | | 13 |
| Pleje | | 0 |
| Relationer til personale | | 5 |
| Ventetid | | 6 |

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 3 | Personalet var meget hjælpsomme. | God |
| 4 | Altid søde piger :) | God |
| 6 | Modtagelsen har været god og smilende. Dog har der (stort set) altid været ventetid, meget ventetid! | God |
| 7 | Nej. | God |
| 9 | Kører direkte ind på stuen for []behandling []. | God |
| 22 | Særdeles godt tilfreds med det hele på ambulatoriet i Holstebro. | Uoplyst |
| 26 | Jeg prøver et andet Ambulatorium. | Uoplyst |
| 31 | Manglede kontaktperson ved de første besøg. Uklart, hvem der var ansvarlig for at følge mit forløb og lave handlingsplan/koordinere. Manglede information! | God |
| 33 | Utrolig flinke, og tager sig tid til at besvare spørgsmål. | Virkelig god |
| 42 | Høfligt personale. | God |
| 45 | Det virker af og til, [som om] at der er meget travlt, hvilket smitter af på os patienter, som sidder, ofte, hvor der er dårlig plads, og venter. Det kan opleves kaotisk og koldt. | God |
| 47 | Var meget bange da jeg kom, men blev hurtig tryk da jeg mødte personalet. | Virkelig god |
| 51 | OK service. Med følge [af medarbejder] til lokaliteten. Fint. | Virkelig god |
| 52 | Nej. | Virkelig god |
| 53 | Det virkede måske en smule tilfældigt. Der kunne godt være et sted, hvor der stod, at der er en reception. Og et skilt, hvor man skal henvende sig. Dette var nemlig ikke så synligt. | God |
| 59 | Nej. | God |
| 60 | NN har god tid, og man får god vejledning! | Virkelig god |

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | Fejlhåndtering |
|----|--|----------------|
| 16 | To dage efter mit første besøg i Ambulatoriet blev jeg telefonisk anmodet om at møde op til samme scanning, som VAR blevet foretaget. Fejlen blev undskyldt! Ved mit andet besøg blev jeg rykket (om aftenen pr. telefon), da havde jeg været på Ambulatoriet samme [dag]. Fejlen blev undskyldt! | Uoplyst |
| 24 | De glemte at indkalde mig til aftalt tid. Min egen læge skrev, og så sendte de hurtigt bud. :-) | Virkelig godt |
| 29 | Jeg synes, at hele forløbet har været meget langtrukket. Man spekulerer på, om nogle muligheder for behandling er blevet forpasset. Personalet måtte ikke udtale sig om resultater af undersøgelserne. | Uoplyst |
| 30 | Blev sendt fra den ene til den anden afdeling. Så glemte de at informere afdelingerne imellem. Så jeg blev sendt hjem, hvor jeg ikke skulle. | Dårligt |
| 37 | De havde glemt vores aftale (mine tider). | Godt |
| 45 | Min journal var blevet væk. MR-scanningsbillederne, de første, var væk. | Godt |
| 49 | Jeg manglede svar på min situation. Jeg sendte en mail [] og fik tilfredsstillende oplysninger. | Godt |
| 50 | Lægen gav mig første gang en diagnose mundtlig, og havde skrevet en anden. Ved andet besøg (otte måneder senere), efter at min egen læge havde henvist mig til røntgen (som jeg og min egen læge mener, at jeg burde have fået ved første besøg), får jeg resultatet der afkræfter det som jeg fik diagnosticeret første gang. Desuden må jeg selv påpege, at jeg vil til MR-scanning. Nu afventer jeg den. Jeg oplever, at der er en sprogbarriere i mellem mig og lægerne [], så jeg føler ikke, at de helt forstår det, som jeg prøver at forklare (stort problem). | Dårligt |
| 55 | Jeg fik aldrig mine scanningsresultater at vide. De skulle være blevet sendt til min egen læge, men jeg hørte først om dem, da jeg var til min sidste samtale. | Godt |
| 56 | Var blevet "glemt" i systemet. Og kom først til kontrol et år senere. | Dårligt |

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



| ID | Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 1 | Ja, jeg blev efter første gang ringet op af læge NN aftenen efter. Hun ville følge op på, at blodprøver viste et alt for højt infektionstal. Hun var meget omhyggelig! | Virkelig godt |
| 3 | Det var en god oplevelse. | Godt |
| 4 | Der er altid tid til at høre, hvad jeg har på hjerte. Hvis jeg har brug for at snakke om noget bestemt, så er det det tiden bliver brugt på. Det er rart. Venteværelset er i enden af en gang, hvor der står stole. Kunne godt være mere afskærmet, også for de indlagtes skyld. | Godt |
| 6 | Det er ubehageligt at være til undersøgelse hos en sygeplejerske/læge, som ikke taler forståeligt. | Godt |
| 9 | Et meget stressende og uroligt sted. Er gennem [flere] år vandt til Scleroseklinikken [et andet sted]. Her var der stille og roligt. For lidt personale i Holstebro eller for lidt plads. | Godt |
| 10 | Min læge har ikke fået alle informationer. | Godt |
| 11 | Det tog dobbelt så lang tid som afsat på grund af, at [lægen var svær at forstå]. []. Talte ja/nej og i sort/hvid. Nuancerne forstod han ikke. | Dårligt |
| 17 | Lægen talte hen over hovedet på mig. Lyttede slet ikke til mine problemer. Ignorerede mine signaler. Da det er [flere] år siden, jeg sidst har været i Ambulatoriet. Samtalen var noget japværk, hvor jeg blev frustreret og glemte nogle svar. Min egen læge har ej heller fået besked. | Godt |
| 21 | Jeg er i HØJ grad tilfreds med den behandling, jeg får, og med de samtaler, jeg har med lægen. | Virkelig godt |
| 25 | Som medfølgende pårørende oplevede jeg, at der manglede et handicaptoilet. Men...ved forespørgsel fik vi meget fin hjælp fra en dame, som hjalp min søster med rengøring og ny ble. Der var ikke sendt bleer med fra plejehjemmet. | Godt |
| 29 | Der var ingen læge med ved undersøgelserne. Der kom ingen læge med ved undersøgelserne, og jeg kunne ikke få oplysning om resultatet ved undersøgelsen. | Dårligt |
| 31 | Første besøg [i foråret]. Flere besøg uden kontaktperson. Fik først kontaktperson i [efteråret], hvorefter der begyndte at ske lidt. Men alt for meget spildtid uden afklaring og for dårlig information. | Dårligt |
| 33 | Det har været rigtigt professionelt hele vejen igennem. I forbindelse med udredningen af min sygdom skete det rigtigt hurtigt. Jeg har kun ros tilovers for Holstebro Sygehus. Hvis jeg har ekstra spørgsmål, så bliver der taget tid til dette. | Virkelig godt |
| 34 | Jeg har fået samme botoxbehandling i årevis, så jeg kender ligesom proceduren og behandleren. | Godt |
| 41 | Jeg er kommet på afdelingen [gennem mange år] og har altid følt mig godt tilpas der. En god atmosfære og flinke behandlere, både ved konsultation, ved indlæggelse og ved undersøgelse. | Virkelig godt |
| 43 | Min sagsmappe var pist væk, så den skulle lige printes ud og læses af læge NN. Sekretæren havde ikke fundet den. | Virkelig godt |
| 44 | Vi vidste for lidt om []behandling som løsning, når vi var i gang med behandling af [flere sygdomme]. | Godt |
| 49 | [I sommer] blev Holstebro orienteret om min situation fra andet sygehus. Jeg blev ikke indkaldt, før jeg selv henvendte mig. | Godt |
| 50 | Det er forstyrrende, at en anden personale kommer midt i undersøgelsen med en telefon til lægen, som viste sig at handle om noget administrativt, der sagtens kunne vente til efter undersøgelsen. | Virkelig dårligt |

- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 53 Jeg følte mig meget godt behandlet. Det var rart, at der ikke var en direkte tidsbegrænsning til min undersøgelse. Fik besvaret alle mine spørgsmål og følte mig godt tilpas. Det var en god oplevelse. | Uoplyst |
| ✎ | 57 Jeg havde mange forskellige læger i mit besøg på afdelingen. Jeg blev glemt i forbindelse med mit årlige kontrol. Var nødt til selv at kontakte afdelingen. | Godt |
| ✎ | 59 Jeg har jo heller ikke været indlagt. Har været til kontrol og hentet medicin. | Godt |

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

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

| ID | Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 3 | Hjælpende og smilende personale. | Godt |
| 4 | Jeg synes, at det fungerer godt for mig, men nu har jeg også haft [sygdommen i mange år], så har ikke de store behov mere, men jeg hører tit fra andre patienter, at de synes, at tiden, der er afsat, er for kort, når de kommer hos jer. Det er især [nogle af lægerne], den er gal med :(Jeg har selv læge NN og har ikke de problemer, men jeg synes, at det andet skal nævnes. Jeg [taler med mange medpatienter] og hører det tit. | Godt |
| 13 | Mangler information om resultat af blodprøve. | Godt |
| 14 | Har ikke fået nogle særlige informationer. | Uoplyst |
| 17 | Nej, fik ingen information. Har aftale om besøg i ambulatorium en gang pr år, men er blevet "glemt" to gange. | Godt |
| 18 | Lægen forstod ikke, hvad jeg sagde, før en anden læge NN kom ham til hjælp. | Godt |
| 19 | Ventetiden mellem ambulatoribesøgene er nu nede på ca. tre måneder. Den har før været syv til otte måneder. Det er under al kritik. Hvordan skal man lave en fornuftig medicinering ved så lang tid mellem besøgene. | Godt |
| 20 | Jeg har på nuværende tidspunkt ikke modtaget informationer om undersøgelsen. Den foregik [i efteråret], og nu [er det vinter]. | Virkelig godt |
| 21 | Udmærket. I det hele taget er besøget en god oplevelse. | Virkelig godt |
| 28 | Har fået for lidt dialog om min tilstand []. For lidt tid til undersøgelsen. | Godt |
| 29 | Jeg savner meget information fra de forskellige undersøgelser, jeg har været til. Jeg har endnu ikke fået at vide, hvad jeg fejler, og den eneste behandling er støttestrømper på begge ben. | Dårligt |
| 31 | Ingen skriftlig information. Mundtlig information var meget mangelfuld. Det hjalp da jeg fik læge NN som kontaktperson, men fortsat meget jeg ikke var informeret om. | Dårligt |
| 32 | Den vedkommende, der behandlede mig, fik mig ikke til at føle mig tryk/sikker under scanningen. Det manglede. | Uoplyst |
| 33 | Jeg har fået udleveret materiale omkring min sygdom, som er meget brugbar. | Virkelig godt |
| 34 | Jeg spørger ikke så meget, for jeg ved ikke, hvad jeg skal spørge om. Der er vist ikke så meget at gøre udover at give mig mine indsprøjtninger. Vi diskuterer lidt, hvor de skal lægges. | Godt |
| 41 | Det har altid været i orden. Har jeg manglet en oplysning eller været i tvivl om noget, har jeg ringet til afdelingen og fået tilfredsstillende svar. | Virkelig godt |
| 43 | Var træt af, at min tid skulle laves om tre gange. Det blev skubbet næsten tre-fire måneder længere frem. Plus jeg blev kaldt for sent ind, efter det var tid til undersøgelse. | Virkelig godt |
| 44 | Mine kræfter er blevet drastisk forringet. Dette forløb startede få dage efter afslutning af strålebehandlingen. Jeg var i god form og kunne klare mig selv i det daglige. Nu går det ikke ret godt. Jeg bliver hurtigt træt. Jeg har taget fysioterapi op igen, men på en langt dårligere niveau. | Godt |
| 46 | Læge NN var svær at forstå. | Uoplyst |
| 47 | Informationen gjorde mig meget tryk. | Virkelig godt |
| 50 | Det er utilfredsstillende, at lægen siger det ene til mig, men skriver noget andet i journalen. | Virkelig dårligt |

-  56 Der har været forskellige meninger imellem de læger, som jeg har haft, og det har skabt forvirring. Min læge nu vil desværre give mig mere medicin, end jeg føler, at jeg har brug for. Godt
-  57 Af de forskellige undersøgelser modtog min egen læge de skriftlige udtalelser fra afdelingen. Godt

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

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

| ID | Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 2 | NN har i høj grad taget mit sygdomsforløb alvorligt, og jeg oplever stor ekspertise, kompetence og service. STOR ros. | Virkelig godt |
| 4 | Det har aldrig rigtig været på tale, men jeg har styr på det fra andre steder, fysioterapeut m.m. | Godt |
| 23 | Vil gerne informeres noget mere om motion og kost. | Godt |
| 29 | Jeg har ikke modtaget information af nogen art. | Dårligt |
| 34 | Jeg tager på eget initiativ akupunkturbehandlinger, og jeg oplever, at de også hjælper på symptomerne. Her oplever jeg for øvrigt en meget bedre snak om, hvad jeg selv kan gøre. | Godt |
| 43 | Er meget glad for læge NN og sygeplejerske NN. Meget kompetente og søde. | Virkelig godt |
| 44 | Vi har været glade for vores kontaktperson NN []. Der bliver forsøgt forbedring af min mands parkinson med tabletter af forskellig slags. Vi synes ikke, det har den store virkning. Generelt er hans parkinson blev stærkt forværret [siden behandling relateret til anden sygdom]. | Godt |
| 46 | Læge NN var svær at forstå. | Uoplyst |
| 48 | Er virkelig tilfreds med forløbet med NN. Synes, det var super gode forhold, vi fik tilbudt. Alt til UG. Stor ros herfra. | Virkelig godt |
| 50 | Det er ikke kun ambulatoriet, men hele systemet. Det er frustrerende, når man i to og et halvt år har gået med smerter i knæet, været til flere forskellige undersøgelser og fået [mange] forskellige diagnoser, og så først nu kommer til en scanning. | Virkelig dårligt |

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

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

| ID | Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Jeg følte mig set, hørt og taget alvorligt. Selv om jeg er [midaldrende] og opmærksom på begyndende demens. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 3 | Alt i alt en god oplevelse. Men! Det er ventetiden INDEN besøget, der er meget dårlig. Jeg ventede et halvt år! Ellers er der kun ros. [Ventetid] | Godt |
| 4 | Igen vente "værelset" kunne være bedre indrettet. | Godt |
| 5 | Der er koldt, og det trækker. [Fysiske rammer] | Godt |
| 6 | Der var lidt rodet i de forskellige undersøgelsesrum. Journaler, papir m.m. var fremme og var dermed nemme at læse for os. | Godt |
| 8 | Jeg fik at vide, at der ville gå [nogle] uger, før jeg fik besked og resultatet af undersøgelsen. Nu [flere] måneder efter har jeg endnu ikke hørt fra jer endnu. [Kommunikation og information] | Godt |
| 10 | Synes mine undersøgelser var dårlige, da jeg havde min sidste læge, for forstod ham ikke, men [ham er jeg heldigvis ikke tilknyttet længere]. Er meget tilfreds med hende, jeg har nu. Har også fået meget mere at vide om min sygdom nu. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Godt |
| 11 | Tidsforbruget for patienten. Sprogforståelse. [Kommunikation og information, Ventetid] | Dårligt |
| 12 | Der er måske lidt trængt/klemt i nogle af rummene. [Fysiske rammer] | Godt |
| 15 | Indkaldelse til behandling er ikke kommet et par gange det sidste år, hvor jeg har måttet ringe til afdelingen, selvom det er aftalt, at jeg hver tredje måned får brev om tid for behandling. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 18 | Jeg synes, at jeg mangler en dato for kontrol, og det gør jeg stadig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Godt |
| 19 | "Ugens buket" går til NN for hendes måde at møde og informere patienten på. Man føler sig mere tryk efter ambulatoriebesøg. [Relationer til personale] | Godt |
| 21 | Jeg er tilfreds. Men du kan hilse og sige, at jeg [min sygdom]. | Virkelig godt |
| 27 | Det har størst betydning for mig, at der er hjælp/behandling at få, og det fik jeg. Ventetiden var lang, seks timer inklusiv undersøgelser, men set i lyset af en indkaldelse på minimum 24 timer så er jeg virkelig godt tilfreds. Det er på tide, der er indført sådanne spørgeskemaer. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | Virkelig godt |
| 31 | Kontaktperson også til den akutte patient. Koordinering i patientforløbet. Opfølgning. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 32 | Lokalet var ikke særlig tiltrækkende og heller ikke særlig indbydende. [Fysiske rammer] | Uoplyst |
| 33 | Men kan godt se at toiletterne og venteværelserne er af ældre dato. Men dette er en biting, når personalet er i top. Da det er den menneskelig omsorg der betyder noget, når man får stillet en kronisk sygdom. Jeg synes ikke, at ambulatoriet kunne være bedre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

| | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 34 Jeg synes tiden udnyttes effektivt, og at personalet er venligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 35 Man føler sig udstillet, mens man venter, da venteområdet er en gennemgangsgang. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ | 36 Ventetiden kunne blive meget bedre. Var selv udsat for, at min tid blev udsat tre gange. Dette var utilfredsstillende, når man venter svar om en kritisk sygdom. Et halvt år er lang tid at bekymre sig uden grund. [Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ | 38 Toiletforhold ok. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ | 39 Læge NN er rigtigt dygtig til sit arbejde. Karakter ug. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ | 40 Det er lægen og hans undersøgelse, jeg er utilfreds med. Øvrigt personale: ok! [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| ✎ | 42 Jeg oplever at være tilknyttet en dygtig læge, der dog ofte virker uforberedt. Samtidig er jeg tilknyttet en virkelig dygtig og meget forberedt sygeplejerske, der er god til at lytte og forklare det, som lægen ikke helt kunne formidle til mig/uddybe det. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 43 Mangler mulighed for at hente medicin på andet sygehus. Måske en dag hver anden uge, hvor man kan hente. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ | 47 De gav mig tryghed. DEJLIGT. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ | 49 Jeg besvimeede i sommers [kommer på sygehus]. Resultatet sendes til Holstebro Sygehus. Undersøgelsen sluttede [en måned senere]. Sørgede for overførsel til [anden afdeling] på andet sygehus. Indlagt [nogle dage]. [Nogle uger] med medicinforøg. Har kontaktet andet sygehus [nogle uger senere]. Er 70 dage forsvarligt? [Ventetid] | Godt |
| ✎ | 53 Man kunne måske opgradere venteværelset. Det virker en smule trist at sidde i og især, hvis man skal vente i lang tid. Ellers har jeg været godt tilfreds med min behandling. NN er rigtig god, forstående, og man føler sig tryk. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 54 Vi har selv gennem egen læge bedt om at komme til kontrol af Parkinsons. Vores sidste besøg var [over et år siden]. Desuden oplevede vi skiftende læger, så vi hver gang skal starte og fortælle om sygdomsforløbet forfra. Det ville være ønskværdigt at komme løbende til kontrol på grund af ambulatoriet med kortere frekvens end hidtil. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | Dårligt |
| ✎ | 58 Sødt og venligt personale. | Godt |

