

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

F-AMB

NEUROLOGISK AFD. F

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	189
Besvarelser fra afsnittets patienter:	110
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 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).

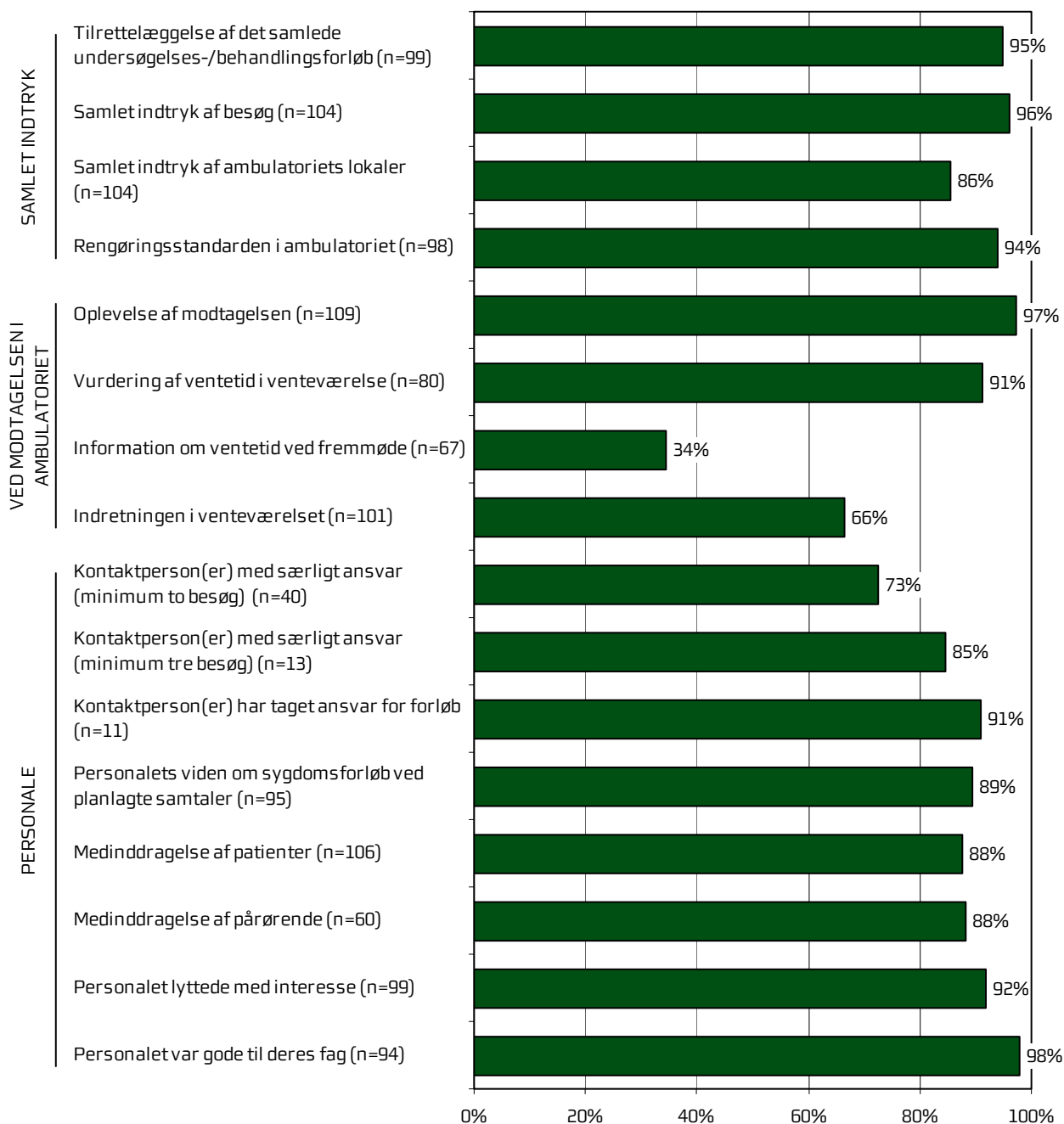
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

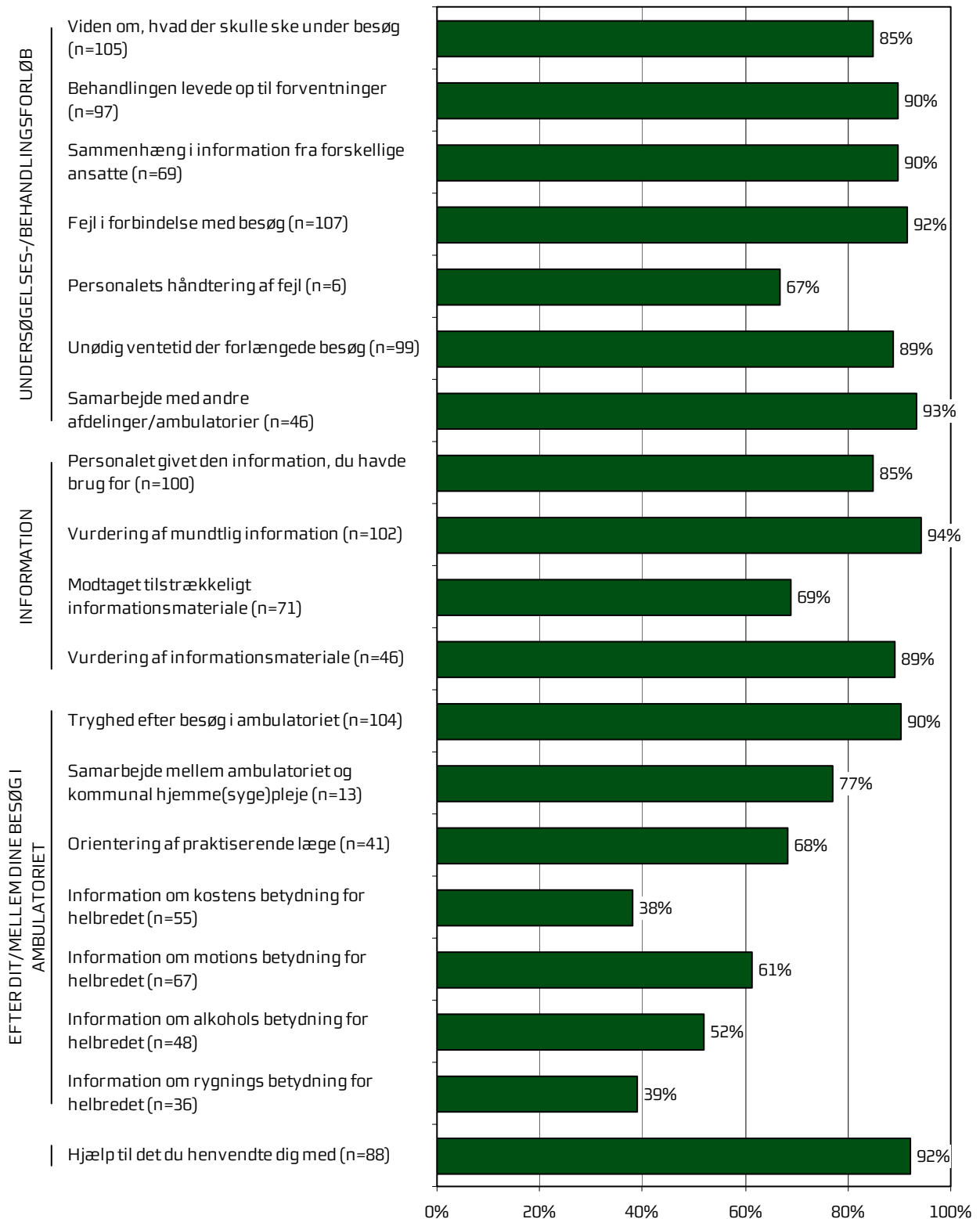
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: F-AMB

2011-tallet er for: F-AMB

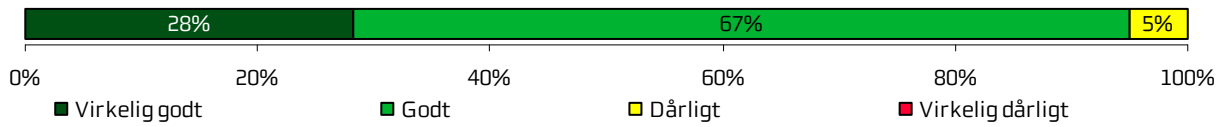
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

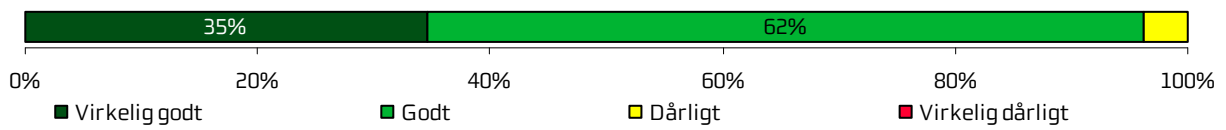
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

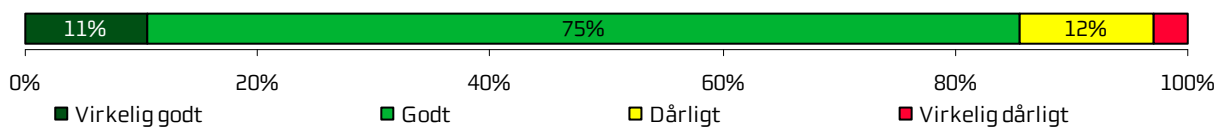
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=99)



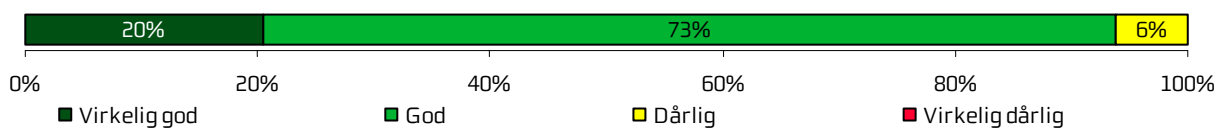
Samlet indtryk af besøg (n=104)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=104)



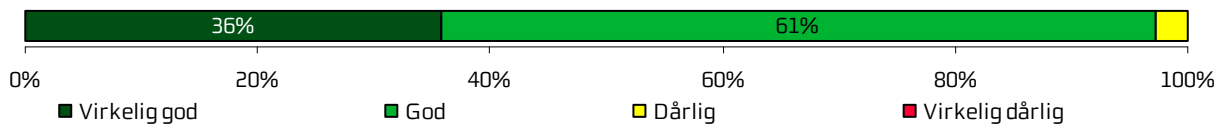
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=98)



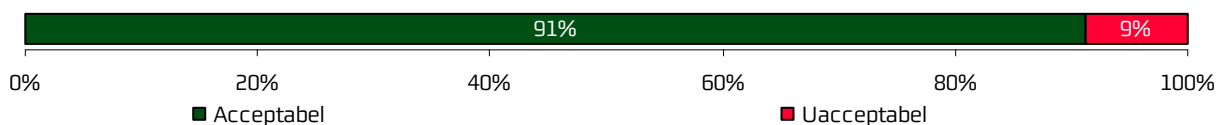
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	91 %	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	95 %	100 % *	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	86 %	83 %	84 %	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	94 %	98 %	97 %	100 % *	85 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

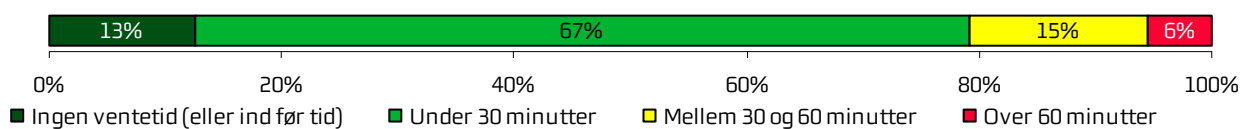
Oplevelse af modtagelsen (n=109)



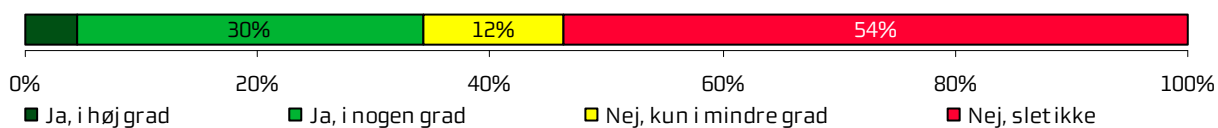
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=80)



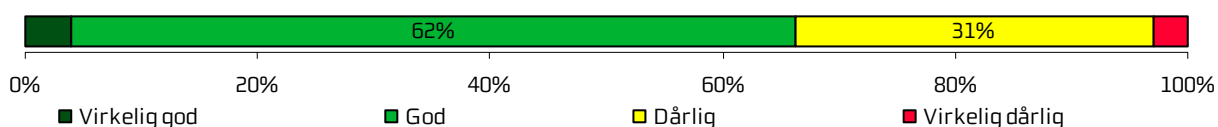
Længde af ventetid i venteværelse (n=72)



Information om ventetid ved fremmøde (n=67)



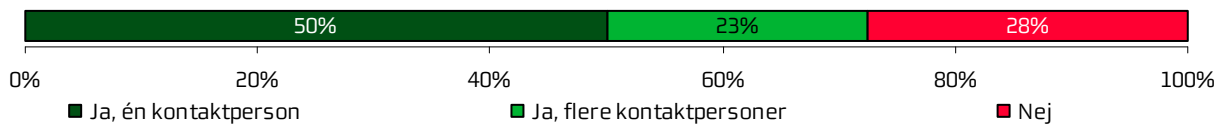
Indretningen i venteværelset (n=101)



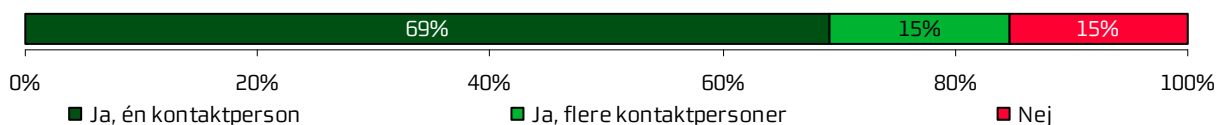
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	92 %	85 %	100 % *	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	34 %	32 %	39 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	66 %	67 %	71 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

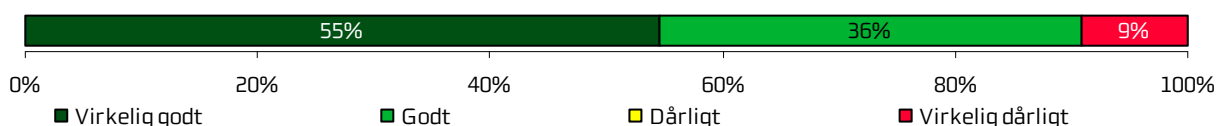
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



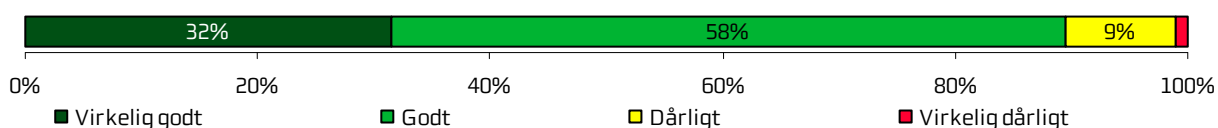
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=13)



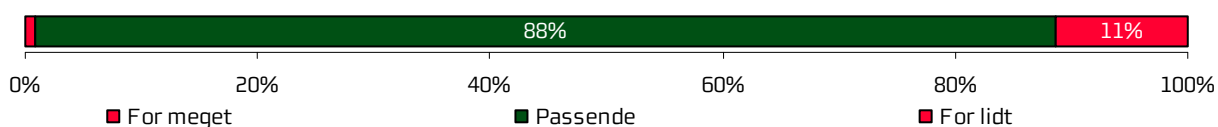
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=11)



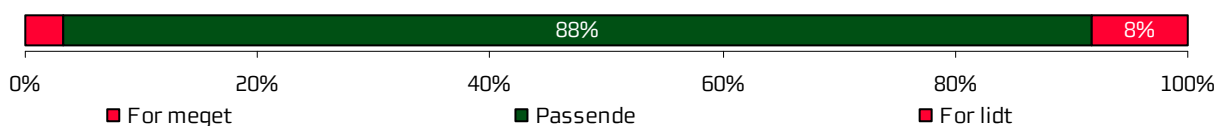
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=95)



Medinddragelse af patienter (n=106)



Medinddragelse af pårørende (n=60)



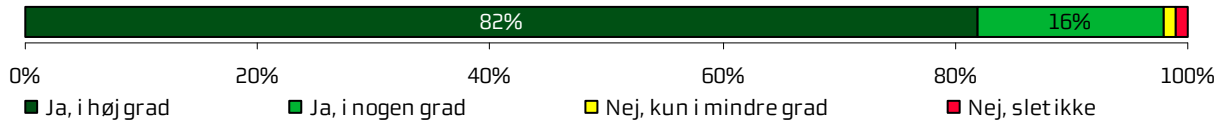
Personalet lyttede med interesse (n=99)



	2013	2012	2011	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)	72 %	70 %	71 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	75 %	75 %	100 %	58 %	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	91 %	100 %	96 %	100 %	91 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	93 %	88 %	100 % *	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	94 %	92 %	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	90 %	86 %	100 % *	67 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	94 %	94 %	100 % *	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

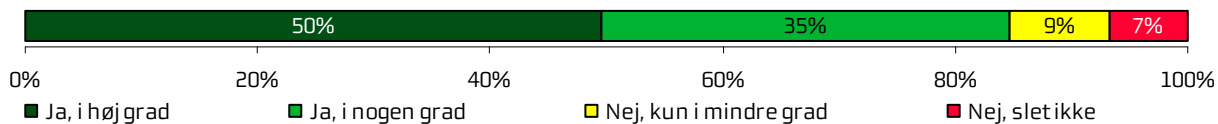
Personalet var gode til deres fag (n=94)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	98 %	100 %	91 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

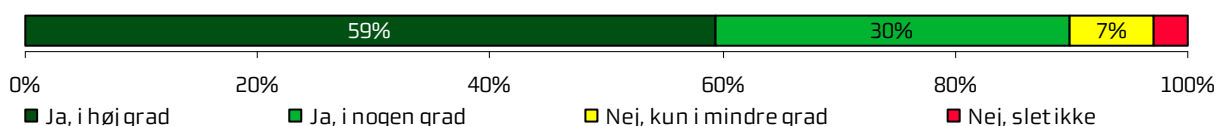
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=105)



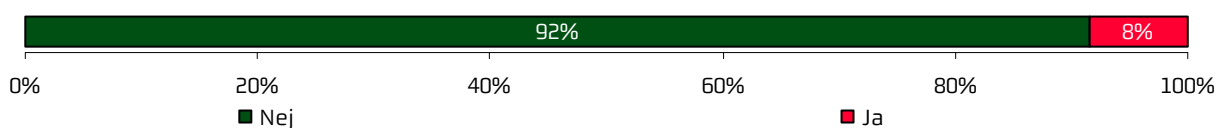
Behandlingen levede op til forventninger (n=97)



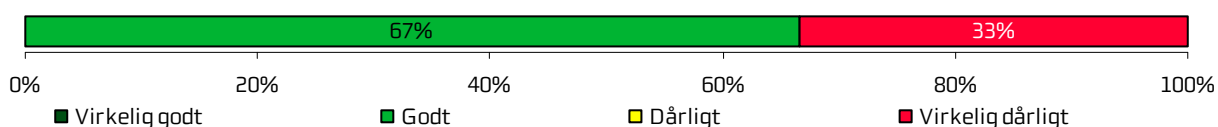
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=69)



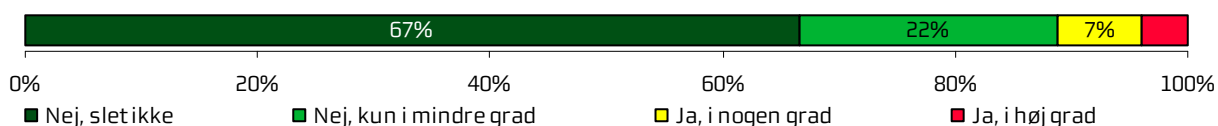
Fejl i forbindelse med besøg (n=107)



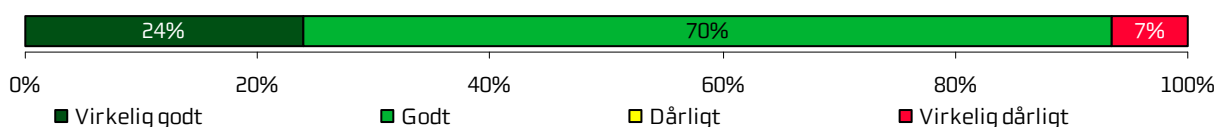
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=99)



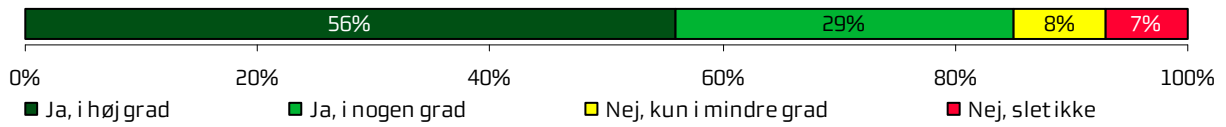
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=46)



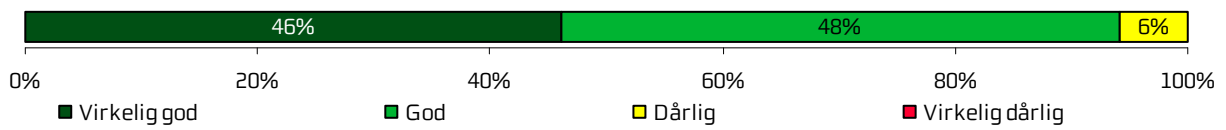
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	89 %	86 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	94 %	87 %	100 % *	79 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	95 %	91 %	100 % *	79 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	92 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	44 %	65 %	100 %	38 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	89 %	91 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	90 %	100 %	77 %	93 % *

Information

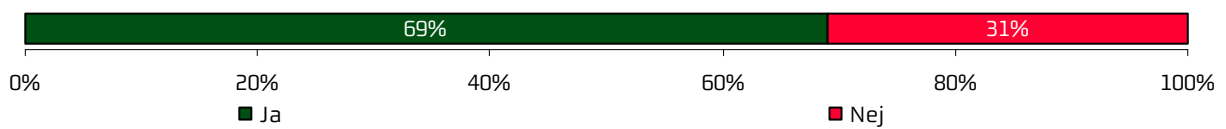
Personalet givet den information, du havde brug for (n=100)



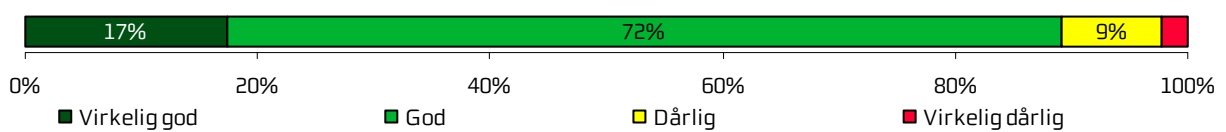
Vurdering af mundtlig information (n=102)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=71)



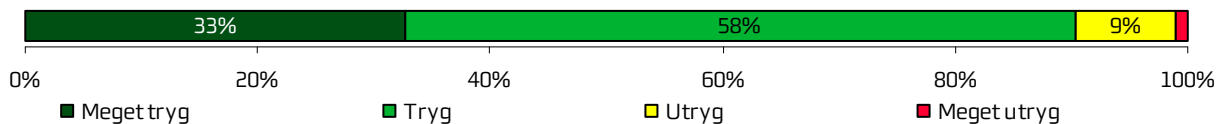
Vurdering af informationsmateriale (n=46)



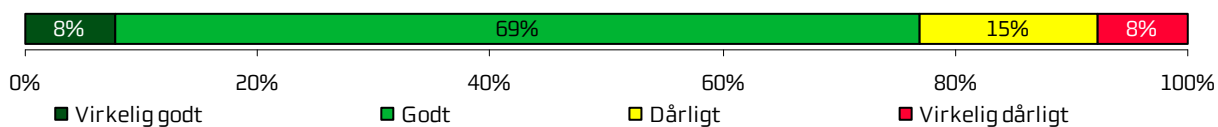
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	85 %	88 %	88 %	100 % *	75 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	98 %	95 %	100 % *	83 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	69 %	-	-	100 % *	53 % *	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	89 %	-	-	100 % *	80 %	92 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

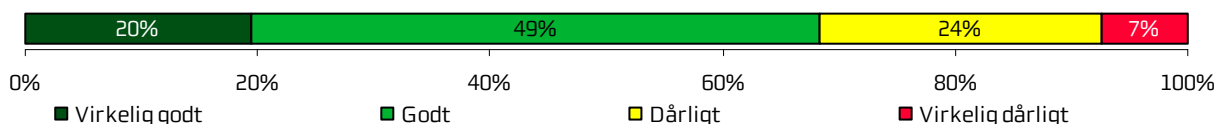
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=104)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



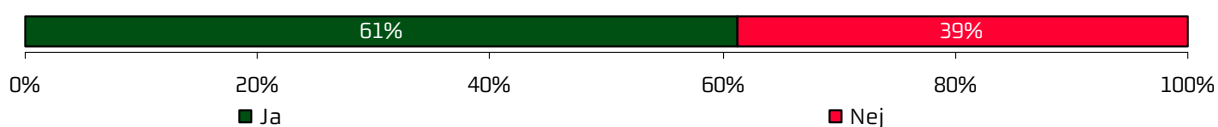
Orientering af praktiserende læge (n=41)



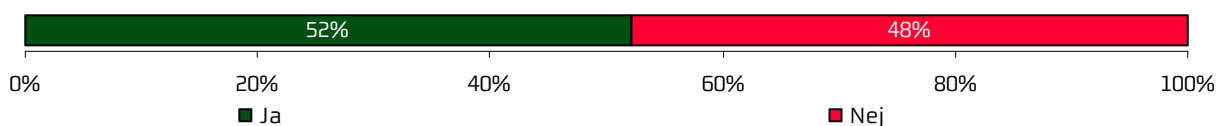
Information om kostens betydning for helbredet (n=55)



Information om motions betydning for helbredet (n=67)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=48)



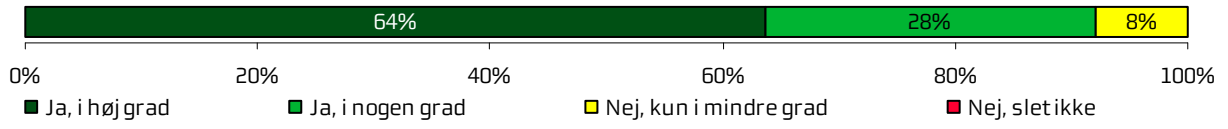
Information om rygningens betydning for helbredet (n=36)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	96 %	94 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77 %	95 %	86 %	100 % *	74 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	68 %	85 %	87 % *	100 % *	53 %	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	38 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	61 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	52 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	39 %	-	-	97 % *	25 %	64 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=88)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	95 %	89 %	100 % *	75 % *	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	5
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	5
Pleje	1
Relationer til personale	9
Ventetid	1

F-AMB**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - F-AMB	Modtagelsen
 1	Smilende, sød og imødekommende sygeplejerske, der modtog.	Virkelig god
 7	Skiltning til synliggørelse af receptionen, men meget venlig personlig modtagelse.	God
 8	[]. Jeg mangler fortsat at få scanningssvar.	God
 9	Ventefaciliteterne er desværre på den travle gang!	Virkelig god
 10	I har altid en god tone, så man føler sig godt tilpas (men i mit daglige sprog, så "vrøvler" jeg meget og går i stå).	God
 11	Der var ikke rigtig noget til at tage imod os i starten.	Dårlig
 18	Altid hjælpsomme og flinke medarbejdere.	Virkelig god
 21	Første gang var der tre timers ventetid, de andre gange kom jeg hurtigt til.	God
 22	Alt forløb hurtigt og effektivt.	Virkelig god
 24	Modtagerskranken var tom. En (formodentlig) sygeplejerske kom og gik igen uden kommentarer/hilsen. Efter et stykke tid kom der igen én, som derefter "tog imod" upåklageligt.	Dårlig
 25	Venlig, humoristisk ved skranken!	God
 32	Jeg synes, jeg har grund til at være særdeles tilfreds med min modtagelse i ambulatoriet. Det er altid en velkomst med et smil og en venlig tone.	Virkelig god
 36	Modtagelsen var mere personlig, end hvad jeg havde oplevet på andre afdelinger i Aarhus.	Virkelig god
 40	Det er forholdsvist svært at finde selve afdelingen.	God

F-AMB

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - F-AMB	Fejlhåndtering
✎ 4	<p>At jeg blev frarådet at køre bil, hvilket jeg forstod som en advarsel og ikke et forbud. Men da jeg kom til kontrol selv, blev jeg meldt til politiet, da de mente forbud. Lær at sige tingene som de!</p> <p>Fraråde = advarsel.</p> <p>Forbud = forbud.</p>	Virkelig dårligt
✎ 15	<p>Forkert patienttype. Ventede på en forkert undersøgelse for igen at skulle vente, førend jeg kom hen til den rigtige. Skulle selv informere om, hvilken læge jeg skulle ind til (var ved at blive sendt til den forkerte, da jeg ikke havde en skriftlig indkaldelse).</p>	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 21	<p>Da jeg skulle have [foretaget en prøve], var jeg meget nervøs og spurgte til ekstra bedøvelse, men fik at vide, at der ikke var tid, da prøven kun tog ti minutter. Der blev stukket forkert [flere] gange, før der kom en læge, som gjorde det i første forsøg. Det endte med at tage 45 minutter.</p>	Godt
✎ 23	<p>Sekretær gav forkerte oplysninger.</p>	Godt
✎ 27	<p>At nogle af tingene, som jeg fortæller, bliver forkert tolket, og fortalt videre i systemet. Der tænker jeg på udtalelser til egen læge, kommunen og andre, der skal have indblik i min sygdom. Deri mener jeg, at det er vigtigt at journaludtalelser er så korrekte som muligt.</p>	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 30	<p>Jeg fik at vide, at et tidspunkt var lavet om. Men jeg fik to breve med samme tidspunkt.</p>	Godt
✎ 37	<p>Personalet ordinerede medicin til mig, som de udmærket vidste ikke hjalp på mig. DET ER UNDER AL KRITIK, og da jeg brokkede mig, fik jeg INGEN feedback.</p>	Virkelig dårligt
✎ 38	<p>Ingen.</p>	Uoplyst
✎ 40	<p>Jeg fik at vide, at der gik op til fem hverdage, før jeg fik svar på min undersøgelse, men der gik over tre uger, før jeg modtog svar.</p>	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

F-AMB

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
1	Jeg ville gerne have endt med at vide, hvad jeg fejler, hvis jeg da fejler noget. Det lykkedes desværre ikke. Til gengæld ved jeg så nu, at jeg ikke har [bestemt lidelse], og det er i al fald dejligt at vide.	Godt
3	Der var tale om en indlæggelse, hvor jeg havde eget hjælperteam medindlagt.	Uoplyst
12	De tager stort hensyn mine behov og ønsker, når det kommer til planlægning af behandling, det sætter jeg stor pris på.	Virkelig godt
18	Jeg er glad for at have været med i NNS undersøgelser. Han har udvist stor hjælpsomhed.	Virkelig godt
21	Nej.	Godt
22	Jeg var indlagt under et døgn og fik hurtigt konstateret, [hvad der var galt], hvorfor behandlingen fortsatte på anden afdeling. Jeg deltager efterfølgende i et forskningsprojekt.	Virkelig godt
23	Var indlagt på anden afdeling. Skulle til behandling på ambulatorium dagen efter udskrivelse. Havde haft ringet, sekretæren havde sagt, at jeg kunne få den afdeling, hvor jeg var indlagt til at ringe, så kunne jeg blive puttet ind (bor i anden by). Det viste sig, at jeg slet IKKE måtte få behandling før en måned efter operationen.	Godt
27	Jeg synes, man har for lidt tid til at forklare sig, f.eks. til kontrol/opfølgning, fordi ens sygdomsforløb ændrer sig så meget med tiden [].	Godt
28	Jeg følte virkelig, at jeg blev taget alvorligt og blev behandlet derefter. Tak for det.	Virkelig godt
31	Finder behandling kompetent. Er meget tryk ved forløbet.	Virkelig godt
32	Jeg kan kun takke afdelingen for en hurtig og resolut behandling.	Virkelig godt
38	Nej.	Godt
39	Nej.	Godt
41	Er kun blodprøver [i mange år].	Uoplyst

F-AMB

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

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
5	Gerne uddybende information om sygdommens/behandlings udvikling/virkning over længere tid.	Virkelig godt
8	Jeg har aldrig fået svar på min CT-scanning, hvilket jeg fik at vide, at jeg ville få.	Godt
10	Mange uklare spørgsmål. Hvad der nu skal ske, til tider "vrøvler" i fagsprog.	Godt
12	Jeg føler ikke, at jeg er blevet ordentligt informeret om min sygdom fra starten. Det blev formodet, at den information havde jeg nok allerede modtaget.	Virkelig godt
13	Har ikke rigtigt fået noget på skrift eller film. Ved ikke, om der findes noget.	Godt
15	Mangler meget information. Jeg har udfordringer med at huske, og har fået få informationer om, hvad der skal ske.. Har bare udfordringer med at huske, hvad det var.	Godt
16	Besøgene er meget korte, og jeg oplever ikke altid, at jeg får svar på mine spørgsmål.	Uoplyst
20	Jeg kunne godt tænke mig noget materiale om sygdommen.	Uoplyst
22	Information om min sygdom får jeg på Hæmatologisk Afdeling R, Aarhus Sygehus.	Virkelig godt
27	Jeg synes, man er lidt tilbageholdende med oplysninger, som måske kunne gøre min hverdag mindre problematisk at leve med min sygdom.	Godt
38	Nej.	Godt
40	Efter jeg fik svar på min undersøgelse, der ikke vidste tegn på [sygdom], er jeg fritstillet i systemet og skal starte forfra...	Godt

F-AMB

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

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
6	Vil gerne have, at min læge informeres. Der opstår mange fejlvurderinger læge og læge imellem, især mht. medicin.	Godt
18	Efter henvendelse til sygeplejerske angående evt. ny medicin blev jeg straks efter ringet op af NN, som lovede at kontakte Sundhedsstyrelsen, og så vil mit problem forhåbentlig blive løst. Tusind tak.	Virkelig godt
22	Jeg ved, at min læge er orienteret, men den opfølgende kontrol sker i forskningsprojektets regi.	Virkelig godt
25	Nej.	Godt
28	Jeg satte meget pris på lægens interesse og blev meget glad, da hun under forløbet ringede mig op. Det giver mig en god sikkerhed.	Virkelig godt
31	Det er til tider svært at stå alene med den medicinering, der gives. Har godt nok en hot line jeg kan kontakte, hvis der opstår problemer eller spørgsmål til min diagnose. Personalet er meget søde og hjælpsomme, ligesom læge NN straks kontakter mig i løbet af dagen, hvis det er nødvendigt.	Virkelig godt
32	En lille historie fra det virkelige liv. Da jeg blev hjemsendt fra hospitalet, opstod der problemer allerede dagen efter. Min [] arm var fuldstændig spændt og fastlåst, men da det var weekend, kunne jeg først få kontakt mandag morgen. Allerede tirsdag formiddag fik jeg en tid på ambulatoriet, og problemet blev løst.	Virkelig godt
35	Lægen lovede at skrive til min mands læge om vurderingen af hans sygdom. Det var ikke sket, da vi var ved lægen nogle uger senere. Vi vil gerne, at han er orienteret, men det er måske i orden nu? Vi følger op på det!	Godt
38	Nej.	Godt
40	Mit besøg i ambulatoriet var fint med en sød og omsorgsfuld kvindelig læge.	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	Personalet var super. Ingen klager. [Relationer til personale]	Godt
3	De burde være bedre til at lytte. [Relationer til personale]	Uoplyst
5	Ambulatoriets personale har under alle mine besøg været meget venlige og udvist stor omsorg, og jeg følte mig altid meget velkommen på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Jeg oplevede en meget grundig læge, og hun fik god støtte af sygeplejersken. Jeg fik hurtigt svar på blodprøve i forhold til borrelia, og det gav stor tryghed. [Relationer til personale]	Godt
11	Det kunne være dejligt med et venteværelse i stedet for, at man skal sidde på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
12	Jeg synes, at det kunne være rart, hvis telefontiderne var længere. Bare hvis det var muligt at få fat på en sygeplejerske lidt senere på dagen. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
13	Jeg ved, det skal flytte, så tingene er, som de er for nu. Og er super glad for den centrale beliggenhed i byen. Det er meget let med bus. [Fysiske rammer]	Godt
14	Vi var meget glade for, at der var god tid til samtalen, og for at vores sønner fik svar på alt, der vedrørte [patientens] sygdom. De var begge meget tilfredse og følte, at informationen var fin. Tak til både NN og NN. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
17	Tidspunkt for indkaldelse ændret tre gange. Alle aftaler om hjælp måtte ændres.	Godt
18	Under samtale med sygeplejerske fik jeg oplyst nogle ting om [diagnose], som jeg ikke var klar over kunne behandles. Det har hjulpet mig meget siden. Jeg er meget taknemmelig! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Jeg synes, at de gjorde det godt.	Virkelig godt
23	Har en god oplevelse af mine besøg bortset fra enkelt episode med sekretær. En sygeplejerske sørgede for, at jeg fik en ny tid, så snart jeg kunne/måtte. Men da jeg får botox-behandling på grund af [], burde sekretæren have sørget for, at jeg fik behandling før operation, da jeg blev opereret i nakken. Ryster/bruger de muskler, som blev involveret i forbindelse med operation. Jeg kontaktede ambulatoriet med det samme, da jeg fik indkaldelse til operation. Der burde have været oplyst om, at jeg ikke måtte få behandling dagen efter operationen. Behandlingen kunne evt. have været fremrykket til inden operationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
26	Jeg var til undersøgelse i [efteråret] i forbindelse med et projekt om sygdommen hos mig og øvrige patienter. Jeg har tidligere været til undersøgelse [for] min sygdom. Ved disse undersøgelser var det ikke altid den samme læge. Ved disse besøg har jeg oplevet, at den røde tråd ikke altid kunne spores. Her mener jeg, at der ikke er en forbindelse fra det ene besøg til det andet. Ros. Et meget behageligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
27	Jeg synes, at det er godt, at man har en kontaktperson, som man kan ringe til, hvis der skulle opstå problemer eller evt. spørgsmål. [Kontaktperson]	Godt
29	Lægens måde at være på gjorde, at jeg selv og min kone var trygge ved det, vi fik at vide.	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
✎ 30	Bedre møbler, man sidder ikke ret godt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 31	Der skulle etableres et bedre venterum. Nu sidder man på gangen og kan iagttage den heftige aktivitet der foregår. Kan måske på nogen virke lidt overvældende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 32	Jeg ville utroligt gerne have talt med læge NN, der opererede mig, men nu er det jo nok for sent. Det er utroligt godt, at det er den samme sygeplejerske/ læge, som man har med at gøre fra gang til gang. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 33	Skulle vente, fordi IT-systemet ikke rigtig ville makke ret og forhindre, at personalet kunne trække nødvendige oplysninger om mig. Her mener jeg, der er plads til forbedringer. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 34	Man bliver altid modtaget af et venligt personale, både læger og sygeplejersker m.fl. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 35	Venteværelset er jo kun en niche og ikke et venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 38	Vi har kun oplevet kompetent og saglig behandling af personalet, som er langt ud over det sædvanlige. Stor ros for det! Med hensyn til lokaler er disse ikke særligt velegnet til formålet. Dette må kunne gøres bedre. [Der er ikke mulighed for brug af lift, hvilket besværliggør forflytning af person, når vedkommende skal behandles].	Godt
✎ 40	Den kvindelige [] læge, der var ansvarlig for mig, var yderst kompetent og skabte stor tryghed og hyggelig snak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt

