

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Neurologisk Ambulatorium

Neurologisk afdeling

Hospitalsenhed Midt

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:	116
Besvarelser fra afsnittets patienter:	68
Afsnittets svarprocent:	59%

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).

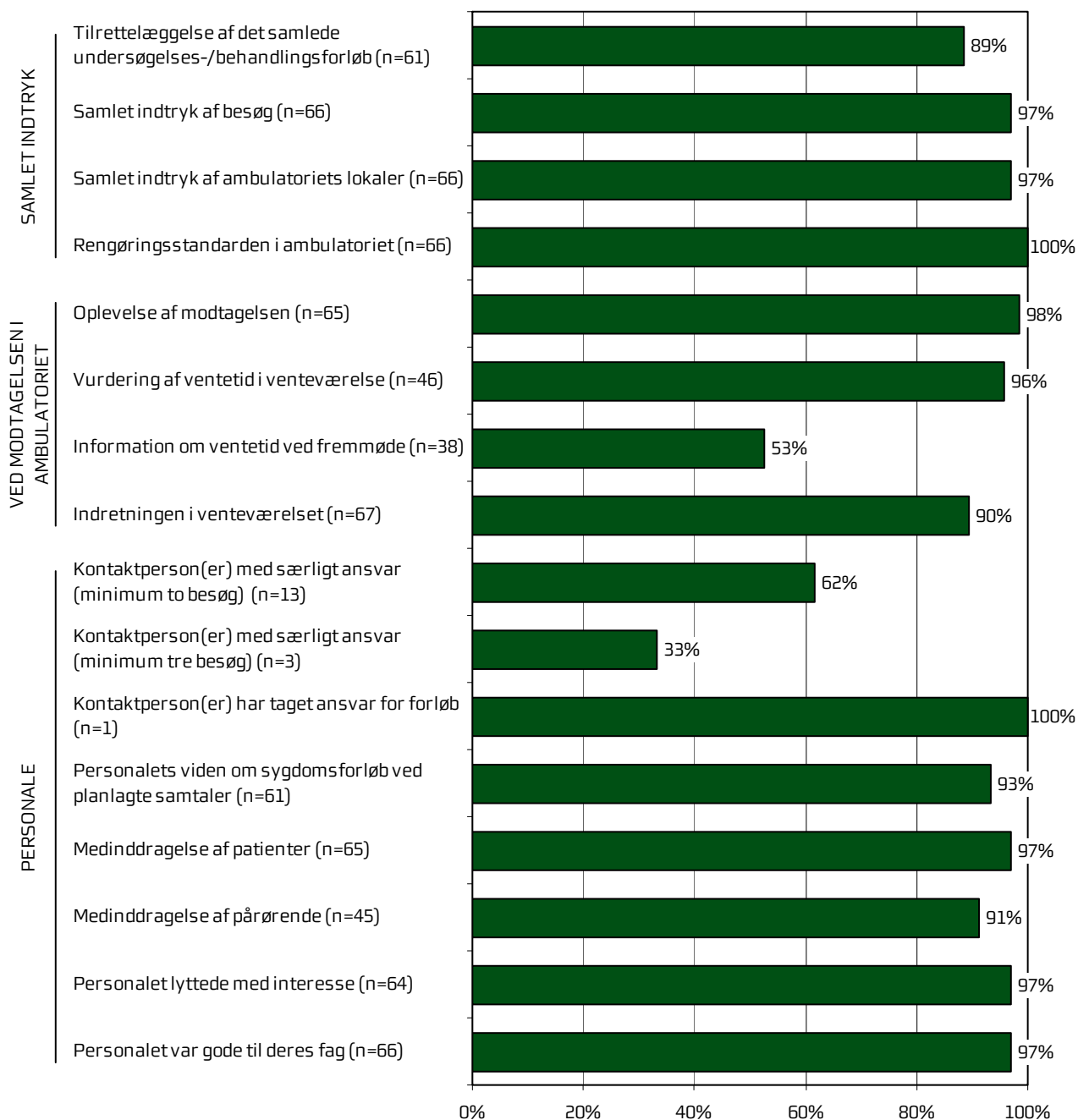
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

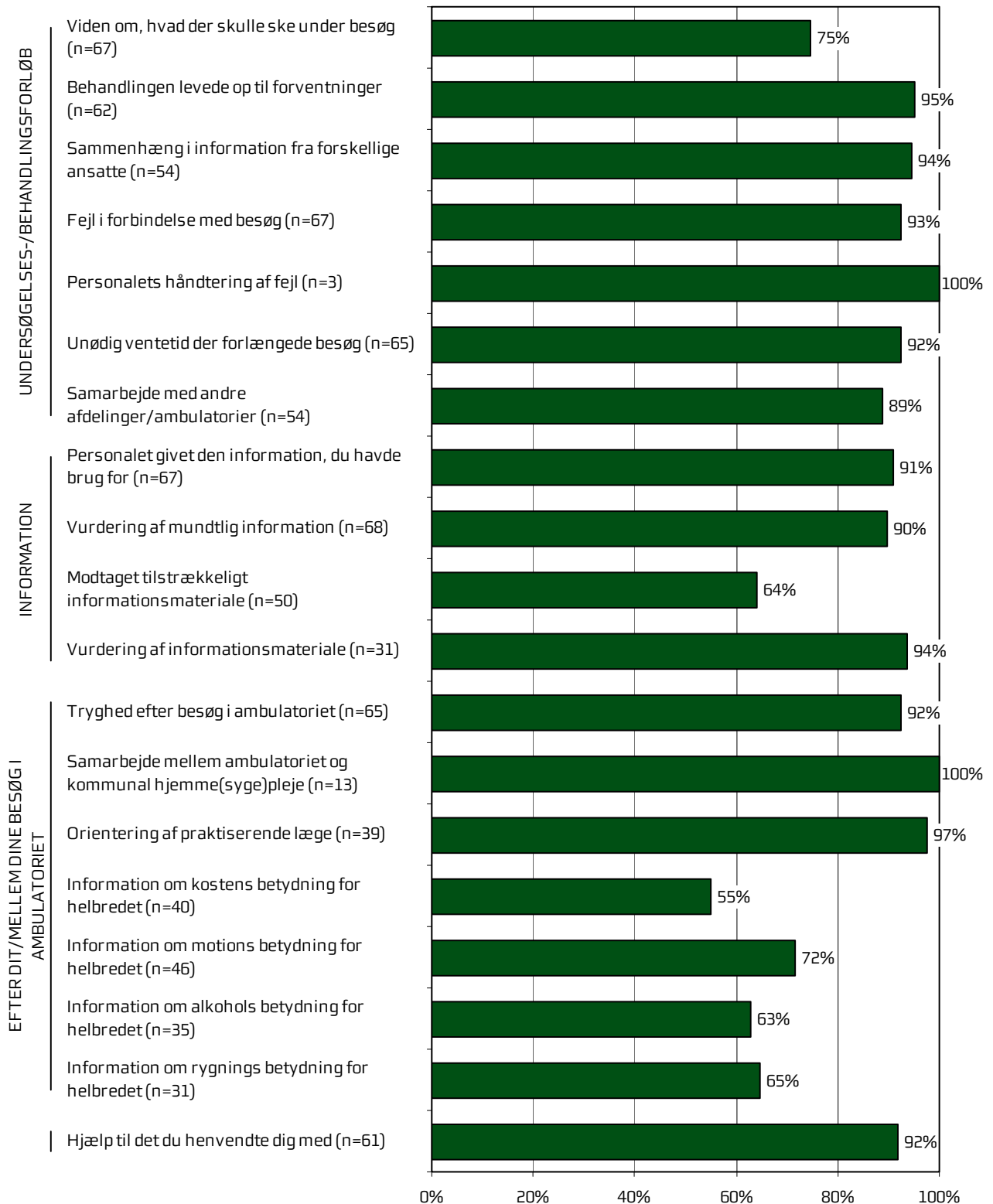
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Neurologisk ambulatorium

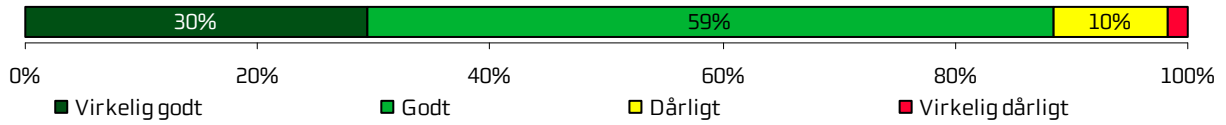
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

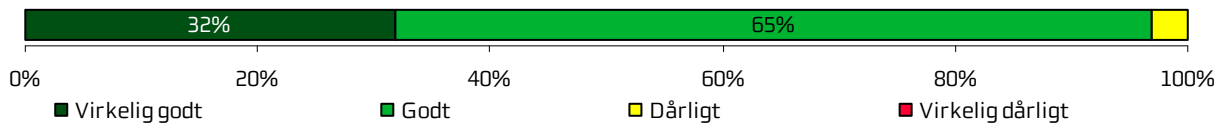
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=61)



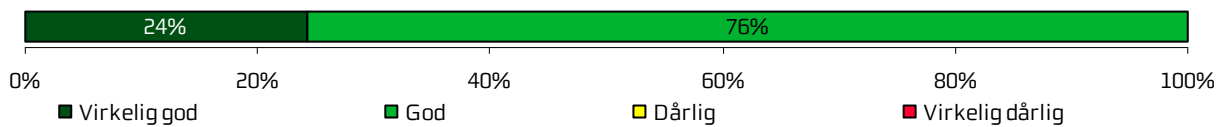
Samlet indtryk af besøg (n=66)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=66)



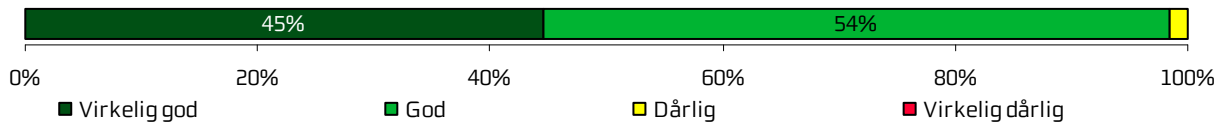
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=66)



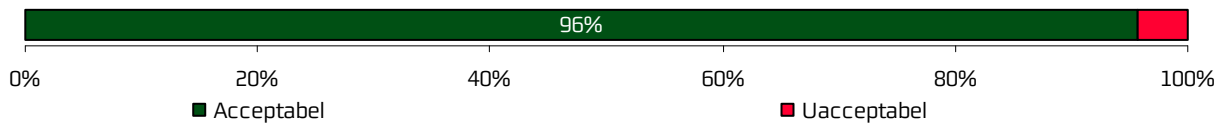
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	91 %	94 %	100 % *	83 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	93 %	96 %	100 %	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	84 % *	83 % *	100 %	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	96 % *	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=65)



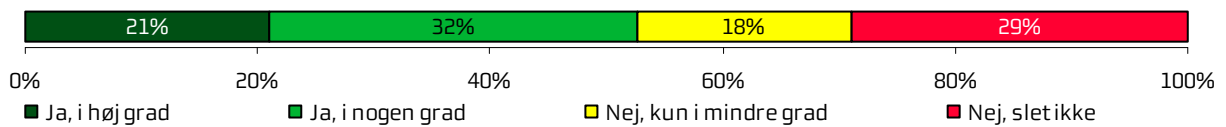
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=46)



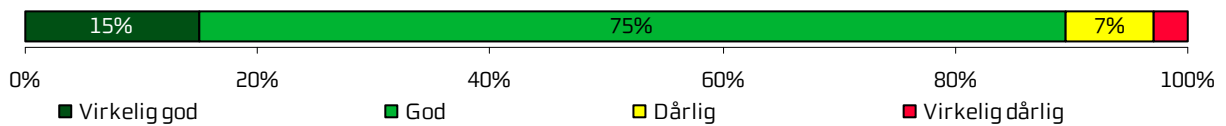
Længde af ventetid i venteværelse (n=45)



Information om ventetid ved fremmøde (n=38)



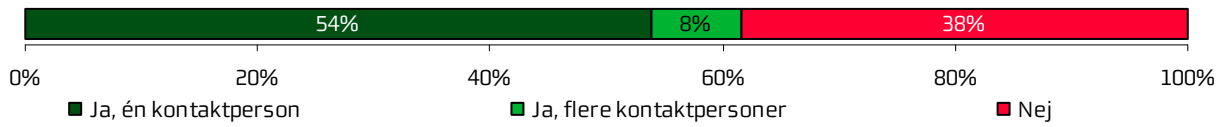
Indretningen i venteværelset (n=67)



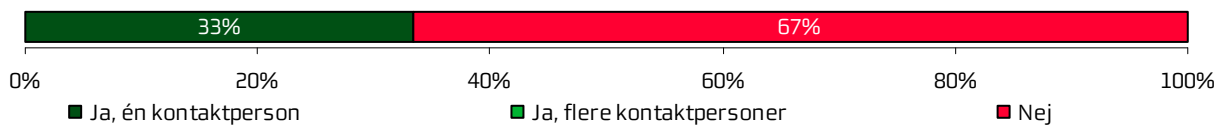
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	90 %	96 %	100 %	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	53 %	46 %	32 % *	86 % *	23 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	66 % *	63 % *	100 % *	68 % *	87 % *

Personale

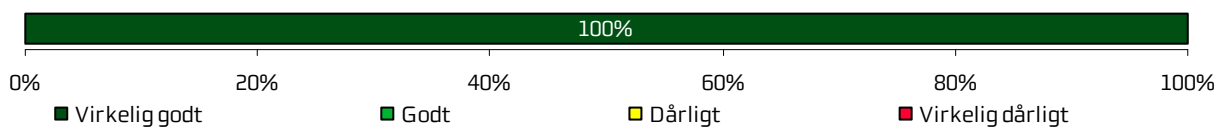
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=13)



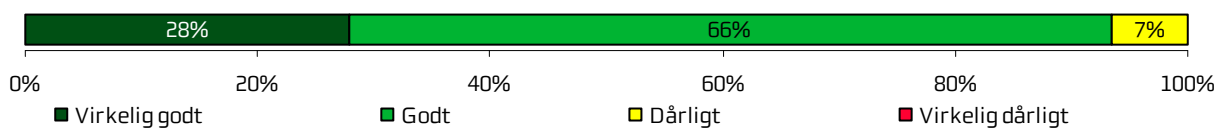
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



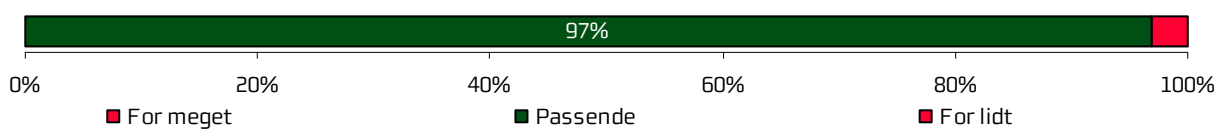
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1)



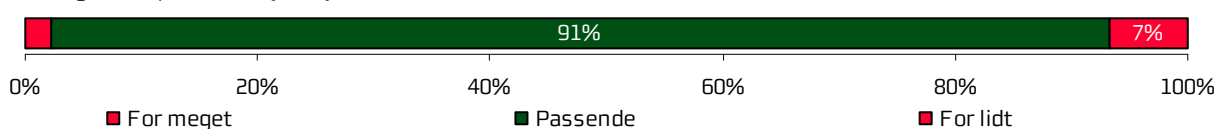
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=61)



Medinddragelse af patienter (n=65)



Medinddragelse af pårørende (n=45)



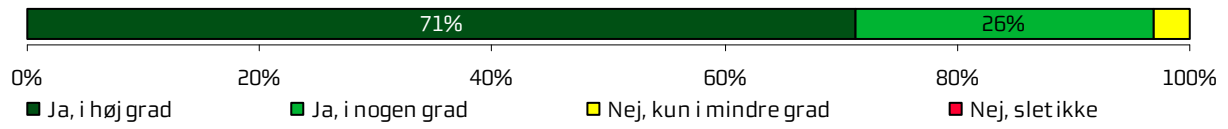
Personalet lyttede med interesse (n=64)



	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)	62 %	92 % *	88 %	97 % *	61 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	33 %	92 % *	92 % *	100 % *	65 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	90 %	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	90 %	91 %	100 %	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	90 %	100 % *	78 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	92 %	95 %	100 %	84 % *	95 % *

Personale (fortsat)

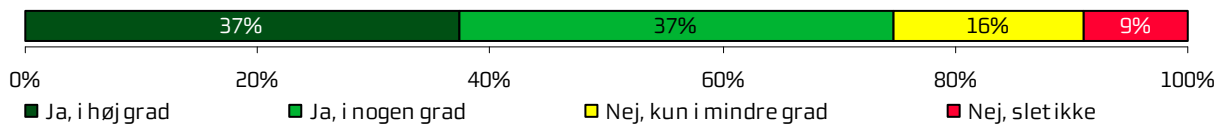
Personalet var gode til deres fag (n=66)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	96 %	100 %	90 %	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

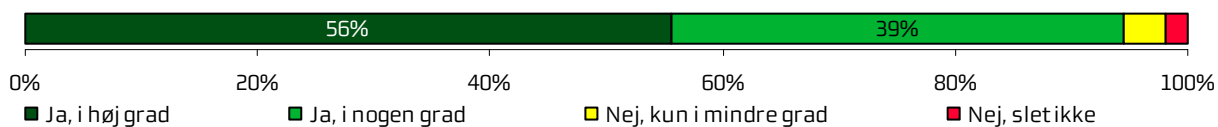
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=67)



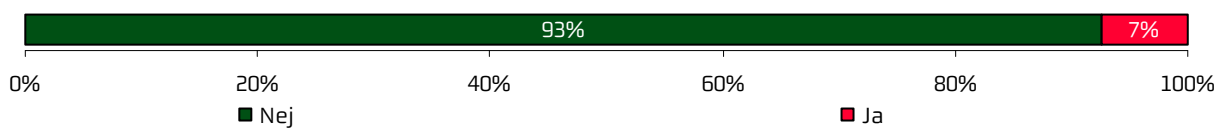
Behandlingen levede op til forventninger (n=62)



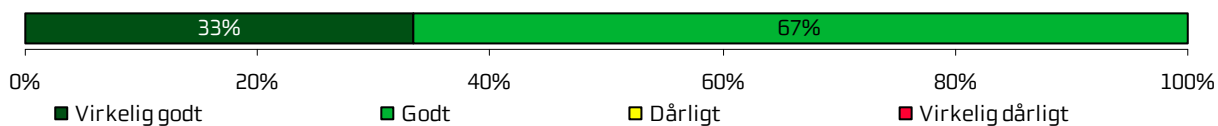
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=54)



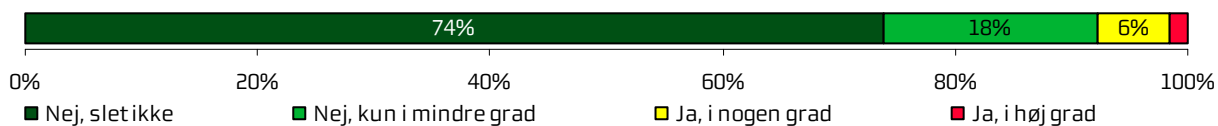
Fejl i forbindelse med besøg (n=67)



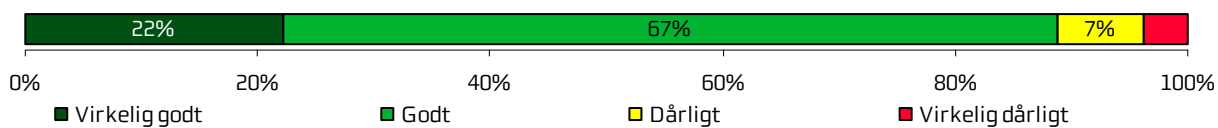
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=65)



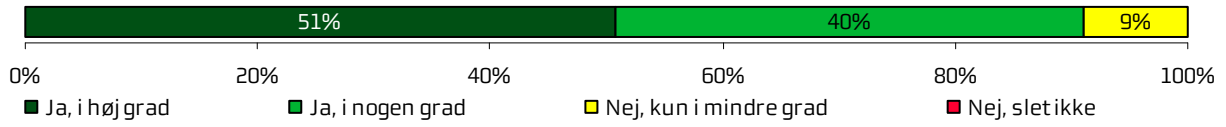
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=54)



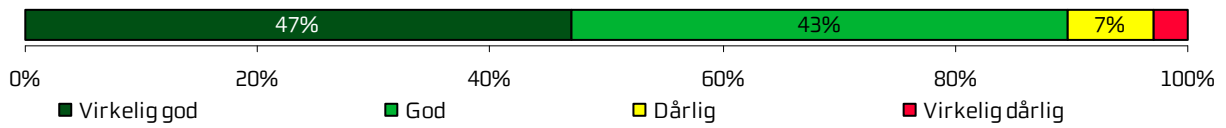
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	75 %	84 %	86 %	100 % *	70 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	90 %	87 %	100 %	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	94 %	100 %	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	91 %	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	33 % *	80 %	70 % *	50 % *	61 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	92 %	91 %	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	76 %	87 %	100 % *	73 %	92 % *

Information

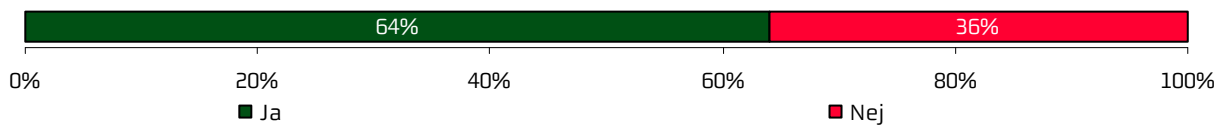
Personalet givet den information, du havde brug for (n=67)



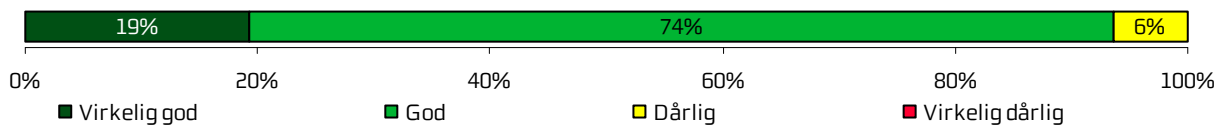
Vurdering af mundtlig information (n=68)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=50)



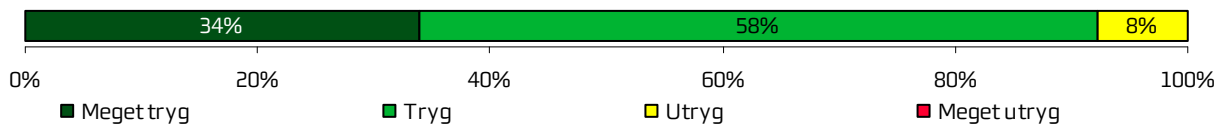
Vurdering af informationsmateriale (n=31)



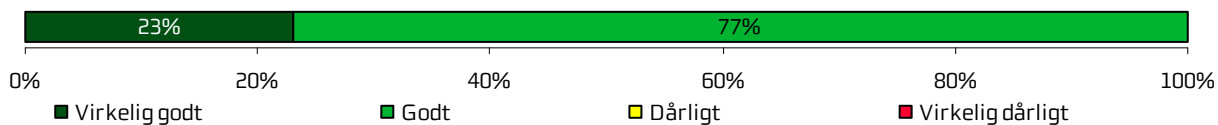
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	87 %	92 %	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90 %	93 %	96 %	100 % *	83 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	64 %	-	-	99 % *	67 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	100 %	77 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

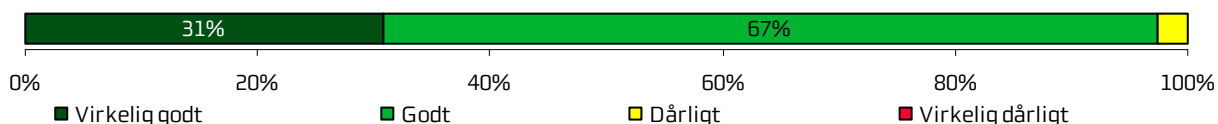
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=65)



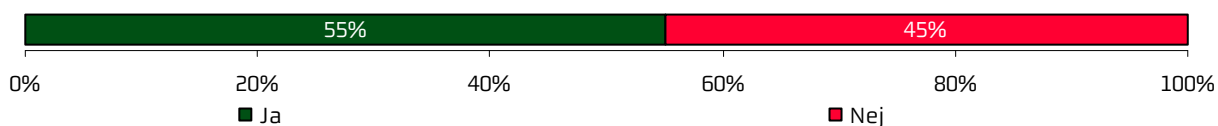
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



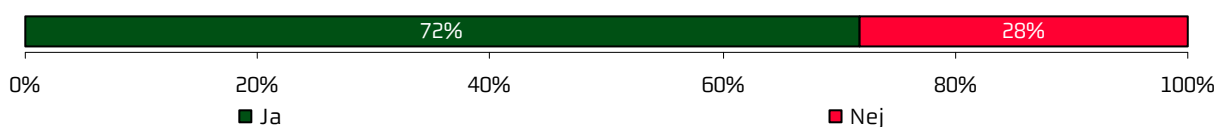
Orientering af praktiserende læge (n=39)



Information om kostens betydning for helbredet (n=40)



Information om motions betydning for helbredet (n=46)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=35)



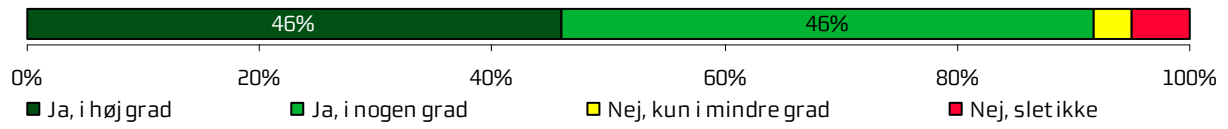
Information om rygningens betydning for helbredet (n=31)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	91 %	100 % *	84 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	94 %	92 %	100 %	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	82 % *	79 % *	100 %	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	55 %	-	-	95 % *	31 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	72 %	-	-	98 % *	34 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	63 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	65 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=61)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	90 %	96 %	100 % *	80 %	94 % *

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	4
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	8
Pleje	1
Relationer til personale	4
Ventetid	2

Neurologisk Ambulatorium**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Modtagelsen
 3	Det er svært at finde ud af, hvor man skal henvende sig, og hvor man skal sidde.	Dårlig
 4	Jeg mener, at jeg var på [andet sygehus], hvor jeg kom ind på den ene ende af en lang, central gang og gik til den anden ende. Der var ingen mennesker nogen steder. Temmelig spøgelsesagtigt, lidt som 'Riget' den gang. For enden af gangen fandt jeg så et kontor med et menneske i. Det var heldigvis den sygeplejerske, jeg skulle interviewes af.	God
 8	Flot.	Virkelig god
 14	Behagelig og venlighed.	Virkelig god
 17	Fremragende, ualmindelige søde mennesker. Jeg havde følelsen af, at de virkelig var deres plads voksne, de følte med os, der var syge.	Virkelig god
 19	Jeg var i tvivl om proceduren for mit besøg, og der var ikke rigtigt nogen forklaring i brevet, så jeg var temmelig nervøs ved ankomst.	God
 20	Blev opfordret til at møde en halv time før aftalt. Der var ingen i modtagelsen.	Uoplyst
 21	Nej, alt godt.	Virkelig god
 24	En meget venlig og informativ sygeplejerske tog imod og informerede.	Virkelig god
 27	Fint, at der er personale, der giver besked om forsinkelse.	God
 31	Jeg fik en meget personlig modtagelse. Fik næsten indtryk af, at personalet havde glædet sig til, at jeg kom. Følte mig tryk og velkommen.	Virkelig god

Neurologisk Ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Fejlhåndtering
1	Informationen mellem ambulatoriet og Billeddiagnostisk afdeling fejler. Jeg skulle få en indkaldelse til scanning inden for 14 dage. Der sker intet. Jeg må kontakte ambulatoriet fire-fem gange, før jeg får en indkaldelse. Undskyldningen var, at lægen havde udfyldt papirerne forkert.	Godt
3	Et afbud var ikke registreret, og en indkaldelse til samtale efter undersøgelse er muligvis blevet glemt i systemet.	Godt
7	Eventuel fejl. Ved en spinalvæskeprøve blev der fokuseret meget på, at der skulle drikkes meget væske, men blev ikke tilbudt noget at drikke. Efterfølgende havde min mand en lang ventetid (over en time) på at en blodprøve blev taget pga. uklarheder mellem afdelingen og blodprøvelaboratoriet. Samlet tid inden mulighed for indtagelse af væske var over to timer. Efterfølgende var der en uge med frygtelig hovedpine og kvalme.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Under EEG-scanning kunne jeg ikke have en samtale med hende, der undersøgte mig. Hun virkede fraværende.	Uoplyst
14	Ingen fejl.	Uoplyst
15	Ingen, men ellers er det jo menneskeligt at fejle.	Uoplyst
16	Ingen.	Uoplyst
24	Hele behandlingen siden mit fald [] har været tilfældig og overfladisk. Det har strakt sig over [nogle] måneder og har slet ikke hængt sammen. Jeg har tidligere haft et fald med indlæggelse i [flere] dage [et andet sted], hvor der tydeligvis var samarbejde og sammenhæng mellem de forskellige afdelinger. Aarhus Skadestue hverken undersøgte, scannede eller holdt mig under observation. Jeg er [ældre], og blev bare lukket ud og måtte tage taxa og tog, og sov dårligt i lang tid. Skal stadig passe på [] svimmel.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	CT-scanningsresultatet blev forsinket på grund af tekniske vanskeligheder med at overføre data.	Virkelig godt

Neurologisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?






ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Der er INGEN kommunikation mellem de forskellige afdelinger. Jeg er under forløb i to forskellige afdelinger, der beder mig om at formidle kommunikation mellem dem. En behandler fra et andet sygehus har kontaktet ambulatoriet for at få information uden held.	Dårligt
4	På hele [afdelingen] var der kun et menneske (sygeplejersken som interviewede mig) til stede, så spørgsmål angående de andre medarbejdere mm. kan jeg ikke svare på.	Virkelig godt
7	Der er ringet til min mand for at fortælle om en tid til neuropsykologisk undersøgelse. Ved ikke lige, om det er måden at sikre, at demente kommer til undersøgelse :- (Jeg måtte læse i journalen, at han ikke var mødt.	Uoplyst
8	[Andet sygehus] var meget flot, meget betryggende og meget sammenhængende.	Virkelig godt
13	Var til undersøgelse [to gange i efteråret], men har endnu ikke fået svar, så jeg kan komme i behandling.	Godt
14	Det var perfekt.	Virkelig godt
15	Nej, ok.	Godt
22	Er så glad for, at det er samme læge ved kontrol. For han kender mig og mit sygdomsforløb.	Godt
26	Sygeplejerske NN var særdeles dygtig til en uddybende samtale, inden jeg kom ind til læge NN.	Virkelig godt
29	Det var virkelig en positiv oplevelse.	Godt
31	Jeg har kun positive gløser til det utroligt varme og dygtige personale, jeg mødte i ambulatoriet. De har helt sikkert rigtig travlt, men jeg fik al den tid og omsorg, jeg overhovedet kunne tilkomme.	Virkelig godt
32	Det første man får at vide, når man er ryger er, at man skal holde op nu. Dette kørte de meget i lige fra starten, jeg kom på afdelingen. Dette kan man slet ikke overskue i den fase. Jeg følte lidt, at jeg blev fordømt på dette. Jeg var meget stresset, []. Så det har også en stor betydning for mig.	Godt

Neurologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Samtalen med lægen var god. Der blev ikke udleveret. Der blev ikke udleveret eller tilbudt noget skriftligt materiale om min sygdom i ambulatoriet.	Godt
3	Hver gang jeg har mødt en ny læge, har jeg fået ny information. Det gør det frustrerende at være patient, at man ikke kan regne med en kontinuitet, og man bliver utryk, når lægerne giver forskellige diagnoser/mistænker forskellige ting.	Dårligt
4	Jeg er ikke færdig med behandlingen endnu. Mangler stadigvæk at snakke med NN (læge NN) og eventuelt/forhåbentligt en neuropsykolog.	Virkelig godt
6	Svært at forstå [tale].	Godt
7	Sprogligt kan det være svært for en med demensdiagnose at forstå de mange fremmedord, som lægen NN leverede. Dertil var det danske vanskeligt at forstå [].	Uoplyst
8	Alt ok.	Virkelig godt
14	Det var, som jeg håbede (perfekt).	Virkelig godt
19	Manglede information om procedure ved første besøg. Blev nervøs over brev med indkaldelse til svar på scanning.	Virkelig godt
25	Mangler stadig svar fra lægen, om jeg må begynde på p-piller igen [].	Godt
29	Et lille minus var ventetiden på information fra Neurologisk afdeling på Aarhus Kommunehospital.	Godt








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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
 3	Man skal selv følge op på undersøgelser og sørge for nye tider. I de fleste tilfælde kan jeg godt magte det, men det er der mange, der ikke kan, og så bliver man glemt i systemet. Det er ikke rimeligt. Der bør, efter min mening, sættes et system op, der sikrer, at der bliver fulgt op på undersøgelser.	Dårligt
 14	Nej, jeg er taknemmelig for alt.	Virkelig godt
 15	Kun de bedste!	Godt
 21	Blev henvist til MR-scanning på Skejby. I forbindelse med scanningen fik jeg at vide, at der gik [en lille uge] før jeg fik svar, men jeg fik først et indkaldelsesbrev til ambulans besøg efter [flere] uger. Kunne godt være lidt hurtigere (har dog ikke selv rykket for svar).	Virkelig godt
 23	Jeg undrer mig over, at vi fra Århus skal til andet sygehus.	Godt

Neurologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Når der som [] i mit tilfælde var fejl i papirerne fra lægens side af, bør man tage aktion på sagen, og henvende sig til lægen for at få rettet eventuelle mangler. [Kvalitet i behandling]	Godt
2	Jeg synes, det er for dårligt, at når man sidder til samtale med en læge, så afbrydes vi mellem fire og fem gange af en person udefra om private ting, der skal aftales :-{	Godt
3	Ventefaciliteterne er under al kritik. Man skal være stille, da der udføres søvn-EEG-undersøgelser i et lokale direkte op med det gangareal, der er sat af til vente-"værelse". Og så bør der følges bedre op på undersøgelser, og kommunikationen med andre afdelinger/andre behandlere bør bedres. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Dårligt
4	På trods af, at jeg fik tilbudt en tid hos NN på Viborg Sygehus (offentlig transport mellem [to byer] er temmelig håbløs) i [en uge, hvor jeg var på ferie[]], kunne jeg godt tænke mig, at komme videre i forløbet. Helst før [jeg skal ud at rejse]. Sygeplejersken, som interviewede mig, var rigtig god og empatisk. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	En enkelt gang blev jeg inviteret til den samme undersøgelse to gange. [Kvalitet i behandling]	Godt
7	NN er en knag! Men jeg synes, at ventetid plus misforståelser med tid til neuropsykologisk undersøgelse er helt hen i vejret!! Uden NNs venlige væsen og hjælp, ved jeg ikke lige, hvordan evalueringen ville være! Vejledningen til at finde lokalerne for neuropsykologisk undersøgelse var direkte forvirrende! [Kommunikation og information, Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
8	Jeg var virkelig overrasket over, at det hele var tilrettelagt, og meget positivt, at hele teamet hang sammen i en rød tråd. Og at jeg fik besked af læge NN efter grundig undersøgelse samme dag. Det tog min angst. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	God information om undersøgelsesforløbet. Godt at få flere undersøgelser på én gang. Dejligt med et stykke mad til frokost! Jeg var heldig, ingen sygdom blev konstateret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
10	Det var udmærket og fint.	Godt
11	Alt var godt.	Virkelig godt
12	Efter undersøgelsen skulle jeg have vasket hår, hvor der hverken var ordentligt hårshampoo, føntørrer eller børste. [Fysiske rammer]	Godt
13	Måtte selv ringe for at få en tid til undersøgelse [flere] uger efter lægens henvisning [i sommers]. Har også måttet ringe for at komme til samtale her i [efteråret], men intet er sket. Fik at vide, at jeg var sat til at skulle have et brev [i efteråret] om at komme til samtale [til vinter].	Godt
14	Venlighed hele vejen. Jeg er ovenud tilfreds med det hele. Tusind tak.	Virkelig godt
15	Godt med oplysende læsestof, det forkorter ventetiden (men godt nok). [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
17	Jeg vil gerne have lov til at fremhæve dette hospital (Viborg Sygehus) som det bedste hospital, jeg endnu har besøgt her i landet!	Virkelig godt
18	Undersøgelsen i ambulatoriet var god. Jeg blev henvist til EEG (besked er modtaget skriftligt) og til scanning [i efteråret]. Jeg har endnu ikke fået besked vedrørende denne undersøgelse!	Godt

- Det er utilfredsstillende! Er tilsagt ny kontrol [senere i efteråret]. Det er MEGET længe at vente på resultatet af undersøgelsen.
[Kvalitet i behandling]
-  21 Meget professionel og yderst venlig læge NN og sygeplejerske. Virkelig godt
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
-  24 For mit vedkommende er det utrygt, at jeg ikke blev scannet, og at hele hændelsesforløbet ikke interesserede lægen, og at jeg rendte i to måneder fra det ene sted til det andet, uden at det hængte sammen. Jeg [havde gener] i over en måned. Dårligt
[Kvalitet i behandling]
-  26 Som nævnt [] var min oplevelse med sygeplejersken ekstremt positiv. Jeg synes, AL personale var positivt og hjælpsomt. Siden jeg bor [langt væk], var jeg lidt ked af at skulle helt til Viborg. Men den indstilling har jeg ikke længere! Gerne en anden gang! Virkelig godt
[Relationer til personale]
-  28 I venteværelset kunne der godt være noget mere læsestof, f.eks. ugeblade. Godt
[Fysiske rammer]
-  29 Information mellem andet sygehus og internt på AUH og mellem AUH og min læge kunne være bedre. Godt
-  30 Jeg var generelt glad og godt tilpas, da indlæggelsen var overstået, blev behandlet godt af alle (og så fejlede jeg ingenting). Hurra. Virkelig godt
-  32 De var hurtige til at få lavet en plan for dagen, så man kom hurtigere videre. Godt

