

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
F-AMB  
NEUROLOGISK AFD. F  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

## 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

### Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

### Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	201
Besvarelser fra patienter:	112
Afsnittets svarprocent:	56%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

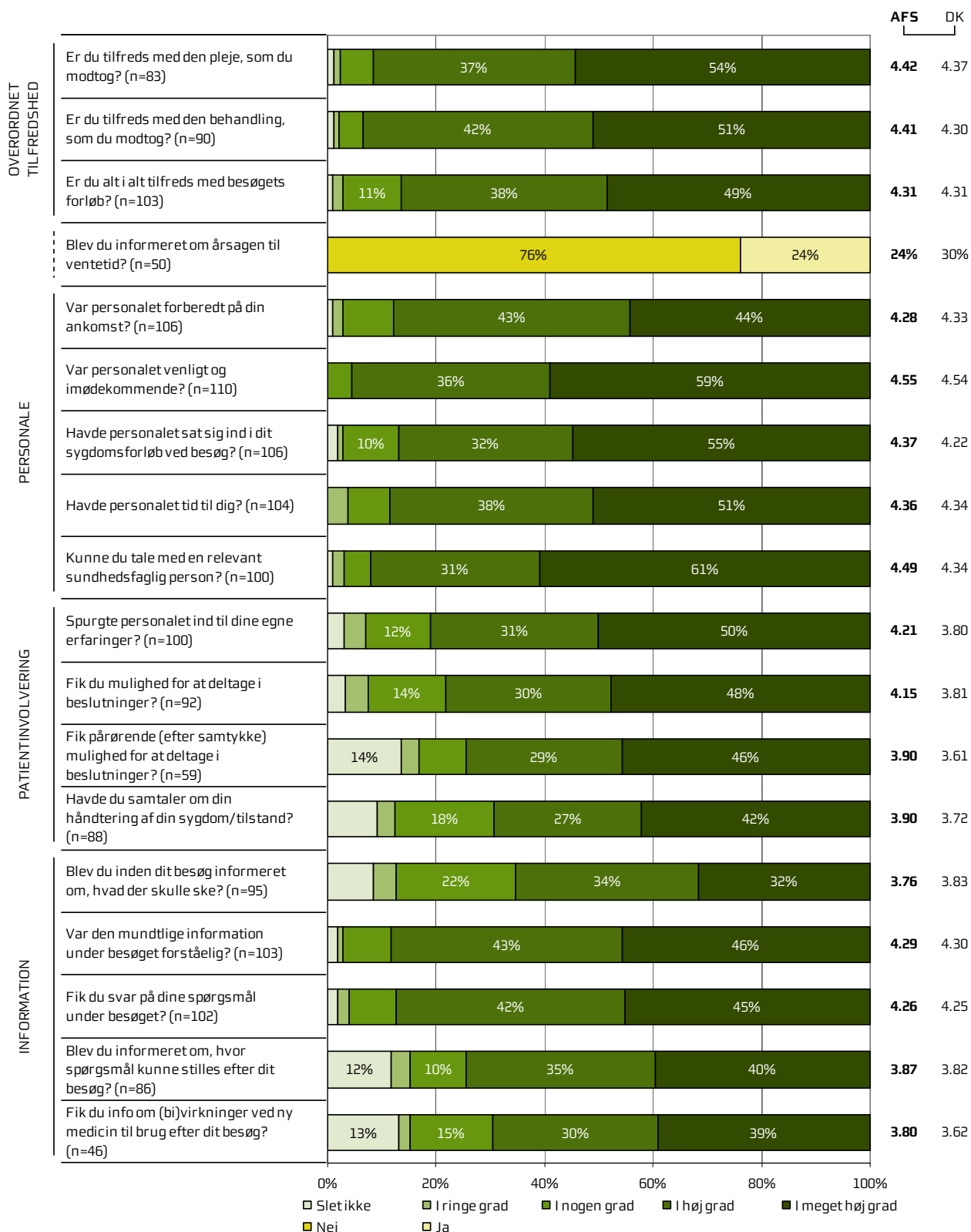
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

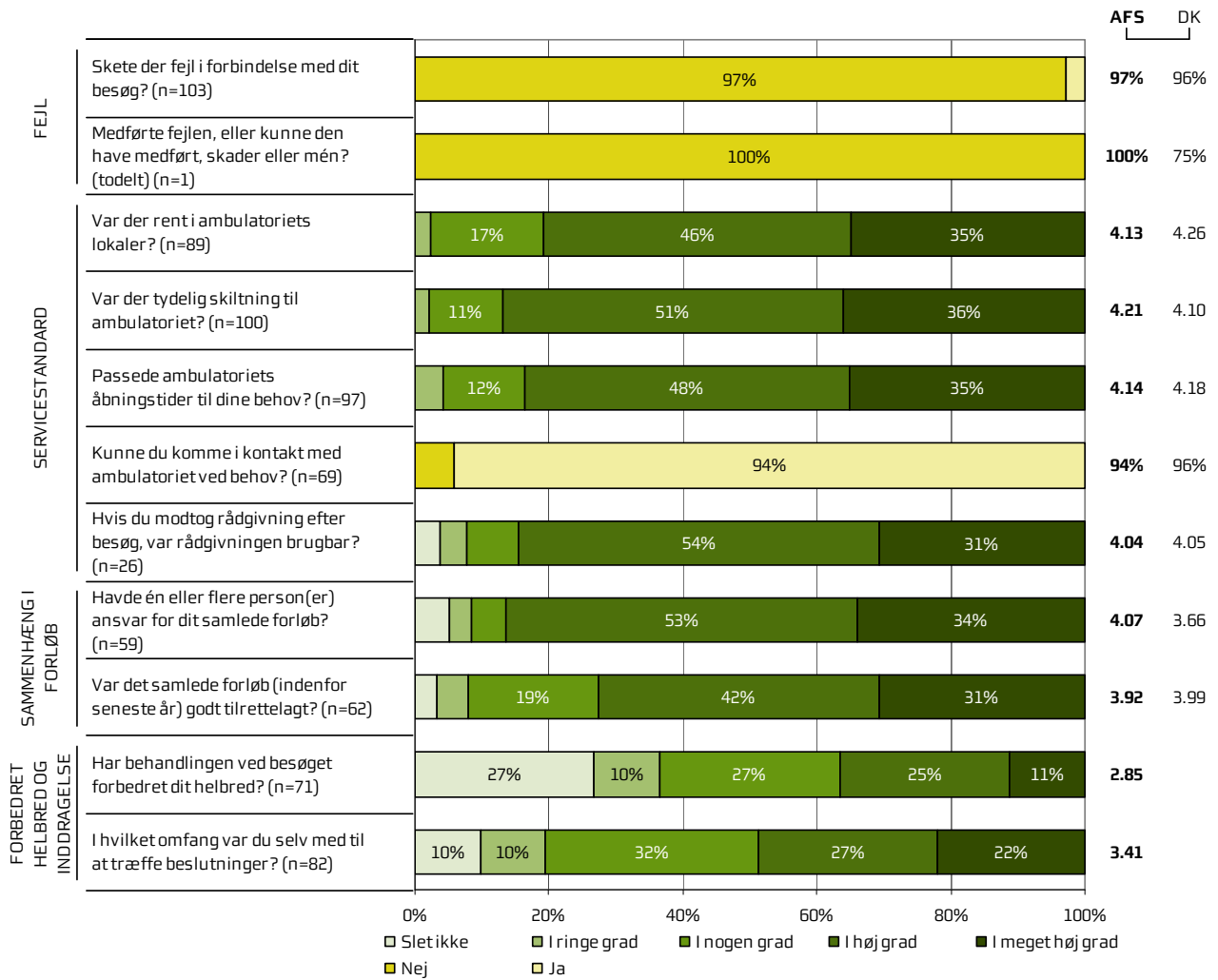
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

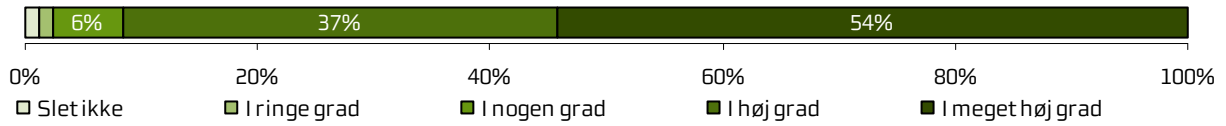
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

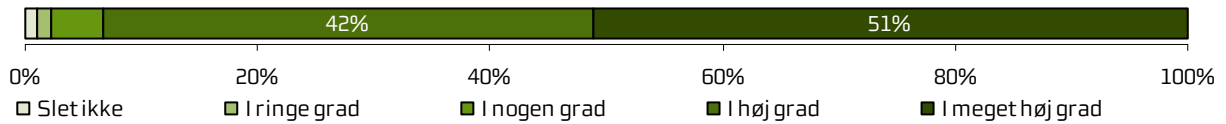
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

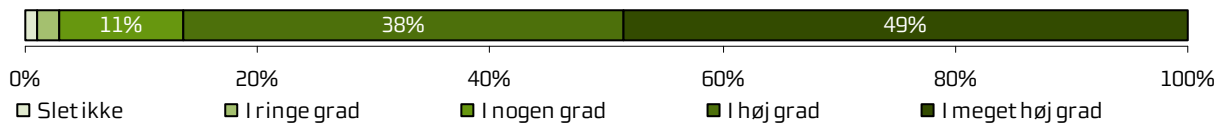
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=83)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=90)



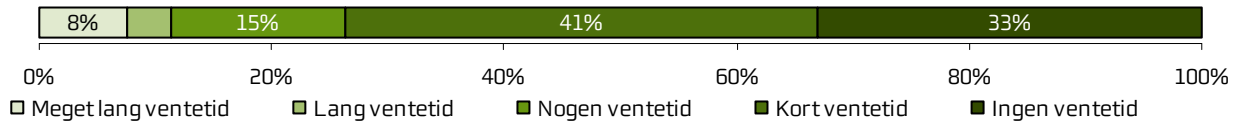
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=103)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,42		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,31		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=106)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=50)

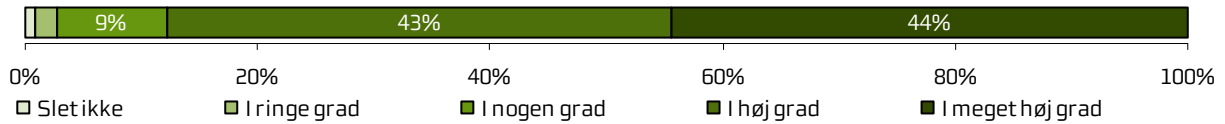




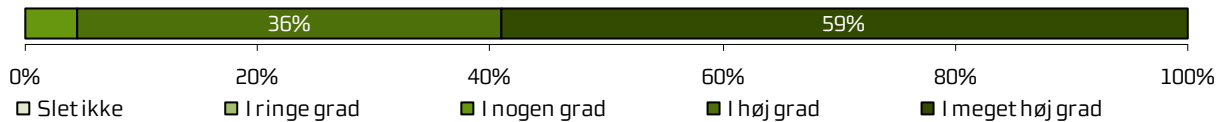
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,88		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		24 %	30 %	

## Personale

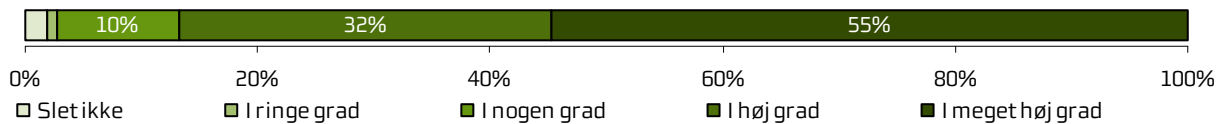
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=106)



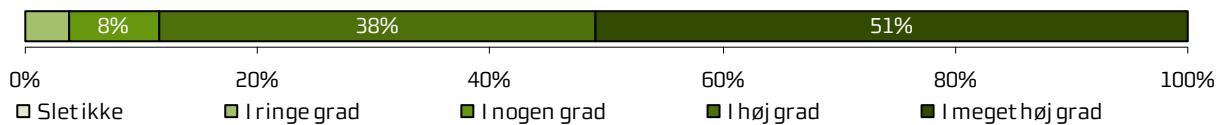
Var personalet venligt og imødekommende? (n=110)



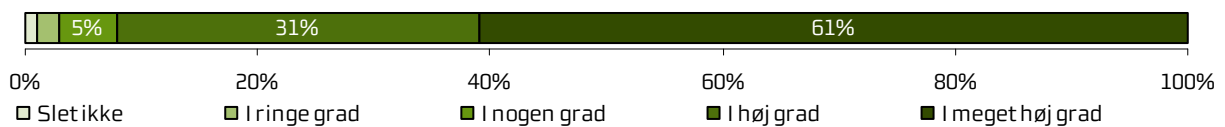
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=106)



Havde personalet tid til dig? (n=104)



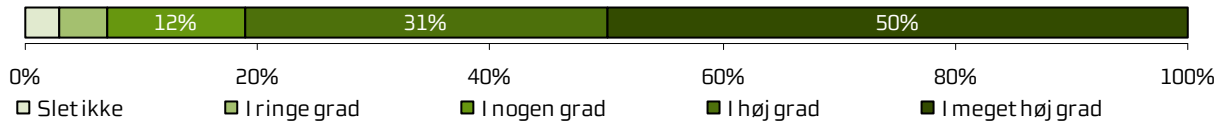
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=100)



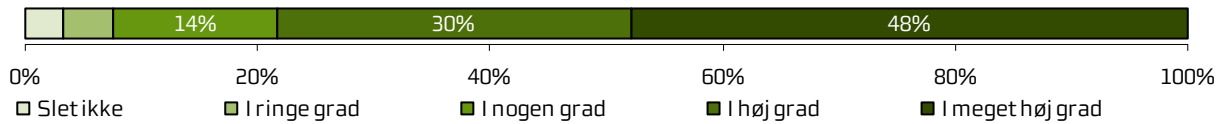
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,28		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,55		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,37		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,36		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,49		4,34	

## Patientinvolvering

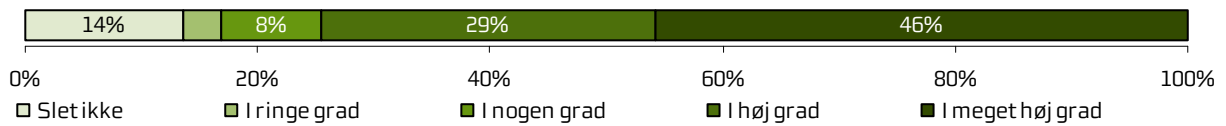
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=100)



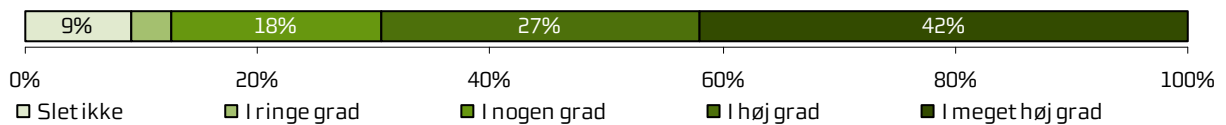
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=92)







Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=59)



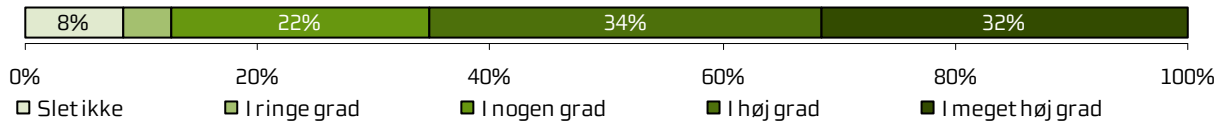
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=88)



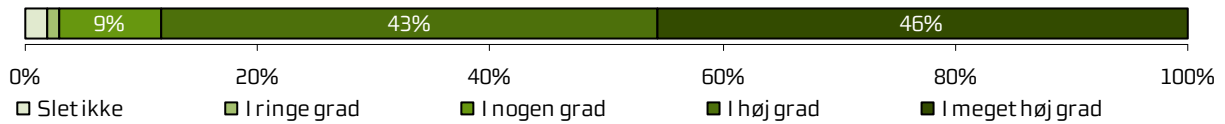
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,21		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,15		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,9		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,9		3,72	

## Information

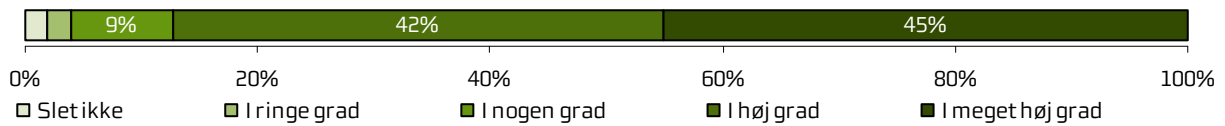
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=95)



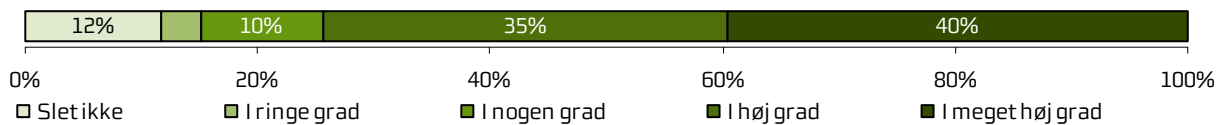
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=103)



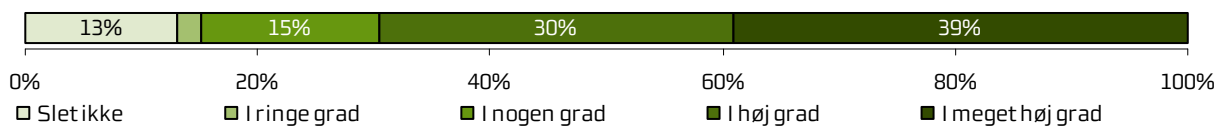
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=102)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=86)



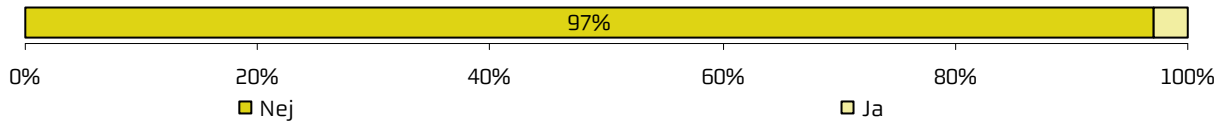
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=46)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,76		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,29		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,26		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,87		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,8		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=103)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)

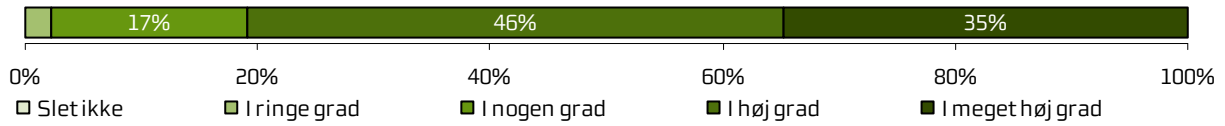




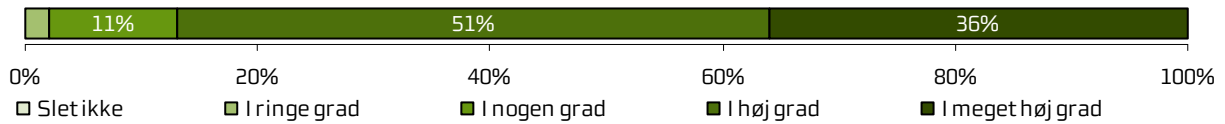
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

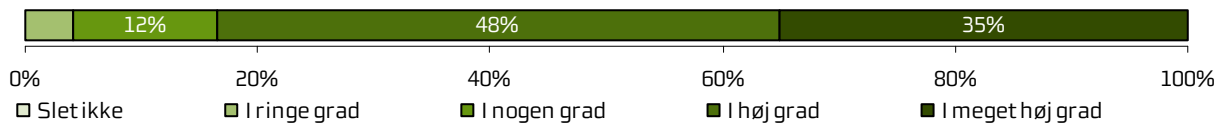
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=89)



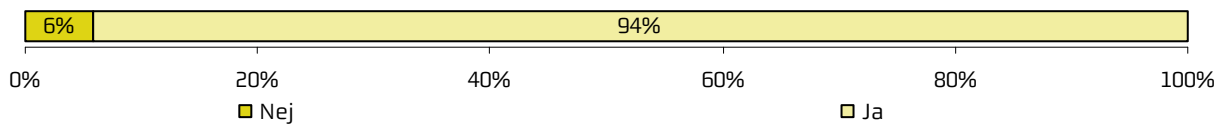
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=100)



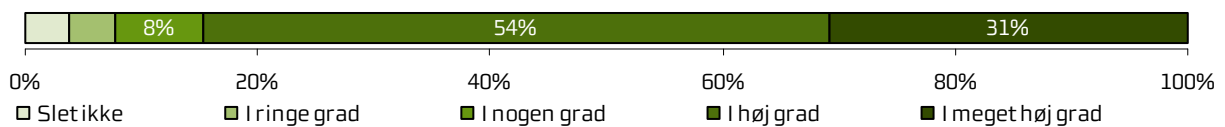
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=97)





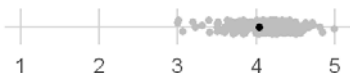


Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=69)



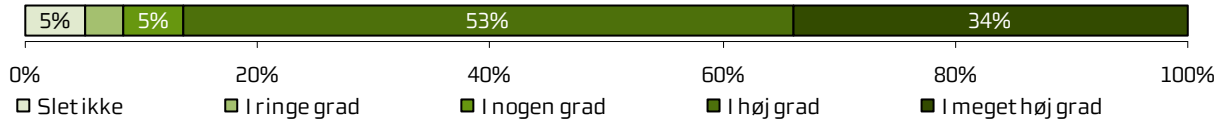
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=26)



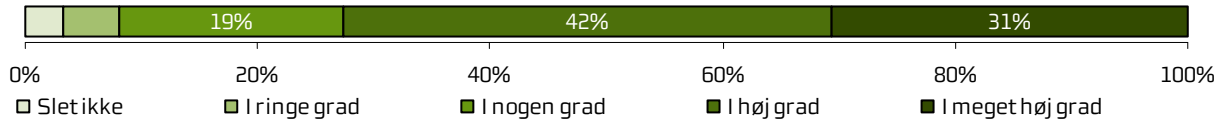
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,13		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,21		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,14		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		94 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,04		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=59)



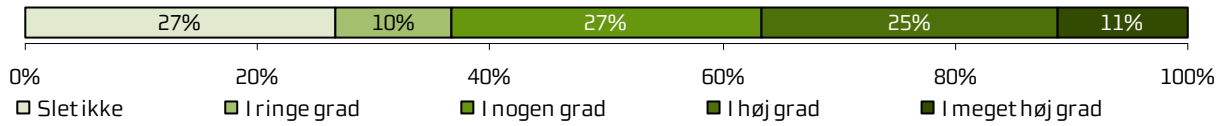
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=62)



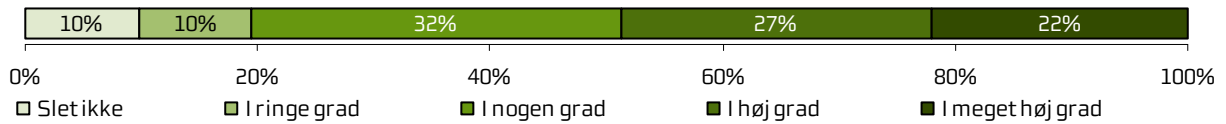
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,07		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,92		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=71)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=82)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	2,85			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,41			





## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

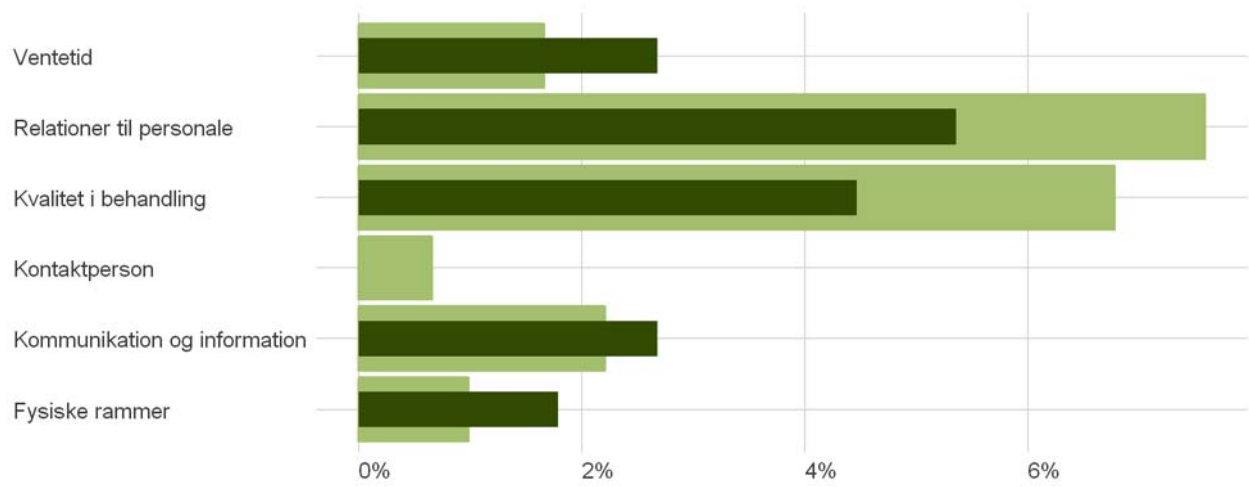
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.







## F-AMB

## Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer





ID	Kommentarer - F-AMB	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Behandlingsbehov aftalt med lægen hver fjerde måned, men indkaldes altid hver tredje måned. Så hver gang skal aftalen skubbes en måned telefonisk. Denne gang ringede jeg i god tid pga. kommende ferie. Fik brev om den "gamle tid" pga. ændringer i vagtplan!! Ved fornyet telefonhenvendelse fik jeg at vide, at jeg blot skulle se bort fra breve. Fik senere et nyt ok brev, men åbenbart ufleksibel indkaldelsesprocedure. Ønske: mulig kontakt til sekretær/sygeplejerske via mail.	I høj grad
7	Det var en rimelig ventetid.	I høj grad
13	Der var lidt ventetid, men ikke i lang tid, så det var fint. Især til sidst, [der var] en fantastisk god sygeplejerske, kan ikke klage. [].	I høj grad
24	Ventetiden var under 15 minutter, så det var ok.	I høj grad
27	Jeg mener, det er forventeligt, at der vil være nogen ventetid, da journal/henvisning gennemgås inden, man kommer ind. Dog for mig ville det være rart, at læge kommer ud og siger velkommen og giver besked om, at der vil gå et øjeblik/tid eller endnu bedre f.eks. fem minutter, så jeg kan finde ro og forberedelse (personlig). Men at blive modtaget så man faktisk ved, at der er en person i rummet, man venter uden for!	I høj grad
8	Synes ikke det er relevant at bruge tid på at fortælle om årsag til kort ventetid.	I meget høj grad
16	Det er træls, at man ikke får besked på, at ventetiden er [lang].	I meget høj grad
18	Dejlig modtagelse fra NN.	I meget høj grad
22	Modtagelsen er der aldrig noget i vejen med. NN føler man sig tryk ved, og han er et behageligt menneske, som man føler sig tryk ved.	I meget høj grad
11	Man kunne godt orientere om, at der var en ventetid på over en time.	I nogen grad
26	Jeg meldte mig i receptionen, receptionisten bad mig om at tage plads ud for dør nummer seks. Hun havde så lige glemt at notere min ankomst, så efter 15 minutter henvendte jeg mig på ny. [Det var] dog en anden medarbejder, der kunne fortælle mig, at jeg jo ikke havde meldt min ankomst!	I nogen grad
29	Ingen problemer.	I nogen grad
2	Jeg havde bedt om at få ændret min tid. Det havde man opfyldt, men glemt at fortælle mig, så jeg mødte til den oprindelige tid, som jo var aflyst. Jeg blev dog "puttet" ind. Dejligt :-)	Slet ikke
30	Ikke relevant at besvare vedlagte [].	Uoplyst

**F-AMB****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - F-AMB</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 5	Jeg fik en diagnose []. Derfor fik jeg ikke stillet alle relevante spørgsmål. Det er derfor ikke acceptabelt, at skulle vente seks måneder på næste opfølgning.	I høj grad
 9	Jeg synes, det var spild af tid både for mig og for personalet, da jeg ikke fik noget nyt at vide.	I høj grad
 12	Forsøgsmedicinens virkning?	I meget høj grad
 21	Jeg fik svar på mine spørgsmål om de problemer, som jeg har pga. min Parkinsons. Kunne sådan ønske mig, at man havde tid til at se mig oftere end én gang årligt (sometider sjældnere end én gang årligt. Jeg mener, at det er lang tid at vente til der er gået [over et år] siden sidste besøg).	I meget høj grad

**F-AMB**

**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - F-AMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 15	Efter gennem flere måneder at være undersøgt på forskellige sygehuse, hjerteundersøgelse, EEG og to scanninger havde jeg fået det indtryk, at alt skulle afsluttes på Aarhus Universitets-hospital med undersøgelse og samtale (som jeg var indkaldt til). Stor var min undren, da lægen, jeg kom ind til, ikke kendte til mit forløb og billederne af scanningerne havde man ikke set på. Helt spild af tid.	Ja
 26	Ikke noget vigtigt, bare som sagt at de glemte mig.	Ja
 29	De udleverede den forkerte medicin. Måtte selv informere dem om, at de havde valgt den for-kerte mængde.	Ja
 13	Jeg havde to krampeanfald efter det første besøg på ambulatoriet, så måske medicin lidt før.	Nej

## F-AMB










Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - F-AMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Pga. diagnosen har jeg konsulteret egen læge. Denne har pga. manglende viden kontaktet ambulatoriet telefonisk, uden der er ringet tilbage. Han har nu sendt en skriftlig henvendelse. Samlet er der gået en måned siden diagnosen, som er skræmmende, og jeg har ikke fået supplerende oplysninger. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	Behandlingen virker, men hvis der var tid til hver gang at undersøge for optimale indsprøjtningsteder, kan den formodentlig virke endnu bedre. Af og til har lægen tid til at forsøge sig lidt, men det er efterhånden sjældent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Dejligt, at jeg kunne puttes ind. Det ville være godt, hvis de kunne håndtere ønsket om tidligere tider. De oplyser mig, at det kan systemet (pt.) ikke tage hensyn til, og at man ikke har ressourcer til at tjekke det manuelt.	I meget høj grad
12	Udgifterne til vejen til og fra Århus Universitetshospital er meget omstændige og tager tid at få refunderet.	I meget høj grad
8	Alle var venlige og imødekommende. Dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Der kunne godt være bedre plads til kørestolsbrugere, især folk i el-kørestol. [Fysiske rammer]	I nogen grad
17	Var til undersøgelse ved læge NN med efterfølgende medicinering. Svært efterfølgende at få kontakt med kontaktperson/sygeplejerske vedrørende spørgsmål om medicinens virkning/eventuel ændring (telefonid om morgenen meget optaget). Har jo ikke mulighed for kontakt med læge NN. [Kommunikation og information]	I nogen grad
25	Mødte udelukkende imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Måtte få privat undersøgelse pga. EKSTREM ventetid på over 6 måneder. [Ventetid]	I ringe grad
1	En forbedring kunne være, at da dette og forrige var et meget kort kontrolbesøg (der var kun to meget enkle spørgsmål fra behandlerens side). Så kunne det ligeså godt være klaret telefonisk eller via mail. Det vil formentlig spare alle (patient og behandler) tid. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
3	Lang ventetid og manglende kommunikation i forhold til prøver og det videre forløb. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
9	Mangel på koordination. Vi sad og ventede i 45 minutter, inden vi fik besked om, at der var ventetid. Parkeringsmulighederne! [Fysiske rammer, Ventetid]	Uoplyst
13	Den første gang kunne have været bedre. Var meget bange og i tvivl om, hvad jeg skulle. Så det kunne være bedre.	Uoplyst
19	Sødt og venligt personale. Jeg var meget glad for, at sekretæren ikke lod sig påvirke af, at jeg ikke kunne huske, om jeg havde været der før. Det er dejligt at personalet er erfarende med, hvilke	Uoplyst

påvirkninger sygdommen kan have på hverdagen. Tit mødes man af skepsis, når man husker dårligt, men her var hun åben og accepterende. Tak!  
 [Relationer til personale/Pleje]

- |      |   |         |
|------|---|---------|
| ✎ 24 | Jeg er meget tilfreds med den behandling, som jeg får, når jeg er til kontrol. Lægen, som jeg var tilsluttet, har altid god tid, både til kontrol og til at svare på eventuelle spørgsmål i forbindelse med min sygdom, så jeg går trygt derfra hver gang.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 31 | Dejligt at møde fagligt, kompetent personale, såvel sygeplejerske som læge.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst |

**F-AMB****Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - F-AMB</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
 10	Udfyldt i samarbejde med ægtefælle/ledsager.	I høj grad
 23	En ros til NN fra Neurologisk på andet hospital for hurtig og god behandling.	I høj grad
 2	Jeg bliver altid taget med på råd i forhold til, hvordan det er gået og mængden af medicin. Rigtig god kommunikation med NN.	I meget høj grad
 32	Foreslår én ambulatoriedag om ugen med sene konsultationer f.eks. til klokken 16.	I meget høj grad
 26	Der er endnu ikke truffet beslutning omkring behandling.	I nogen grad
 4	Mit helbred kan ikke forbedres.	Uoplyst
 20	Kontrol hos anden læge efter en bypassoperation []. Yderst tilfreds med min behandling.	Uoplyst
 21	Jeg er glad for, at det er den samme læge, som er der hver gang, når jeg bliver indkaldt.	Uoplyst
 24	Jeg kan give Neurologisk Ambulatorium mine bedste anbefalinger.	Uoplyst



