

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Neurologisk akutklinik
Neurologisk afdeling
Hospitalsenhed Midt**

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

© 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	118
Besvarelser fra patienter:	70
Afsnittets svarprocent:	59%

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/.

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/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden 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

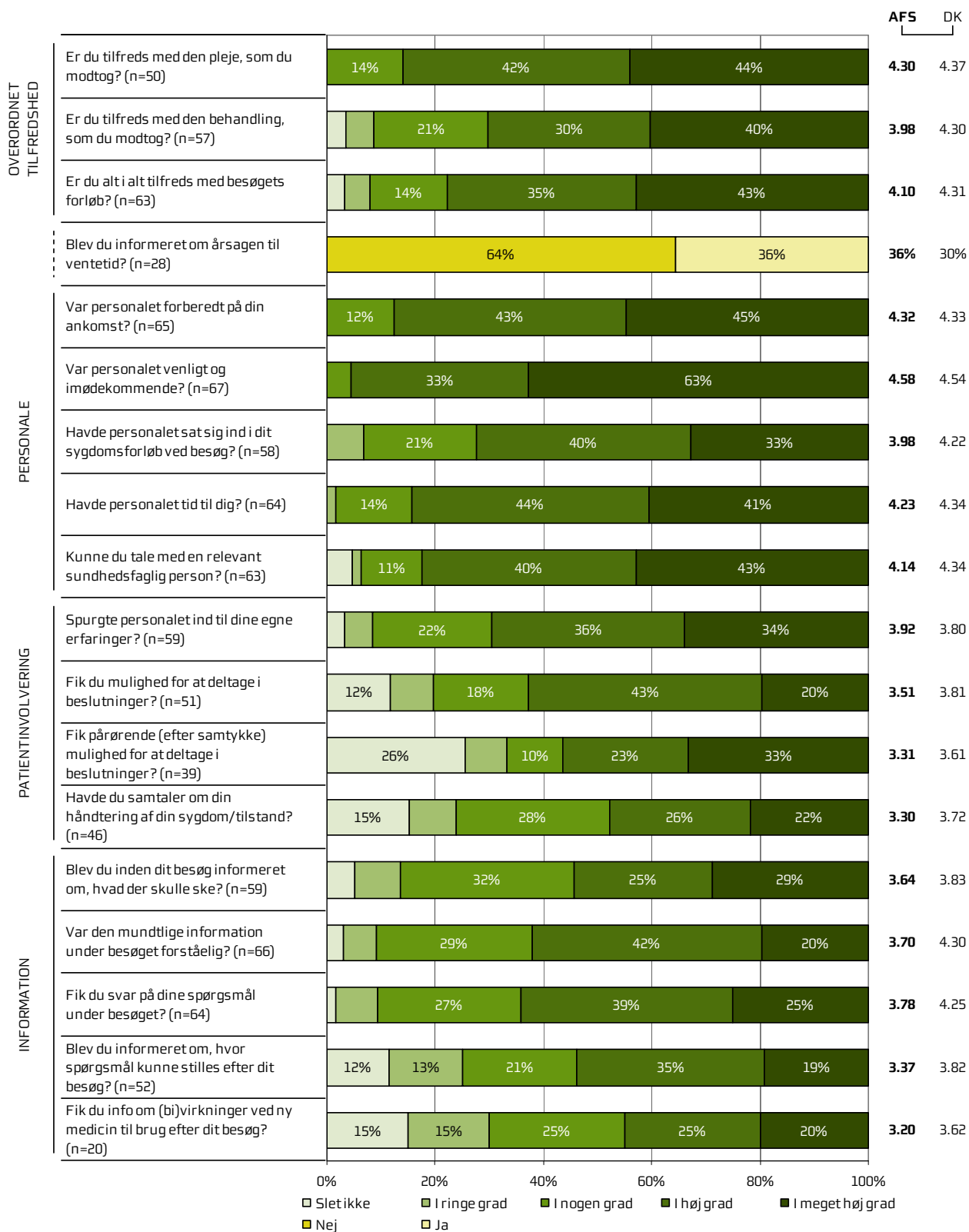
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

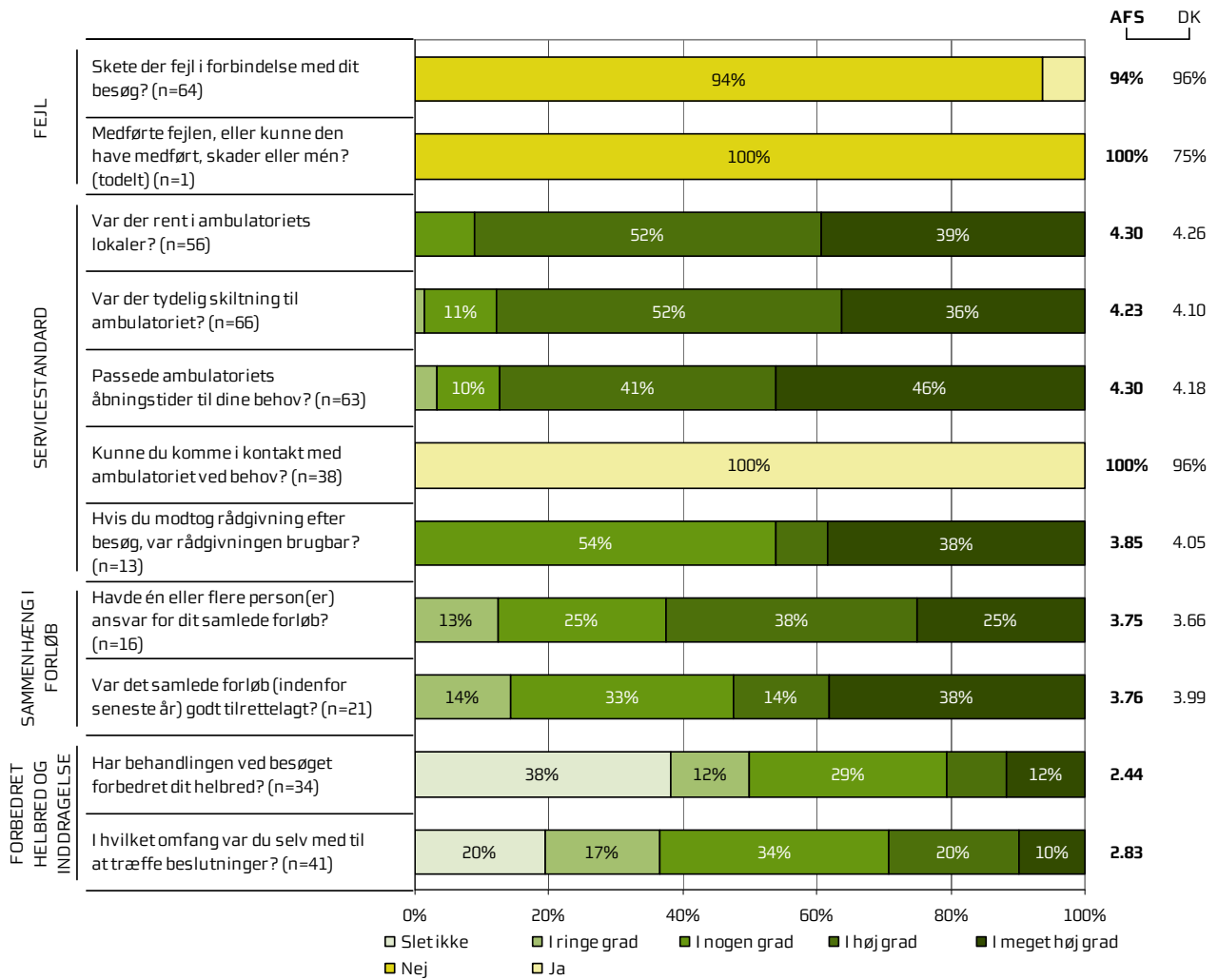
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

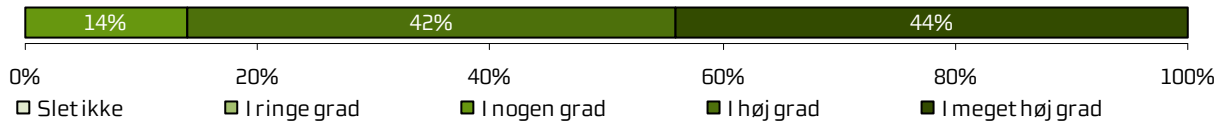
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

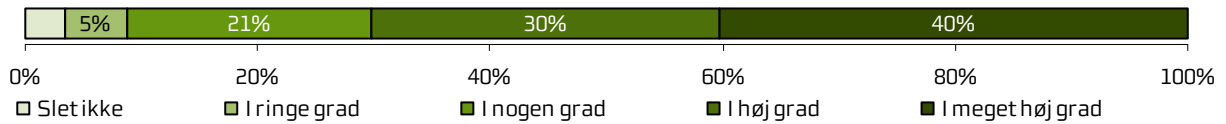
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

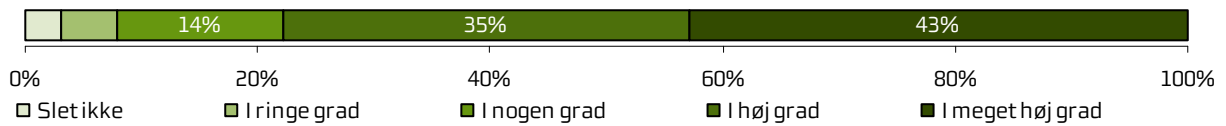
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=50)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=57)



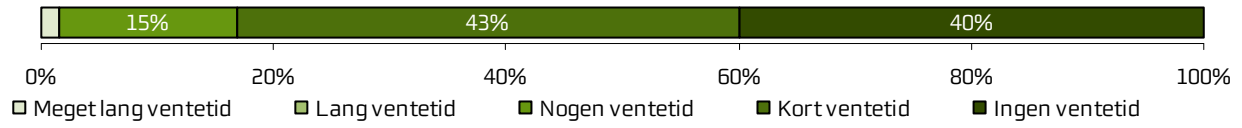
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=63)



	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?	4,3		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,98		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,1		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=65)



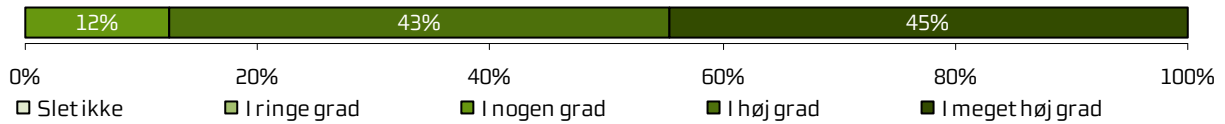
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=28)



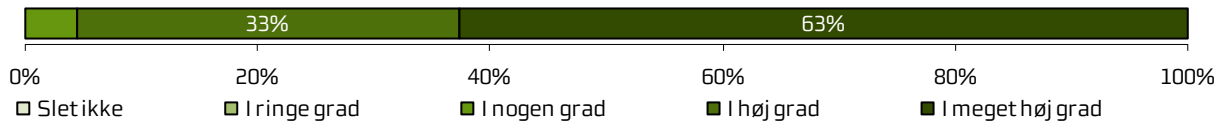
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,2		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		36 %	30 %	

Personale

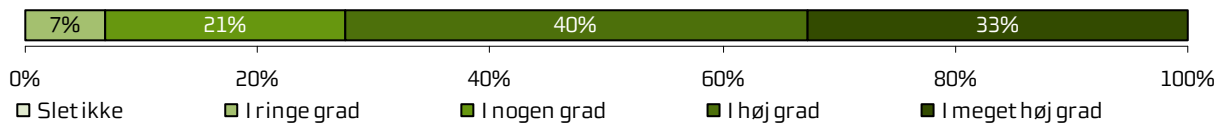
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=65)



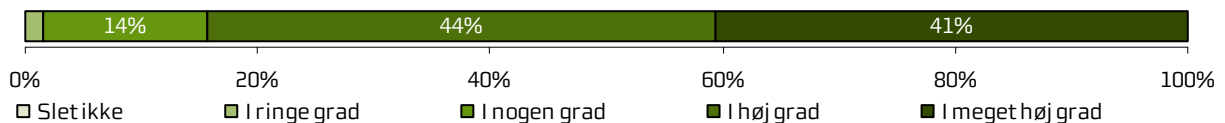
Var personalet venligt og imødekommende? (n=67)



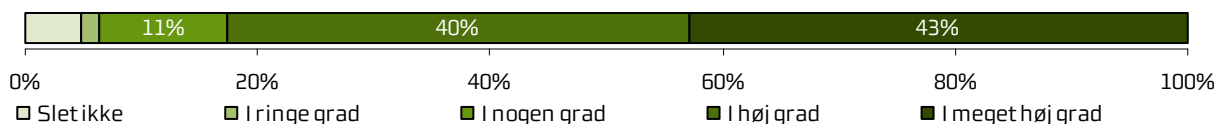
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=58)



Havde personalet tid til dig? (n=64)



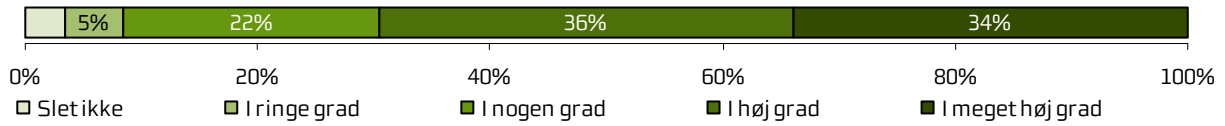
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=63)



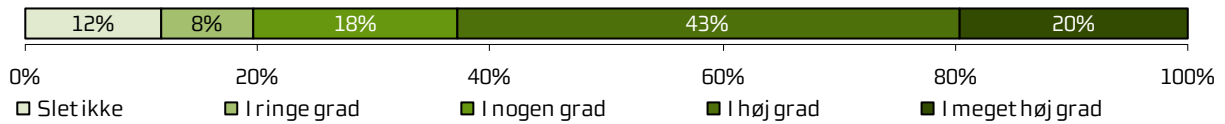
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,32		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,58		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,98		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,23		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,14		4,34	

Patientinvolvering

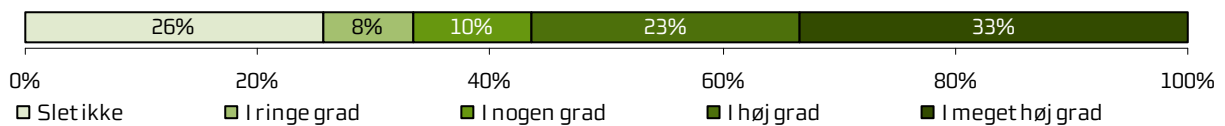
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=59)



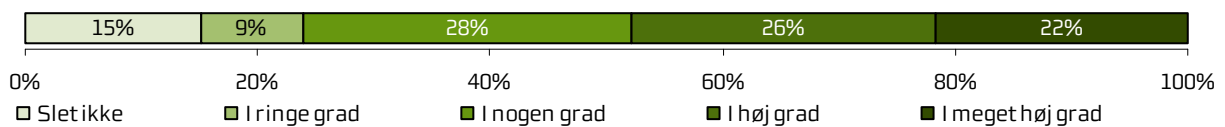
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=51)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=39)



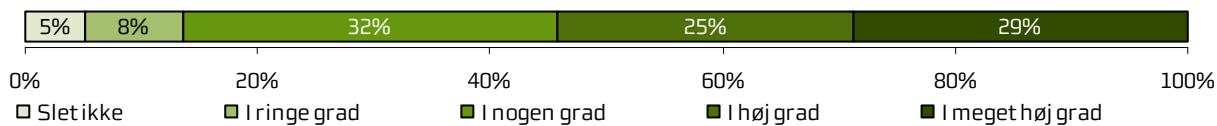
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=46)



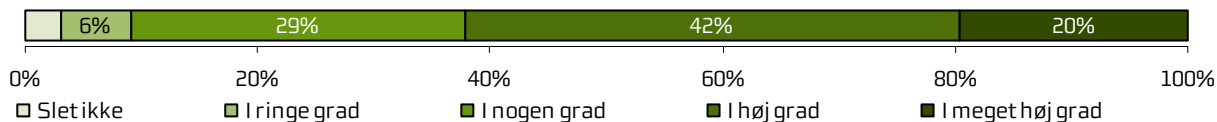
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,92		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,51		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,31		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,3		3,72	

Information

Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=59)



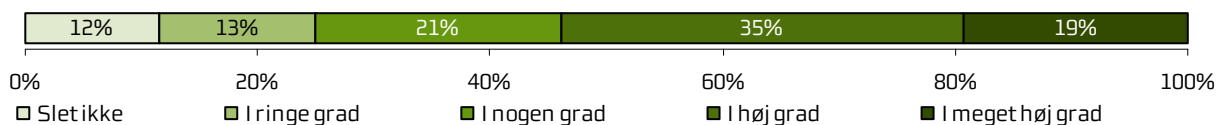
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=66)



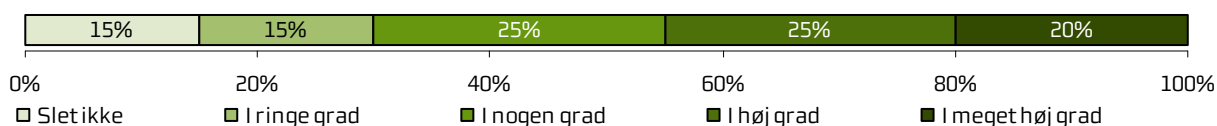
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=64)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=52)



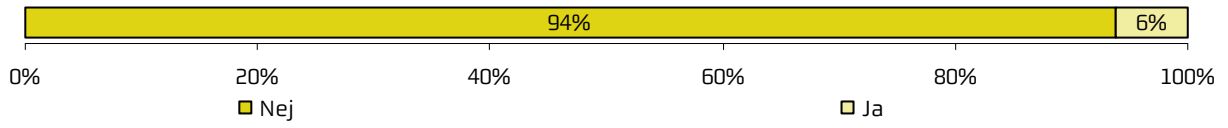
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=20)



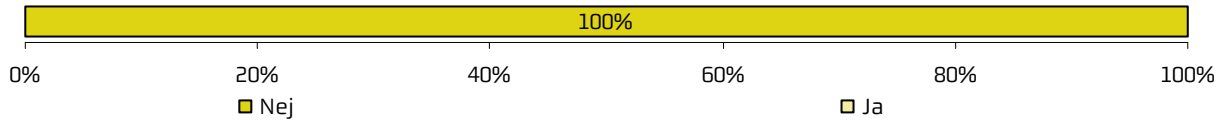
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,64		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	3,7		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	3,78		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,37		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,2		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=64)



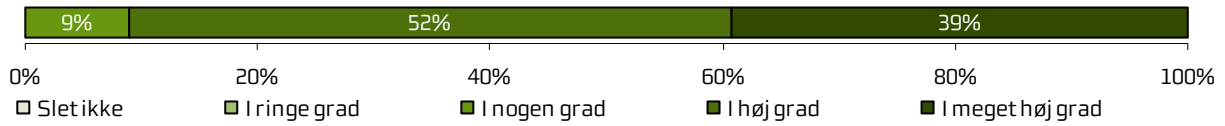
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



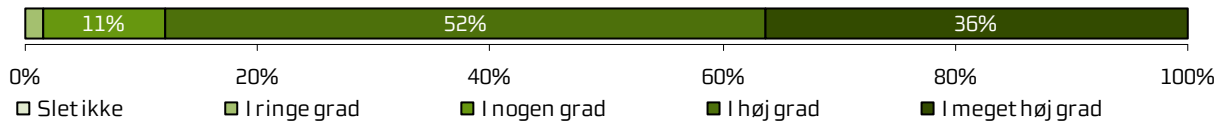
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		94 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

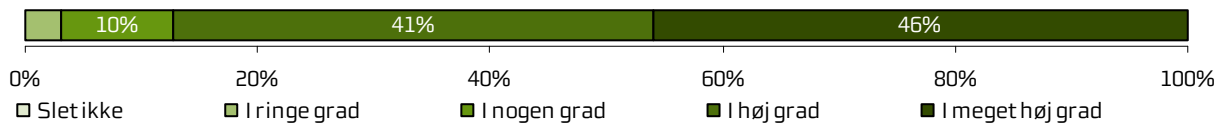
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=56)



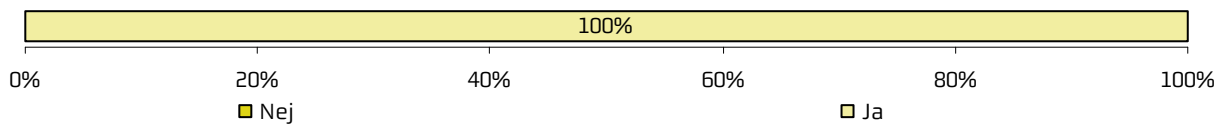
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=66)



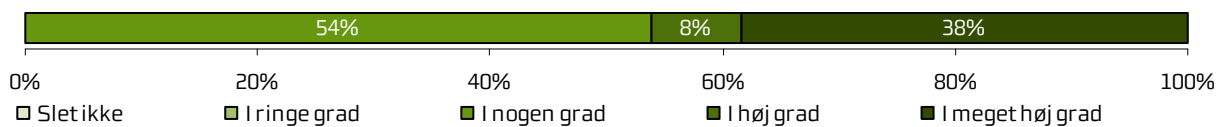
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=63)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=38)



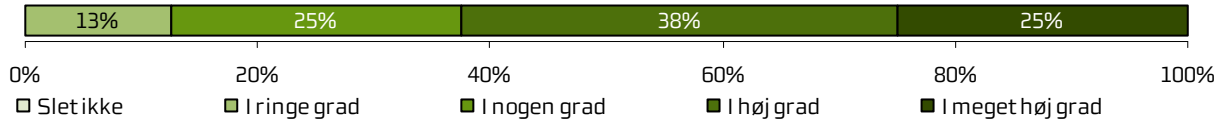
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=13)



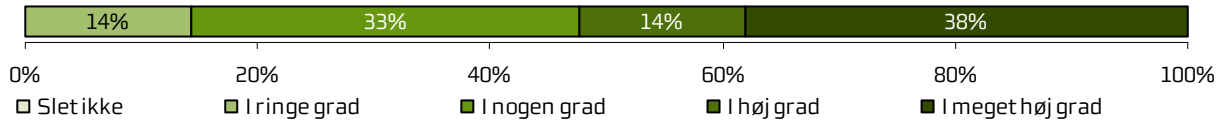
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,3		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,23		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,3		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,85		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=16)



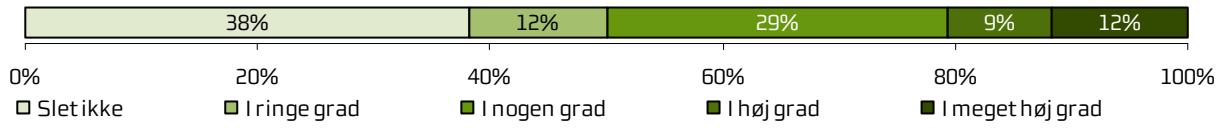
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=21)



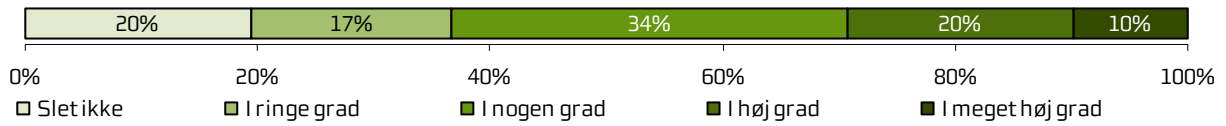
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,75		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,76		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=34)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=41)



	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?	2,44			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,83			

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.

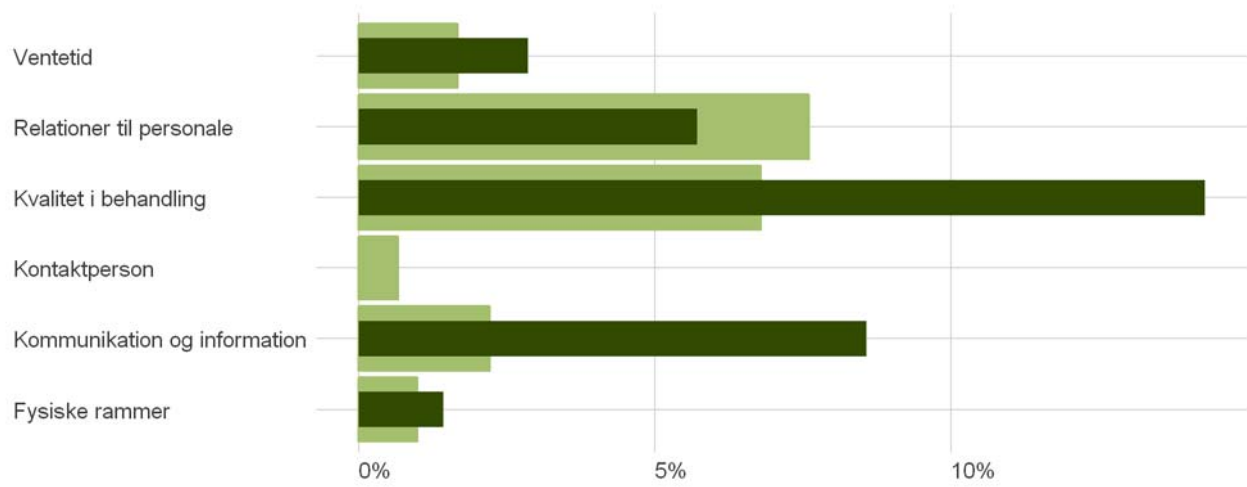
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/

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.



Neurologisk akutklinik**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - Neurologisk akutklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	God og korrekt modtagelse.	I nogen grad
 10	Jeg var meget glad for den behandling, jeg fik, og blev glædeligt overrasket over, at der var lidt sandwiches og kaffe/te.	I nogen grad
 19	Da jeg havde et "blackout" ved undersøgelsens start [] kan jeg ikke svare på spørgsmålene. Undskyld ulejligheden.	Uoplyst

Neurologisk akutklinik

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Neurologisk akutklinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Det er svært at svare på, da der altid er spørgsmål, som trænger sig på efter behandling.	I høj grad
7	Fik ingen mulighed for at samtale med min mand om den beslutning, jeg skulle tage, som for mig var en stor beslutning. Fik besked på at jeg skulle beslutte NU inden jeg gik ud af døren, og at der jo var andre patienter, der ventede, så det skulle være NU. :-{.	I høj grad
2	Information vanskelig pga. læge, der var vanskelig at forstå, men det gik nogenlunde.	I nogen grad
12	Jeg talte med en [] læge efter undersøgelserne, som jeg havde lidt svært ved at forstå. Men han var venlig og prøvede at gøre sig forståelig, så godt han kunne.	I nogen grad
27	Lægen kunne ikke finde noget, men hvad skulle jeg så gøre? []	I nogen grad
29	Ikke forståeligt. [Lægen var svær at forstå] og kun kort tid. En sygeplejerske som hjælper.	I nogen grad
30	Da jeg blev henvist, var det med henblik på at få foretaget et [bestemt indgreb], men det blev droppet, da læge NN gik ind og skulle forhøre sig hos en anden læge. Fik taget en almindelig blodprøve, som man lovede mig at ringe besked om uanset resultat, men jeg hørte aldrig noget.	I nogen grad
9	Overlægen virkede total uforberedt, og det var efter min anmodning, han undersøgte, om jeg kunne få foretaget ultralydsscanning af halsen samt blodprøver (så jeg blev fri for transport [] hver gang).	I ringe grad
15	Det var meget svært at tale med og forstå læge NN [].	I ringe grad
1	Manglede en plan for diverse undersøgelser. Når jeg spurgte, var der ingen, der vidste, hvad det videre forløb var. Vedkommende læge NN gjorde sig stor umage med information, men vedkommende var svær at forstå!	Slet ikke
13	Der blev sagt, at jeg ville få information fra sygehuset via/ved min egen læge, men har aldrig fået nogle oplysninger om min undersøgelse?	Slet ikke

Neurologisk akutklinik






Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Neurologisk akutklinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4	Jeg måtte rykke efter en tid to gange. Min henvisning "lå ikke det rigtige sted". Skulle have en akut tid, som blev efter ti dage. Jeg måtte sikre mig, at de kunne kontakte mig, de havde ikke mobilnummer eller mailadresse.	Ja
15	Prøvesvar på [] vitaminmangel forelå, men blev ikke oplyst/taget med i betragtning.	Ja
16	Det var meningen, at jeg skulle have svar på en scanning, og det blev jeg lovet, men det blev udskudt, så der gik lang tid. Jeg blev lovet, at det var [en specifik] læge, der ville fortælle mig resultatet. Jeg skulle have cd'en tilbage, den har jeg ikke fået endnu.	Ja
30	Blev lovet, at I ville give besked (svar på prøven).	Ja
9	Overlægen [som var svær at forstå] udskrev en recept på medicin (håndskrevet) og bagefter var dette ikke registreret i min journal [hverken] hos egen læge eller hos sekretærerne i afdelingen. Det var først efter telefonisk henvendelse fra mig, da jeg gerne ville vide, hvor jeg var i forløbet, om jeg skulle forsætte med medicinen og hvor længe, om jeg var færdigbehandlet, om de ville være så venlige at sende resultaterne til min egen læge, at der så noget skete, men uden orientering om medicinen i første omgang. Derefter blev jeg kontaktet af egen læge to gange, og anden gang ændrede hun så på det ordinerende dosis ved at halvere dette.	Uoplyst

Neurologisk akutklinik

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

ID	Kommentarer - Neurologisk akutklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Ambulatoriet burde have givet mig lov til at [vente med at tage] beslutningen til, jeg havde talt med min mand og evt. egen læge. Beskeden om beslutningen her og nu er UNDER AL KRITIK. Det var en [] læge, der ikke viste forståelse. Han burde ikke få lov til den opførsel, han udviste. Har fortrudt, at jeg ikke lavede en klage over det, men jeg orkede det ikke. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Jeg synes, at alle gjorde det meget godt i et roligt og afslappet tempo, og alle virkede seriøse angående det, de lavede. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	Mangler stadig svar efter en akut MR-scanning, som blev taget [først på efteråret], og blodprøver. Efterfølgende skulle jeg have været sat i anden medicinbehandling, som hverken jeg eller min læge har hørt noget om. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
1	Ved første besøg (scanning) var der ingen, der vidste, hvad der videre skulle ske. Ingen kunne finde papirer på mig. Første undersøgelse [om sommeren]. Anden undersøgelse [senere på sommeren]. Dvs. ventede [i lang tid] uden information om det videre forløb. Udredning [sidst på sommeren]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
23	Ambulatoriet har fuldt ud levet op til mine forventninger. Jeg var i øvrigt blevet anbefalet ambulatoriet gennem [en forening], som havde andre medlemmer, der havde givet gode anbefalinger.	I ringe grad
29	Manglede kun [mere forståelig] læge til redegørelse af undersøgelsen. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
5	Jeg er ovenud tilfreds med mit besøg på Neurologisk Afdeling Akutklinik. Jeg var glædelig overrasket over, at de forskellige undersøgelser kunne finde sted samme dag. En stor lettelse, når man bor i en anden by. Meget fint, at jeg med en "køreplan" i hånden, hele tiden kunne følge med i processen, og at man blev "fulgt", hvis man ikke kunne finde frem selv. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
6	Jeg vil gerne rose ambulatoriet for den glimrende planlægning, som gjorde det muligt at gennemføre samtlige undersøgelser på én formiddag. Det kalder jeg flot koordination af afdelingerne imellem. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Vi er særdeles tilfredse med den behandling, vi har fået (min kone og jeg) og ser frem til det videre forløb og glæder os. Glædelig jul og tak for det hele.	Uoplyst
13	Da jeg ikke kunne forstå lægen [], valgte de at sende besked til egen læge, som så kunne formidle om undersøgelsen. Egen læge har dog ikke modtaget noget til formidling/svar? [Kommunikation og information]	Uoplyst
16	De kan godt være bedre til at give beskeder om, at der ikke lige sker det, de siger f.eks. Der var ingen der ringede og fortalte, at de ikke havde set scanningen endnu. Det måtte jeg selv ringe om, og det var en uge senere, og det var en scanning af en cyste vi snakkede om her, så der var ikke okay. [Kommunikation og information]	Uoplyst
18	Godt tilrettelagt udredningsforløb uden ventetider.	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling, Ventetid]	
 21	Ambulatoriet fungerede fint og tiden blev udnyttet 100 procent.	Uoplyst
 22	1. Gode stole i venteværelset og flot! Der var kaffe/te og sandwich. 2. Ok læge, men [vedkommende var en lille smule svær at forstå], men GOD TID til samtalen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 25	Jeg følte mig velorienteret inden besøget. Besøget gik efter planen. Følte mig velkommen. Et helt igennem positivt forløb. Eneste minus var samtale med læge NN til sidst, hvor jeg havde lidt svær ved at få fat i alt, [da vedkommende var svær at forstå]. Følte mig virkelig godt behandlet hele den dag. Sød og imødekommende personalet. Følte mig afklaret, da jeg fik derfra. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 26	Jeg synes, at personalet var ualmindelig flinke. Ingenting at sætte en finger på. Alle var søde og rare, hvilket betyder meget for mig. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 28	Jeg vil gerne takke den læge, der undersøgte mig. Hun var meget dygtig og tillidsfuld. Rigtig god service. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Neurologisk akutklinik

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Neurologisk akutklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Da jeg af forskellige årsager blev nødt til at sige nej tak til videre behandling, har jeg ikke fået noget ud af det, tværtimod.	I meget høj grad
12	Jeg var til undersøgelse, fordi jeg har en vedvarende hovedpine [] og rysten i venstre skulder. Det bliver bare værre og værre uge for uge.	I meget høj grad
15	Efterfølgende besøg hos ny læge i Ambulatoriet afklarede B12-manglen, og behandling hos egen læge er startet og hjælper.	I meget høj grad
30	Har fået flere modstridende informationer fra læger, hvilket har været forvirrende. Første gang skulle jeg med sikkerhed opereres []. Anden gang var det slet ikke på tale. Og den ene sagde [et], den anden [noget andet]. Skulle så undersøges igen. Fik at vide, at der ville gå tre til fire uger til undersøgelsen. Men [nu] er der gået [flere] uger.	I nogen grad
23	I forbindelse med min sygdom [] kunne jeg ønske mig en bedre viden hos de praktiserende læger. Jeg har gået med smerter i et halvt år med forkert medicin inden, vi gennem [sygdomsfor-ening] fik af vide, hvad smertecentrene brugte. Derfor bad jeg om en henvisning.	I ringe grad
3	Jeg ved ikke, hvad jeg havde forventet. Der kom ikke noget klart svar på mine symptomer.	Uoplyst
6	Frygten for evt. blodprop blev elimineret. Det var godt og beroligende!	Uoplyst
11	Var til forundersøgelse hos anden læge. Herefter fik jeg henvisning til MR-skanner (en måned) samt blodprøve. Alt forløb så hurtigt efter at anden læge sendte henvisning, ca. en uge.	Uoplyst
13	Hvad var meningen med undersøgelsen, når jeg ikke får svar?	Uoplyst
14	Fantastisk godt at komme til en udredning EN dag og gå derfra med SVAR og samtale. Ekstra godt, at jeg var ok.	Uoplyst
20	[Min pårørende] har været på flere hospitaler og kan ikke huske, hvordan det var.	Uoplyst
24	Super behandling [].	Uoplyst
27	Blev bare sendt hjem, men så ringede de igen og ville gerne undskylde og tilbyde en ny undersøgelse og MR-scanning. Terapeuterne var SUPER GODE.	Uoplyst

