

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Neurologisk Dagklinik F
Neurologisk Afdeling F
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	79
Besvarelser fra patienter:	58
afsnittets svarprocent:	73%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: F2-Dag

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

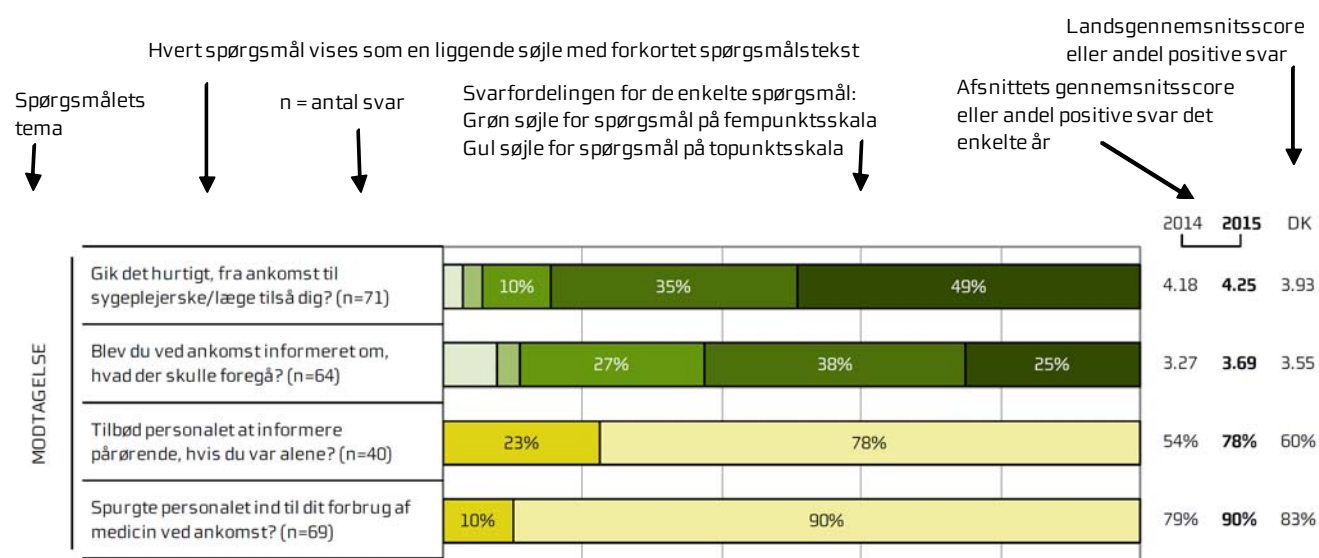
Skala og gennemsnitsscore

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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

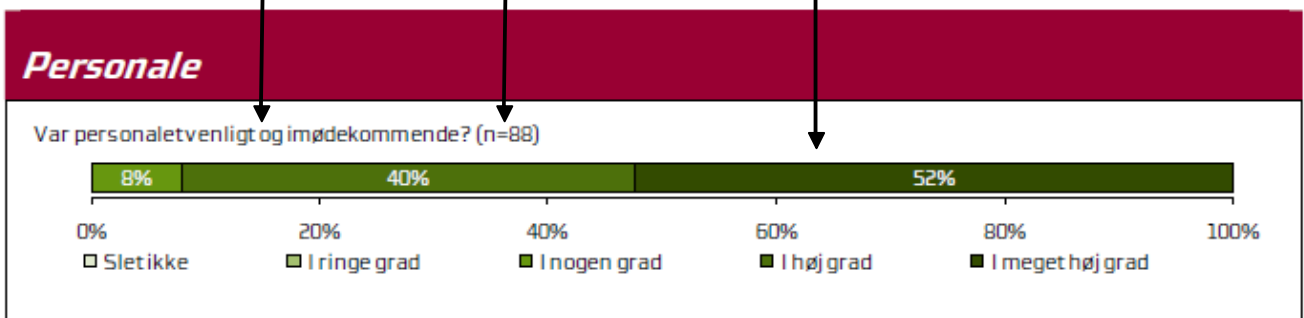
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

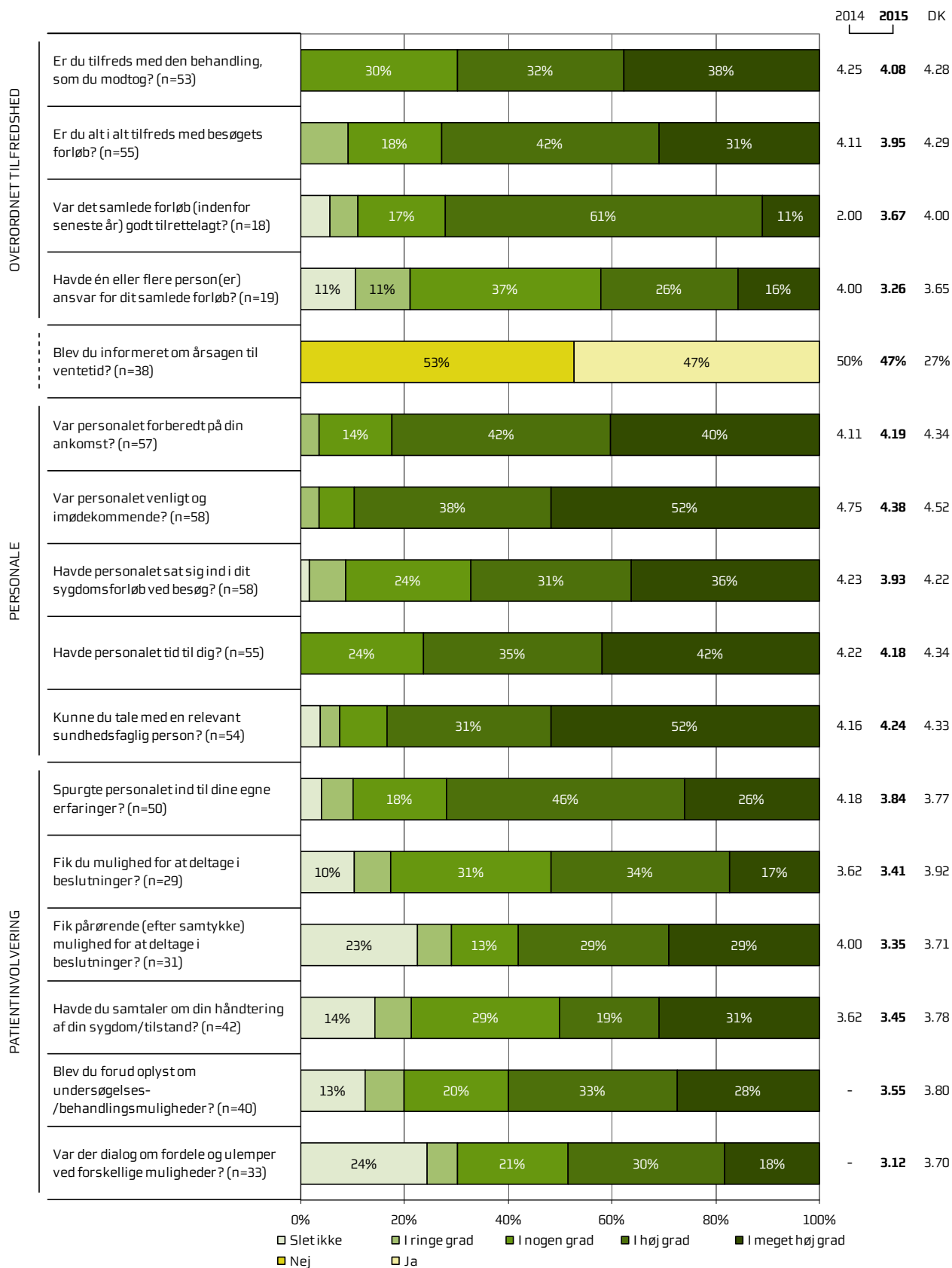
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

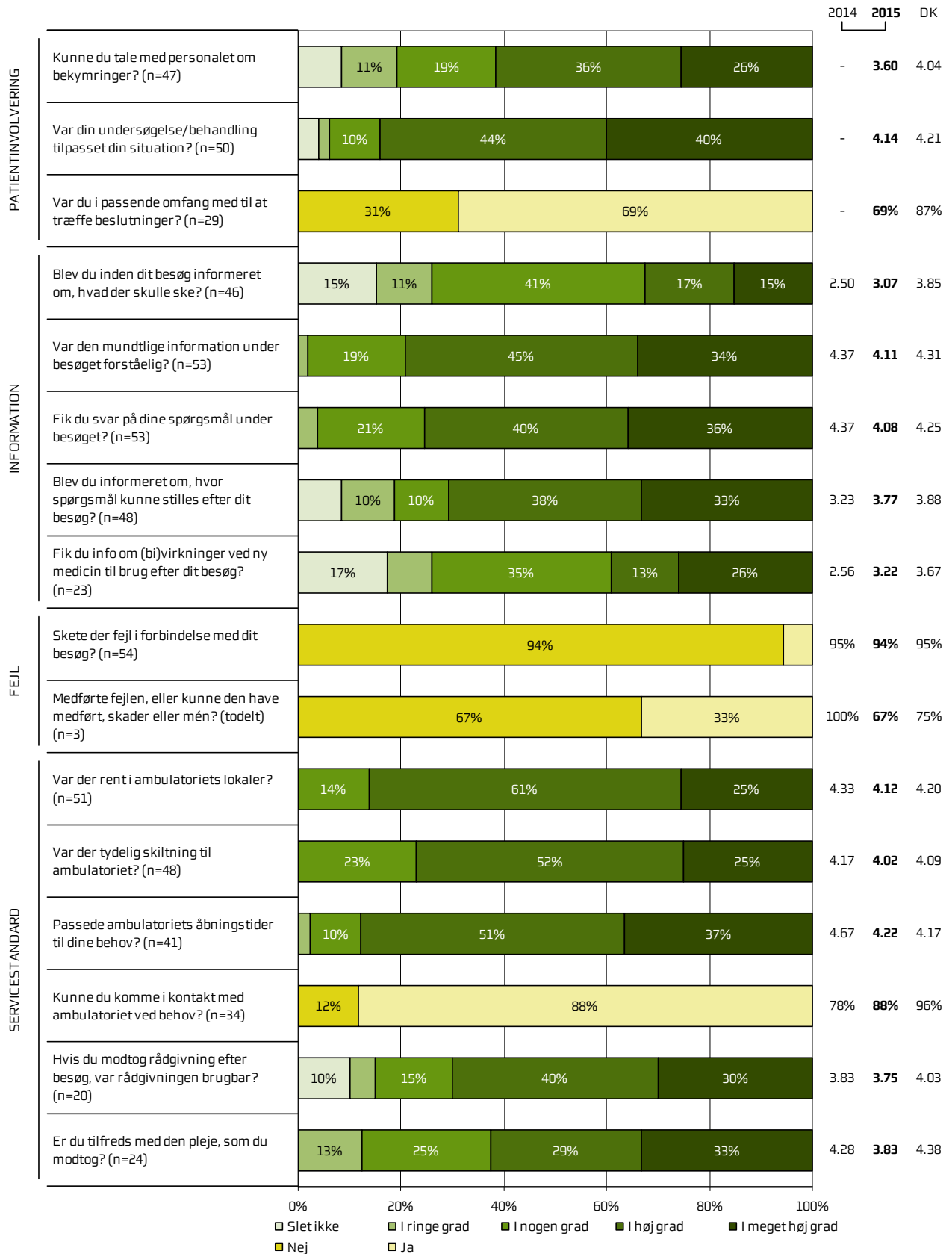
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

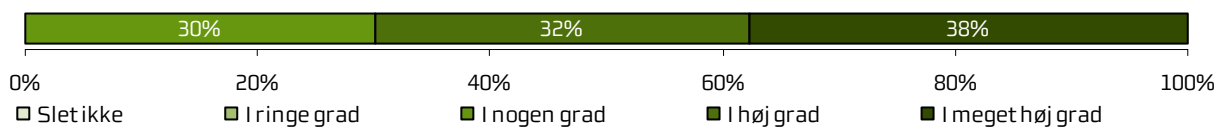
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

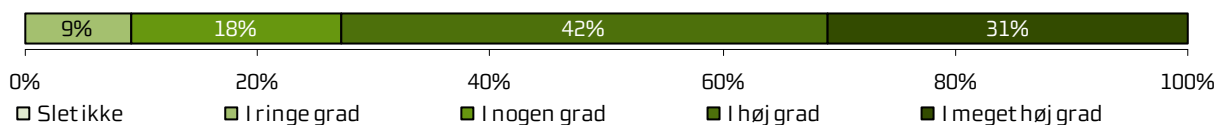
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

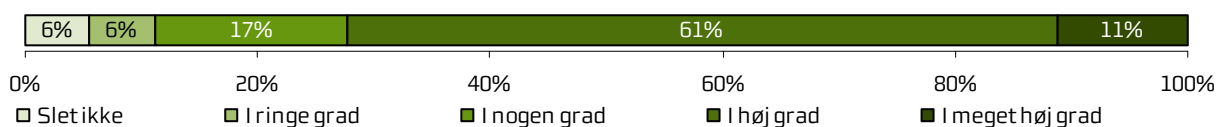
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=53)



Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=55)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=18)



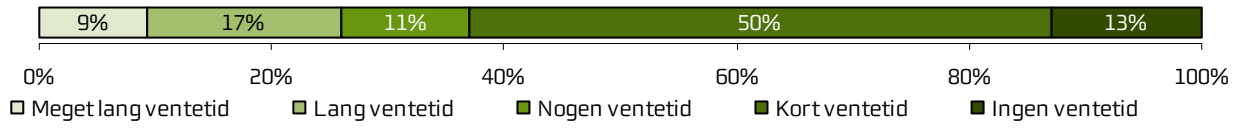
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=19)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,08		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	3,95		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,67		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,26		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=54)



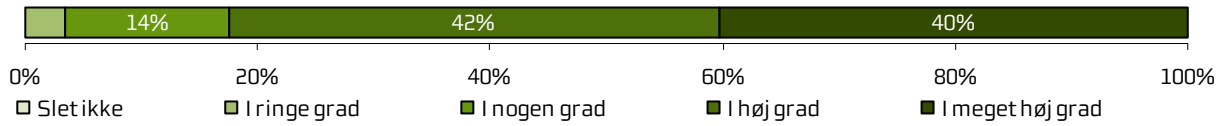
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=38)



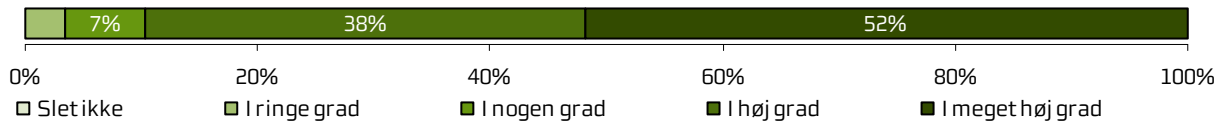
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,41		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		47 %	27 %	

Personale

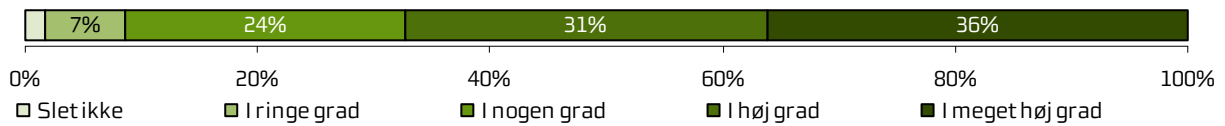
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=57)



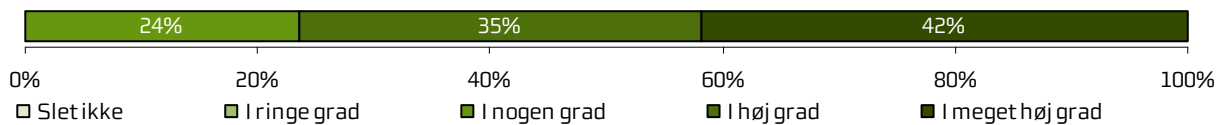
Var personalet venligt og imødekommende? (n=58)



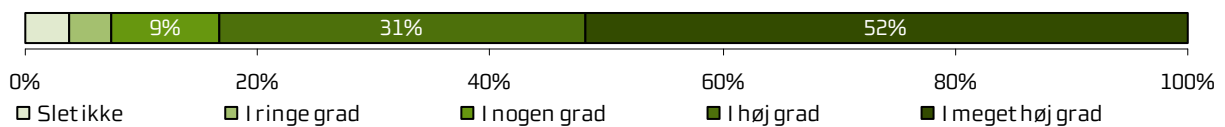
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=58)



Havde personalet tid til dig? (n=55)



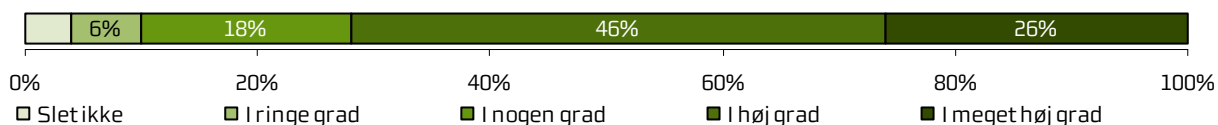
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=54)



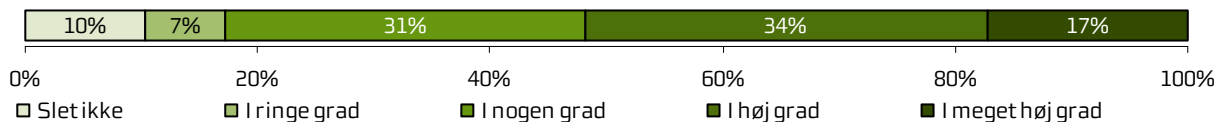
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,19		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,38		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,93		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,18		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,24		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=50)



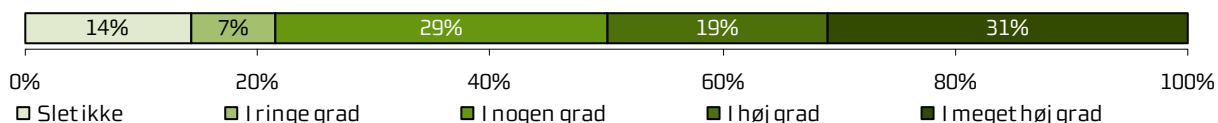
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=29)



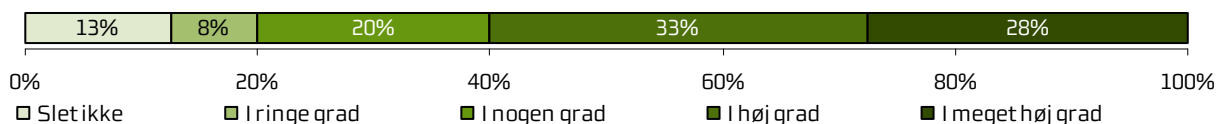
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=31)



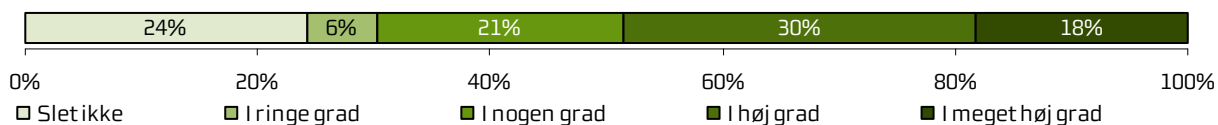
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=42)



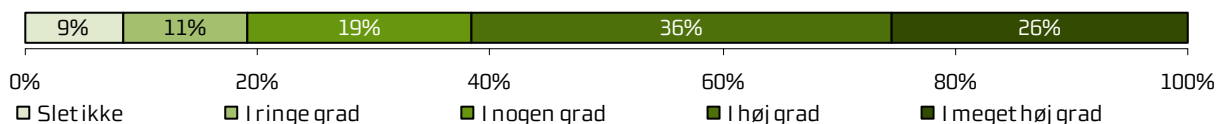
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=40)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=33)



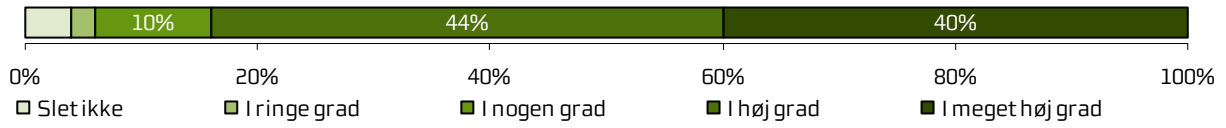
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=47)



	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?	3,84		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,41		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,35		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,45		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,55		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,12		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,6		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=50)



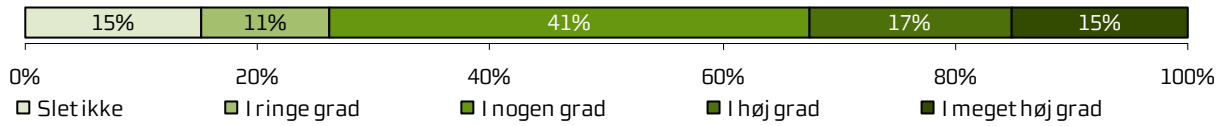
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=29)



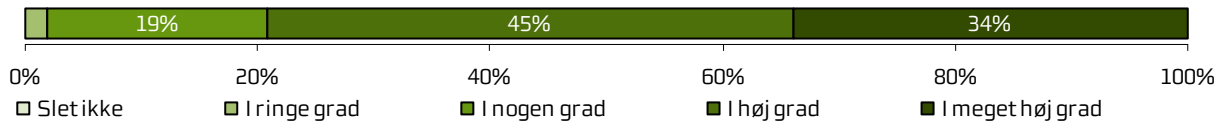
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,14		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		69 %	87 %	

Information

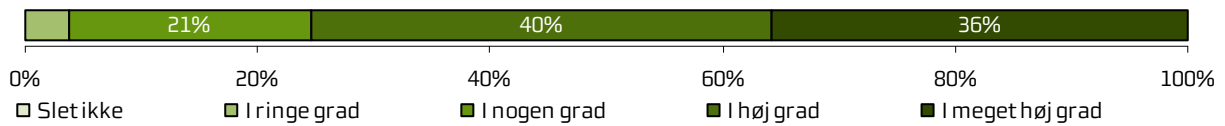
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=46)



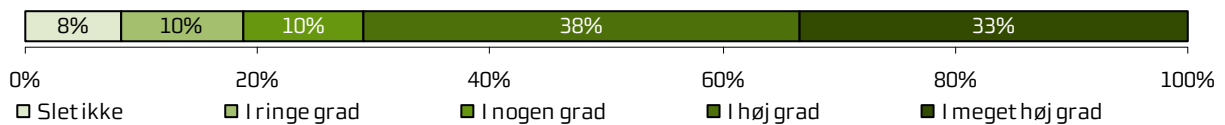
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=53)



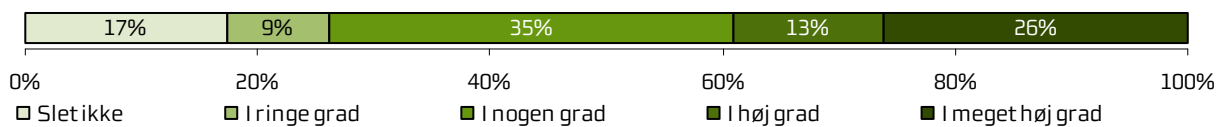
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=53)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=48)



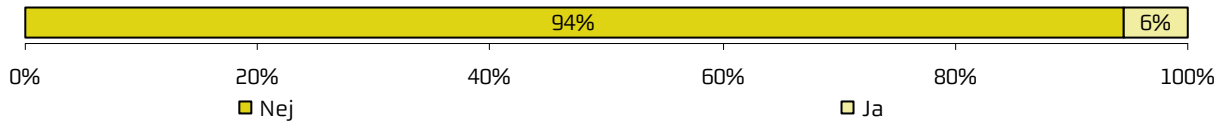
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=23)



	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?	3,07		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,11		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,08		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,77		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,22		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=54)



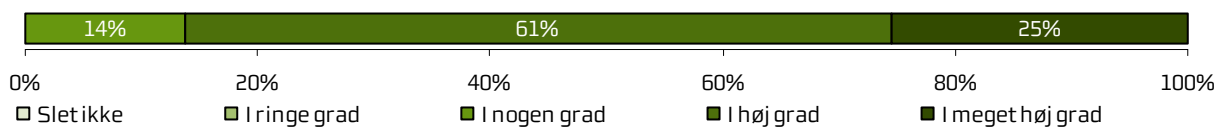
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



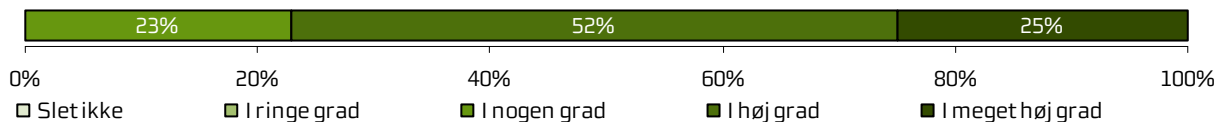
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		94 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	75 %	

Servicestandard

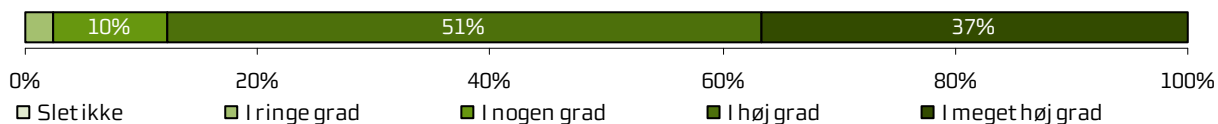
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=51)



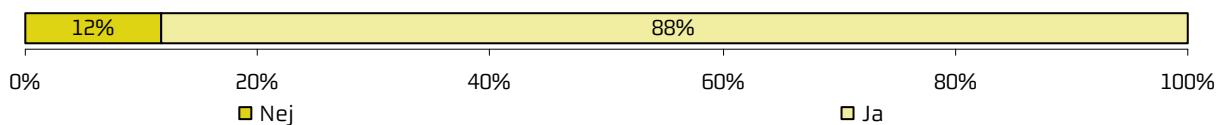
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=48)



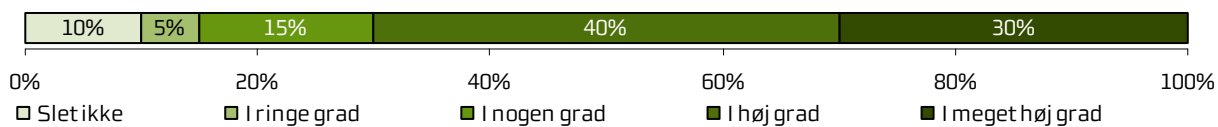
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=41)



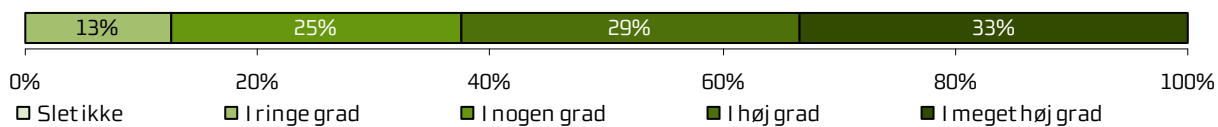
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=34)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=20)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=24)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,12		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,02		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,22		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		88 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,75		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	3,83		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

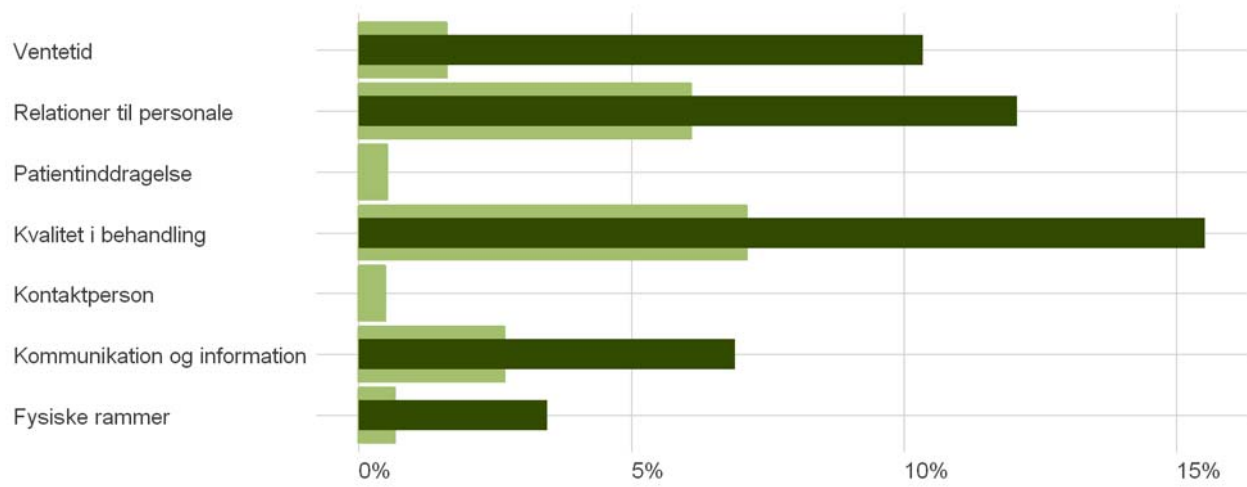
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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 Dagklinik F

















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

ID	Kommentarer - Neurologisk Dagklinik F	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Bedre information i og omkring ventetid. Var meget tilfreds med det imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
6	Jeg fik væskeudtagning ud fra rygmarven. Første gang lykkedes det ikke. Jeg fik smerter efterfølgende. Anden gang fungerede fint. Der blev der anvendt røntgenudstyr, så lægen kunne ramme rigtigt. Så anden gang havde jeg ikke smerter. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Personalet var positive og gav en god information. Lægerne var meget åbne og ærlige omkring sygdommen og behandlingen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Mangler et samlet overblik over årsagen til min tilstand, og hvilke muligheder der er for at få det bedre. Fik kun at vide, hvad der IKKE var årsagen. [Kommunikation og information]	I nogen grad
8	Jeg ville gerne have haft lidt mere tid til samtale. [Kommunikation og information]	I ringe grad
15	Jeg var til undersøgelse [i efteråret], hvor læge NN sagde, han ville ringe til mig efter at have rekvireret og revurderet scanningsbilleder med henblik på [at tjekke for] blodprop/ikke blodprop. Fandt man intet, ville jeg få en indkaldelse til [nogle] måneder efter for at følge forløbet/udviklingen. Dags dato [] har jeg stadig intet hørt, hverken telefonisk eller skriftligt, trods telefonisk henvendelse til ambulatoriet [en uge forinden], hvor sekretæren ville bede lægen ringe mig op. Sekretæren checkede samtidig, at der ikke lå noget i systemet, der ikke var blevet sendt til mig. Det gjorde der ikke. Jeg var meget tilfreds med den læge, der undersøgte mig, og fik en rigtig god behandling, men tidsforløbet er ikke acceptabelt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
17	For lang ventetid. Denne dag kom jeg [om formiddagen], og var færdig [om aftenen]. Jeg var indlagt efter lægens anvisning. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
3	Alt var OK.	Uoplyst
4	I mit akutte tilfælde kan jeg kun udtrykke min fulde tilfredshed.	Uoplyst
7	Jeg fik tid til [scanning] i ugen efter og fik at vide, jeg ville få svar i samme uge. Da jeg ikke fik det, prøvede jeg at ringe flere gange uden held. Da jeg kom igennem, sagde sygeplejersken, at de ville ringe tilbage, men gjorde det ikke. Dette skete to gange. Jeg ville da prøve at få min egen læge til at presse på for svar, og jeg fik bestilt tid. Samme dag fik jeg dog en SMS med indkaldelse til Scleroseklinikken, uden jeg på noget tidspunkt var blevet informeret om denne diagnose. Jeg ringede da igen til afdelingen og endte nu med endelig at få fat i en læge, der kunne redegøre for scanningen og diagnosen. [Kommunikation og information]	Uoplyst
9	[Sent om aftenen] skulle jeg i MR-scanner for anden gang. Sygeplejersken/personen, som stod for scanningen, var utroligt stresset. Hun smed mig i MR-scanneren uden, at ørepropperne var sat i, og glemte at slå mit "spejl" til ved mit hoved. Hun spurgte heller ikke ind til, om jeg var klaustrofobisk, men kørte mig bare ind. Dette resulterede i, at jeg panikkede helt. Sygeplejersken blev utrolig vred og nægtede at scanne mig pga. pladsmangel. Da jeg kom tilbage på afdelingen, kunne jeg højlydt høre lægen stå og beklage sig over, hvor umulig jeg var, og jeg havde	Uoplyst

	"skabt" mig ved scanningen. Derefter grinte sygeplejerskerne på afdelingen højlydt. Jeg var ikke i tvivl, da mit navn blev nævnt højlydt flere gange! :-(. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
✎ 10	Ventetid på svar på undersøgelser kunne eventuelt være givet telefonisk. Vi sad i ambulatoriet indtil [aften]. Vi blev ikke budt på hverken frokost eller andet spiseligt, ingen information om kantine muligheder. Dog var der frem til kl. 15 en vogn med drikkevarer. [Fysiske rammer, Ventetid]	Uoplyst
✎ 12	Jeg synes, at ventetiden fra jeg havde fået foretaget undersøgelserne, til jeg kom til samtale/fik svar på undersøgelserne, var alt for lang. Det er hårdt at komme ud til jer [] om morgenen og så først få svaret [om aftenen]. Men ellers fuldt ud tilfreds. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 13	Jeg synes, at sygeplejersker og læger var meget kompetente til at løse opgaverne og rådgive mig under min blodprop i hjernen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 14	Fint nok.	Uoplyst
✎ 16	Jeg var positivt overrasket over alt på ambulatoriet. Alle var virkelig flinke. Men jeg har en ting at klage over. Jeg ventede fra [om formiddagen] til [om aftenen] på scanning. Det er lang tid [at sidde på en stol på gangen], når jeg er [ældre]. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
✎ 18	Det var rigtig rart med professionelle, omsorgsfulde og søde personaler, som virkede til at have tid til en. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 22	I forhold til de rammer personalerne har, yder de en fantastisk faglig og menneskelig indsats. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 23	Jeg kom direkte med henvisning fra min egen læge pga. blodprop til scanning.	Uoplyst
✎ 24	Et meget fint akut forløb, trods ventetid på [flere] timer. Jeg skulle rejse [] dagen efter, og ALLE gjorde en fantastisk indsats, for at jeg blev undersøgt og udredt inden afrejsen. Tusinde tak til personalet og lægen :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 25	Meget venlig personale. Lidt lang ventetid til sidst på grund af akuttillfælde. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
✎ 26	Det ville være rart, hvis der blev ringet tilbage med prøvesvar, også selvom der ikke var fundet noget skidt, men at det var et positivt svar. Synes lægeopfølgningen har været for sparsom. Ambulatoriet fremstår fortravlet, og man kommer i tvivl om man egentligt er i trygge hænder, eller om man er glemt i strømmen af patienter. Jeg er til sammenligning tilknyttet anden afdeling, som i forbilledlighed formår at skabe tryghed trods travlhed. De er venlige, opsøgende og aldrig for travle til at spørge, hvordan det går. Man er som patient ikke blot en forhindring på en forhindringsbane inden fyraften. Dertil kommer, at lægerne altid følger op, og har tid til at lytte og spørge ordentligt ind. Der bliver ligeledes ikke talt ned til patienten, og man er ligeværdige medspillere om den sygdom, man som patient slås med. Det kunne Neurologisk afdeling lære meget af. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Neurologisk Dagklinik F

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




ID	Kommentarer - Neurologisk Dagklinik F	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Ventetiden var [lang]. Jeg fik blot at vide, at der var kommet noget akut, og at der var ventetid. Det kunne være rart at blive informeret i løbet af [den lange tid]!	I høj grad
 7	Ventetid var omkring tre timer. Jeg blev set i deres akutambulatorium.	I høj grad
 22	En positiv oplevelse. En fantastisk sygeplejerske med overblik, lydhør og handling.	I høj grad
 24	Ventede i seks timer, men fik en SUPER service, da vi bad om at blive ringet op (tog derfor hjem i ventetiden).	I høj grad
 4	Akut indlæggelse. Super forløb hele vejen igennem. Gode forklaringer undervejs, så tak.	I meget høj grad
 8	En meget venlig modtagelse og forklaring herefter på, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
 11	Det var en supergod oplevelse med et meget venligt personale.	I meget høj grad
 14	Fin modtagelse.	I meget høj grad
 18	Jeg var super tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
 21	Blev henvist om formiddagen. Skulle til fire til fem undersøgelser. Kom først hjem om aftenen! Totalventetid på ca. fem timer!	I meget høj grad
 5	Fik en god modtagelse og behandling.	I nogen grad
 9	Der var lidt blandede udmeldelser til start, som gjorde tingene forvirrende.	I nogen grad
 10	Manglende information, fik blot udleveret et skema, som ikke senere blev benyttet. Ventetiden kunne have været udnyttet med f.eks. blodprøvetagning.	I nogen grad
 20	Ikke mere ventetid, tak.	I nogen grad
 26	Det ville være rart, hvis man fik at vide, hvor lang ventetiden ca. var. Fik oplyst, at der ikke var ekstra ventetid, men ventede næsten en time og 45 minutter ekstra. Jeg kunne være gået et ærinde og sagtens nå tilbage. Desuden var personalet ikke ret imødekommende/venlige. Der var ikke meget respekt for, at patientens tid også er kostbar/værdifuld.	I nogen grad
 28	Hvis nogen bare gad læse i journalen. 1. At man [har en aftale]. 2. Hvilken behandling der er planlagt. 3. 8 dages indlæggelse. Så en læge på sjattedagen, hverken før eller efter. Mangler fortsat at få talt med den læge, som indlagde mig, og som der er aftalt. Men jeg venter endnu.	I ringe grad

Neurologisk Dagklinik F

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Dagklinik F	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Alt var OK.	I høj grad
10	Ventetiden var vældig lang.	I høj grad
17	Gennemgangen af mig var meget grundig.	I høj grad
19	Sidste spørgsmål kunne jeg ikke krydse af pga. en fejlrubrik på min skærm, men jeg fik i høj grad information om ny medicin.	I høj grad
4	God information under hele forløbet.	I meget høj grad
8	Jeg luftede min frustration over mine symptomer, som minder om første gang, jeg havde blodprop. Jeg fik ikke rigtig nogen ide til, hvordan jeg kan tackle det, hvis det kommer igen?	I meget høj grad
18	Er i tvivl, om jeg blev informeret om eventuelle bivirkninger ved det blodfortyndende medicin, jeg blev ordineret.	I meget høj grad
7	Jeg blev ikke informeret om, hvad jeg skulle udredes for.	I nogen grad
26	Information om undersøgelsens indhold og at en mulighed er, at man f.eks. skal have foretaget en rygmarsprøve, inden man går derfra. Troede bare, at jeg skulle ind til en slags forundersøgelse/samtale.	I nogen grad
28	Misinformeret om den planlagte behandling.	Ved ikke

Neurologisk Dagklinik F**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Neurologisk Dagklinik F	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Mit medicinkort blev ved en fejl suspenderet af den pågældende læge, og det tog flere dage og forgæves opkald, før nogle fandt ud af at spærre det op igen. Min konsultation blev ikke skrevet ind i journalen, så min egen læge kunne ikke efterfølgende følge op på mit besøg!	Ja
 27	Manglende scanning af betød lang ventetid.	Ja
 28	Jeg var indlagt.	Uoplyst

