

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Skleroseklinik
Neurologisk Ambulatorium 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 Brugerinvolvering, 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	80
Besvarelser fra patienter:	59
afsnittets svarprocent:	74%

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:

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

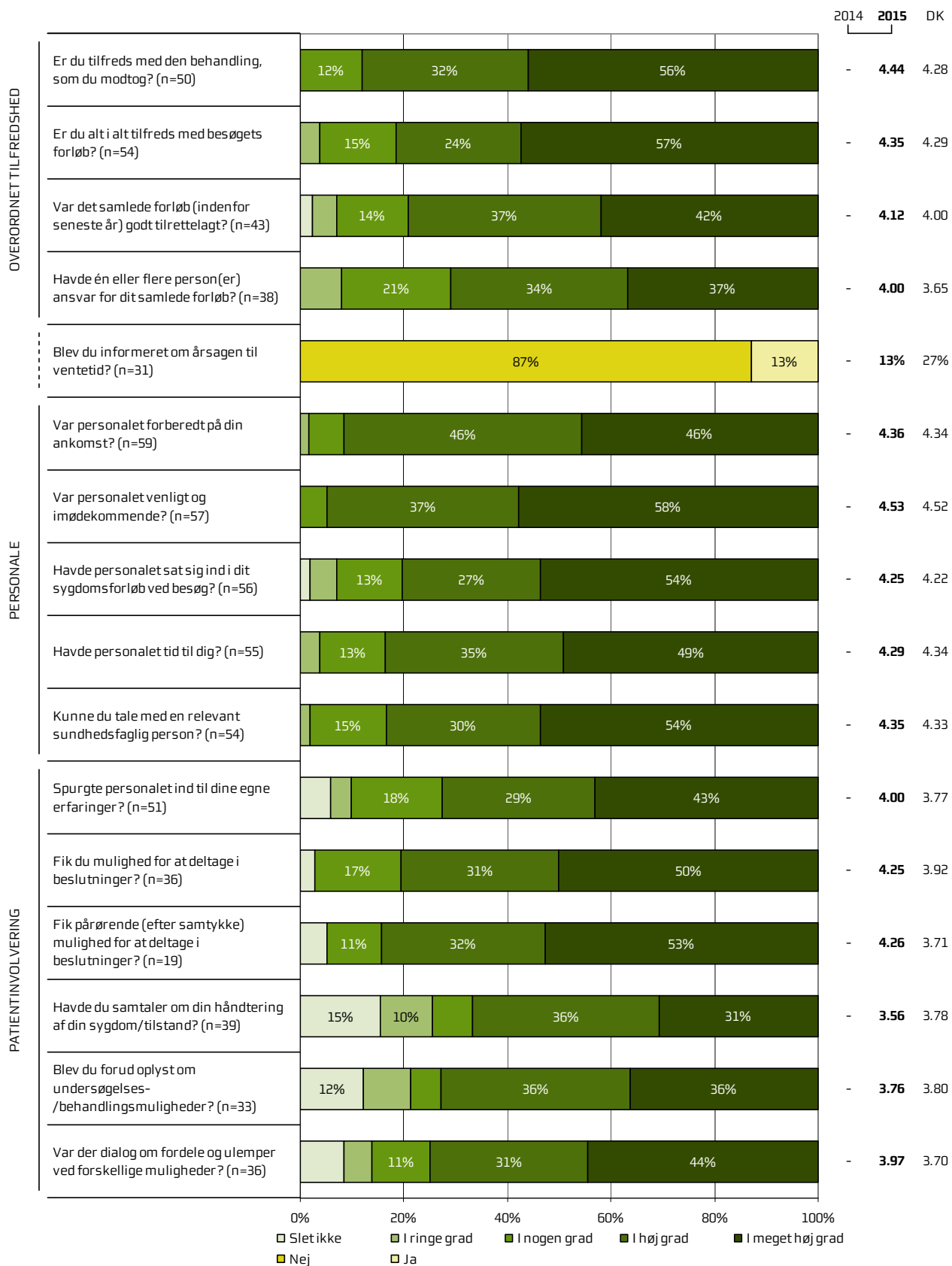
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

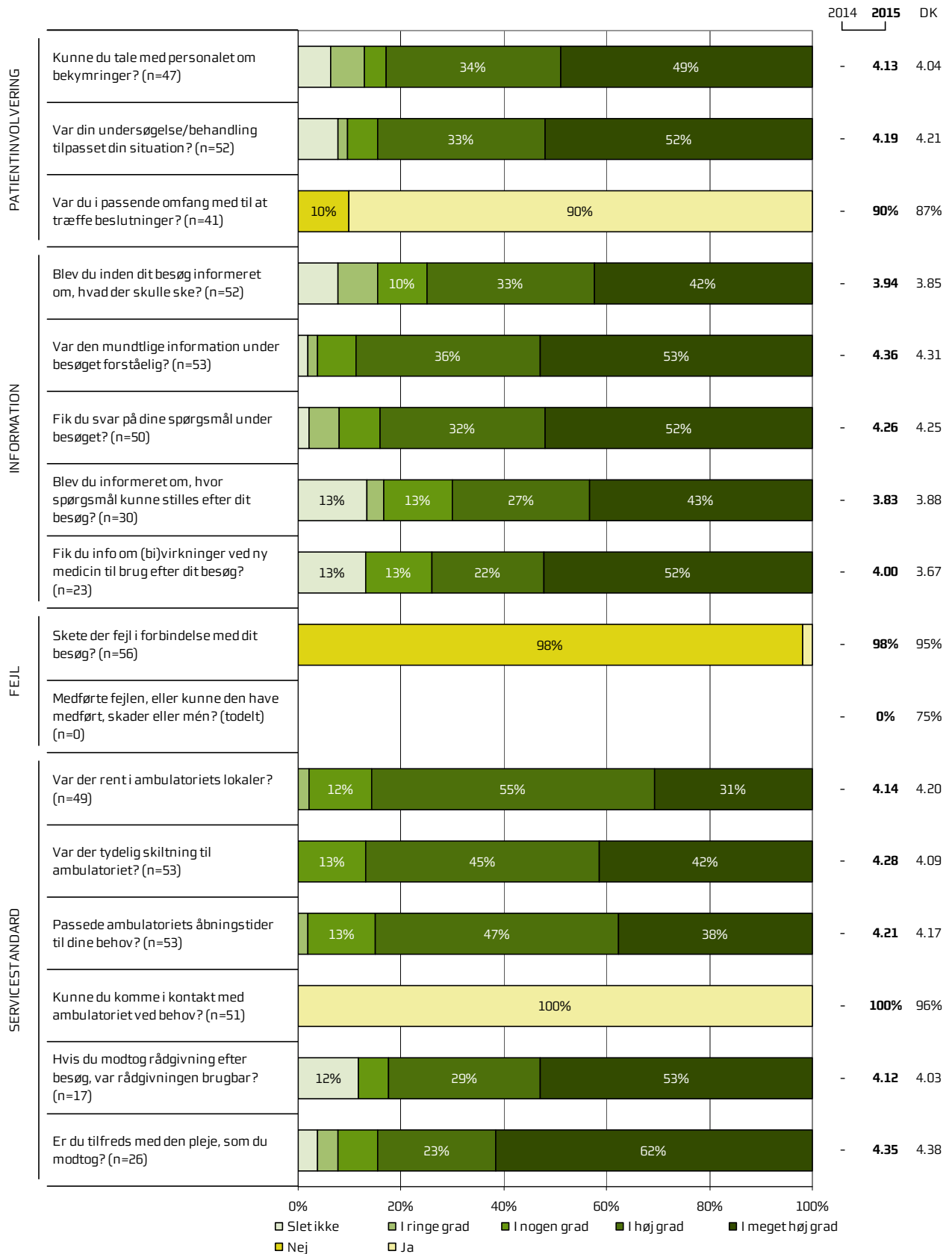
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

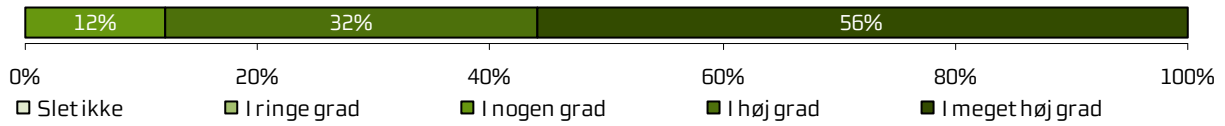
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

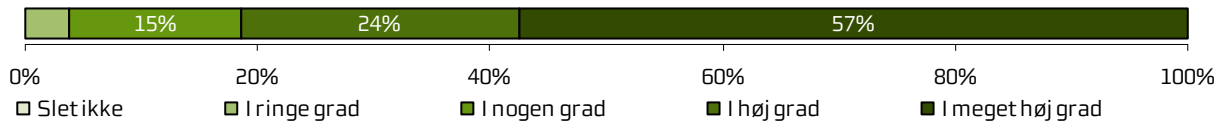
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

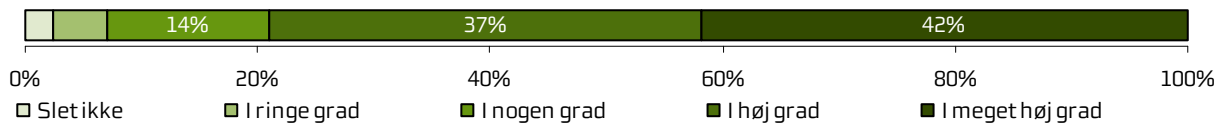
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=50)



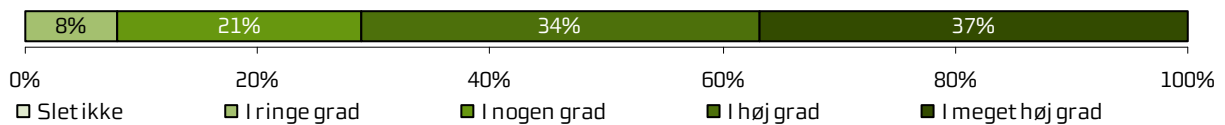
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=54)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=43)



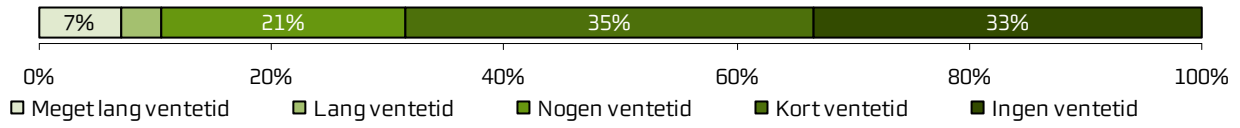
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=38)



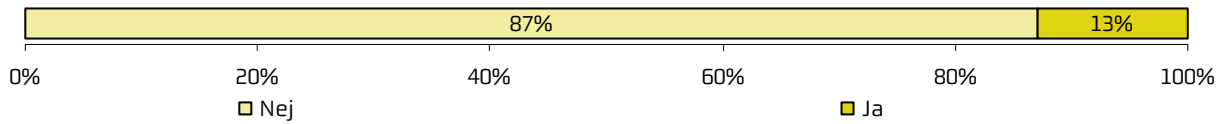
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,44		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,35		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,12		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=57)



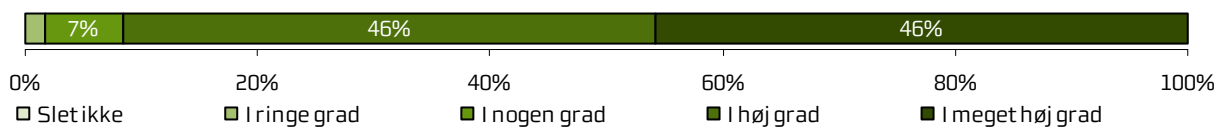
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=31)



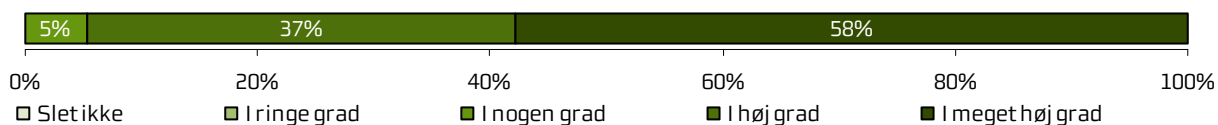
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,84		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		13 %	27 %	

Personale

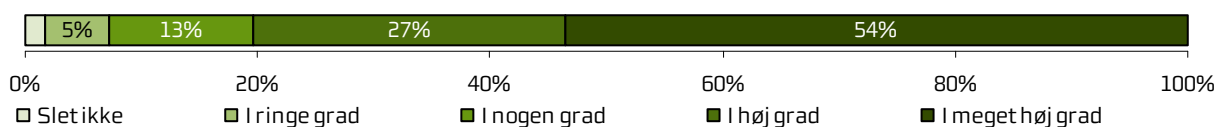
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=59)



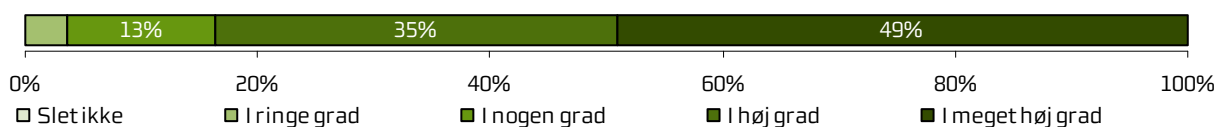
Var personalet venligt og imødekommende? (n=57)



Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=56)



Havde personalet tid til dig? (n=55)



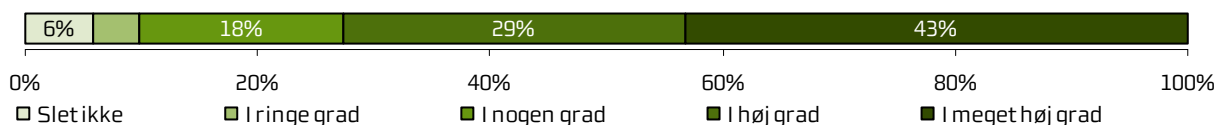
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=54)



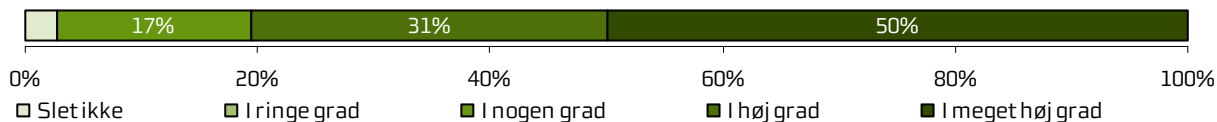
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,36		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,53		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,25		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,29		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,35		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=51)



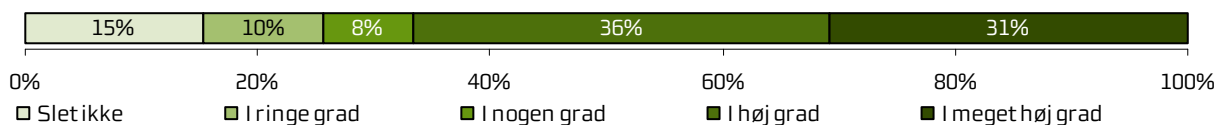
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=36)



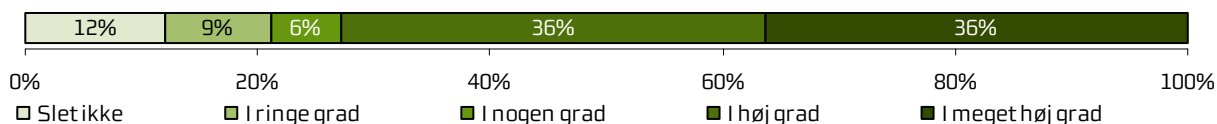
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=19)



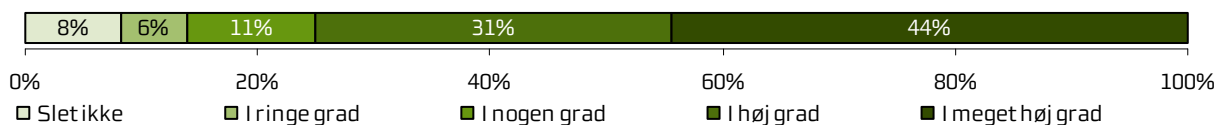
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=39)



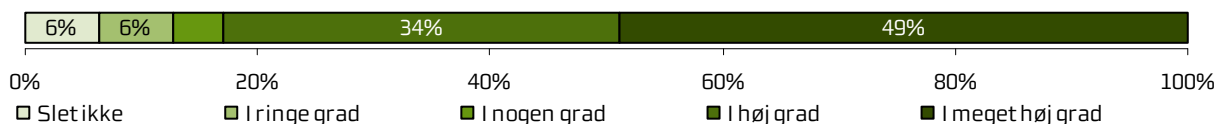
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=33)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=36)



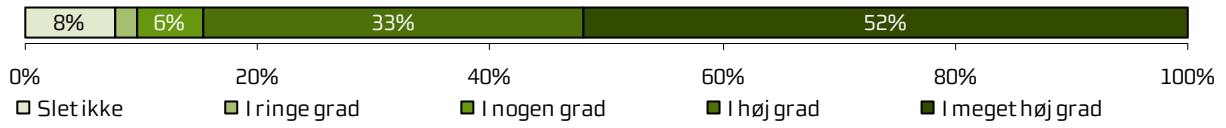
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=47)



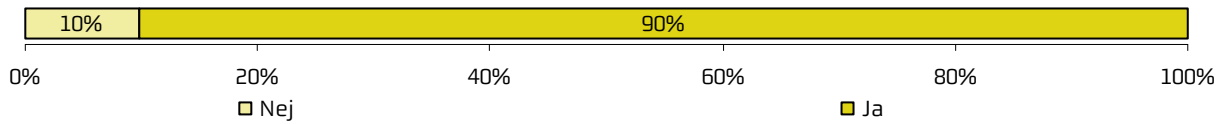
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,25		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,26		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,56		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,76		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,97		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,13		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=52)



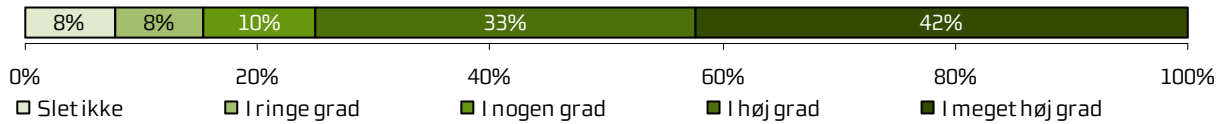
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=41)



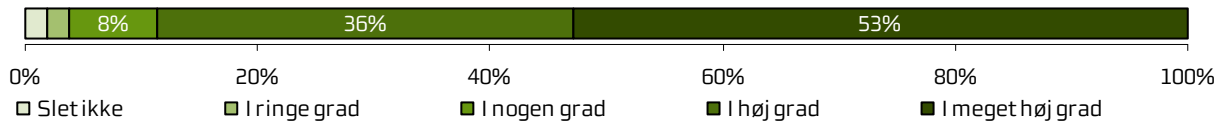
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,19		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	

Information

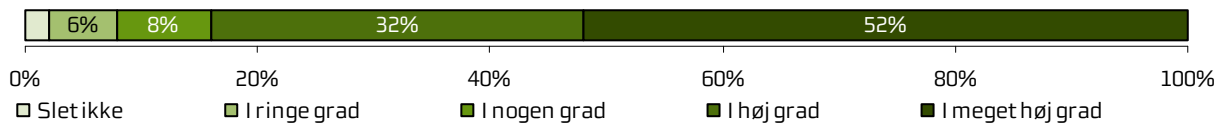
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=52)



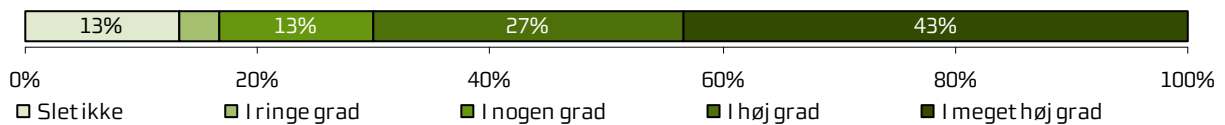
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=53)



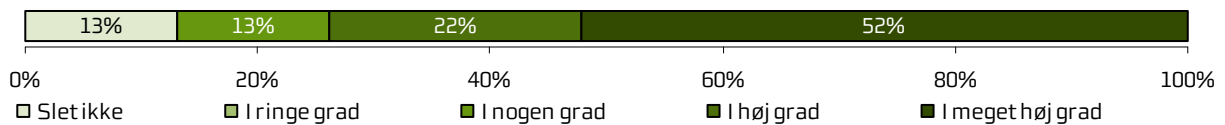
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=50)




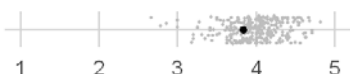
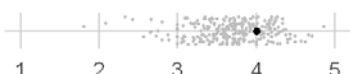


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=30)



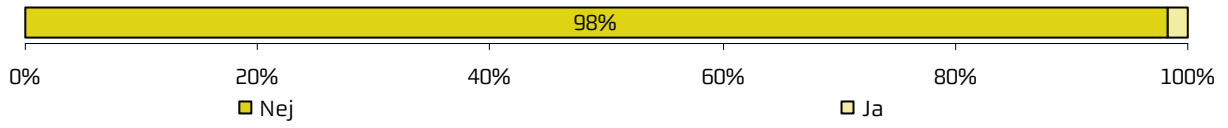
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=23)



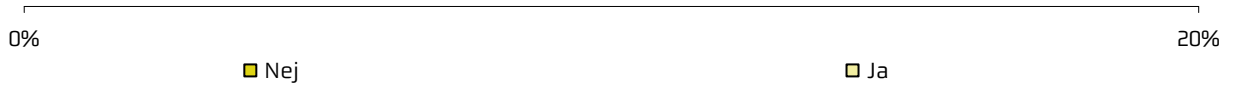
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,94		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,36		4,31	
Fik du 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?	3,83		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=56)



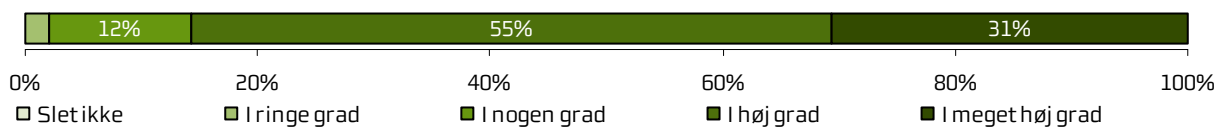
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)



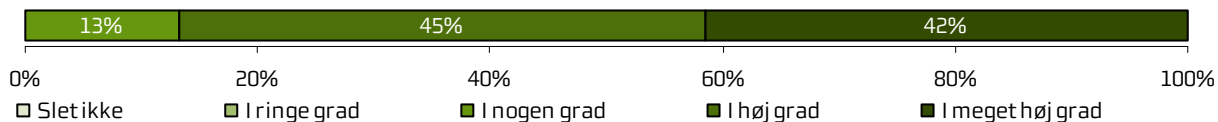
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		-	75 %	

Servicestandard

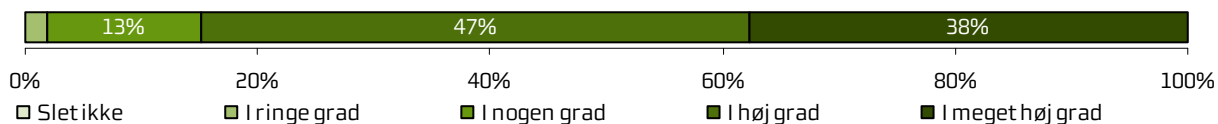
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=49)



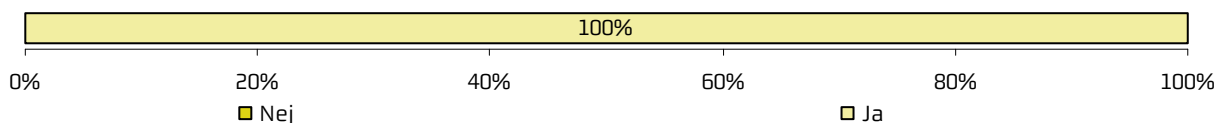
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=53)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=53)



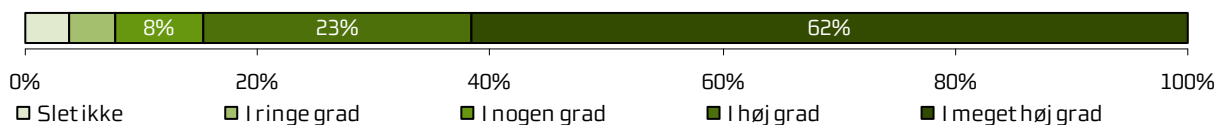
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=51)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=17)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=26)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,14		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,28		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,21		4,17	
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?	4,12		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,35		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 [].

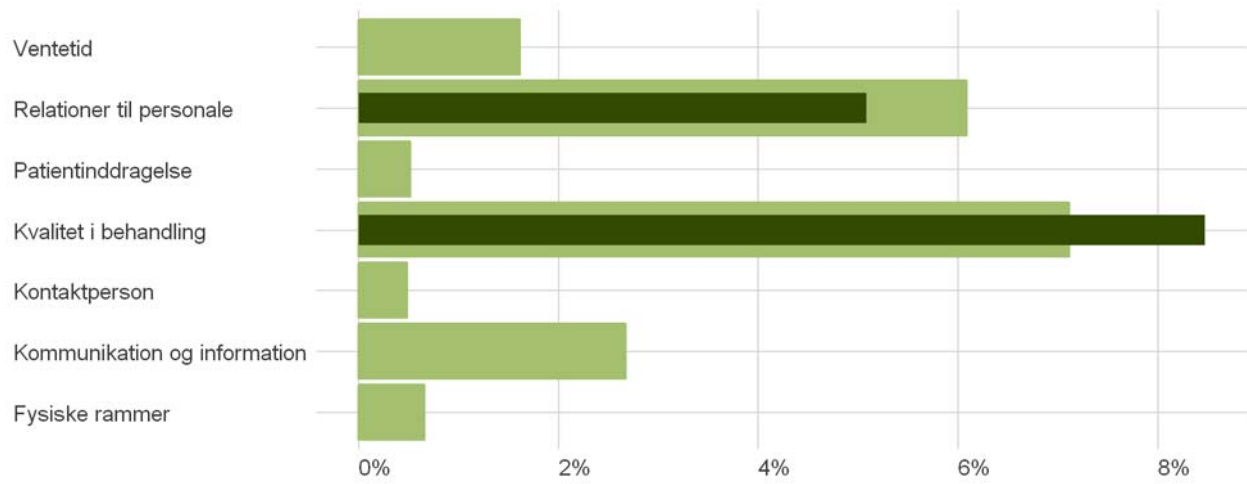
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





Skleroseklinik

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

ID	Kommentarer - Skleroseklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Huske at sørge for medicintilskud på jeres recepter, så vi ikke skal rende til egen læge for at få det, vi er berettiget til. Der er forskel på 130 kroner og 18 kroner, som vi giver.	I høj grad
12	Det meste af personalet er altid smilende og imødekommende. Dejligt, at de bruger og kender mit navn. Kunne være en stor hjælp, hvis jeg kunne hente min medicin på mit lokale sygehus [] i stedet for at skulle til Århus de gange, jeg ikke skal til kontrol. Da jeg ikke har kørekort og skal bruge en feriedag på det.	I høj grad
13	Jeg synes, det er virkelig dejligt, at den næste tid, jeg skal komme ind, planlægges fra gang til gang i samarbejde med mig. Jeg sætter også stor pris på de "huske-SMS"er, der bliver sendt til mig.	I høj grad
15	Personalet på Skleroseklinikken er venlige og imødekommende. Jeg har været der mange gange og bliver altid mødt med venlighed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Er fuldt ud tilfreds.	I meget høj grad
17	Lægen stillede de rigtige spørgsmål og accepterede mine forbehold ved brug af medicin. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Desværre [mange] dage fra henvisning fra egen læge til første betydningsfulde undersøgelse på Skleroseklinik. Havde talt med Region Midt om alternativ undersøgelsessted. Blev i stedet sat på afbudsliste på klinikken. Men venligt personale ved forespørgsler. Meget tilfreds med lægelig undersøgelse og information, lyttende og faglig meget kompetent. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
2	Lægen kunne være meget bedre forberedt. Man skulle have sat mere tid til besøget. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
9	Jeg har vel været til diverse undersøgelser [flere] gange i et forløb på [få] måneder. Disse undersøgelser kunne alle være lavet på en formiddag. Så en bedre koordinering, hvor alle mine undersøgelser havde været lavet på en formiddag. Man skal selv foreslå, om man ikke kan få lavet en blodprøve med det samme i stedet for at tage hjem og vente på en indkaldelse. Bruger læger ikke længere fornuften? [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
18	Jeg syntes personligt, at det er svært, for os almindelige mennesker, at få en god oplevelse med det danske sygehusvæsen. Vi har jo ikke forståelse fra lægernes side, og de har jo ikke tid til os. Jeg har kæmpet for at blive hørt omkring mit handicap []. Hvis jeg ikke havde været så stædig, var jeg opgivet alt for tidligt. Bare det, at jeg selv måtte ud at hente oplysninger, hos andre læger i udlandet, og få dem til at kontakte læge NN på sygehuset, for med den baggrund at kunne blive opereret, en tredje gang, og med et lidt bedre resultat end første og anden gang. Jeg føler ikke, at der var tid til at høre mig og mine oplevelser efter den sidste og mest givtige operation. Specielt ikke fra læge NN på Neurologisk afdeling i Aarhus. Man sidder bare her, efter en mega kamp gennem [flere] år uden for arbejdsmarkedet, og med svære muligheder for at komme tilbage på arbejde igen og med større økonomiske tab efter, at jeg ikke blev hørt og forstået. Det er der så absolut tid til i dagens lægeverden, og det kunne jeg godt tænke mig, at der kunne gøres noget for at få en forståelse for. Det hjælper jo ikke at gå i pressen og i medierne med sådanne problemer, for der er sygehusystemet for svært at råbe op, da man jo også skal undgå injurier, for igen at undgå at blive anklaget i sin kamp om at blive hørt. Nej man er jo bare en simpel MANDAGSMODEL i dette syge samfund. Forventer heller ikke denne skrivelse	Slet ikke

gør nogen forskel, for det er der jo heller ikke tid og ressourcer til. Men tak fordi jeg fik mulighed for at beskrive det. Det giver trods alt lidt mere ro i sjælen.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|---|--|---------|
|  1 | Alt var i skønneste orden! | Uoplyst |
|  3 | Scleroseambulatoriets personale har, på trods af travlhed, evnen til at yde en ligeværdig og nærværende behandling. Man føler sig ventet og velkommen.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Skleroseklinik

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

ID	Kommentarer - Skleroseklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Jeg har oplevet, at jeg ikke bliver taget seriøs, når jeg ringer i forhold til, at jeg har haft et [anfaldt]. Bliver informeret om noget, som ikke passer og derefter får man at vide, at det jo selvfølgelig ikke er afdelingen, der er ansvarlig, hvis der sker noget yderligere. Jeg er helt ny på afdelingen i Aarhus, og jeg har en dårlig oplevelse fra første gang. I skal jo huske, at I er til for mig og ikke omvendt.	I høj grad
4	Med hensyn til blodprøvetagning er det noget rigtigt møg. Langt at gå og lang ventetid.	I høj grad
6	Det gør ikke noget med kort ventetid (maksimum 15 minutter), men hvis de vidste, at det er mere end 15 minutter, ville jeg ønske, at jeg får besked med det SAMME ved ankomst. Jeg oplevede for et halvt år siden at vente i over en time. Derefter fik jeg besked om hvorfor... Det er så træls.	I høj grad
10	Ingen information om en halv times ventetid, men vi kunne have spurgt på et kontor. Ventetid var lidt ubehagelig, når det var første besøg på Skleroseklinikken.	I høj grad
11	Ligesom at komme på besøg hos gode venner :-).	I høj grad
8	Har tidligere oplevet meget lang ventetid, og her savner jeg information, når jeg ankommer. F.eks. en besked om at der er mere ventetid i dag end normalt og evt. et estimat af tiden, jeg skal vente. Er det ti minutter, 20 minutter.	I meget høj grad
12	Der var til gengæld virkelig lang ventetid ved blodprøveambulatoriet, hvilket også er blevet væsentligt sværere at komme frem til.	I meget høj grad
14	Blev pænt taget i mod i Ambulatoriet.	I meget høj grad
17	Det er efter min opfattelse uanstændigt, at man bliver indkaldt til en undersøgelse, der ikke kræver nogen form for fysiske aktiviteter såsom blodprøve, urinprøve, blodtryk og lignende [om formiddagen] og så først kommer til en samtale på ca. 15 minutter [til middag]. Der var INGEN, der på noget tidspunkt kontaktede mig i perioden. Der bør, inden for de første 15 minutter, komme en ansat og fortælle eventuel ventetid og årsag. Eller mulighed for i receptionen at kunne få besked.	I nogen grad
16	Det er okay "bare" selv at registrere sin ankomst, men ventetiden er irriterende.	I ringe grad

Skleroseklinik

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

ID	Kommentarer - Skleroseklinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
5	Jeg blev diagnosticeret med [alvorlig sygdom] tidligere i år, og jeg havde håbet, at jeg skulle til samtale i [løbet af sommeren] hos en Neurologisk overlæge. Derimod var jeg til samtale ved en anden læge NN, hvilket skuffede mig lidt. Jeg havde forberedt mig ret grundigt og skrevet en del spørgsmål ned. Ivrigt manglede jeg information om det fremadrettede forløb. Jeg ved ikke, hvornår jeg skal til samtale igen.	I høj grad
17	Da det er mild sclerose, ville jeg gerne have oplyst om foreningen, der arbejder med dette. Jeg har senere fundet disse informationer på nettet.	I meget høj grad
2	Jeg har manglet noget information omkring min nye medicin. Hvad er der af bivirkninger, og hvordan skal jeg forholde mig, hvis jeg bliver ramt af disse bivirkninger.	I nogen grad
6	Sekretær og sygeplejerske er fantastiske. DE er top, uden tvivl. Men jeg snakker om lægen, som jeg ikke oplevede optimal. Jeg havde mange følelser og var ulykkelig, så hun ikke vidste, hvordan hun kunne håndtere det, hvor hun bl.a. sagde: "Jeg er ny her og alt er nyt her". Det er ikke professionelt, at jeg ikke fik de svar fra hende, som jeg burde få.	I nogen grad
9	Når man tager medicin mod sclerose, så virker medicinen ved at man "lammer" T-cellerne i kroppen. Det kan godt være, at det hæmmer sclerose, men ens immunforsvar er skudt i sænk. Hvad hvis man får influenza eller være? Lægerne bakker hurtigt af og taler rundt om problemet, i stedet for at komme med en fornuftig diagnose dvs. ens fremtidige kropslige funktion. Jeg ved, at man ikke kan gætte, men der er vel et rimelig stort erfaringsgrundlag til, at man kan komme med et rimeligt gæt om, man er lam fra halsen og ned eller blind. Lægens svar til disse spørgsmål er: "Mjaaee tjoe, tror du skal tale til en psykolog".	I ringe grad

