

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Neurologisk Ambulatorium F  
Neurologisk Afdeling F  
Århus Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		23



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	351
Besvarelser fra afsnittets patienter:	184
Afsnittets svarprocent:	52%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>2</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

---

<sup>2</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

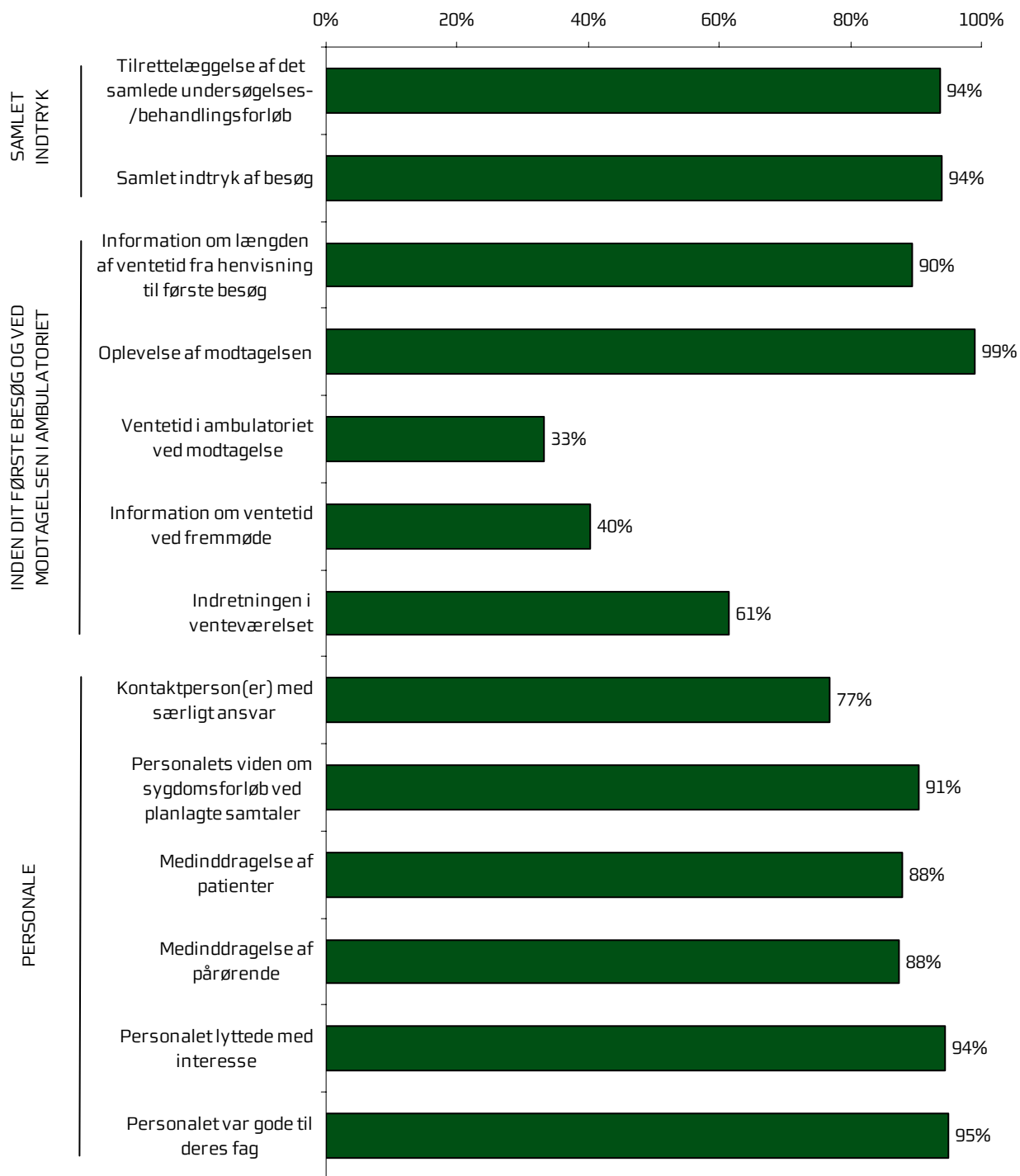


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

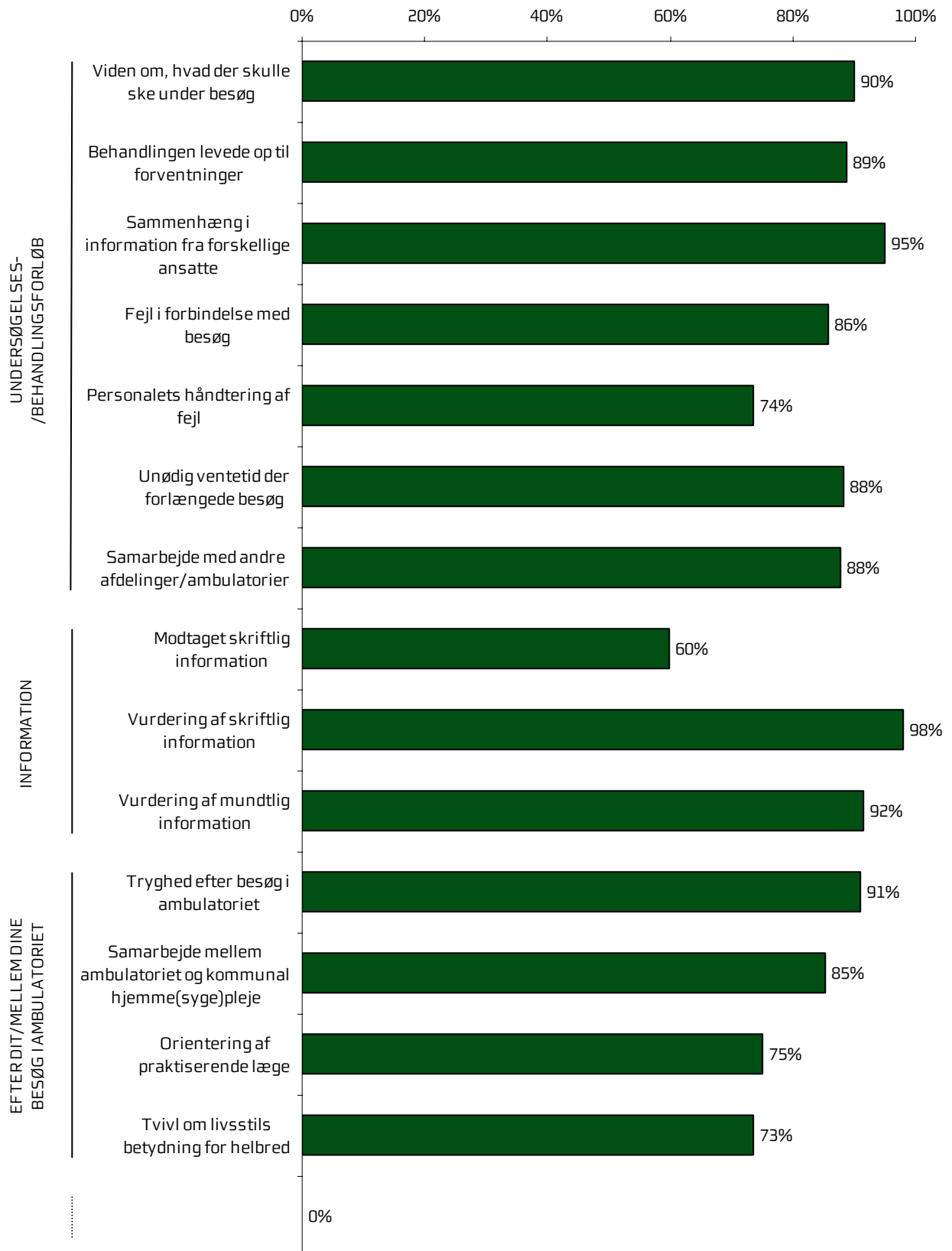
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

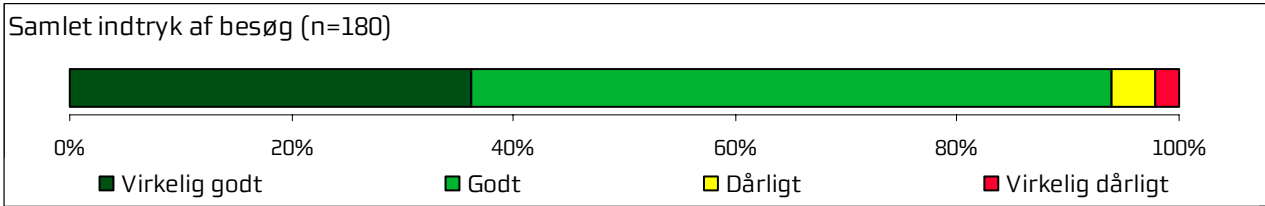
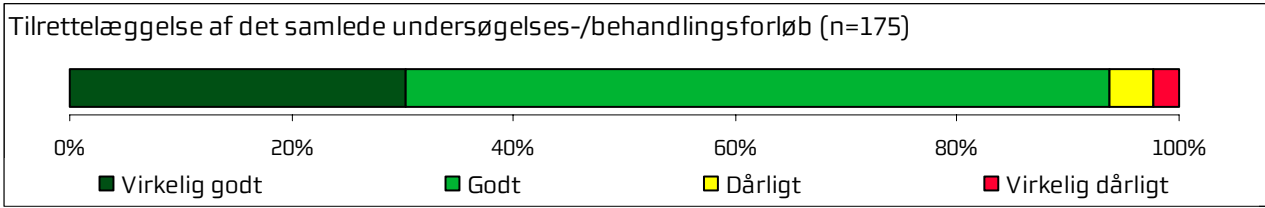
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>3</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

### 4.1 Samlet indtryk

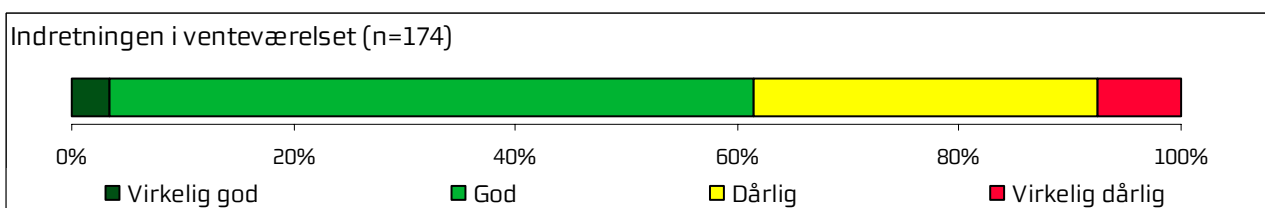
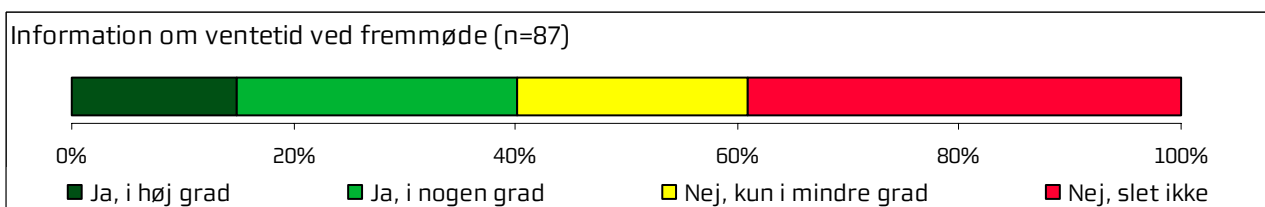
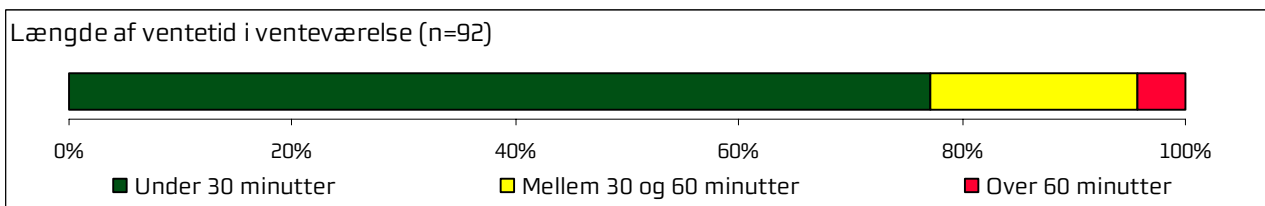
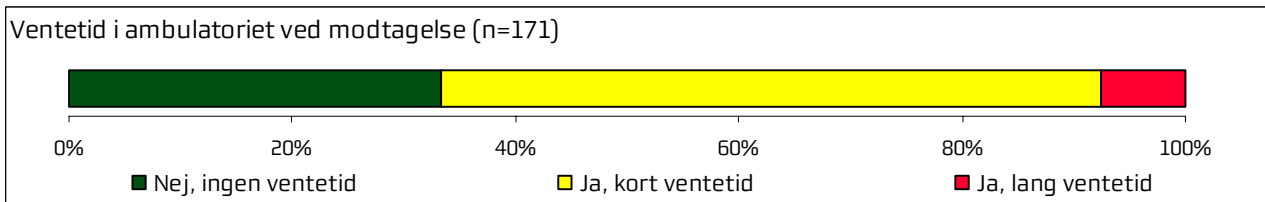
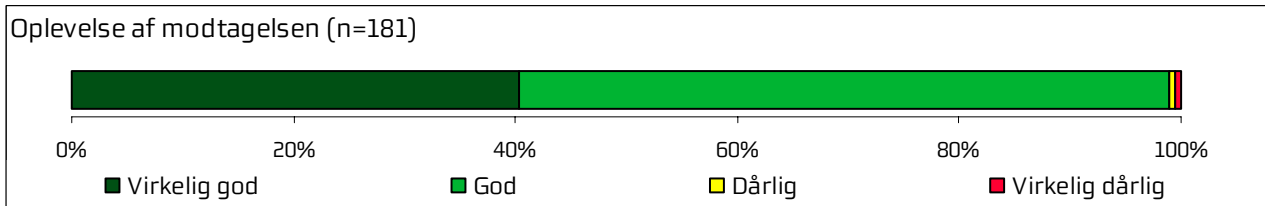
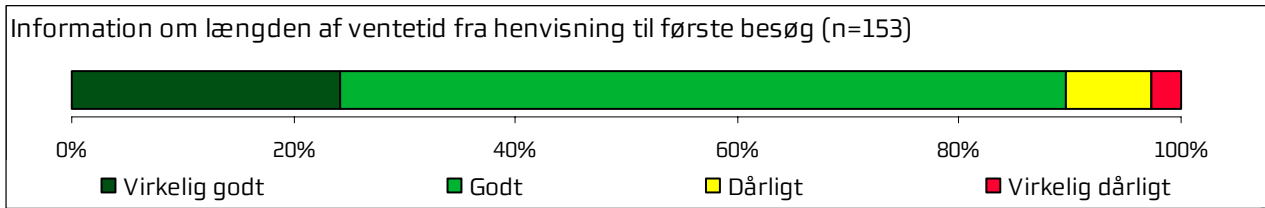




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	100%*	86%*	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	88%*	95%

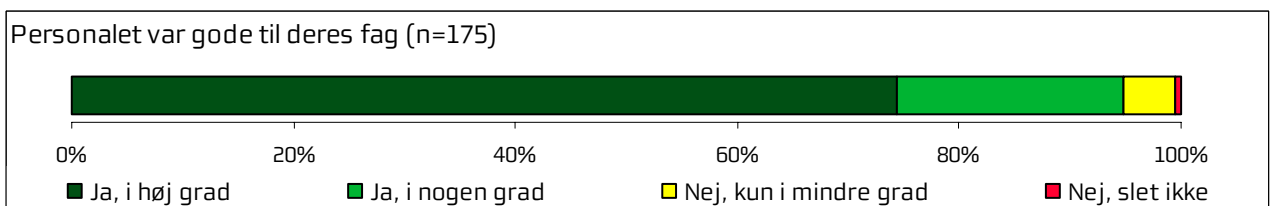
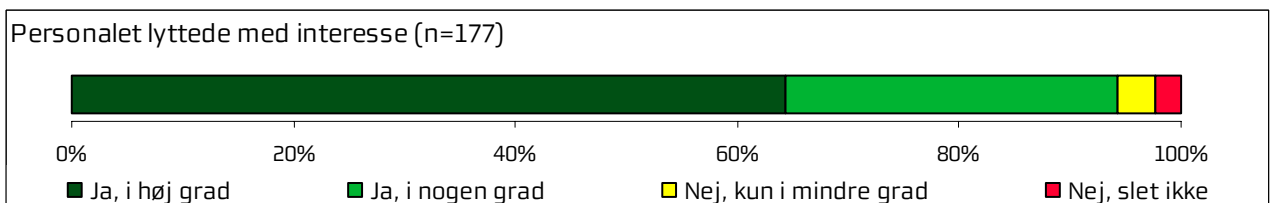
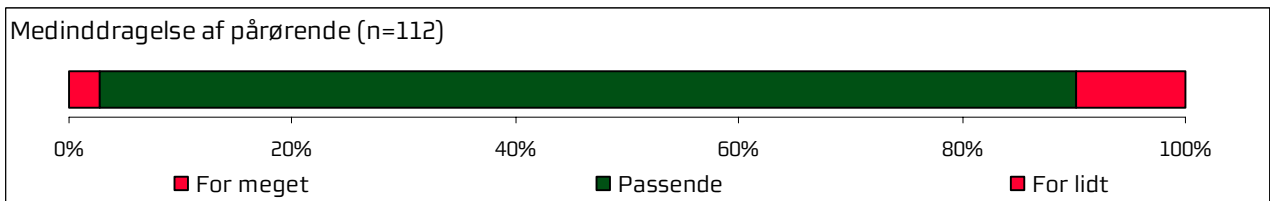
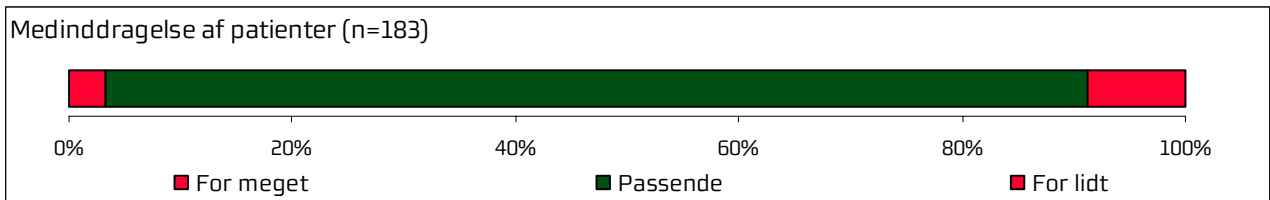
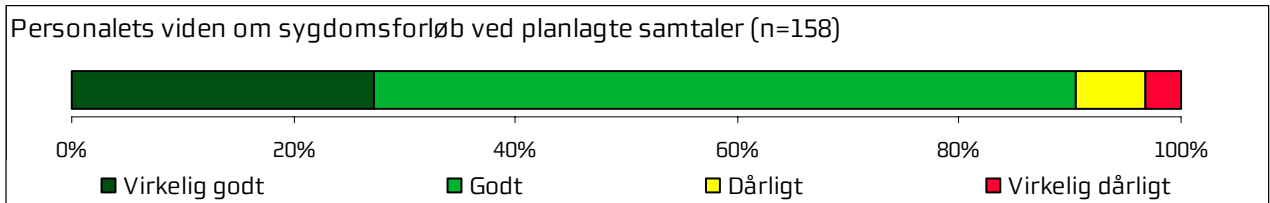
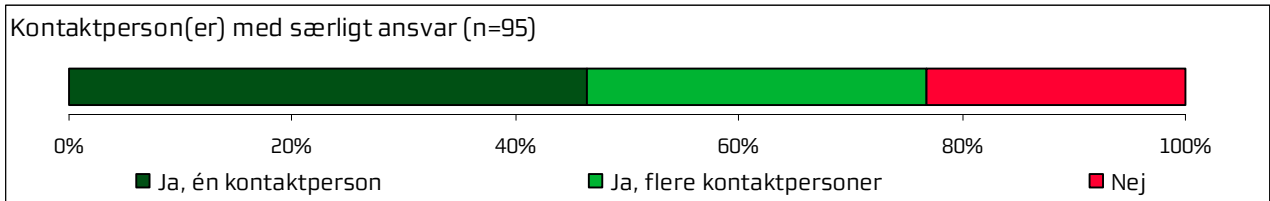
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

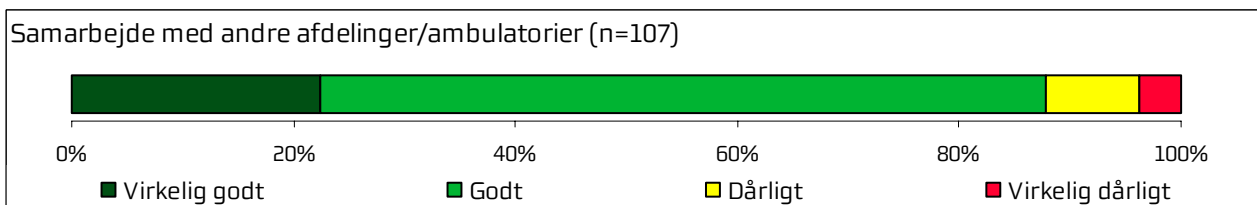
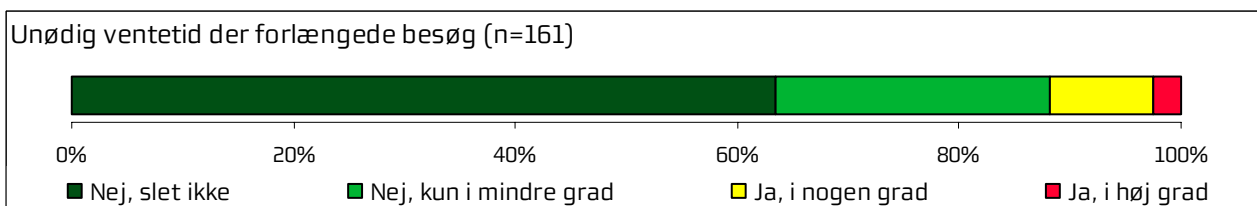
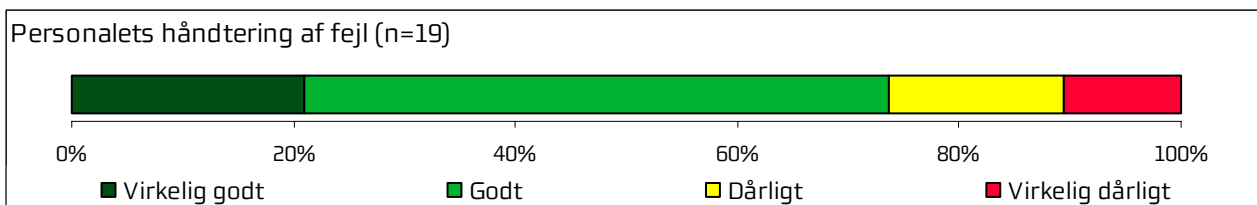
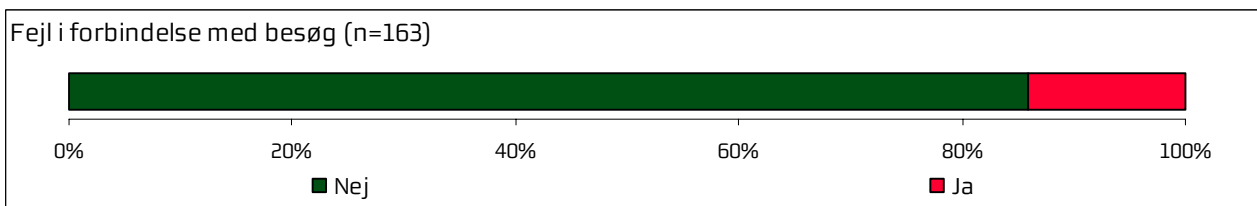
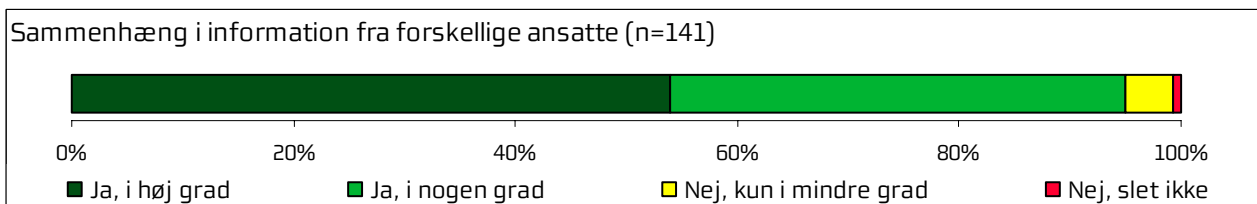
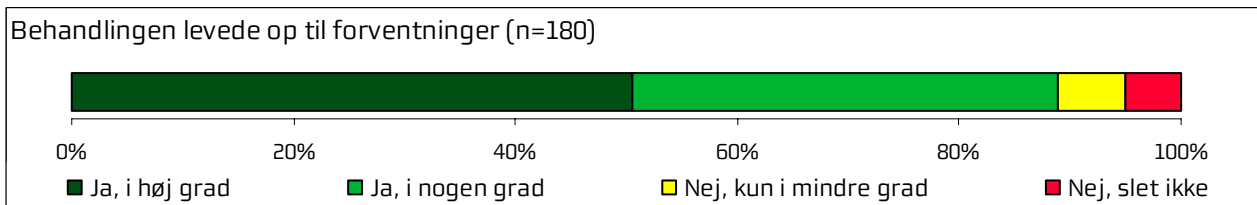
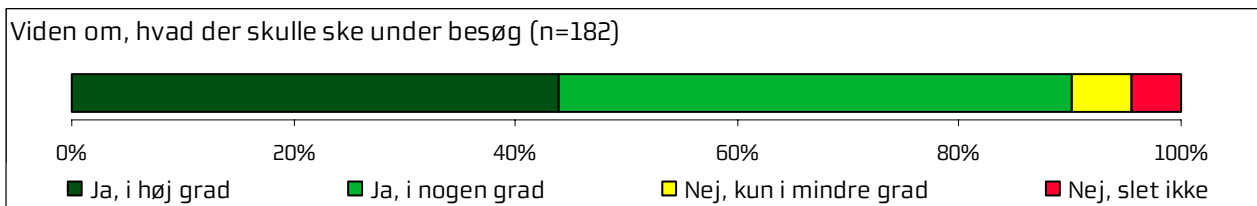
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	96%*	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	33%	-	-	50%*	10%*	23%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	40%	-	-	69%*	19%*	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	61%	-	-	89%*	48%*	72%*

### 4.3 Personale



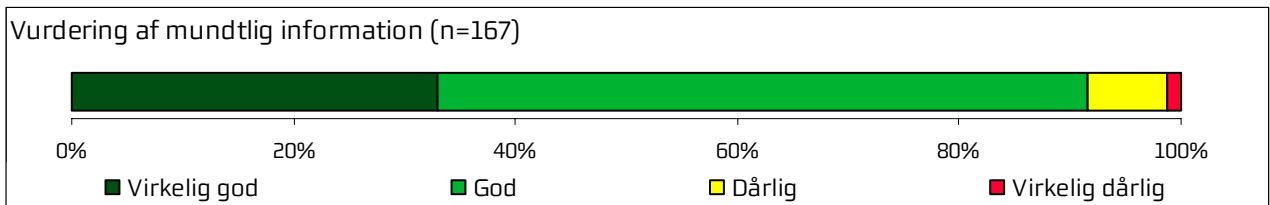
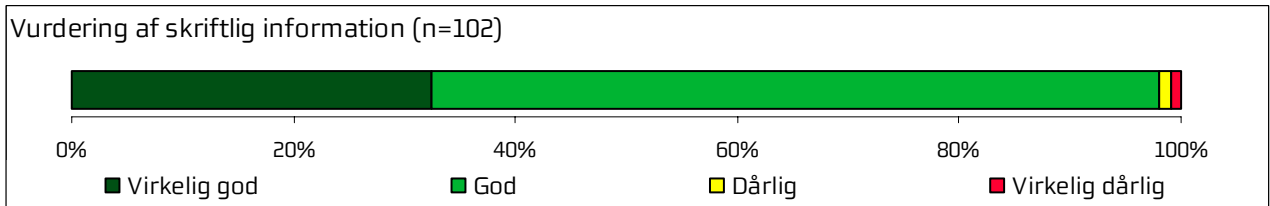
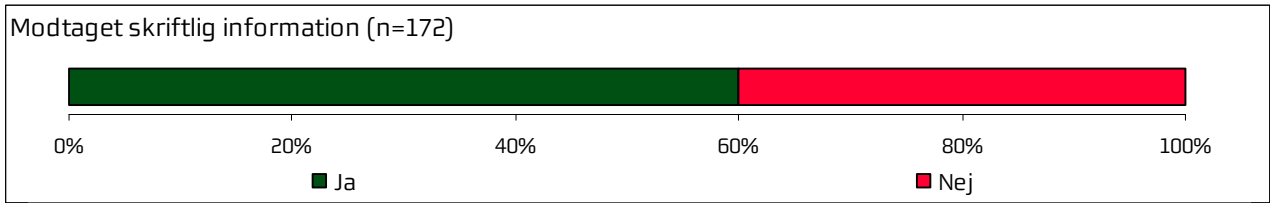
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77%	-	-	96%*	54%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	100%*	78%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	99%*	79%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	100%*	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	100%*	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	100%*	91%	97%

### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	96%*	72%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	100%*	79%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	82%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	95%*	73%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74%	-	-	100%*	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	96%*	67%*	81%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	100%*	77%*	88%

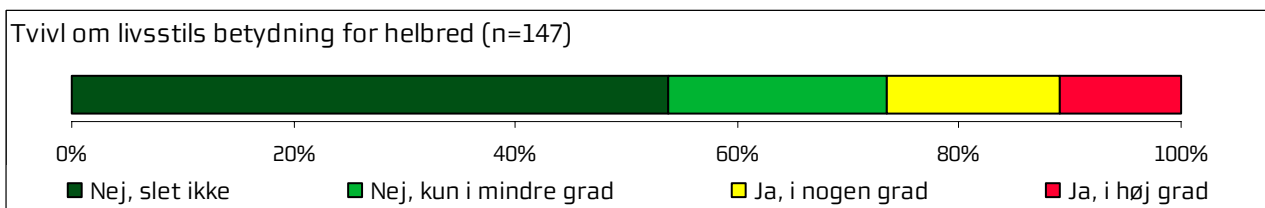
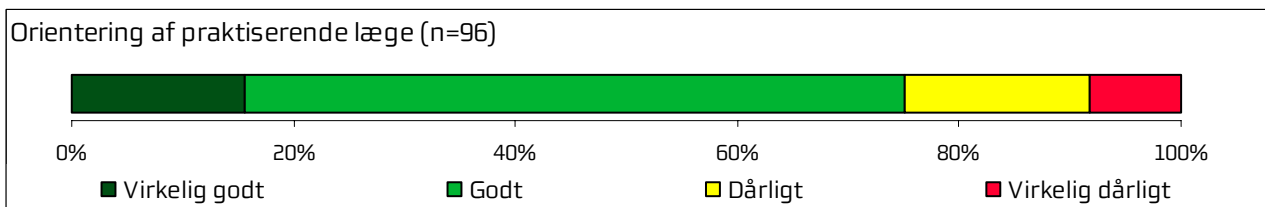
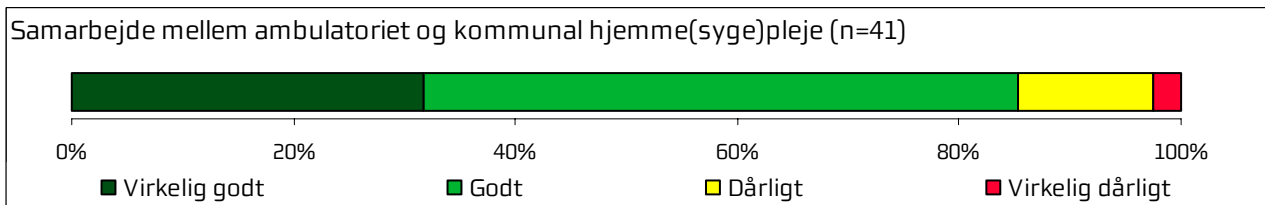
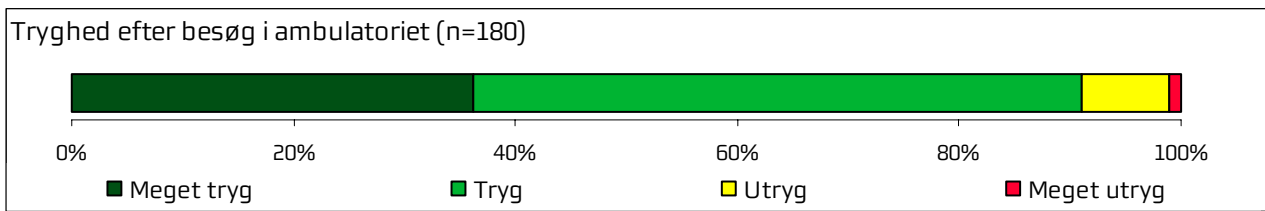
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	60%	-	-	80%*	37%*	52%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	89%*	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	87%	94%

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

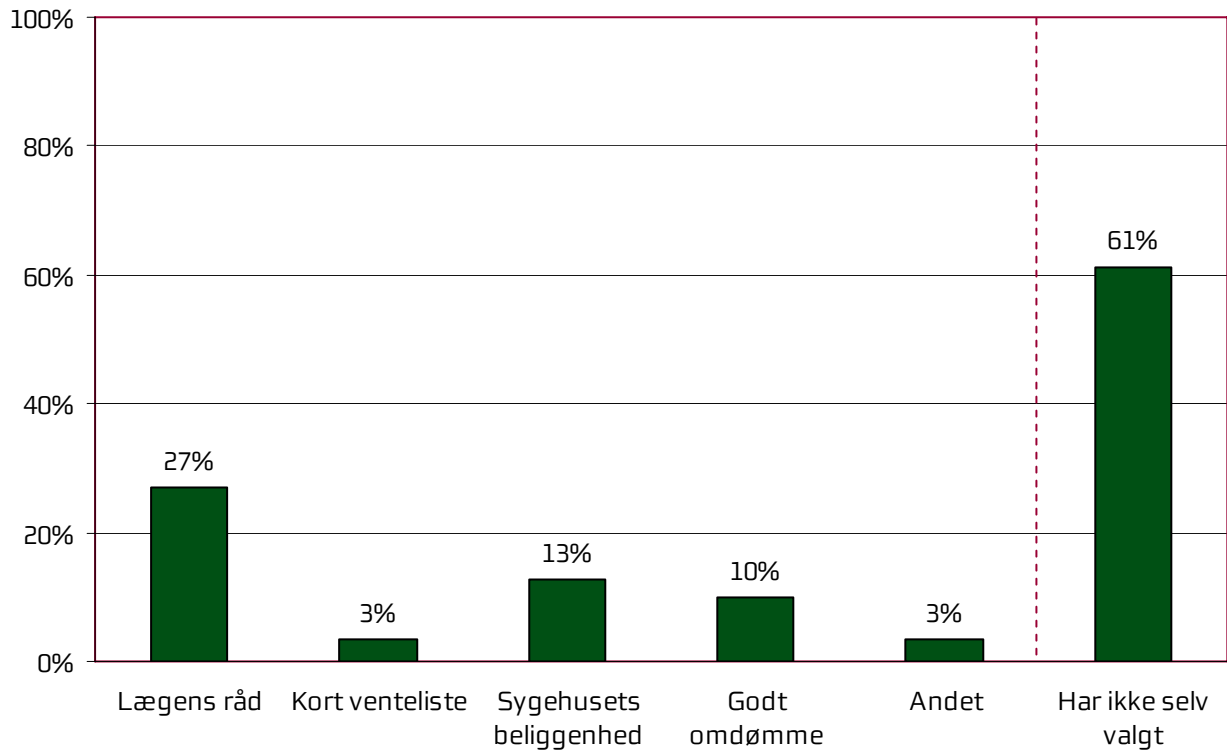


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	99%*	82%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	100%*	70%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75%	-	-	100%*	57%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	91%*	61%*	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Kommentarsamling
















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Neurologisk Ambulatorium F












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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har oplevet andet sygehus, hvor der ikke tages hensyn til patienten, dårlig rådgivning, manglende lægelig viden og lang ventetid. Århus Sygehus har været fantastisk i forhold til alle disse punkter, og jeg har været meget tryk gennem hele forløbet.	Virkelig godt
2	Den lægelige behandling opleves meget kompetent og tryghedsskabende, også for mine pårørende. Fagsygeplejerske betyder lettere kontakt til afdelingen mellem kontrollerne.	Virkelig godt
5	Det kunne være dejligt, hvis det var den samme kontaktperson.	Godt
6	En stor tak til sygeplejerske NN, som altid er venlig og imødekommende.	Virkelig godt
7	Der kan godt være lidt ventetid, når man har en fast tid til behandling.	Virkelig godt
8	Fjernsyn i behandlingsrummene.	Godt
9	Jeg synes ambulatoriet gør det rigtig godt, de har travlt/for travlt, men pga. deres dygtighed/ekspertise formår de, at "lappe over", så når der ikke er det personale, der nok burde være, for at én kunne følge hele forløbet, så har de "et øje" på hver finger, og ved alligevel, hvor langt patienten er (der bliver mere travlt for hver måned).	Virkelig godt
10	Jeg føler, at jeg er i gode hænder ved besøg. NN og NN har en viden om hvad vi snakker om. Er virkelig dygtige.	Virkelig godt
13	Jeg har aldrig følt mig så dårligt behandlet. Det er fint, læger får nye idéer til at hjælpe en patient. Men de skal også informere patienten om det, så de har en chance for at sige nej eller i det mindste kan nå at tænke over det. Det med at man bliver indkaldt uden at vide hvorfor og ikke bliver informeret om, hvad de gør ved en, før de har gjort det, er en svinet måde at gøre det på. Man bliver som patient både ked af det og utryk ved systemet. Læger skal lære at behandle patienter som mennesker og ikke ting.	Virkelig dårligt
14	Altid hjælpsom.	Virkelig godt
18	Tjekke om lægerne er kompetente før de får lov til at stå for undersøgelsen alene. Sygeplejerskerne og sekretæren er RIGTIG flinke og hjælpsomme og smilende. De ældre læger er rigtig gode.	Godt
19	Alt er tip top, både læger og andet personale er venlige, og har tid til at tale med os.	Virkelig godt
22	Personalet er virkelig sødt og servicemindet!	Virkelig godt
23	Oplyse egen læge om undersøgelsens resultat.	Intet svar
24	Hvis man ikke er "syg", når man kommer til ambulatoriet, så bliver man i hvert fald trist til mode.	Godt

- Kedelig indretning, gamle blade, dårlige stole, gamle plakater på væggen osv. Det kunne være mere indbydende.
-  25 Jeg synes rammerne på neurologisk ambulatorium er for ringe. Man sidder ude på gangen ind til undersøgelsesstuerne. Det kunne måske være bedre. Godt
-  27 Ved indkaldelse og behandling lidt mere information om sygdom og behandling. Godt
-  28 Alt syntes at fungere. Godt
-  29 Venterummet er på gangen udenfor konsultationsværelserne. Der bør indrettes "normale" venteværelser. Virkelig godt
-  30 Jeg har fået en dropfod på Silkeborg Sygehus og jeg regnede med, at det var mit ben, der skulle testes. Men jeg har fået en tid og vil gerne vide, om jeg kan bruge en dropfods stimulator. Godt
-  31 Brug bare lidt mere tid på at informere patienter og måske også til at lytte til patientens informationer om symptomerne. Bivirkningerne af botox faktisk ikke beskrevet. Måske en infoside til at tage med hjem, ville hjælpe. Dårligt
-  32 Alle i ambulatoriet er rare og venlige og meget hjælpsomme. Virkelig godt
-  33 Jeg var meget utryk ved lokalbedøvelse. Jeg blev mødt med stor forståelse og fik en form for bedøvelse. Der var stor lydhørhed overfor mig, og derved blev jeg tryk. Det viste sig efterfølgende, at operationen blev mere kompliceret end først antaget, så en lokalbedøvelse havde ikke været nok. - Godt at jeg så i første omgang blev anerkendt på min bekymring. TAK. Virkelig godt
-  36 Der går alt for lang tid mellem samtalerne (4-5 måneder). Dette kan være skyld i, at man ikke kan ansøge om fleksjob/pension, og man ender på kontanthjælp. Kommunerne har ikke tålmodighed til al den ventetid. Godt
-  37 For lang ventetid på svar af prøver og behandling. 1-2 MÅNEDER. Godt
-  38 Vi kommer i ambulatoriet med vores datter. Vi (hun) får en kanon god behandling af NN1 og NN2, og alle er søde og hjælpsomme. Virkelig godt
-  39 Utroligt dårlige parkeringsforhold. Godt
-  41 Jeg synes, personalet har været meget tillidsskabende og meget lydhøre for mit behov om at stille spørgsmål samt at drøfte forskellige aspekter i forbindelse med mit helbred. Virkelig godt
-  42 Alt i alt har jeg kun positive ting at sige om mine oplevelser med ambulatoriet. Jeg er blevet mødt med stor professionalitet, og føler mig helt tryk ved at være i deres hænder. Jeg har oplevet, at der udvises stor fleksibilitet og tages hensyn til både særlige ønsker og behov, f.eks. i forhold til mødetider. Informationerne kommer uopfordret, og både kontaktsygeplejerske og læge sætter sig ind i min sag, og gør en indsats for at lære mig og mine ønsker/behov og særlige problematikker at kende. Ved kontaktsygeplejerskens fravær har jeg oplevet samme gode modtagelse af det øvrige personale. Jeg oplever, at personalet kan have meget travlt, men at de alligevel formår at give patienterne samme gode oplevelse, trods travlhed. Virkelig godt
-  43 Alt i alt synes jeg, det har været et godt forløb. Personalet er virkelig kompetent, professionelt og Godt

## Bilag 1

sødt. Det eneste, der har været, er strejken og ny operation, som har forlænget mit forløb et år. Ellers har jeg mødt forgæves op én gang, da de havde glemt at meddele mig, at tiden var rykket.

- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
|    | 44 | Slå flere fluer med ét smæk. Slå flere besøg sammen, f.eks. information om medicinen og læringen af medicinen.   | Godt             |
|    | 46 | Min datter blev udskrevet på første dagen efter hofteoperation. Hun kom hjem med ambulance uden at være smertestillet. Det var en meget dårlig oplevelse.  | Virkelig dårligt |
|    | 48 | Jeg har altid haft det bedste indtryk af de ansattes professionelle evner, og har altid fået den bedste modtagelse. Andre afdelinger og sygehuse har noget at leve op til.   | Godt             |
|    | 52 | Det er mit indtryk, at ambulatoriet ikke var tilstrækkeligt informeret om den primære årsag til mine svagheder i nervesystemet.  | Intet svar       |
|    | 58 | Jeg har fået en utrolig god behandling, og der er blevet gjort meget ud af, at jeg har været tilknyttet samme læge og kontaktperson. Har jeg henvendt mig, har jeg aldrig oplevet, min læge ikke har ringet tilbage samme dag. Fantastisk!   | Virkelig godt    |
|    | 59 | Jeg synes, lægerne skulle have et kursus i, hvordan man omgås mennesker. Man kommer til dem, fordi man ønsker hjælp, råd og vejledning. Så forventer man et venligt menneske, som er lyttende og aktivt hørende og ikke et menneske, som opfatter en som et nødvendigt onde. Det havde aldrig fundet sted i et privat firma. | Virkelig dårligt |
|  | 60 | Jeg synes, det er DEJLIGT, at det altid er den samme læge, man snakker med og den samme sekretær. Det betyder MEGET, at de kender en fra gang til gang.  | Virkelig godt    |
|  | 61 | De er gode til at snakke med os og fortælle og støtte os i vores sygdom.   | Virkelig godt    |
|  | 62 | Det er individualisme tanke, hvis man forventer noget mere end det.  | Godt             |
|  | 63 | Der går for lang tid efter lægens vurdering til journalen videresendes til næste afdeling.   | Godt             |
|  | 64 | Det ville være et ønske, at baclofenpumpe kunne fyldes nærmere bopæl, og/eller at der var mulighed for samtale med læge ved besøg.   | Godt             |





## Neurologisk Ambulatorium F

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?







ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Virkelig god information. Opfølgende kontakt ved fagsygeplejerskerne	Virkelig godt
4	Ringe stole i venterum.	Godt
6	Informationen fra personalet var virkelig god.	Virkelig godt
13	Jeg havde ikke fået at vide, at jeg skulle sendes til neurologisk afdeling. Jeg fik pludselig et brev, om at jeg skulle på sygehuset. Jeg vidste ikke hvorfor. De ville prøve noget nyt på mig, og havde derfor indkaldt mig. Jeg gik helt i panik, og da jeg pludselig blev indkaldt til noget på sygehuset.	Virkelig dårligt
16	Jeg kommer på ambulatoriet jævnligt. Kort ventetid og altid professionelt, dygtigt og venligt personale. Hurtig skriftlig meddelelse om resultatet. Jeg giver neurologisk ambulatorium og klinik de bedste anbefalinger.	Virkelig godt
21	Synes, det er svært at tale i telefon med sygeplejerskerne, da de ikke kan snakke så meget. Det er umuligt at snakke med dem over fem minutter, da de måske har andre ting, de skal nå.	Godt
26	Mine vurderinger gælder KUN denne undersøgelse i forbindelse med blodprop. Meget dygtig og behagelig læge.	Virkelig godt
31	Intet venteværelse. Sad på gangen. Meget støj.	Dårligt
35	Vedrørende venteværelset! Man sidder og venter på gangen. Det er ok for mig - men nok ikke for andre.	Godt
38	Vi har altid været glade for at komme i ambulatoriet. Søde sygeplejersker og læger hvilket betyder meget for os og vores datter.	Virkelig godt
41	Inden forløbet havde jeg været indlagt på Silkeborg Sygehus. De havde glemt at sende henvisningen, så det var først, da jeg tredje gang rykkede for henvisningen, at der skete noget. Det var selvfølgelig lidt frustrerende, da det, på det tidspunkt, ikke var overskud, der var mest af. Det var derfor meget glædeligt, at der meget hurtigt kom en indkaldelse fra neurologisk ambulatorium, da de endelig fik henvisningen.	Virkelig godt
42	Jeg er fuldt ud tilfreds med både service og modtagelsen i ambulatoriet. Ventetiden er acceptabel.	Virkelig godt
50	Der mangler stole.	Virkelig godt
54	Første gang privat konsultation hos NN.	Godt
56	Man er lidt nervøs ved første besøg og ventetid på en gang, hvor personale og andre patienter pisker forbi, fremmer ikke et positivt indtryk. Er dog nu blevet bedre, efter afdelingen er flyttet.	Virkelig godt

## Bilag 1

-  59 På neurologisk ambulatorium var venteværelset ok. En smilende person henviste mig til venteværelset, men ingen information om, at ventetiden var lang. Ved mit besøg på hovedpineklinikken var venteværelset en stol på gangen, hvor der var en trafik frem og tilbage. Der lå godt nok et par blade, men ikke et lys der kunne læses i. Personalet, der modtog mig, var venlige, men ingen information om, at der var en ventetid. Jeg så lægen gå frem og tilbage til kontoret et par gange, og da han sidste gang gik ind på kontoret varede det 20 minutter, inden han kom ud og hentede mig. Hvis han så havde læst min journal igennem, kunne jeg forstå det, men det virkede det ikke som om, han havde. Det skal lige nævnes, at jeg var en af dagens første patienter. Virkelig dårligt
-  62 Alting var med venlighed og hjælpsomhed. Godt

## Neurologisk Ambulatorium F

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Saltvand i 40 minutter i stedet for medicin.	Godt
	17	Kontakt til læge/sygeplejerske.	Godt
	24	Måtte komme igen da de havde glemt, at jeg skulle have sprøjtet kontrast en gang (scanning).	Godt
	43	Mødte forgæves op én gang.	Godt
	52	Manglende teknisk undersøgelse.	Intet svar
	57	Fejl i diagnose.	Godt

## Neurologisk Ambulatorium F

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	God modtagelse og information ved fagsygeplejerske. Samme ved lægerne og overlæge.	Virkelig godt
4	Træt af, at jeg ikke er blevet helbredt.	Godt
14	Skulle kun have foretaget nødvendige tests af blodtal.	Virkelig godt
15	For lang ventetid 10 måneder.	Godt
18	Har været ude for unge, ukompetente læger, der stod for undersøgelsen og SLET ikke kunne håndtere situationen. Den ene læge bandede i hver sætning, og det er bare helt uacceptabelt. Det er okay, at de unge læger skal lære det, men man kan ikke sætte dem til det alene, når de slet ikke virker klar.	Godt
23	Der blev ikke oplyst, at blodtrykket var alarmerende højt. Muligvis opfordring til at det burde undersøges.	Intet svar
24	Lidt irriterende, at jeg skulle af sted en ekstra gang (fri fra job), da personalet havde "glemt" at give mig kontrast første gang.	Godt
31	Meget hurtig og "stressende" konsultation. Virkede næsten overfladisk. Der deltog en ekstra person (måske studerende?). Vedkommende bør præsentere sig/præsenteres.	Dårligt
34	Jeg synes, det er godt, at der er så stort et samarbejde med de øvrige sygehuse i området. Både laboratorium/afdeling.	Virkelig godt
40		Virkelig godt
41	Jeg har været meget glad for den gode og kompetente behandling, jeg har fået på ambulatoriet. Har følt mig i trygge hænder.	Virkelig godt
42	Jeg er helt tryk ved, at den valgte behandling er sket ud fra et fagligt velbegrundet syn, og føler, at jeg er blevet taget alvorligt fra starten af.	Virkelig godt
43	Strejken i 2008 og en ny operation forlængede mit forløb et år.	Godt
44	Det er dumt at komme først til et infomøde om behandling og derefter et møde mere om at påbegynde behandling (lære at tage medicin). Det kunne godt slås sammen til ét besøg.	Godt
45	Kanon personale, meget, meget søde.	Virkelig godt
48	Første gang jeg var indlagt, blev jeg undersøgt af flere forskellige læger og alle sammen de nøjagtig samme undersøgelser. Først den sidste læge sendte mig til scanning, hvilket fastslog tilstedeværelsen af blodproppene.	Godt



værelsen af min sygdom. Og behandlingen kunne påbegyndes. I dag dør jeg stadig med lidt symptomer fra dette attack. Ud over dette er der intet at bemærke.

- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 49 | Der gik for lang tid imellem de aftalte behandlinger, og jeg måtte selv ringe og rykke for svar flere gange.  | Virkelig dårligt |
| ✎ | 52 | Jeg forventede en teknisk måling eller registrering af mit motoriske nervesystem, som gennem senere år er blevet tiltagende svagt. Mit ønske er at få oplyst årsagen til denne svigt i nervesystemet. Efter konsultationen kom lægen og spurgte, om jeg ville have fysiurgisk træning, og det får jeg - og har nok nytte af denne motion på "fitnesscentret".   | Intet svar       |
| ✎ | 53 | Jeg har fået en virkelig god behandling.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 54 | Meget positivitet.  | Godt             |
| ✎ | 55 | Jeg fik foretaget en MR-scanning i Randers. Denne scanning viste ting, som neurologisk ambulatorium i Århus ikke blev informeret om. Det var neurokirurgisk ambulatorium, der glemte at give besked.  | Godt             |
| ✎ | 59 | Min speciallæge havde pga. tiltagende smerter sendt mig til en scanning. Herefter henviste han mig til en neurolog, som herefter henviste mig til neurologisk afdeling på Århus Sygehus. Ved mit første besøg på neurologisk afdeling startede lægen med at sige, at det egentlig ikke var hans bord. Lægen på neurologisk afdeling ville så henvise mig til hovedpineklinikken, som var et nyt tiltag på Århus Sygehus. De var dog ikke begyndt at indkalde patienter endnu, men var det ikke sådan vi skulle gøre? Gik derfra dybt frustreret. Inden min indkaldelse til hovedpineklinikken havde min egen læge sørget for, at jeg blev scannet igen. Efter lang ventetid i "venteværelset" startede lægen med at fortælle mig, hvor dygtig han var, mens han var vred over, at jeg havde en nakkekrave på. Det fik jeg en lang monolog om. Der gik nok 10-15 min, hvor jeg følte mig i chok, vi havde jo ikke engang snakket sammen. Så snakkede han om min hovedpine og andre symptomer, som jeg aldrig har nævnt. Jeg måtte til sidst sige til ham (hvilket jeg gjorde flere gange under samtalen), at han ikke hørte efter, hvad jeg sagde, og at han ikke refererede til mine symptomer. Han fortalte så om en meget sjælden sygdom, men det var nok ikke det, selvom han beskrev præcis de symptomer, jeg havde. Så vente han tilbage til sit foredrag om nakkekraven, og blev ved med at sige til mig (mange gange), at jeg jo ikke fejlede noget FARLIGT. Jeg måtte til sidst sige til ham, at jeg udmærket godt vidste, at jeg ikke fejlede noget FARLIGT, men at jeg levede i et smertehelvede, og at de symptomer, han fortalte om, var lige præcis sådan som jeg havde det. Så sagde han pludseligt, at så kunne jeg da få den medicin, men at det jo ikke var en farlig sygdom. Så forklarede han, hvordan jeg skulle starte med medicinen og det skulle trappes langsom op. Han talte til mig, som om jeg var dum, talte virkelig NED til mig. Da jeg gik derfra, var jeg så vred, frustreret og gal. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 62 | Det findes ikke nogen ord, som kan beskrive min taknemlighed til dygtige læger og hjælpsomme sygeplejersker, og det er uretfærdig, at man siger noget andet. Tusind tak for behandling.   | Godt             |

## Neurologisk Ambulatorium F

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
11	Orientering om nye tiltag indenfor min sygdom. Man skal altid selv være den aktive og "hive" svar ud af lægen.	Virkelig godt
12	For lidt eller for dårlig information mellem afdelingerne og for langsom papirgang. For dårligt, at jeg ingen skriftlig information får.	Godt
13	Jeg sagde ja til den behandling, de tilbød mig, men det skulle jeg aldrig have gjort. Jeg kunne ikke løfte mit eget hoved i flere uger og blev helt bange for, der var sket noget. Jeg ringede og spurgte på afdelingen, men blev forsikret om, det var normalt. Det havde de vist glemt at fortælle mig, det beklagede hun. En lille detalje.	Virkelig dårligt
18	De er altid venlige og flinke til at hjælpe mellem besøgene.	Godt
20	Jeg vil gerne sige tak til NN for en venlig måde at være på og lytte til mig, når jeg havde noget at fortælle om mig selv. Det betød meget for mig.	Godt
29	Personalet har empati.	Virkelig godt
33	Jeg blev kontaktet efterfølgende for at høre hvordan jeg havde det, og om jeg havde spørgsmål. Det er rigtig godt med sådan en opringning. Også selvom man ikke har yderligere spørgsmål. Det giver en tryghed og fornemmelse af at blive taget alvorligt.	Virkelig godt
42	Jeg er usikker på, hvor meget min egen læge er blevet inddraget og orienteret om min behandling, ligesom jeg ikke ved, om min egen læge orienterer ambulatoriet, når jeg har været der. Jeg kunne godt ønske, at jeg vidste, hvilke emner/sygdomme/problematikker, jeg skal henvende mig til egen læge med, og hvilke jeg skal komme i ambulatoriet med.	Virkelig godt
47	Ved orlov eller ferie (kontaktpersoner), dårlig information til stedfortrædere. Stor forvirring ved telefonisk henvendelse.	Godt
48	Der er meget skriftlig information om behandlingen og den medicin, man får, men ikke meget om sygdommen i sig selv. Dette har jeg dog modtaget mundtligt til undersøgelser.	Godt
51	Jeg synes, at lægen NN har været for lang til at reagere på mine klager. Jeg skulle altid selv komme med forslag til behandling/medicin.	Godt
52	Problemerne er ret uforandrede.	Intet svar
56	Mellem besøgene (nu i adskillige år) kan jeg altid ringe og få svar på mine spørgsmål. Og hvis der ikke er tid/viden til at besvare med det samme, så bliver jeg ringet op, når der er fundet et svar på mine spørgsmål... Super..	Virkelig godt

-  59 Når man lever i et smertehelvede, så er det lang tid at vente mellem konsultationerne i ambulatorierne. Når den første læge siger, det ikke er hans bord, og at det ikke er hans speciale, kunne man så ikke have sørget for, at den "rigtige" læge kom på ens sag. Man føler lidt, der bliver gjort grin med en. Når der så ikke sker noget, og man søger hjælp udenfor det offentlige tilbud, så bliver man nedgjort. Jeg har virkelig mistet respekten for disse læger. Virkelig dårligt
-  62 Alting er gået med venligheden. Godt

