

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Neurologisk Ambulatorium
Neurologisk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

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

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		25

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.¹

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:	333
Besvarelser fra afsnittets patienter:	166
Afsnittets svarprocent:	50%

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.

¹ 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.²

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.

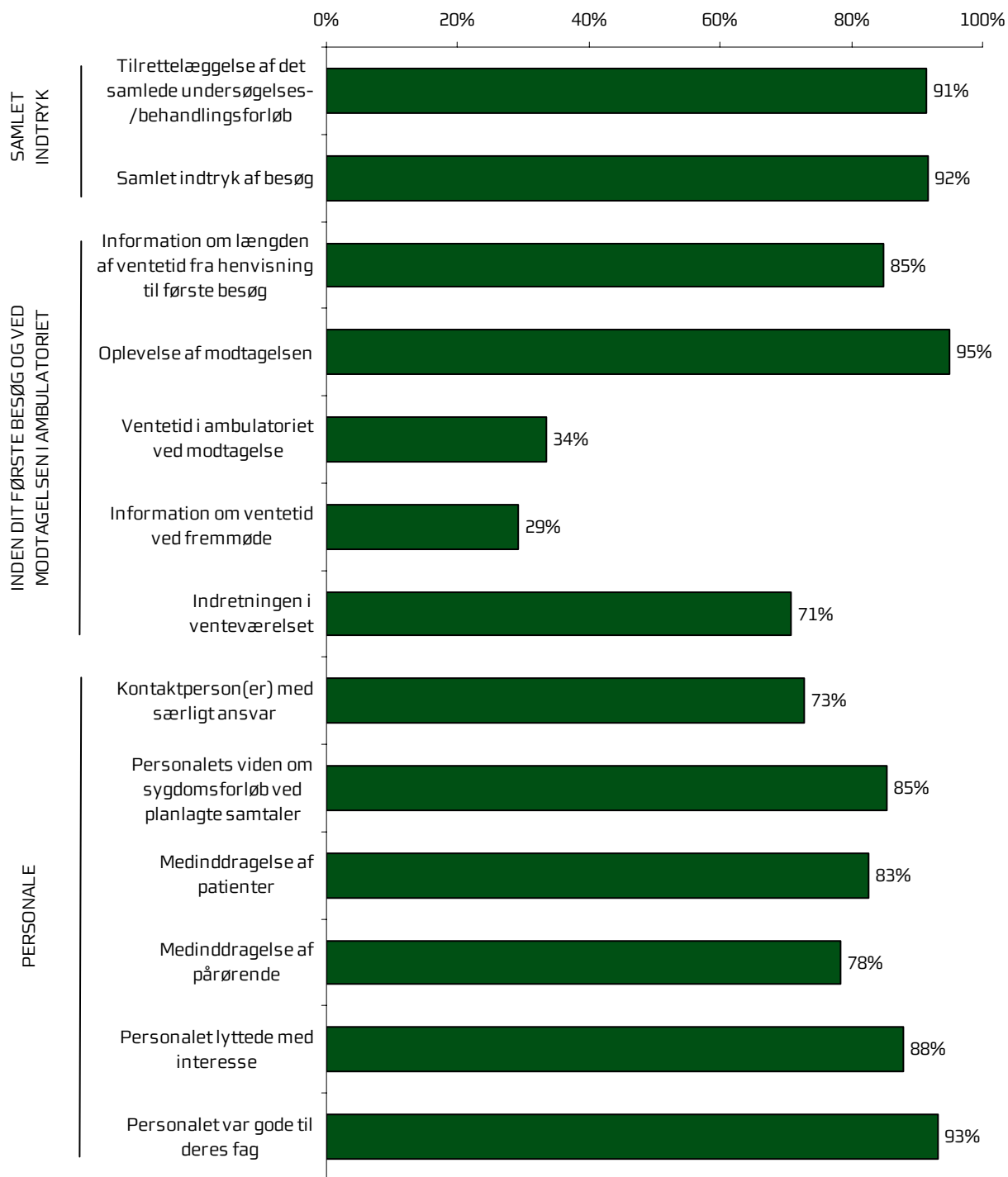
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

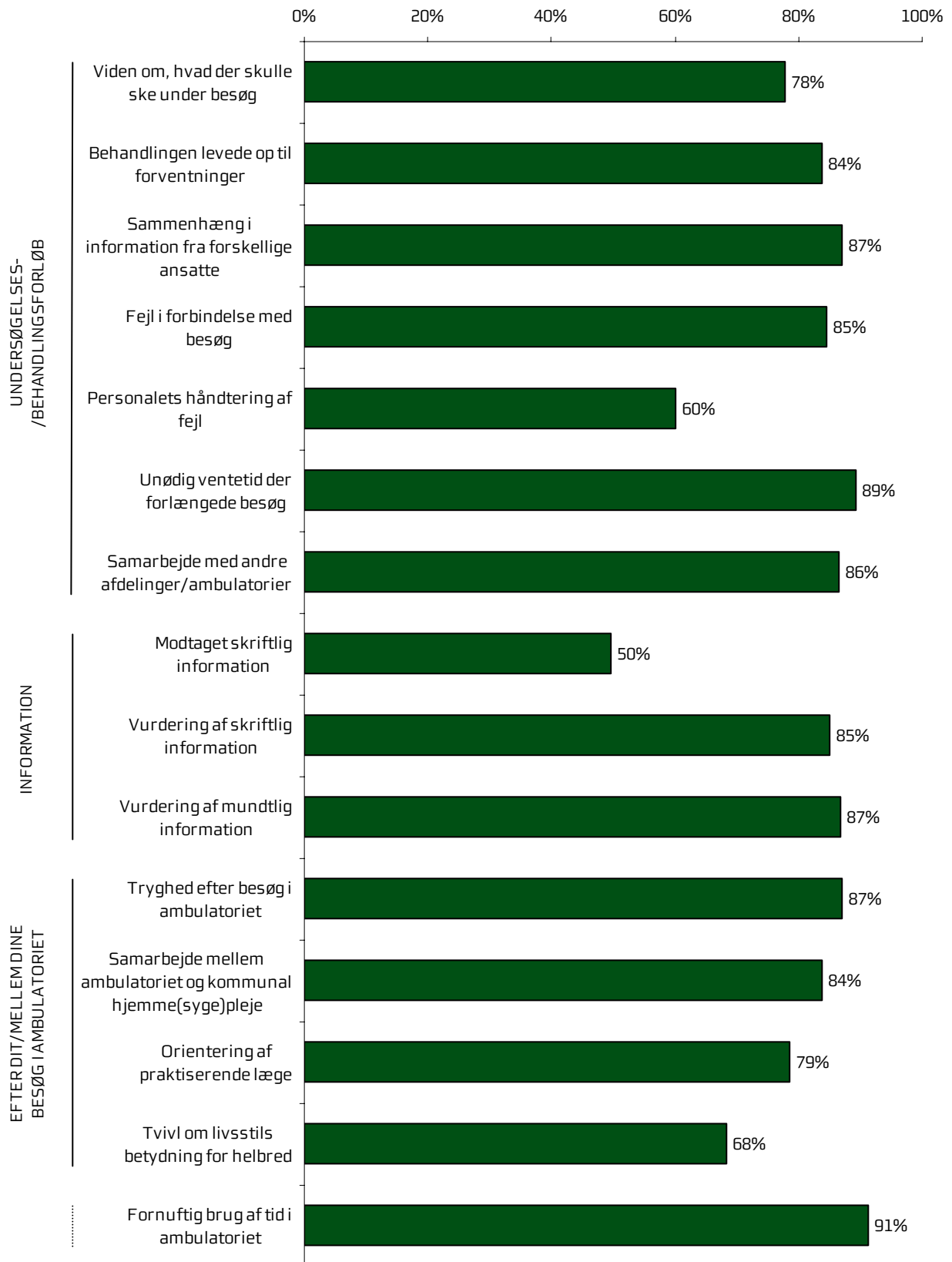
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.³

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.

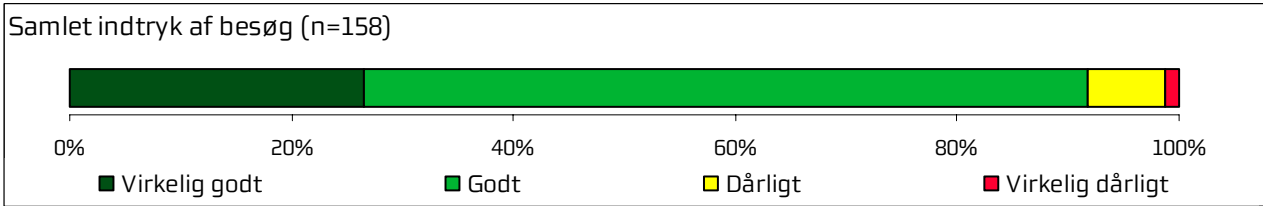
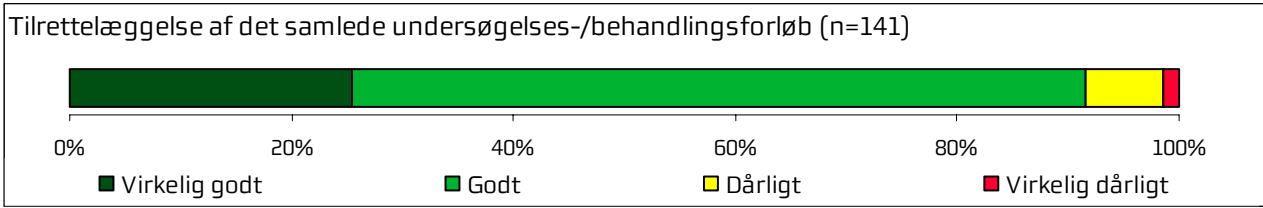
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

³ 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.

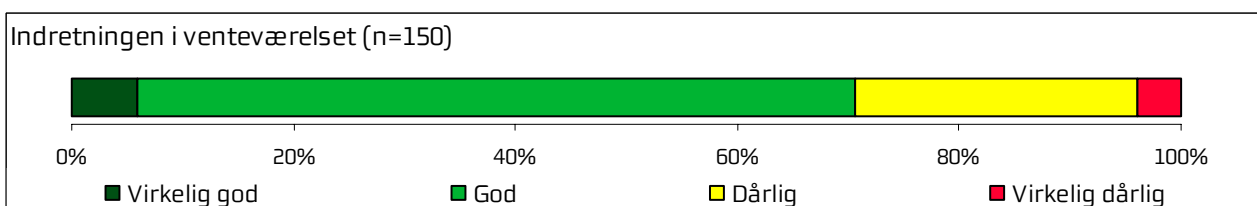
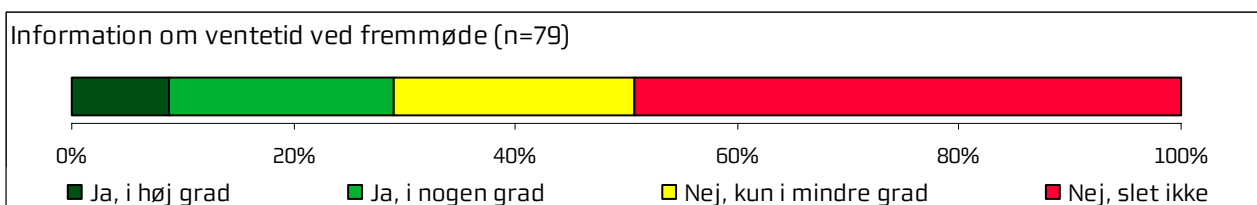
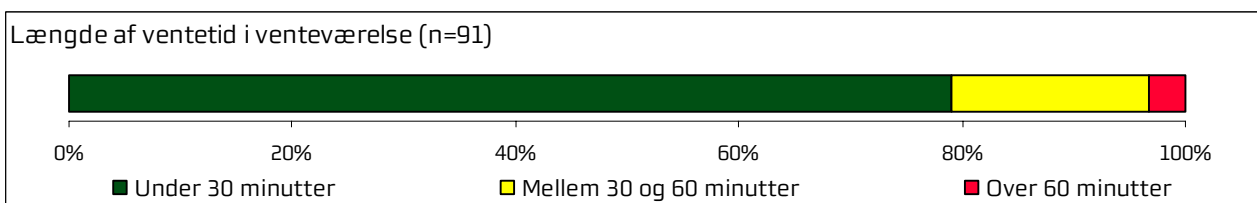
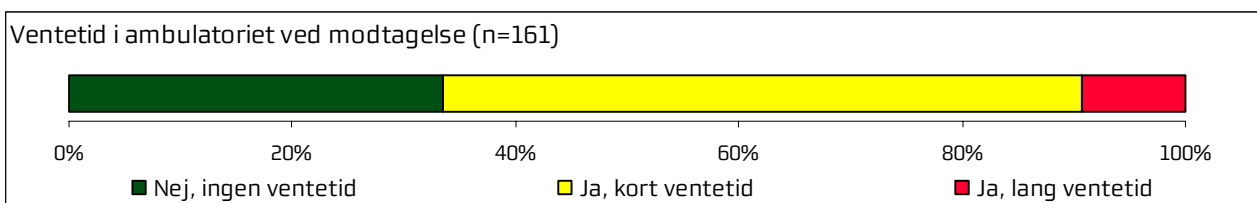
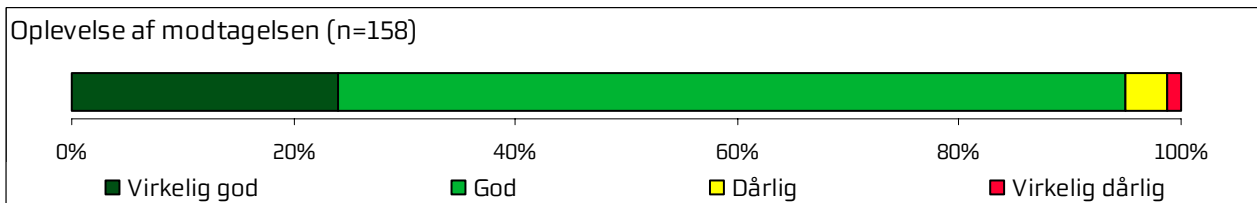
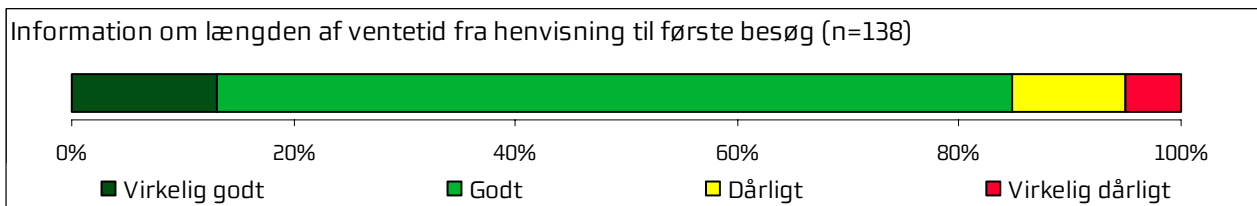
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

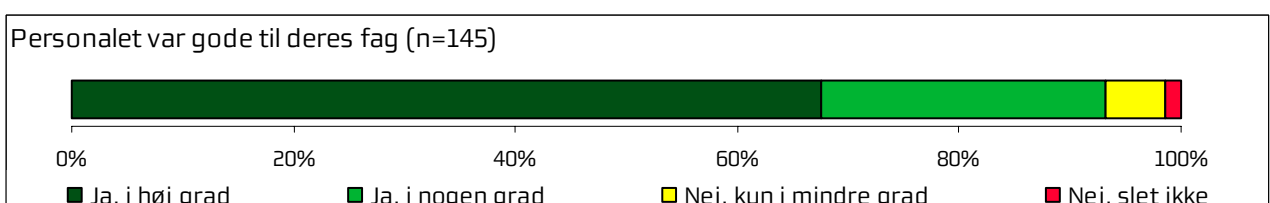
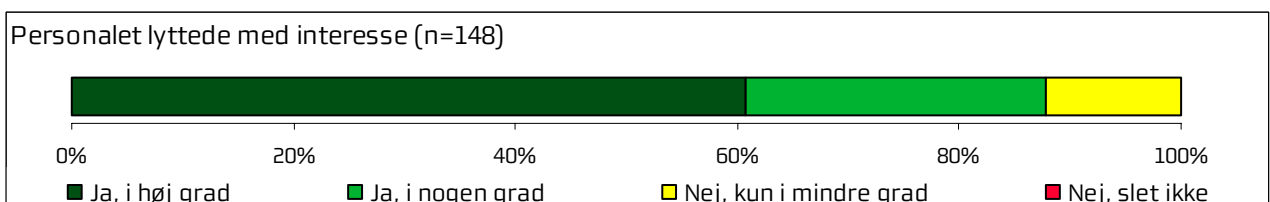
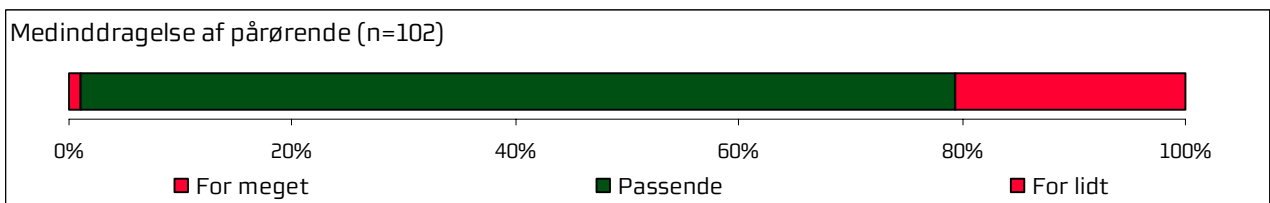
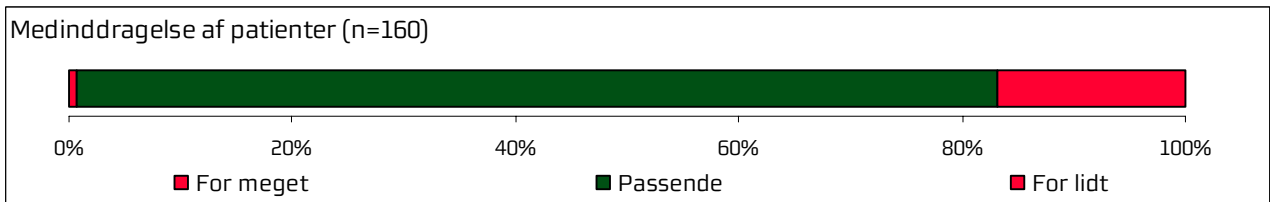
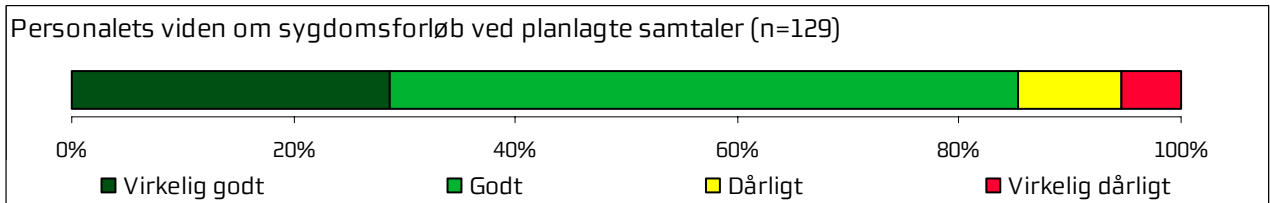
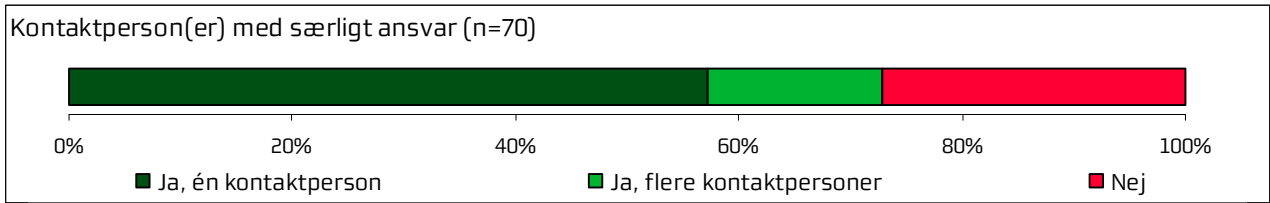
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91%	-	-	100%*	88%	97%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	92%	97%*

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



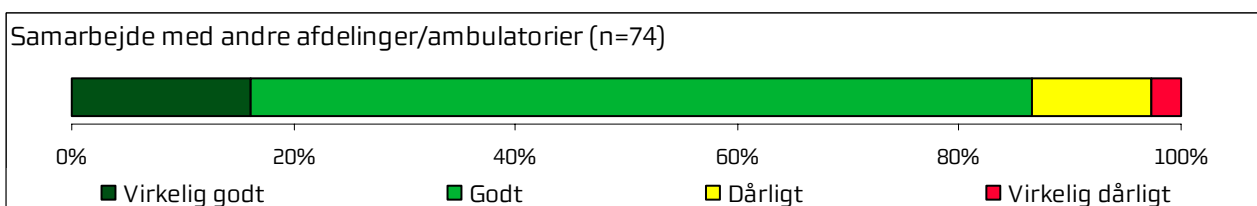
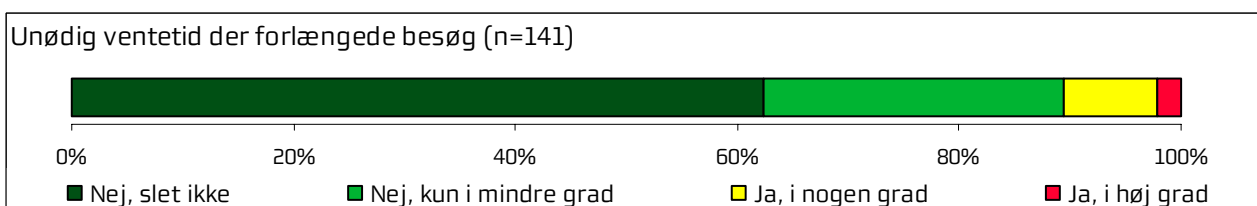
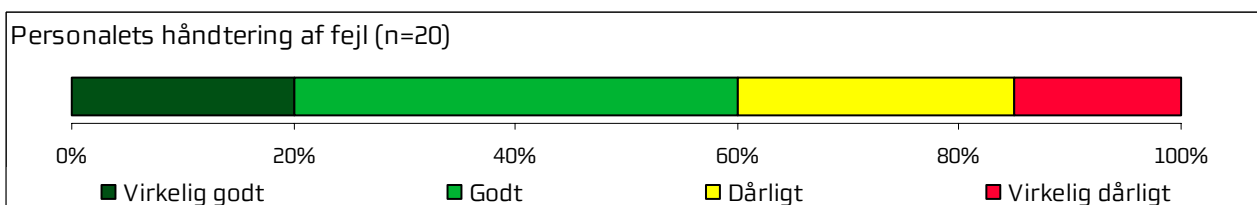
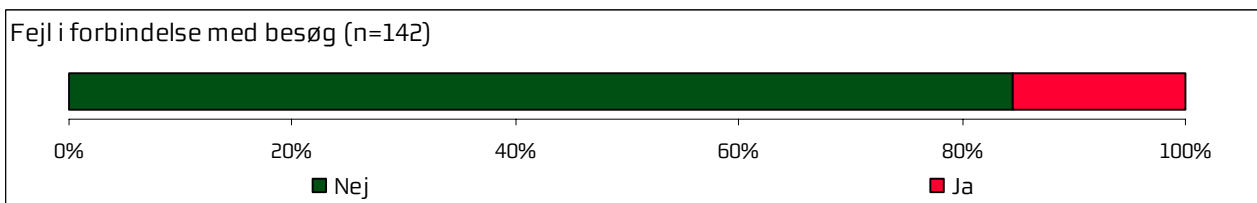
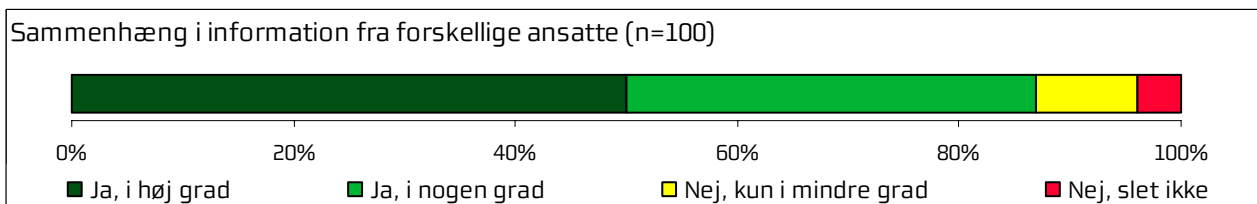
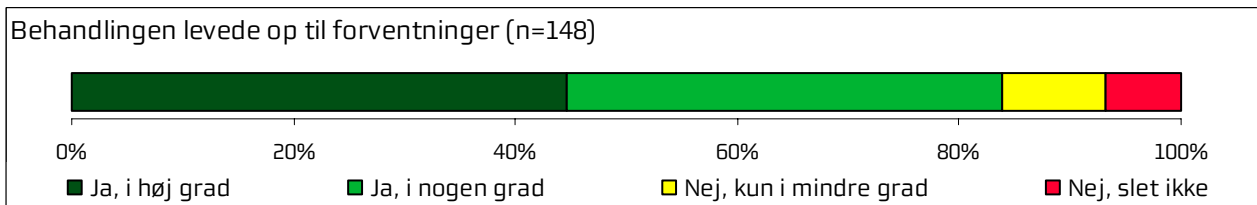
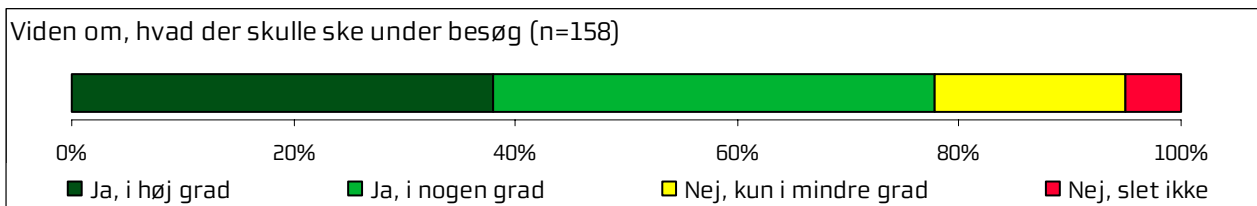
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	100%*	77%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	88%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	34%	-	-	58%*	14%*	34%
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?	29%	-	-	80%*	25%	41%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	71%	-	-	98%*	68%	89%*

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?	73%	-	-	100%*	60%	84%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85%	-	-	100%*	82%	94%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83%	-	-	100%*	82%	93%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	78%	-	-	100%*	73%	89%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	88%	-	-	100%*	89%	95%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93%	-	-	100%*	93%	98%*

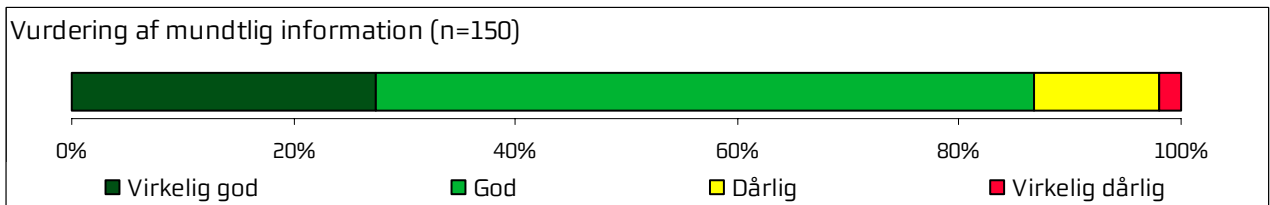
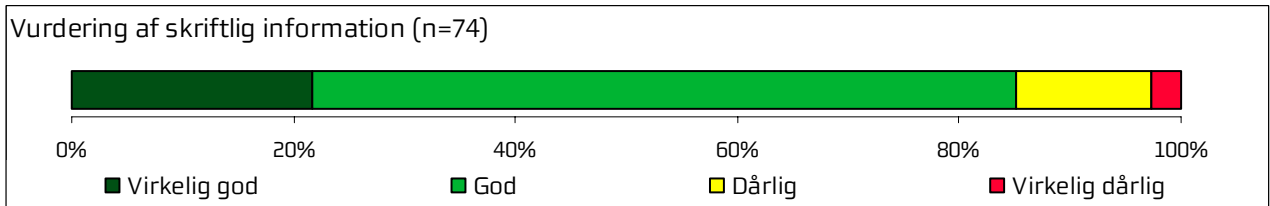
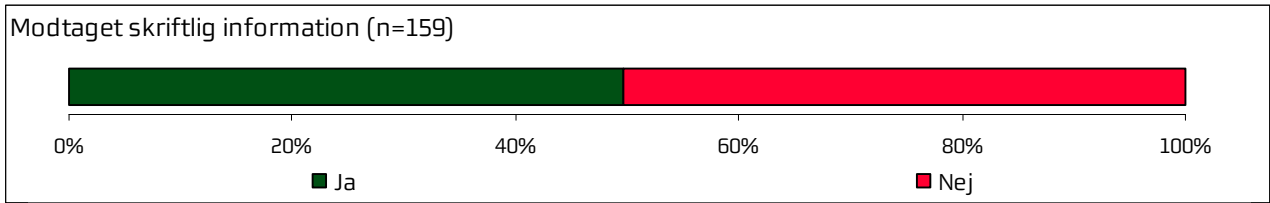
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	78%	-	-	100%*	77%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84%	-	-	100%*	84%	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	87%	-	-	100%*	84%	95%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	100%*	77%	91%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60%	-	-	100%*	25%	77%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	98%*	75%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	100%*	76%	94%

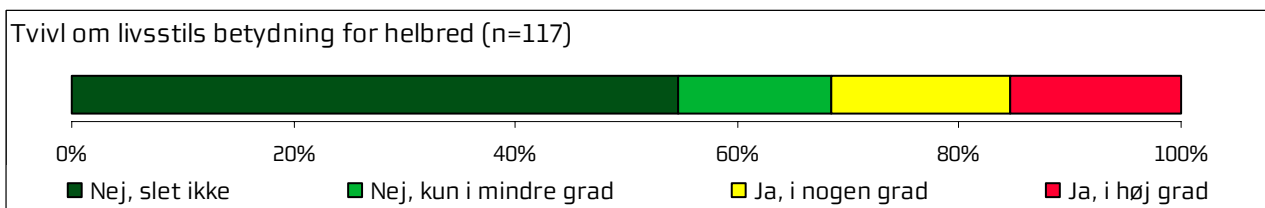
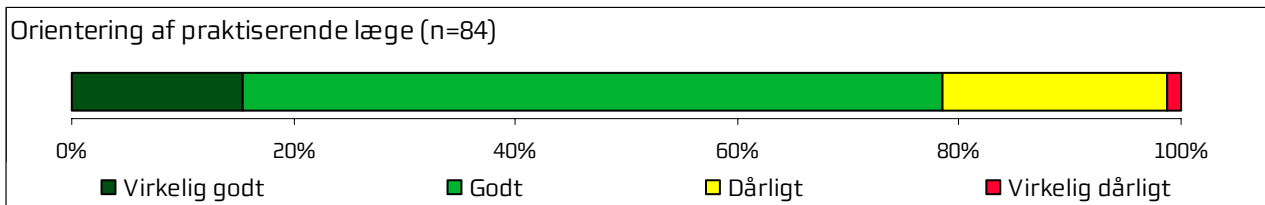
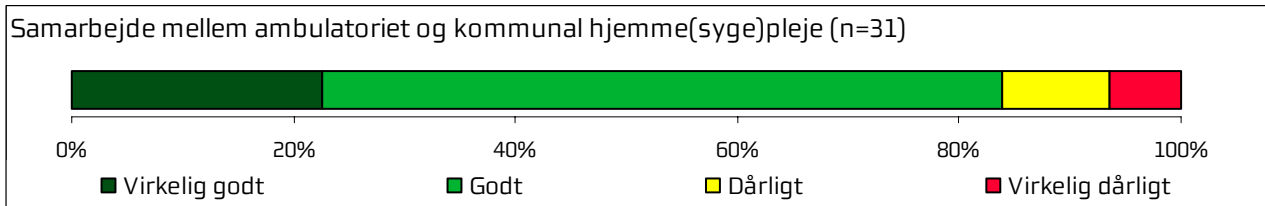
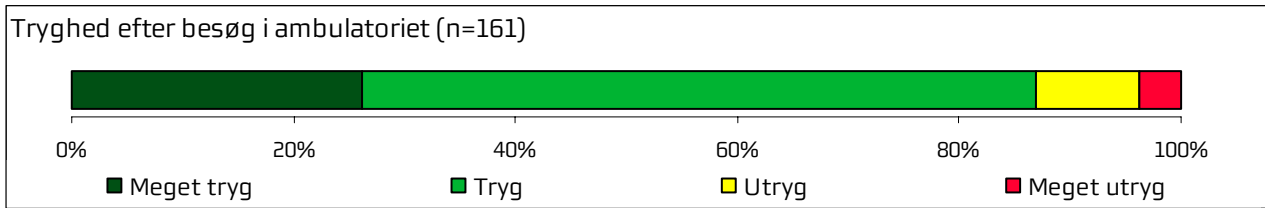
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	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?	50%	-	-	87%*	45%	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	85%	-	-	100%*	90%	97%*
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	87%	-	-	100%*	88%	96%*

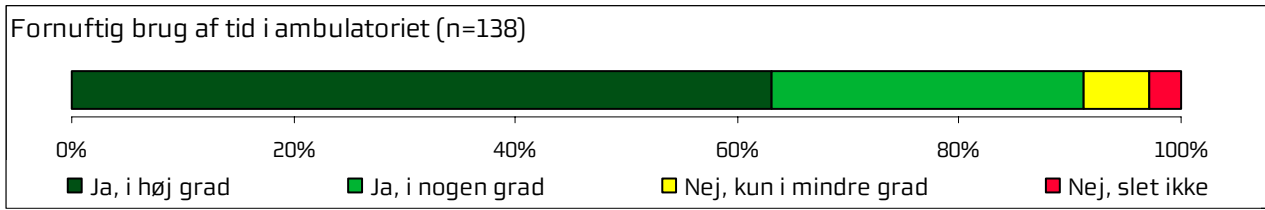
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	87%	-	-	100%*	86%	94%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84%	-	-	100%*	71%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79%	-	-	100%*	65%	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68%	-	-	92%*	54%	76%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	100%*	82%	96%*

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

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	Det var overlæge NN jeg var til samtale hos. Han fortalte mig om mit tilfælde i et forståeligt sprog. Selve scanningen var jeg derimod ikke så begejstret for. Jeg var ærlig talt livræd på grund af de høje lyde!	Godt
2	Det meget positive er, at man er tilknyttet den samme læge og sygeplejerske igennem mange år. Det gør det meget nemmere, og man er mere tryk ved situationen.	Virkelig godt
4	Hvis personalet ville være lidt mere opmærksomme på, hvornår man skal til kontrol igen. De fleste gange har jeg måttet ringe ind, når tiden er gået og rykke for at få en tid. Og når man så slet ikke er noteret i kalenderen, så føler man sig noget glemt i systemet. Men på trods af, at man nok ikke har den rare tone på, når man ringer og rykker, bliver man altid mødt med en venlig og undskyldende stemme.	Godt
7	Jeg synes, jeg har fået en rigtig god behandling af lægen, som lyttede til mig og tog mig seriøst. Undersøgelsen har en passende længde.	Godt
8	Det er meget svært at svare på flere af spørgsmålene, da jeg aldrig snakker med andre end lægen, og hun ordinerer bare medicin - efter at vi har snakket om virkning af det, jeg har fået før.	Godt
9	Hver gang jeg har fået en tid, er den blevet lavet om. Det er svært at planlægge i forbindelse med ens arbejde.	Godt
10	NN skal have en kæmpe buket roser for den behandling, hun giver os. Det er jeg og mange andre skleroseramte, jeg kender, der også har kontakt med NN, enige om. Folk sidder faktisk med julelys i øjnene, når snakken falder på samværet med NN. Også NN fortjener masser af ros - altid opmærksom og seriøst lyttende til, hvad man siger.	Virkelig godt
12	Min kone og jeg har altid været på ambulatoriet samtidig. Jeg tror også, at det ville være en stor fordel, at de også var inde enkeltvis. Der kan godt være noget, man ikke vil sige i patientens påhør.	Godt
15	Synes dog ikke, jeg blev undersøgt nok.	Godt
17	Da jeg fik diagnosen sclerose for nogle år siden, var det på en afbudstid. Da den halve time var gået sagde lægen, at ud fra symptomerne var det sclerose, jeg havde. Han sagde farvel og gik. Jeg fandt selv nogle foldere og tog grædende hjem. Da han ikke selv havde tid til at snakke med mig, burde han have sendt en sygeplejerske eller en anden person.	Intet svar
20	Det kunne være godt, hvis lægen lyttede mere til patienten - og ikke stillede sig op med en barriere, der forhindrede modtagelsen af patientens og pårørendes ord. Vi fik intet ud af samtalen/undersøgelsen. Gik hjem uden resultat.	Virkelig dårligt
22	Spørg vores sygehusssystem, regionen.	Godt

✎	23	Bedre opfølgning fra ambulatoriets side på grund af jævnlig medicinændring og deraf diverse bivirkninger.	Dårligt
✎	24	En venlig atmosfære, godt sted at komme igennem ca. 20 år. Har været i kontakt med andre afdelinger. Altid en fin behandling. Følt mig i centrum. Venligt personale over hele linjen. TAK!	Godt
✎	25	Der er en god koordination mellem sygeplejerske og læge. Ingen ventetid der. Sygeplejerske kan altid hurtigt få fat i lægen.	Virkelig godt
✎	26	Jeg har gået der i en lang årrække. Hver gang stort set det samme. En samtale på ca. 15-20 minutter plus der bliver taget en blodprøve. 1 eller 2 gange har jeg bedt om at få taget en EEG undersøgelse for at se, om jeg stadig har epilepsi, om det er det samme. Det blev bevilliget. Alt i alt fint.	Godt
✎	27	Undersøgelsen syntes grundig og venlig behandling. Problemet var/er svimmelhed eller ubalance i kroppen. Det blev konstateret, at det nok stammede fra ryggen og så kunne jeg gå hjem, men problemet er stadigvæk uløst, det er meget utilfredsstillende.	Intet svar
✎	28	Jeg vil sige, at da jeg var inde at få svar på min MR scanning, var det en rigtig god og dygtig læge. Han fik mig til at føle mig tryk. Men fra at få at vide, at der går en uge, til man får svar på MR scanning - og der så går næsten fire uger, det er for dårligt.	Dårligt
✎	29	Jeg har ikke noget at udsætte af behandlingen, men hvis jeg skulle nævne noget, er det om stolene i venteværelset. De er virkelig ringe.	Godt
✎	31	Fra første besøg til diagnosen blev sat, gik der 11 måneder.	Godt
✎	35	Altid søde og imødekommende, men det er jo også vigtigt, at man som patient også kommer positiv, det kommer alle jo længst med.	Godt
✎	36	Bedre orientering efterfølgende.	Intet svar
✎	38	God, kompetent læge NN!	Godt
✎	39	Personalet er meget dygtige og venlige, altid tid til at lytte.	Godt
✎	40	Danske læger til dem, der ikke forstår udenlandske. Mere kontakt med patienterne.	Dårligt
✎	41	Det er problematisk, når man som patient får udsat sine kontroller tre gange i træk, dels på grund af at der samtidigt udleveres medicin, så skal man hele tiden tælle op på, om der er medicin nok tilbage, og det er irriterende hele tiden at skulle søge om at få fri fra arbejde, da det oftest er i ens arbejdstid, at besøget ligger.	Godt
✎	44	Jeg burde være set af en neurolog, før jeg blev udskrevet af ortopædkirurgisk sengeafdeling. Et halvt år er for længe at vente på at få en læge til at undersøge og vurdere min sygdom. Jeg synes, det er for dårligt, at jeg ikke automatisk bliver tilset og vurderet før udskrivelsen af en neurolog.	Virkelig godt
✎	45	Jeg synes, at min læge burde have sat sig ind i mit sygdomsforløb, inden jeg kom, så jeg ikke hver gang skulle gentage hele mit sygdomsforløb. Og lytte til mig, når jeg fortæller, at det der står i min journal er forkerte oplysninger. Desuden sætter jeg ikke pris på, at jeg pludselig er blevet skrevet over til en anden læge efter mange år med godt samarbejde med den forrige.	Dårligt

Bilag 1














- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 46 | Ingen ventetid hvilket er rigtigt positivt. Lave mere målrettede indkaldelser, som beskriver, hvad det er, man har i vente. | Godt |
|  | 56 | Forkorte ventetiden. Den er urimelig lang, fra der var mistanke om, jeg havde sclerose, til det blev bekræftet, gik der omkring 6 måneder, det er meget lang tid at vente. Der opstår jo mange tanker om sygdom - har man eller ikke - og fra rygmarsprøven var taget til jeg fik svar, gik der også for lang tid, trods det lå på lægens bord. | Godt |
|  | 58 | Ambulatoriet kunne være bedre forberedt inden vores besøg. Det ville have været rart med ideer og råd om, hvad jeg selv kunne gøre i dagligdagen for at lindre og evt. bedre min tilstand. Jeg oplever, at der fx er "lukkede skodder" mellem ambulatoriet, fysioterapeut og hjemmepleje. Man har ikke megen nytte af besøgene på ambulatoriet. | Dårligt |
|  | 59 | For mit vedkommende er samtalerne med lægen meget korte, men jeg har følt det er gået meget hurtigt, og jeg har alligevel fået det ud af det, jeg skulle/kunne. | Virkelig godt |
|  | 61 | Ambulatoriet kunne sikre sig, at ALLE medarbejdere er forståelige (mht. sprog). Desuden kunne det være rart at få informationer om ens sygdom/ behandling på skrift, da det er svært at huske alt i hovedet. | Godt |

Neurologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Ved første besøg ventede jeg ca. 30-45 min. og det var længe, da jeg oplevede lægen bare vandre frem og tilbage uden patienter. Det er kun en gang, man sidder på.	Godt
11	Mit første besøg var ganske udmærket.	Dårligt
14	Har siden indlæggelser til ambulatorium og kontrol ikke på noget tidspunkt haft noget at klage over. Alt personale, jeg har været i berøring med, lige fra Grindsted og Herning til Holstebro Sygehus har alle været fantastiske.	Virkelig godt
19	Der kunne godt være en bedre reol eller lignende til diverse brochurer, man evt. har behov for at finde og læse i (mindre detalje).	Godt
20	Sygeplejersken gav en fin modtagelse. Lægen en negativ modtagelse - dårligt dansk.	Virkelig dårligt
21	Stolene har set bedre dage. Når man sidder i dem, så er de svære at komme op af.	Virkelig godt
23	Nedslidte stole, dårlig belysning.	Dårligt
26	Jeg er kommet regelmæssigt i mange år, så jeg ved, hvor neurologisk ambulatorium er, og venteværelset er, og der er kort ventetid, så det er fint.	Godt
33	Det er så irriterende, at man kun sjældent kan regne med, at den tid, man først får tildelt, holder. Den bliver jo gerne udsat gang på gang på gang, hvilket irriterer. Man indretter sig jo efter den første tid, man får, aflyser andre ting, man havde sat sig for, og undgår at arrangere nye ting, der vil berøre dét tidspunkt - alt sammen ingen nytte til, når man så får besked om, at tiden er udsat. I stedet kunne I give et ca. -tidspunkt og sende den endelige tid 14 dage til en måned før, og derved undgå de kedelige udsættelser.	Godt
34	Alt var godt, men samtalen med lægen er under ti minutter. Jeg synes, det er svært at skrive på de næste sider, for jeg er kun sjældent til den korte samtale. Derimod var jeg på øjenklinikken flere gange for nogle år siden og blev indlagt tre dage efter operation, og ALT var absolut i top både i ambulatoriet og hos læge og plejepersonale.	Virkelig godt
35	Vi ringer altid, og hører om den tid, der bliver sendt ud, nu også passer. Vi bliver alle kede af at køre forgæves, og personalet bliver også kede af det. Det er jo også VORES ANSVAR som PATIENT at sikre os, at tiden er rigtig - alle kan jo fejle :-)	Godt
37	Nej, men der har ikke været så meget at tage sig til i ventetiden. Men jeg kan godt lide alle de malerier, man kan få lov til at kigge på. De bliver udskiftet indimellem, det gør ventetiden sjovere. Det er ikke muligt for mig at læse pga. min hjerneblødning. Der har været forskel på, om jeg var oppe at få botox, eller da jeg var ambulat med min ryg. Med ryggen var der en kontaktperson, men ikke no-	Godt

Bilag 1

	gen ved botox.	
	38 Den var okay!	Godt
	42 Der går lang tid, fra man får en tid, til man kommer ind.	Dårligt
	44 Jeg bliver indlagt akut på ortopædkirurgisk sengeafdeling, er indlagt i flere dage. Har under indlæggelsen ingen stuegang eller kontakt med læger på afdelingen. Jeg får besked på, at der er snakket med en læge fra Århus, som konstaterer en hjerneblødning efter at have sendt CT-scanningsbilleder via edb. Jeg blev udskrevet før, jeg følte, jeg var i stand til at magte det selv. Ved udskrivelsen får jeg besked på, at jeg ikke må sove alene. Jeg bliver udskrevet mod min vilje, da jeg ikke har sikkerhed for, at der er andre personer i huset, hvilket jeg siger til lægen. Der blev ikke etableret kontakt til hjemmesygeplejen, ingen hjælp :-\ Lægen, der udskrev mig fortalte, at der var skrevet en henvisning til neurologisk ambulatorium, og at jeg ville blive kontaktet. Første læge fra neurologisk jeg snakker med, sker først efter nogen tid.	Virkelig godt
	47 Jeg ser ikke noget problem i at vente et kort øjeblik.	Virkelig godt
	49 Jeg har kun været på Neurologisk Ambulatorium én gang, idet mit behandlingsforløb primært er foregået på et privathospital. Jeg mødte på Neurologisk Ambulatorium pga., jeg var henvist til en neurologisk test af egen læge efter, at de på privathospitalet konkluderede, at jeg havde haft en lille blodprop i højre hjernebark. Jeg fik af min egen læge at vide, at jeg ville blive indkaldt til en neurologisk test og havde forventninger om dette. I stedet så møder jeg en læge, som skal vurdere, om jeg har taget skade. Han er ikke sikker og vil derfor godt henvise til en neurologisk test. Denne test får jeg også foretaget på et privathospital, så det er MEGET lidt, jeg kan sige om Neurologisk Ambulatorium på Holstebro Centralsygehus.	Godt
	50 Ventetiden er for lang, inden man kan komme til undersøgelse, ca. 2½ måned.	Godt
	51 Havde en kontaktperson. En sygeplejeelev fulgte med under hver operation, det var jeg dybt taknemmelig for.	Intet svar
	52 Jeg mener ikke, at der er nok styr på tingene. Første besøg; lægen var pludselig taget på ferie. Derudover har de flere gange glemt at kalde mig ind til kontrol.	Godt
	54 Der var en række stole ude på gangen.	Godt
	55 Der er intet venteværelse, sidder på gangen.	Godt
	58 Der er ikke noget venteværelse. Men venter på gangen.	Dårligt
	60 Indkaldt til Holstebro - ca. seks måneders ventetid - af medsendt "frit sygehusvalg" fremgik, at i Århus var der kun to måneder - ønskede Århus - fik tilbagemelding, at de ikke havde tid??	Godt
	61 Venteværelset er gået fra at være et rum/ værelse til at være på gangen (dårligt).	Godt

Neurologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Manglende blodprøver.	Godt
5	Glemte at melde mig til en CT-scanning.	Godt
6	Min journal var bortkommet eller forlagt hos en læge fra Århus Kommunehospital.	Godt
11	Han forstod ikke hvad jeg sagde.	Dårligt
30	Fortiede diagnosen.	Godt
32	Der var forvirring, om der var taget blodprøver eller ej!	Godt
40	Forkert tidspunkt.	Dårligt
42	Man glemte mit problem.	Dårligt
45	Der stod forkerte informationer i min journal. F.eks. at jeg havde taget medicin, jeg aldrig har hørt om og forkert alder på hvornår min sygdom startede.	Dårligt
46	Jeg modtog en "standardskrivelse" om, at jeg skulle undersøges (EEG), og at jeg ikke måtte tage min medicin inden undersøgelsen. Det viste sig, som jeg havde regnet med, at det kun var en samtale jeg skulle til. Resultat: jeg fik først min medicin seks timer efter normalt, hvilket i mit tilfælde øger risikoen for anfald.	Godt
49	Jeg var informeret om, af egen læge, at jeg skulle til neurologisk test, ikke at jeg skulle til en forundersøgelse, og at jeg skulle have egne dokumenter med fra privathospitalet. Det havde ingen informeret mig om, hverken egen læge eller ambulatoriet.	Godt
53	Blodprøve mislykkedes.	Godt

Neurologisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Jeg vurderer, at personalet havde sat sig rimelig godt ind i min situation (et sted midt imellem godt og dårligt).	Godt
8	Jeg taler kun med lægen, har tilknyttet en sygeplejerske, men har aldrig mødt hende.	Godt
11	Lægen var ikke dansk, han havde ikke læst min journal rigtigt og hørte ikke efter, hvad jeg sagde eller også forstod han det ikke, så jeg opgav til sidst og gik til min egen læge, som efter at have læst, hvad han skrev, gav mig ret i, at det intet var værd.	Dårligt
13	Vedrørende behandlingsforløbet før operationen var der ikke sengeplads, så jeg blev gjort i stand ude på gangen, hvor alle kom forbi, det var nedværdigende.	Godt
16		Godt
18	Jeg synes at jeg er blevet behandlet virkelig flot og tilfredsstillende i alle mine oplevelser på sygehuset.	Virkelig godt
20	Sygeplejersken var bange for lægens reaktion, hvis patienten ikke kom til lægen til tiden - dvs. at personlige pleje af patienten blev afbrudt.	Virkelig dårligt
23	Ingen snak med forskellige ansatte.	Dårligt
26	For første gang var det en sygeplejerske der, i stedet for lægen, snakkede med mig. Hun gjorde det fint.	Godt
33	Jeg giver karakteren bestået med pil op.	Godt
36	Jeg er meget forundret over, at jeg ikke har hørt en lyd fra afdelingen, efter at jeg var til undersøgelse i foråret, og vi nu er i sommeren.	Intet svar
41	Det er rart, at der er god tid til at stille spørgsmål. Dog kunne medicinen godt være klar til afhentning, således sygeplejersken ikke først skal et andet sted hen for at hente det.	Godt
42	Blev sendt rundt fra undersøgelse til undersøgelse uden at vide, hvad de fandt ud af. Når de ringede, var det en som ikke kunne tale dansk, og han var mere interesseret i, om jeg havde problemer med synet og vandladning. Jeg har ondt i en finger/hånd.	Dårligt
43	Man har ikke kunnet stille en diagnose.	Godt
44	Lang ventetid på Mr-scanning og psykolog.	Virkelig godt
46	Det vil være hensigtsmæssigt, at den indkaldelse, der sendes fra ambulatoriet ikke er den samme	Godt

standard til alle patienter. Jeg var mentalt forberedt til en større neurologisk undersøgelse (standardindkaldelsen) og jeg kom til en samtale. Det var samtalen, jeg havde brug for, men indkaldelsen satte unødvendige tanker i gang. Jeg skulle til tjek i min graviditet! Jeg troede, der var noget galt, siden det skulle være "den store tur".

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 49 | Jeg mødte op med forventninger til en test og ikke en forundersøgelse, og jeg havde ingen papirer med og lægen virkede irriteret over, at jeg ikke havde papirer med fra andet hospitalet. Jeg oplyste, at ingen, hverken egen læge eller ambulatoriet, i brevet, havde informeret om, at jeg skulle have alle dokumenter med fra hospitalet. Jeg blev da spurgt, om jeg da slet ikke havde tænkt på det selv! Pga. ventetiden, ca. to måneder, har jeg efterfølgende fået en neurologisk test på et andet hospital. Lægen på neurologisk er sikkert dygtig, men jeg synes ikke han rigtig har nogen empati, og han virker forvirret. | Godt |
| ✎ | 57 | De havde glemt at indkalde til årlig kontrol, så vi måtte selv rykke - så der kan let gå 1½ år. | Intet svar |
| ✎ | 58 | Vi er blevet dårligt informeret om min sygdom. I mange år har vi troet, jeg led af parkinson syge, men en ny neurolog har oplyst os om, at min tilstand sandsynligvis skyldes en hjerneskade opstået som følge af en operation. | Dårligt |
| ✎ | 59 | Jeg har været meget tilfreds med forløbet. Både læge og specielt kontaktperson har gjort meget for at bedre min situation. Både med meget hurtig og korrekt hjælp. | Virkelig godt |

Neurologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Jeg synes, jeg er blevet godt informeret pr. brev, hvis der var noget, der ikke var som det skulle være. Tak for det.	Godt
11	Lær de udenlandske læger at skrive og snakke bedre dansk.	Dårligt
16	Jeg var i ambulatoriet to gange. Den første gang var lægen katastrofal ringe.	Godt
22	For lang ventetid mellem alle behandlinger. Stadig det samme.	Godt
25	Altid nemt at komme i kontakt med sygeplejersken, men mangler nok telefontid til min læge NN.	Virkelig godt
28	Jeg ved godt, sygeplejerskerne ikke kan gøre noget ved den lange ventetid på flere timer, men der bare rigtig dårligt.	Dårligt
33	Godt jeg kunne altid ringe til NN, hvis der var noget.	Godt
35	Har meget ud af at kunne ringe til sygeplejerske NN. Som er en god livline at have, når lægen ikke kan træffes. Her ordnes der mange problemer. Sød til at ringe tilbage, hvis hun ikke lige træffes.	Godt
37	Jeg har besvær med at forstå den læge, jeg havde i Holstebro. Lægen er udlænding. Jeg har derfor bedt om, at NN igen skal give mig min behandling. Jeg kan godt have besvær ved at opfatte ting og forklaringer pga. hjerneblødningen, så det hjælper ikke, hvis lægen er udlænding.	Godt
42	Det har taget lang tid. Jeg ved stadigvæk ikke rigtig, hvad problemet er.	Dårligt
44	Jeg burde være blevet henvist og tilset af en. Da mit problem medførte nedsat hukommelse, så synes jeg, at det havde været en god ting, hvis jeg kunne få samtalen og aftalerne på skrift (på bånd og herefter renskrevet af en sekretær). Kopi af journalen fik jeg efter ønske tilsendt, men her er der lidt for mange ord, jeg ikke umiddelbart kan læse.	Virkelig godt
47	Jeg har talt med lægen om kost, ernæring m.m. og har følt mig tryk ved samtalen.	Virkelig godt
48	Mangler en diagnose fra sidste besøg.	Godt
51	Kunne godt få meget mere orientering om, hvad det er for nogle indsprøjtninger, jeg fik hver tredje måned. Får dem for en par hjerneblødning, armen er blevet stiv, ligeledes er fingeren stiv.	Intet svar
54	Jeg er meget tilfreds med, at der blev lyttet til min egen vurdering.	Godt
58	Besøgene på ambulatoriet har drejet sig om medicinen og dens (manglende) virkninger og eventuelle ændringer i medicinering. Ellers har det været en sludder for en sludder. (Det gælder dog ikke den sidste læge).	Dårligt

