

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Neurologisk Ambulatorium
Neurologisk Afdeling, Holstebro
Hospitalenheden Vest



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	255
Besvarelser fra afsnittets patienter:	148
Afsnittets svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

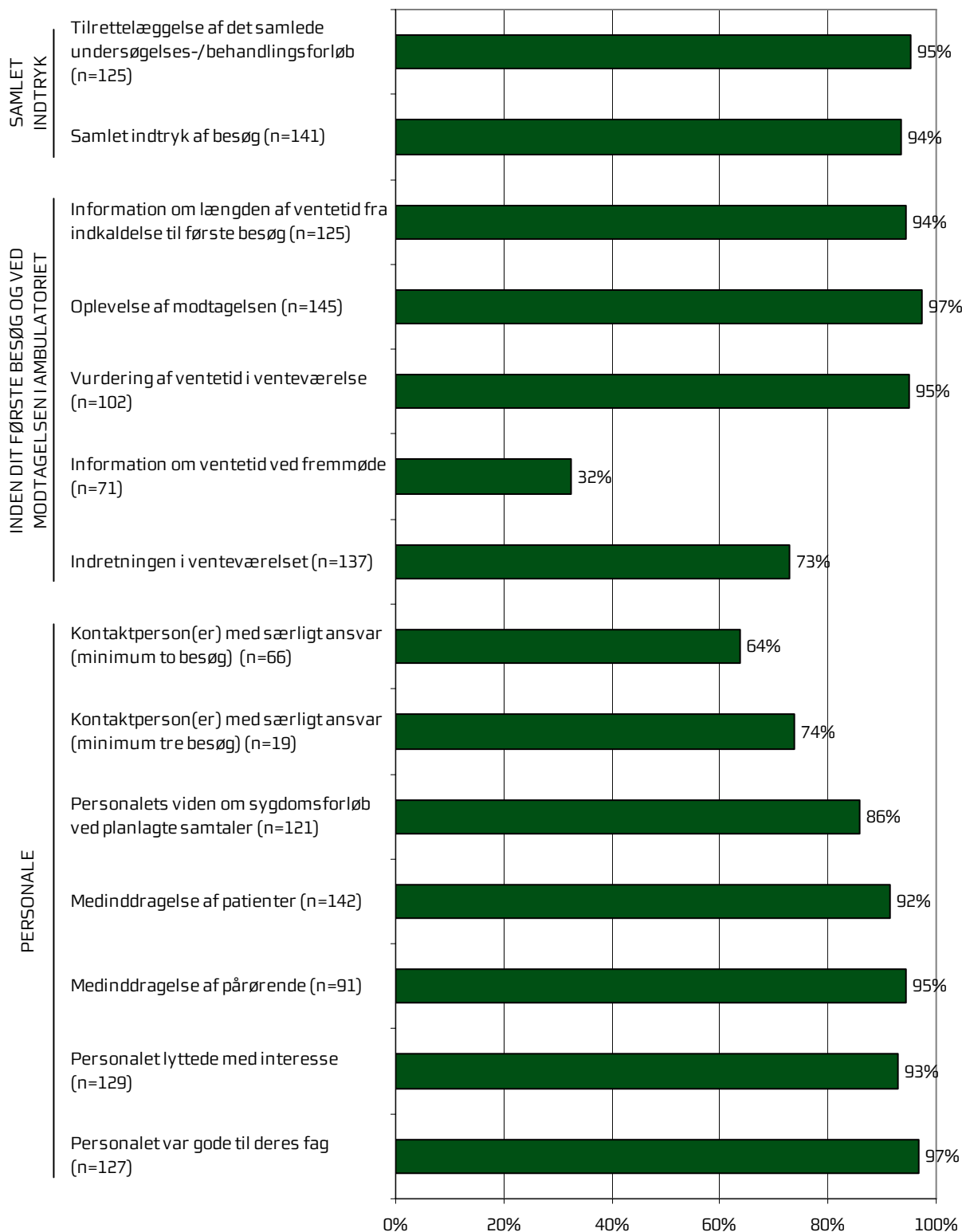
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

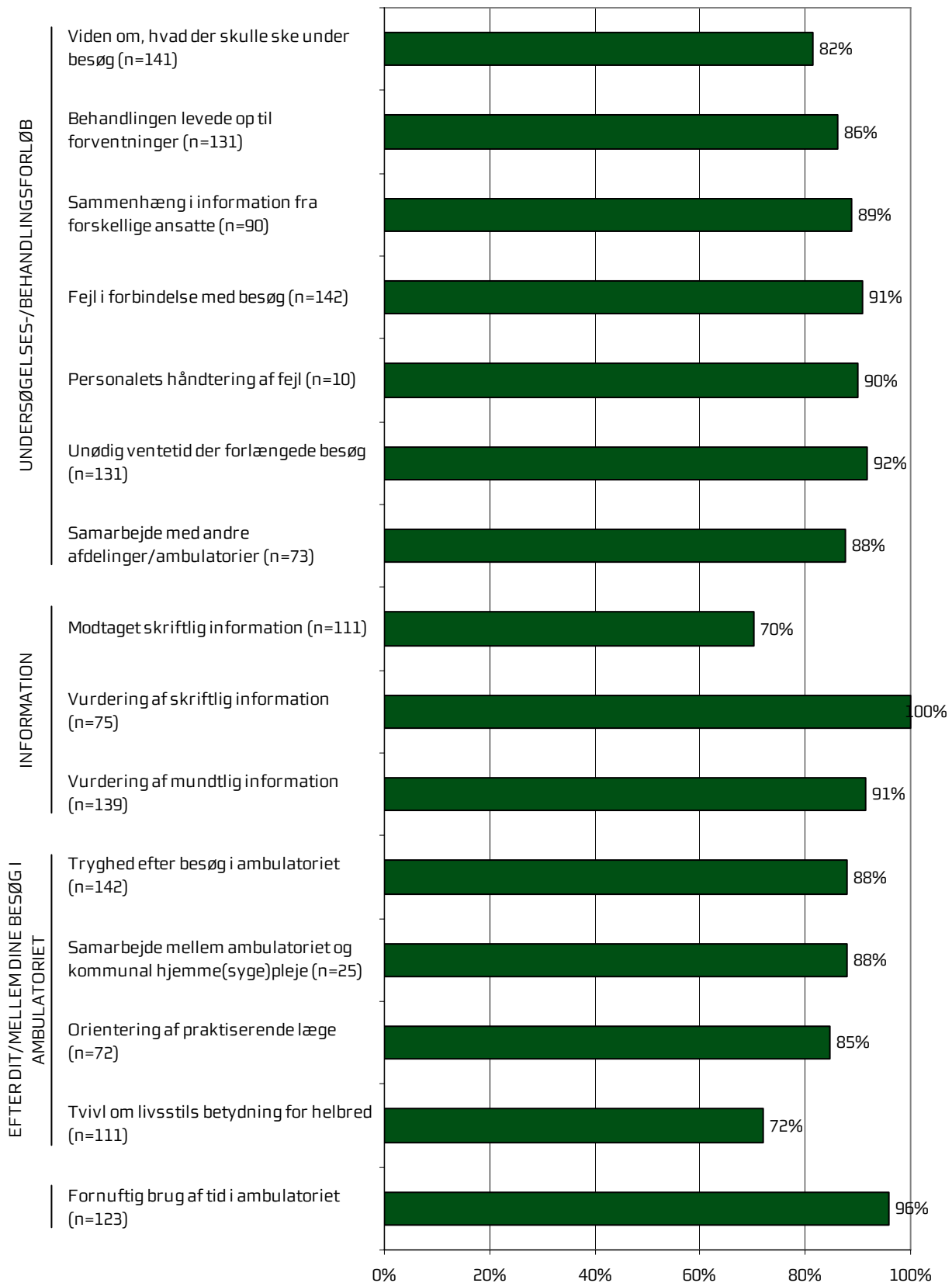
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Neurologisk Ambulatorium

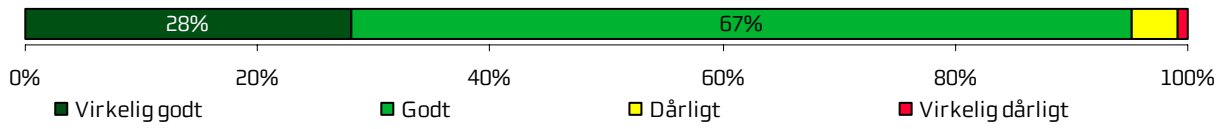
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

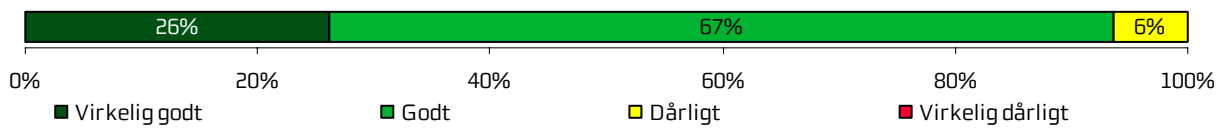
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=125)



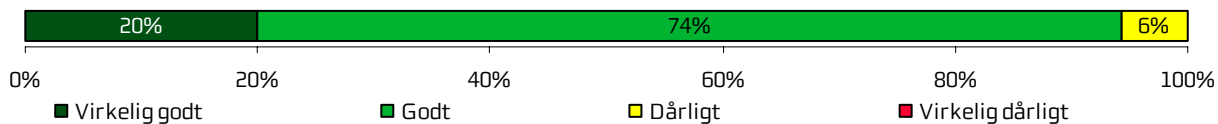
Samlet indtryk af besøg (n=141)



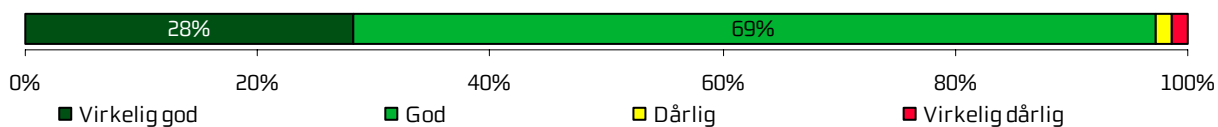
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	91 %	100 % *	88 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	92 %	100 % *	92 %	97 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

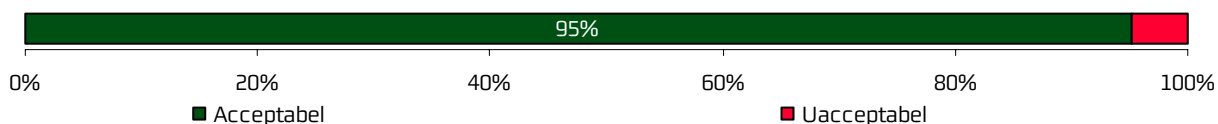
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=125)



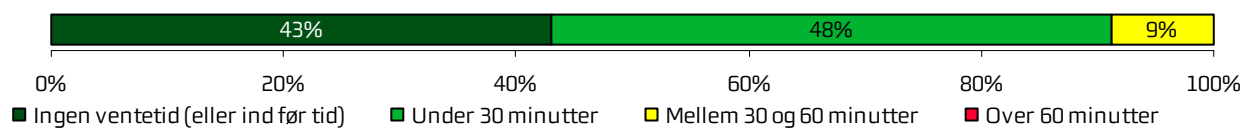
Oplevelse af modtagelsen (n=145)



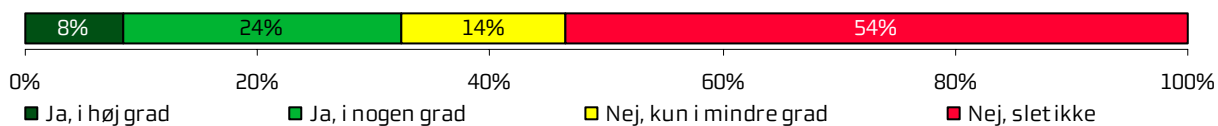
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=102)



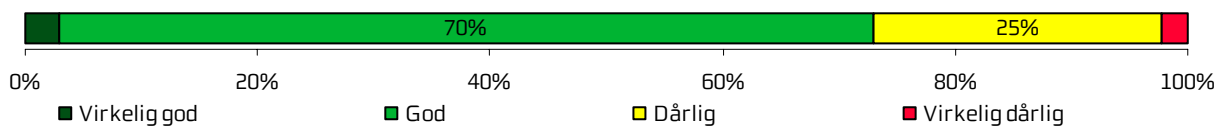
Længde af ventetid i venteværelse (n=137)



Information om ventetid ved fremmøde (n=71)



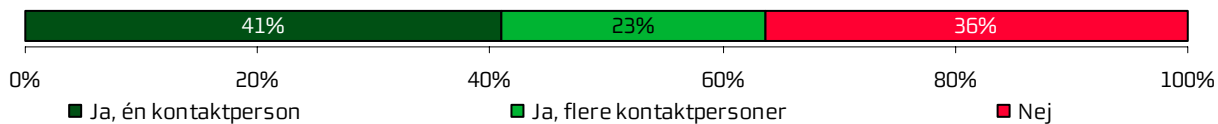
Indretningen i venteværelset (n=137)



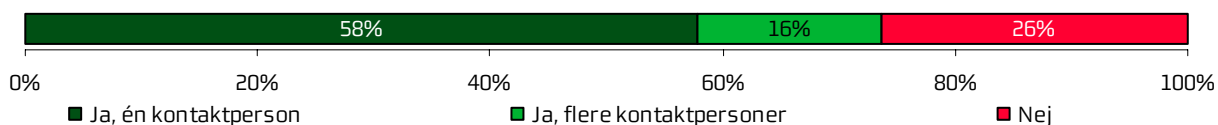
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	95 %	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	100 % *	75 % *	93 %
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?		32 %	29 %	78 % *	29 %	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		73 %	71 %	100 % *	71 %	89 % *

Personale

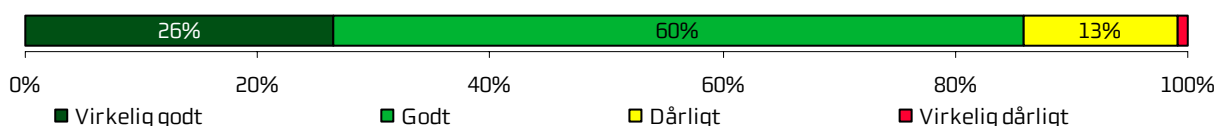
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=66)



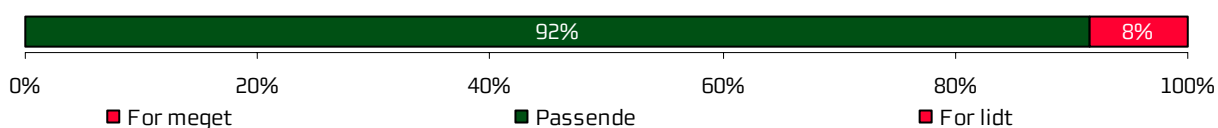
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=19)



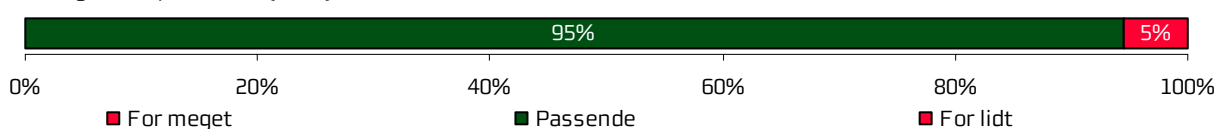
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=121)



Medinddragelse af patienter (n=142)



Medinddragelse af pårørende (n=91)



Personalet lyttede med interesse (n=129)



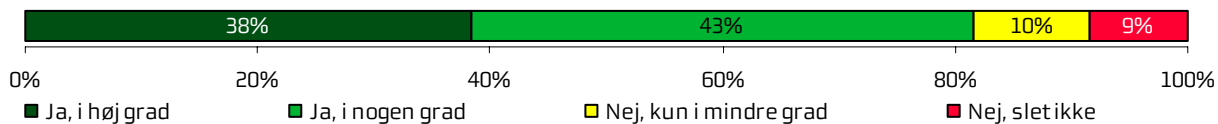
Personalet var gode til deres fag (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		64 %	67 %	100 % *	57 %	87 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		74 %	-	100 % *	52 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	85 %	100 % *	80 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	82 % *	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	78 % *	100 % *	75 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	88 %	100 % *	85 %	97 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	93 %	100 % *	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

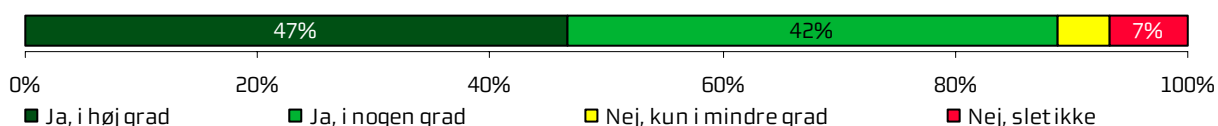
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=141)



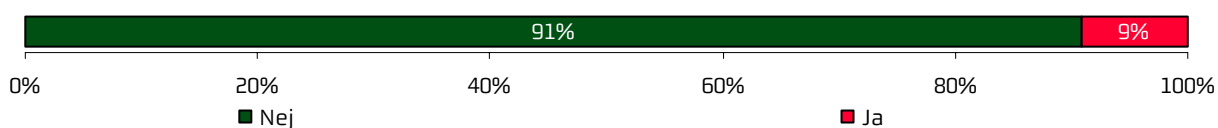
Behandlingen levede op til forventninger (n=131)



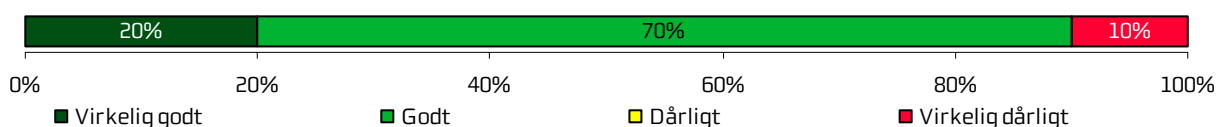
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=90)



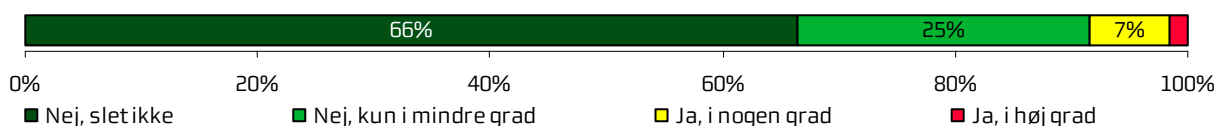
Fejl i forbindelse med besøg (n=142)



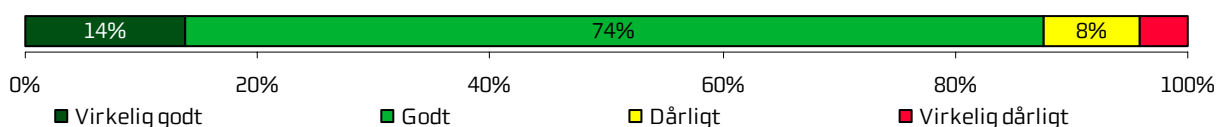
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=131)



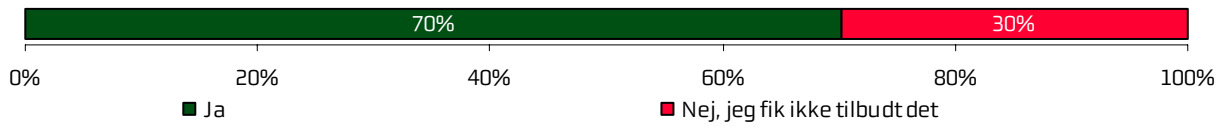
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=73)



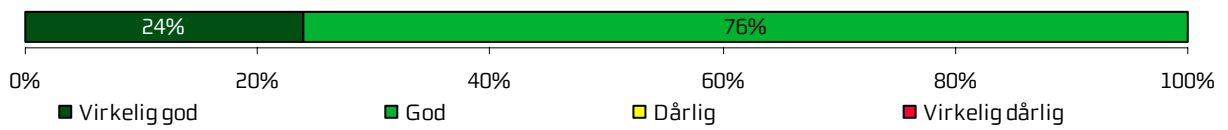
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		82 %	78 %	100 % *	73 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		86 %	84 %	100 % *	86 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		89 %	87 %	100 % *	81 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	100 % *	85 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		90 %	-	84 %	65 %	78 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		92 %	89 %	100 % *	73 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		88 %	86 %	100 % *	84 %	95 % *

Information

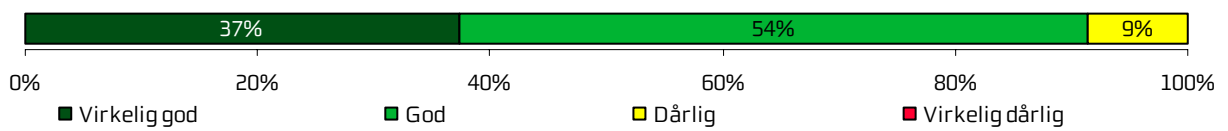
Modtaget skriftlig information (n=111)



Vurdering af skriftlig information (n=75)



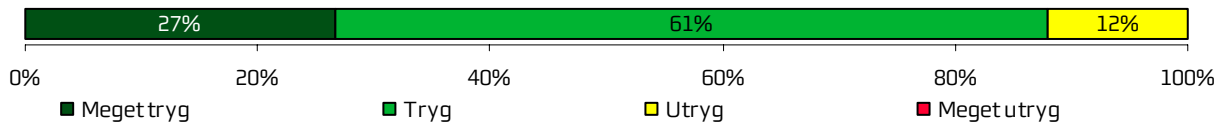
Vurdering af mundtlig information (n=139)



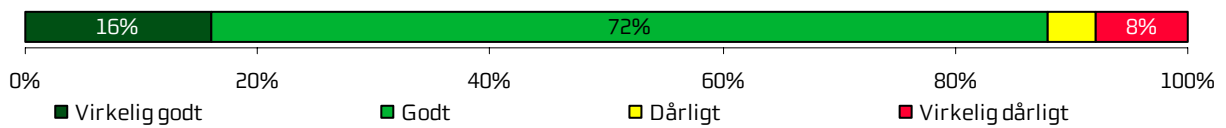
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		70 %	-	99 % *	58 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	85 % *	100 %	91 % *	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		91 %	87 %	100 % *	89 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

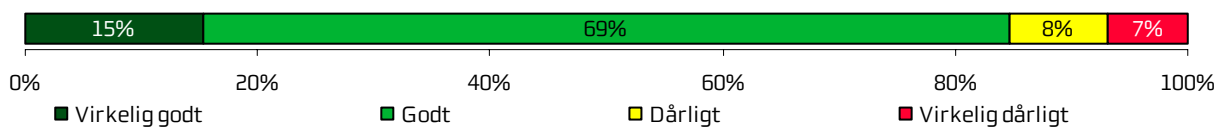
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=142)



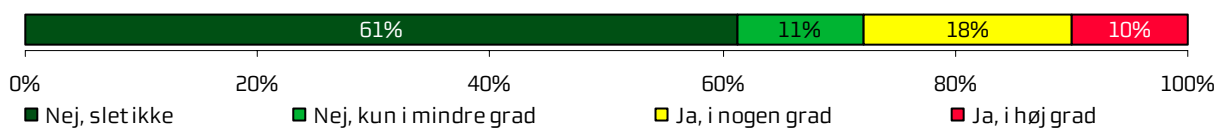
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



Orientering af praktiserende læge (n=72)



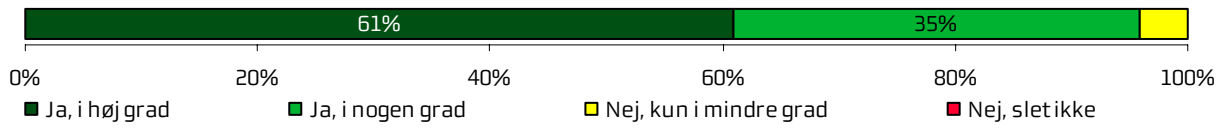
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=111)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	87 %	100 % *	85 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		88 %	84 %	100 % *	80 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		85 %	79 %	100 % *	69 % *	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	68 %	95 % *	49 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=123)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	91 %	100 % *	90 %	97 %

Bilag 1: Kommentarsamling


















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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, Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest




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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	De har altid god tid til at lytte, man sidder ikke med fornemmelsen af, at nu skal man blive færdig.	Virkelig godt
2	Jeg mødte STOR imødekommenhed og forståelse for min samlede situation.	Godt
3	Kunne gå mere i dybden og eventuelt undersøge alternative muligheder for yderligere undersøgelser hos større eksperter.	Intet svar
11	Møder altid venlige personer i ambulatoriet. Mener, der mangler hjælpe-plejepersonale til de mest handicappede patienter under behandlingen i ambulatoriet.	Godt
13	Jeg talte med en læge de første gange, og efterfølgende blev jeg tilknyttet en sygeplejerske til mine opfølgende samtaler. Først var jeg lidt utryk ved ikke fortsat at kunne tale med lægen, men mit epilepsi-forløb kører uden problemer, og sygeplejersken har jeg oplevet som fuldt kompetent. Jeg har oplevet, at der var tid til samtale og ro, og jeg har hver gang forladt hospitalet med en tryk fornemmelse.	Virkelig godt
14	Det var [nogle] meget positive "besøg". Jeg har [længe] været sygemeldt efter en ulykke, og det var første gang i forløbet, at jeg blev lyttet til, forstået og fik noget brugbart ud af det. Tak for det.	Virkelig godt
15	Kunne godt overholde lægens lovning om næste konsultation. Personalet meget flinkt, men tydeligvis under tidspres.	Dårligt
17	For lang ventetid med de forskellige behandlinger på begge sygehuse.	Godt
19	Har fået foretaget [indgreb] efter lumbalpunktur, og da med lokalbedøvelse i huden før punkturen. Forskellen hvad smerte angik var så markant, at jeg klart vil anbefale, at der ved lumbalpunktur generelt bliver lagt bedøvelse først. Det gjorde der ikke i mit tilfælde ved den første punktur. Der forekommer tidvist ændringer af planlagte tider, men de varsles i god tid, hvilket er positivt.	Godt
21	NN er super og dygtig. Er altid lyttende, og har kæmpe empatiske evner langt ud over alle grænser.	Virkelig godt
23	Jeg fik akut indlæggelse.	Virkelig godt
25	Skabe et hyggeligere venteværelse med bedre møbler (især stole!). Mere og bedre læsestof til ventetiden!	Virkelig godt
26	Hvis lægerne havde læst min journal ordentligt, kunne jeg have klaret MR-scanneren to gange i stedet for tre. Ventetiden er for langvarig mellem behandlinger og brevveksling til patienten.	Godt
27	Jeg synes, at ambulatoriet skulle arbejde bedre sammen med de praktiserende læger, da det virkelig går mig på, at hver gang jeg skal undersøges af dem, skal jeg selv fortælle hele min sygehistorie, før vi kan komme videre og det er ret irriterende. Så bedre samarbejde!	Virkelig godt

-  28 Dårligt, at lægerne talte latin indbyrdes!! Godt
-  29 Jeg kunne godt tænke mig, at personalet havde nok så megen tid eller lyst til at tale om netop mit sygdomsforløb, når jeg var der. Godt
-  30 I sparer en del tid og omkostninger ved at give dato og tidspunkt for næste besøg og er fri for at glemme mig. Dårligt
-  31 Den undersøgende/behandlende læge virkede rolig og fagligt kompetent. Lægen gav tid til uddybende svar på mine spørgsmål angående behandlingens eventuelle virkning/bivirkning. Godt
-  32 Bliver altid venligt modtaget. Føler at sygeplejersken har tid til at beskæftige sig med patienten og spørger venligt til helbred og almindelige, daglige interesser. Godt
-  35 Systemet med kontaktpersoner virker langsommelig ved kontakt, fordi der skal spørges og ventes på svar! Godt
-  36 Jeg er meget tilfreds både med personalet og min læge NN. Virkelig godt
-  37 Jeg ringede og bad om en samtale, da min sygdom pludselig kom i "udbrud". Jeg havde først en længere telefonsamtale med lægen/sygeplejersken og blev derefter kaldt til samtale i ambulatoriet med samme person. Vi talte sammen i en hel time. Hun havde svar på ALLE mine spørgsmål og vidste ALT om mit sygdomsforløb. Stor ros til sygeplejerskerne/lægerne. Godt
-  38 Nedsæt ventetiden på behandling og svar fra lægen. Det kan jeg ikke vurdere
-  39 God: Lægerne/andre ansatte er nogle flinke mennesker. Dårlig: Min læge havde IKKE læst min journal igennem, inden jeg kom. Skulle altid slå op i bog, når hun skulle finde medicin til mig. Havde svært ved at forstå min læge, men hun er flink (piller er ikke lykken). Dårligt
-  40 Det er nogle friske mennesker, der er på ambulatoriet. Godt
-  41 Jeg er utrolig skuffet over at skulle skifte læge med hensyn til mine behandlinger. Jeg var meget godt tilfreds med læge NN, som jeg havde inden han flyttede []. Det kan jeg ikke vurdere
-  43 Jeg kunne godt have ønsket, at [] oversættelse var mere sikker. Godt
-  45 [Der gik over to år], før jeg fandt ud af, hvad jeg fejlede. Dette var træls, specielt i forhold til mængden af undersøgelser, jeg fik, da det gav mig meget fravær. Godt
-  47 Jeg har været til undersøgelse flere gange og dette med flere forskellige læger. Jeg synes måske, at dette ikke var optimalt. Jeg brugte jo tid hver gang på at forklare mit sygdomsforløb. Det kan jeg ikke vurdere
-  49 Lægen skal være indstillet på, at det tager lang tid at lave en journaloptagelse på en dement patient. Alt gik igennem pårørende, der selv prøvede at "oversætte", hvad lægen forsøgte at sige til patienten. Lægen [] var sød, men svær at forstå for en ældre patient, der er rykket ud af sine vanterammer. Godt
-  51 I forbindelse med de indledende undersøgelser oplevede jeg, at jeg måtte rykke igennem to måneder for at få svar på den sidste og afgørende undersøgelse. Lægesekretærene lagde flere beske-

Bilag 1

der hos speciallægen og kunne fortælle, at han for længst havde fået svaret på undersøgelsen. Problemet blev først løst, da jeg fik tildelt en ny speciallæge. Siden har jeg kun fået en professionel og yderst tilfredsstillende behandling af både speciallægen og sygeplejersken.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 52 | Dejligt med et kort der viser: Et billede og navn og et direkte telefonnummer. På personen man har kontakt med. | Virkelig godt |
|  | 53 | Nedsætte ventetiden. Informere om ventetiden. Personalet (dem ved administrationen) skal være mere imødekommende og mere informerende. Gode sygeplejersker og læger. Personalet (sygeplejerskerne plus lægerne) er fantastiske til deres job. De er imødekommende, smilende og søde. | Godt |
|  | 54 | JEG ER MØDT MED FAGLIG KOMPETENCE OG INDFØLINGSEVNE. | Virkelig godt |












Neurologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
8	Kunne godt have ønsket en kortere ventetid, men informationen var der ikke noget i vejen med.	Godt
9	Det er snart [mange] år siden, jeg besøgte ambulatoriet første gang.	Godt
22	Fik intet at vide om ventetid.	Godt
30	Tog alt for lang ventetid.	Dårligt
34	Hurtig indkaldelse til undersøgelse.	Godt
36	Den første behandling foregik [på et sygehus]. Derefter er jeg blevet behandlet [på et andet sygehus].	Virkelig godt
48	Ok, nu er jeg gennem flere år kommet fast på Neurologisk Ambulatorium. Jeg har ikke noget at klage over som sådan. Jeg får gerne en tid et halvt år ude i fremtiden, og så får jeg et par breve om, at tiden er flyttet. Det er ok, men det betyder så, at jeg ikke har været der i den periode I undersøger.	Intet svar
49	Der blev anvist i henvisningen, at brevet om mødedatoen skulle sendes til pårørendes adresse. Dette fungerede ikke. Brevet blev sendt til patienten (dement). Heldigt, vi fandt brevet!! Patienten blev forvirret unødigt!	Godt
51	Det er over et år siden, så det kan jeg faktisk ikke huske.	Godt
53	Jeg fik slet ikke at vide, hvor lang tid jeg skulle vente. Jeg fik besked på, hvor jeg skulle gå hen og vente, og ventede et kvarter til 20 minutter. For dårligt!	Godt

Neurologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
	5	Vi sad og ventede ca. en halv time EFTER, at vi havde tjekket ind ved skranken. Så henvendte vi os igen, og så fik vi at vide, at den læge havde ferie - om vi ikke havde fået besked? NEJ, det havde vi ingen anelse om.	Godt
	10	Der var ingen information om, hvor man skulle vente og ingen tid på hvor længe.	Godt
	20	Kommer regelmæssigt, så kender efterhånden forløbet. Ps. Husker [for en del år siden], da jeg fik min diagnose, at neurologisk afdeling klarede informationen plus underretningen til "ug".	Godt
	27	Folk er altid smilende og imødekommende, når man møder op. Man kan næsten ikke vente med at få en ny tid.	Virkelig godt
	34	Åben og venlig.	Godt
	36	Jeg er altid blevet mødt med stor venlighed.	Virkelig godt
	37	Modtagelsen ligger langt fra selve venteværelset/gangen. Vi sidder og venter på gangen.	Godt
	49	Kort ventetid. Venlig modtagelse.	Godt
	50	Dejligt med mulighed for at få noget at drikke og få frugt.	Godt
	52	Hjælpesom, venlig, smilende.	Virkelig godt
	54	Venligt, hjælpsomt personale.	Virkelig godt

Neurologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
✎ 7	En af de første gange jeg skulle til behandling fik jeg ingen læge. Lidt derefter, der kom en ny, så nu går det rigtig godt.	Intet svar
✎ 12	Min hustru får fyldt sin medicinpumpe [jævnlig], og en gang er der gået [længere tid]. Det var en regnefejl, som måske kunne undgås ved at computeren kunne udregne [] og foreslå en dato.	Virkelig godt
✎ 15	Fejlmedicinering. Fik det dårligere efter ordinerings af medicin (ufrivillig vandladning og svagere)	Godt
✎ 30	Forkert medicinering. Sprogvanskeligheder.	Godt
✎ 39	Snakkede kun med én læge, og ikke andre. Men når jeg var indlagt, kunne de ikke forstå, at der ikke er blevet gjort noget ved mig. Dårlig kommunikation.	Virkelig dårligt
✎ 44	Manglende svar fra privathospitalet i Vejle.	Godt
✎ 45	Jeg fik en ENG-undersøgelse to gange i streg, hvor jeg egentlig skulle have lavet en EMG. Og jeg blev ikke informeret om fejlen, før jeg selv gjorde opmærksom på det. Jeg måtte efterfølgende vente en til to måneder på at få lavet en EMG.	Godt
✎ 46	Der måtte tilkaldes en narkoselæge.	Godt
✎ 49	Kun angående afdeling to.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 51	Jeg har flere gange oplevet, at computere ikke fungerede, så der ikke var adgang til min journal.	Godt

Neurologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg blev glad for aftalen om et nyt kontrolbesøg.	Godt
4	Særdeles god behandling, tak.	Godt
6	Der er aldrig ventetid. Personalet er interesseret i mit velbefindende. Jeg kommer her [ofte], og er tryk ved både hospitalet og personalet. Bliver altid godt modtaget.	Virkelig godt
13	Jeg har under hele forløbet mødt superdygtige og højt kvalificerede medarbejdere, der var der for mig. Det har hver gang været en betryggende oplevelse.	Virkelig godt
16	Første gang havde lægen ikke sat sig ind i sagen, og det virkede ikke til, at lægen havde tid til, at vi skulle være der, var meget forvirret og kunne slet ikke forklare tingene på en ordentlig måde.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Nej! Dertil skal det siges, at jeg hører til den gruppe, der er for syge til de raske, men for raske til de syge.	Det kan jeg ikke vurdere
30	Hvorfor giver I ikke besked om næste besøg, før man går fra hospitalet? Enten glemmer I, man skal ind og må rykke op til flere gange. Meget irriterende.	Dårligt
33	Ja, der bliver slukket mellem fem og ti gange forkert for hver muskel, der skal rammes.	Det kan jeg ikke vurdere
36	Jeg er blevet så godt behandlet fra første gang, jeg var der.	Virkelig godt
37	Jeg har fået tjekket alt vedrørende min sygdom og har fået en tilbagemelding, når prøverne var efterset. Det er rart at vide, at der ingen "løse ender" er.	Godt
38	Tidsforløbet har været langt for den samlede undersøgelse. [I alt ca. et halvt år].	Det kan jeg ikke vurdere
39	Piller er ikke altid vejen frem. Undersøg patienterne mere eller send dem videre.	Dårligt
40	Det var en meget forstående læge jeg havde. []	Godt
42	Jeg havde meget ventetid ved blodprøverne. Dette er sket flere gange under tidligere besøg.	Godt
44	Lægen gav udtryk for, at andet hospital ikke var godt, og at man ikke skulle bruge det.	Godt
51	Der er ofte en del ventetid mellem undersøgelsen hos speciallægen og sygeplejersken (30-45 min.).	Godt
54	FAGLIGT KOMPETENT OG PRÆGET AF EMPATI.	Virkelig godt

Neurologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
✎ 5	Efter HVERT besøg blev der IKKE videresendt besked til lægen, før der blev spurgt efter den LAAANG tid efter. Dato for VORES næste besøg fik vi ikke, før vi ringede efter en fire uger efter sidste besøg.	Godt
✎ 13	Jeg skylder lægen og sygeplejersken, som jeg er tilknyttet, stor tak. Deres behandling har givet mig livskvaliteten tilbage.	Virkelig godt
✎ 15	Lang ventetid på indkaldelse. Lægen vil gerne se mig efter [nogle] måneder, men der kommer ingen indkaldelse, før jeg selv ringer.	Dårligt
✎ 21	At eksempelvis én afdeling samarbejder mere med en anden afdeling om at have den samme livsstilskoncept.	Virkelig godt
✎ 24	Aldrig ventetid, dvs. én enkelt gang ca. 5-10 minutters forsinkelse, men informeret allerede ved ankomst. Dejligt personale - god, kompetent og omsorgsfuld behandling/undersøgelse.	Intet svar
✎ 53	Jeg mangler information omkring netop, hvad jeg må, og hvad jeg ikke må.	Godt
✎ 54	Jeg er tryk ved at have en aftale om, at jeg altid kan ringe, hvis der er problemer. Det har jeg benyttet mig af et par gange, og hver gang har det været let at komme i kontakt med en af mine kontaktpersoner.	Virkelig godt