

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Neurofysiologisk Ambulatorium  
Neurologisk Afdeling N  
Regionshospitalet Viborg, Skive



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](mailto: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:	150
Besvarelser fra afsnittets patienter:	87
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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



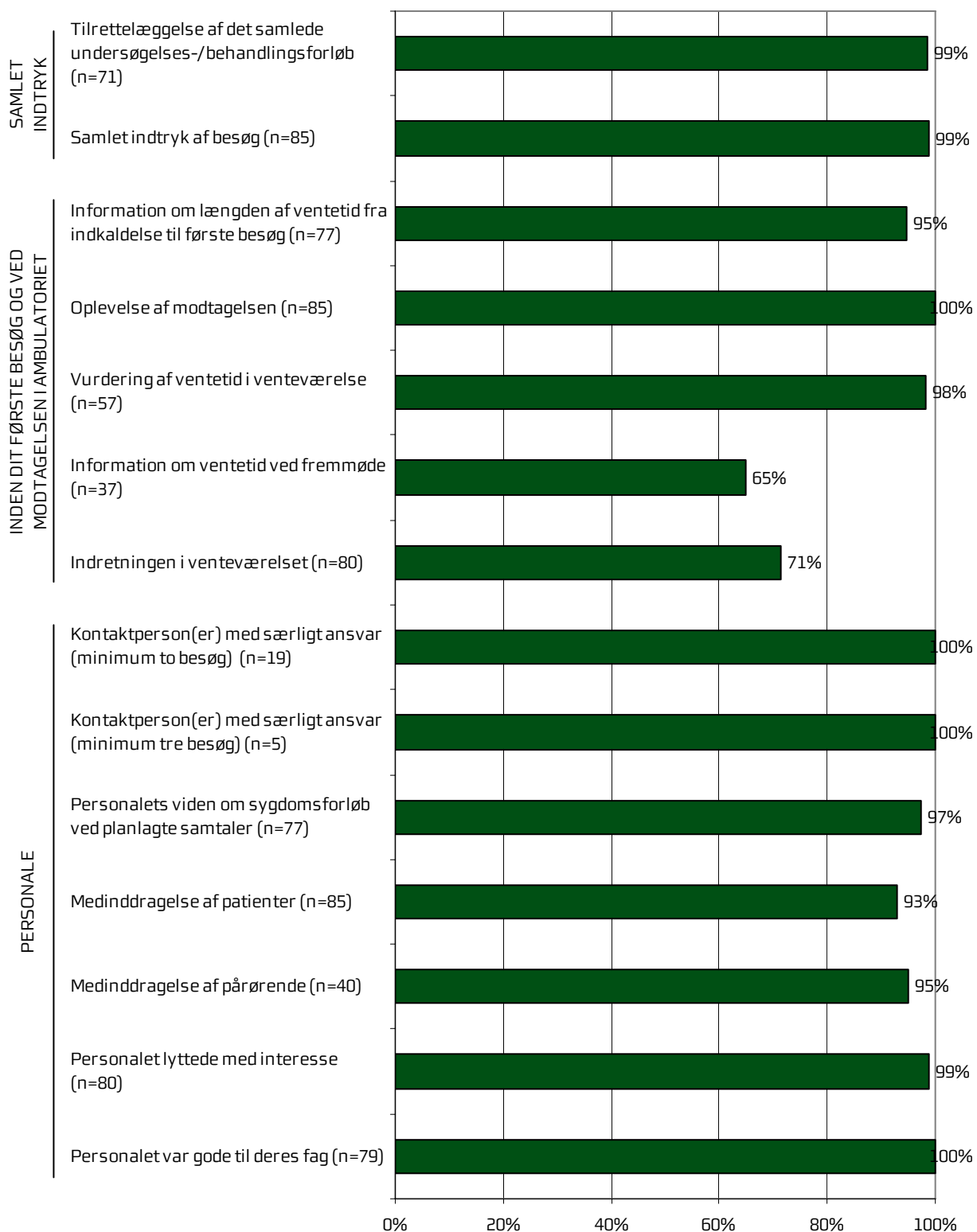


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

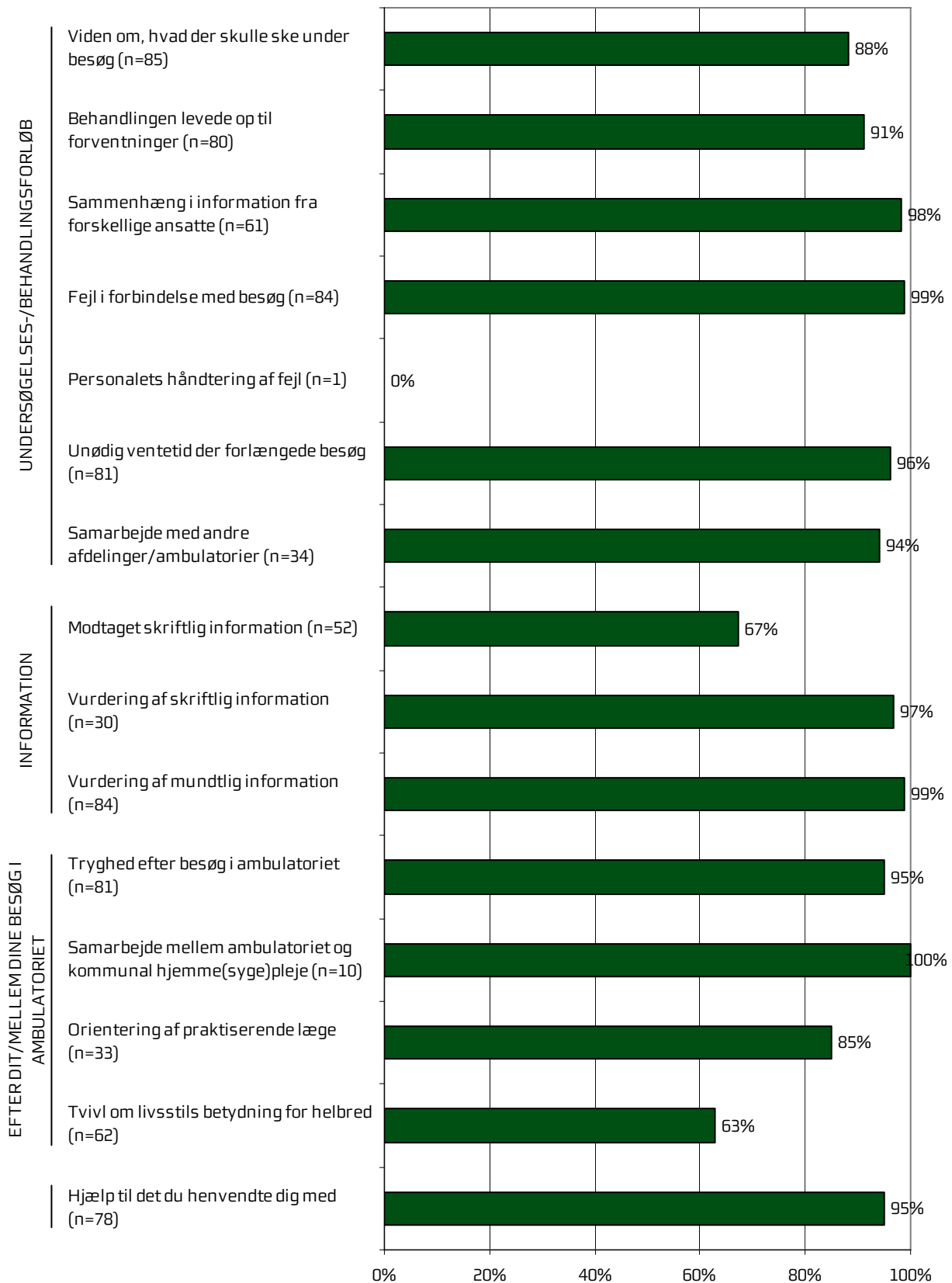
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

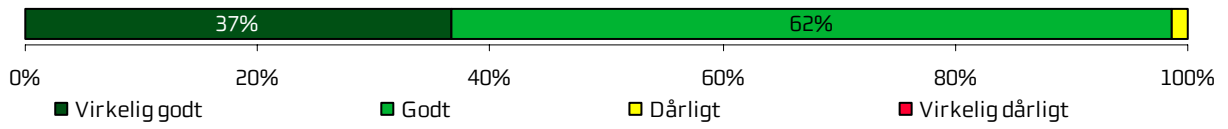
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

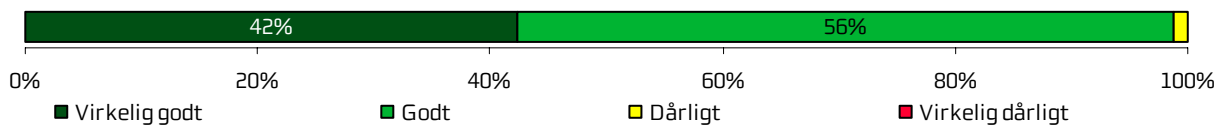
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=71)



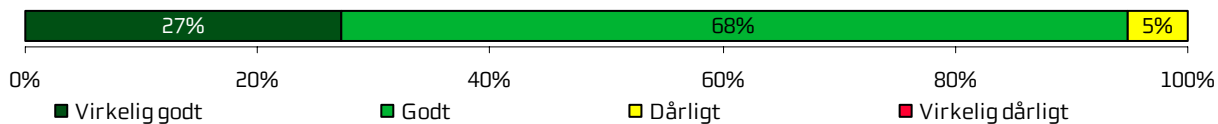
Samlet indtryk af besøg (n=85)



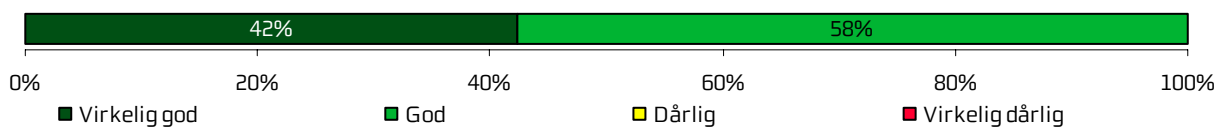
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	92 %	100 %	91 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	92 % *	98 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

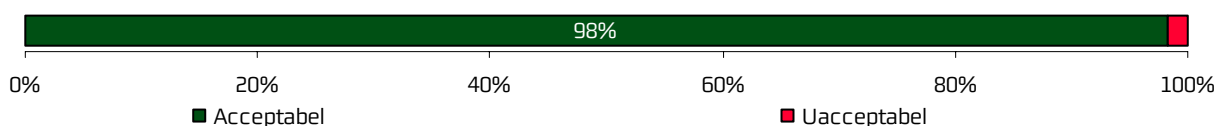
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=77)



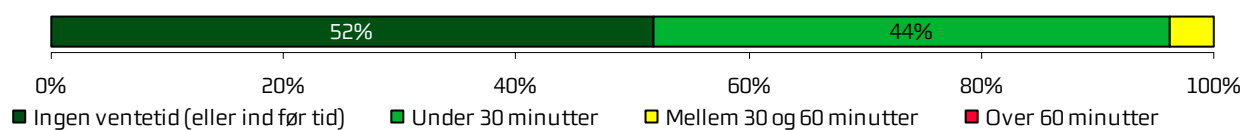
Oplevelse af modtagelsen (n=85)



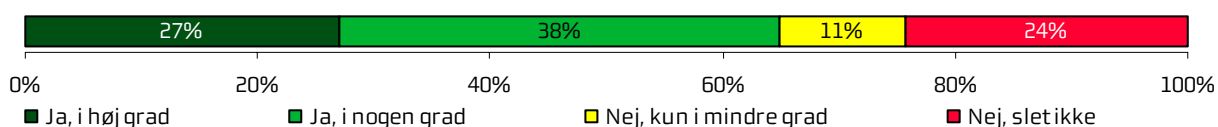
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=57)



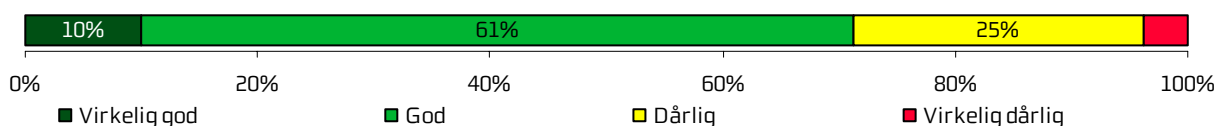
Længde af ventetid i venteværelse (n=81)



Information om ventetid ved fremmøde (n=37)



Indretningen i venteværelset (n=80)

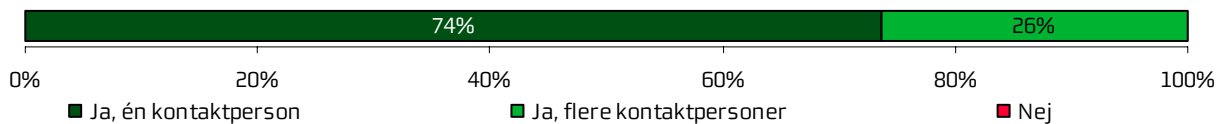




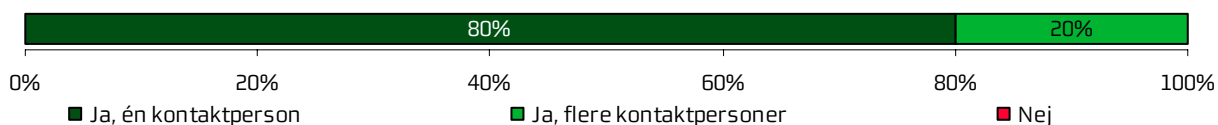
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 % *	91 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		98 %	-	100 %	89 % *	94 %
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?		65 %	52 %	80 %	34 % *	52 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		71 %	62 %	98 % *	53 % *	86 % *

## Personale

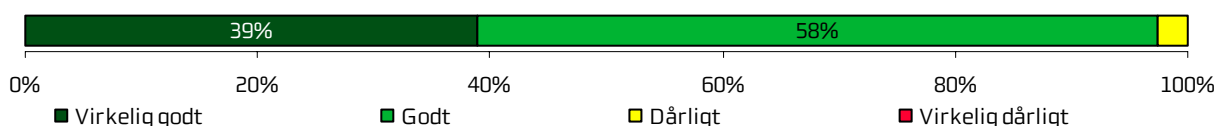
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=19)



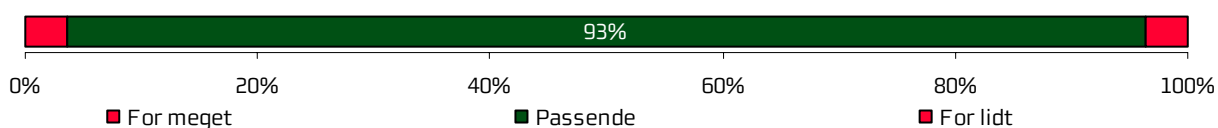
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=5)



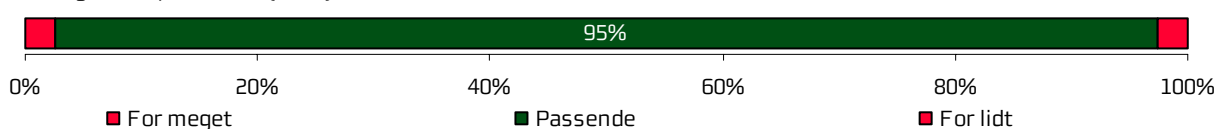
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=77)



Medinddragelse af patienter (n=85)



Medinddragelse af pårørende (n=40)



Personalet lyttede med interesse (n=80)



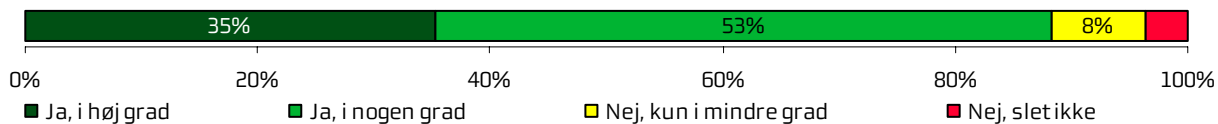
Personalet var gode til deres fag (n=79)



	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)		100 %	90 %	100 %	59 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		100 %	-	98 %	70 %	80 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	95 %	100 %	88 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	94 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	84 %	99 %	83 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	98 %	100 %	92 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	95 %	99 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

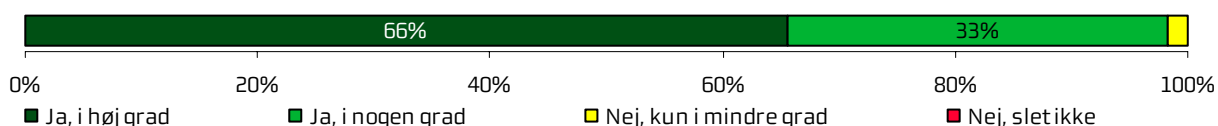
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=85)



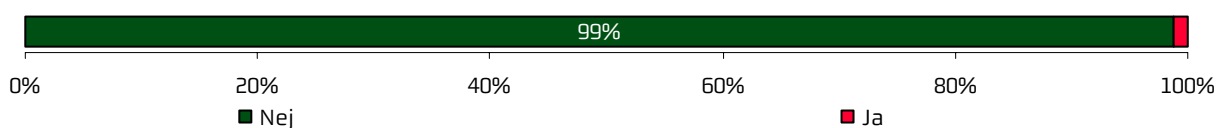
Behandlingen levede op til forventninger (n=80)



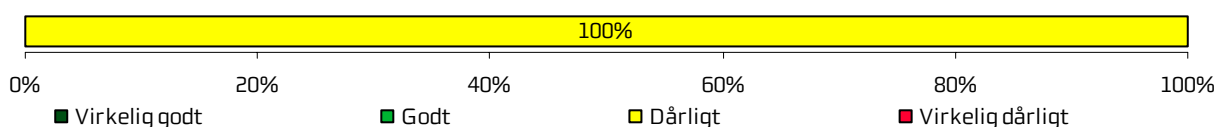
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=61)



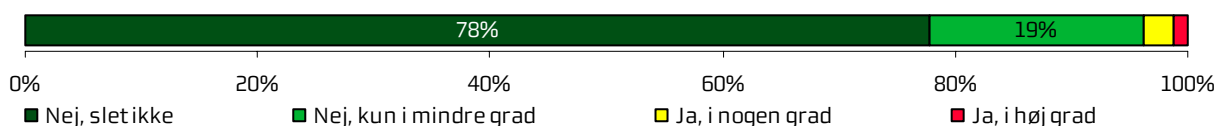
Fejl i forbindelse med besøg (n=84)



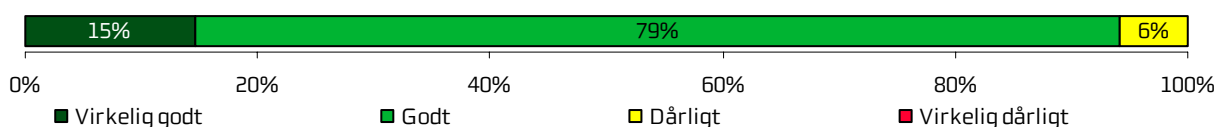
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=81)



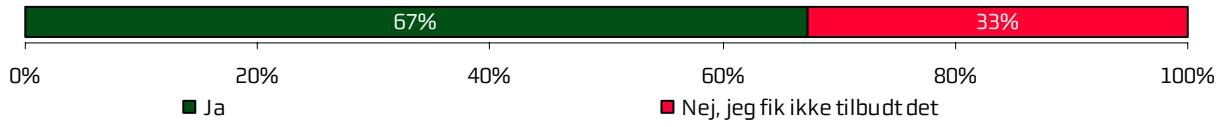
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=34)



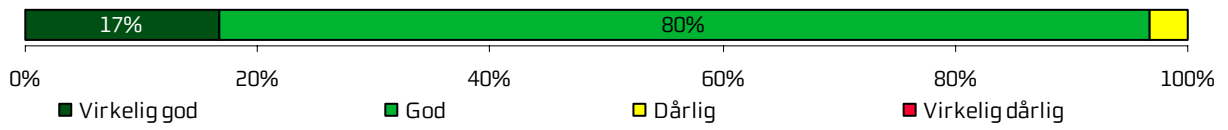
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	84 %	99 % *	80 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	94 %	100 % *	83 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	88 % *	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	-	100 %	88 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	96 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		96 %	95 %	97 %	83 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	81 %	100 %	84 %	93 %

## Information

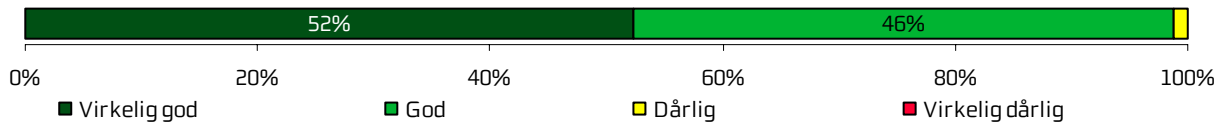
Modtaget skriftlig information (n=52)



Vurdering af skriftlig information (n=30)



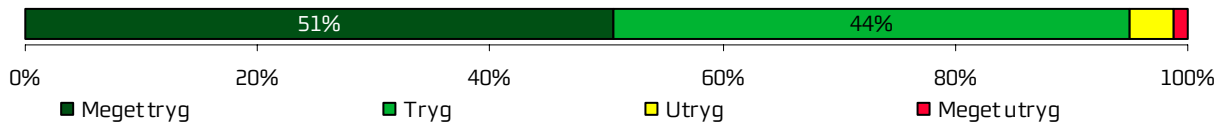
Vurdering af mundtlig information (n=84)



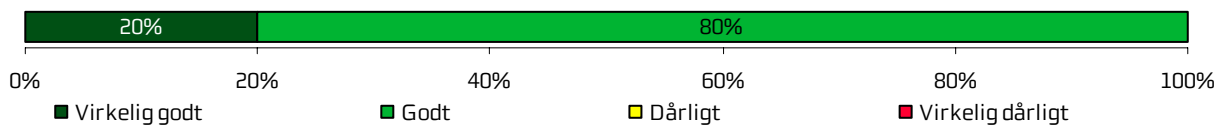
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	95 % *	41 % *	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	91 % *	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

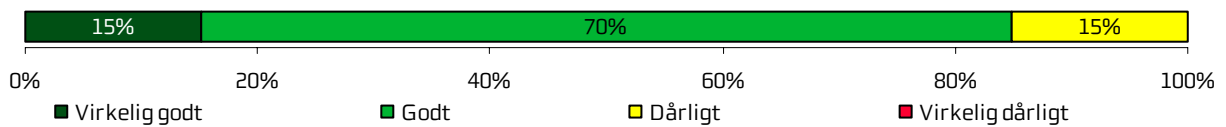
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=81)



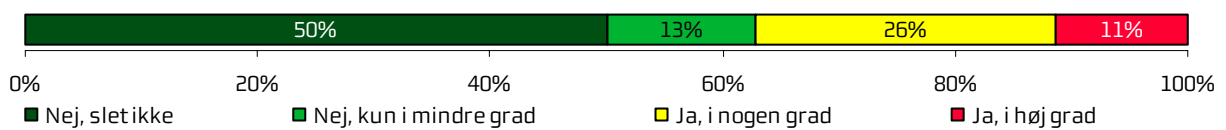
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=33)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=62)

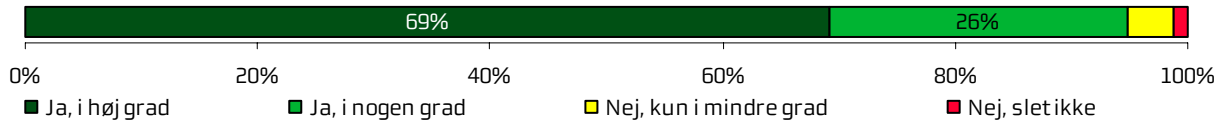




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	99 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	88 %	100 %	84 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		85 %	86 %	100 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		63 %	77 %	89 % *	55 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=78)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		95 %	97 %	100 % *	91 %	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.

## Neurofysiologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg synes, ventetiden er for lang fra man er til den sidste undersøgelse. For mit vedkommende var det [flere] uger. Det er til at få nerver af, det burde I tænke på.	Intet svar
2	Jeg blev behandlet professionelt af en person, ingen ventetid. Husk at give beskeden tilbage, da disse mennesker har brug for ros.	Virkelig godt
3	Lægen kunne godt have lyttet mere, forstået mig bedre, så jeg ikke blev sendt videre i systemet til fejltagtig undersøgelse, der ikke kunne afhjælpe mine problemer.	Intet svar
4	NN kunne godt være lidt mere imødekommende - virker meget sur og irriteret, når man ankommer og evt. spørger om noget. Sygeplejerskerne super gode - samt deres åbningstider er bare super - så man kan passe sit arbejde.	Godt
7	Måske lidt bedre informationsniveau.	Det kan jeg ikke vurdere
8	De er alle venlige og hjælpsomme. Hvis man har problemer, prøver de at hjælpe, så man er tilfreds. Altid smilende og forstående overfor spørgsmål, som de løser til alles bedste.	Godt
10	Vi synes, neurologisk afdeling Skive gør et kæmpe arbejde for os, er altid smilende og hjælpsomme. Håber neurologisk afdeling i Skive bliver bevaret.	Intet svar
11	Bliver altid modtaget på en meget venlig og professionel måde.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at de gør det meget godt, og er altid smilende og i godt humør.	Intet svar
14	Tak for akut hjælp med mit apparat.	Virkelig godt
15	Gode til at informere når man henvender sig til afdelingen. Kan virke lidt langsomme til at sende henvisningerne videre. Der gik ikke lang tid fra min egen læge havde sendt henvisningen, til jeg fik første indkaldelse fra afdelingen. Det var dejligt, når man går og har ondt.	Godt
16	Jeg er blevet utrolig godt behandlet af sygeplejerskerne. De gør deres arbejde rigtig godt, og de er altid smilende og venlige. Det eneste lille minus er, at det er svært at få hurtige tider ved sekretærrerne, men de kender nok ikke problemet med hensyn til at holde sig vågen og være meget træt.	Virkelig godt
18	Altid søde mennesker.	Godt
19	Sød. Venlig. Dygtig.	Virkelig godt
23	Ventetiden er ALT for lang fra jeg starter fra egen læge til hvornår, jeg får at vide, hvad jeg fejler!	Godt
24	[Et sygehus] mente, at jeg skulle gå fast til kontrol, men det mente [et andet sygehus] ikke. Godt at	Dårligt








jeg har en god læge, der gider at lytte til mig.

 25 Ambulatoriet gav mig alt den hjælp og information, som jeg har brug for.

Virkelig godt

## Neurofysiologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	5	Ventetiden er for lang, inden man får en tid.	Godt
	6	Jeg fik et brev med posten med en tid. Fik ikke noget indtryk af, at der var "ventetid".	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Meget langtrukket, stor ventetid inden diagnose hos læge NN.	Virkelig godt
	17	For lang ventetid fra henvisning fra læge til modtagelse på ambulatorium (to måneder).	Godt
	20	Der var ikke et venteværelse. Jeg måtte sidde på gangen.	Godt
	24	Der gik for lang tid, inden jeg skulle være hos jer. Det skulle have været klaret, mens det var galt.	Dårligt
	25	Alt gik fint i mødet med lægen NN, som sendte videre til ambulatoriet, og jeg fik min maskine, som er min "livsven". Jeg følte, at her var nogle dejlige mennesker, som ville give mig lift til at få en bedre livskvalitet. Tak.	Virkelig godt





**Neurofysiologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive**

**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
✎ 6	Jeg opdagede ikke lige selv skiltet med besked om, hvor man skulle melde sin ankomst. Men blev opmærksom på det pga. en anden ventende.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 9	Venlighed, omsorg, varme. Personalet talte ikke ned til mig. Var meget venligt og imødekommende.	Virkelig godt
✎ 13	Venligt personale!	Godt
✎ 14	Nogle kompetente sygeplejersker/vejledere.	Virkelig godt
✎ 16	Jeg kan kun sige rosende ord. Jeg er altid kommet ind før tiden, som jeg skulle være der.	Virkelig godt
✎ 20	Flinkt personale	Godt





## Neurofysiologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	3	Blev sendt til [] undersøgelse i [] underarm, selv om det er overarmen, der er problemer med.	Dårligt
	15	Der gik lang tid fra undersøgelsen til det videre forløb. Var til undersøgelse og fik at vide, at næste afdeling først havde modtaget henvisning [ca. to uger senere].	Intet svar





**Neurofysiologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Har ventet meget længe på svar på undersøgelsen pga. forkert adresse på svarbrevet.	Intet svar
	14	Personalet er godt udrustet.	Virkelig godt
	15	Til nogle undersøgelser er de hurtige til at sende videre. Til andre bruger de lang tid.	Godt
	20	Der var kun en person på afdelingen, så vidt jeg ved.	Godt

**Neurofysiologisk Ambulatorium, Neurologisk Afdeling N, Regionshospitalet Viborg, Skive**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurofysiologisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	15	Mangler afklaring.	Godt
	21	En god oplevelse. Resultatet har jeg ikke hørt fra min praktiserende læge endnu.	Godt
	22	Oplevelse af forkert information.	Godt
	25	Kun gode. Nogle søde og rare piger.	Virkelig godt