

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Afsnit NFYS  
Neurofysiologisk Afdeling  
Århus Sygehus**

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

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

Rapporten er udarbejdet af

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

## Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

## Rapporteringen

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

## Rapportgrundlag

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|  |     |
|--|-----|
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 203 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 101 |
| 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.

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





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

### Yderligere information

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

---

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

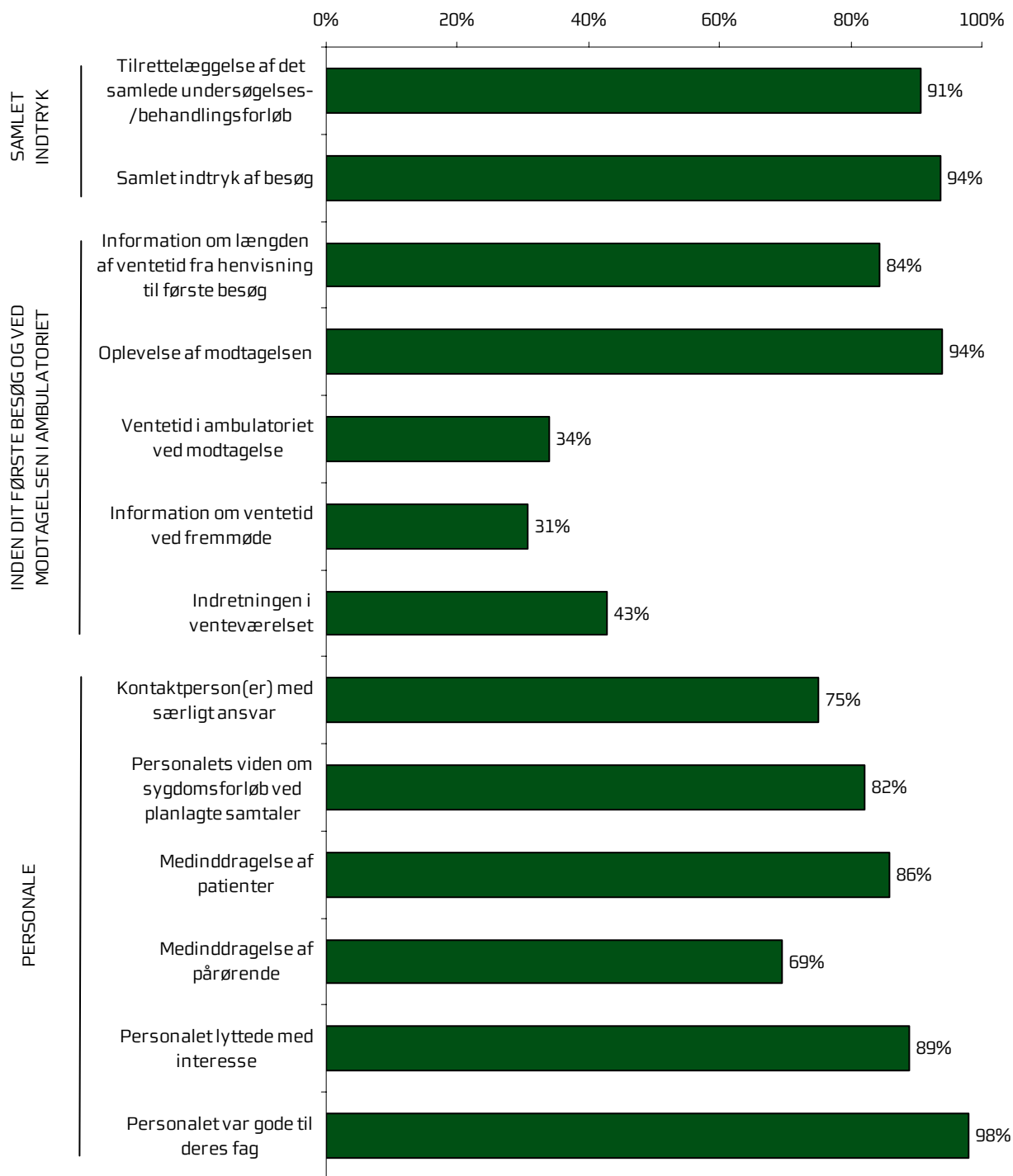


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

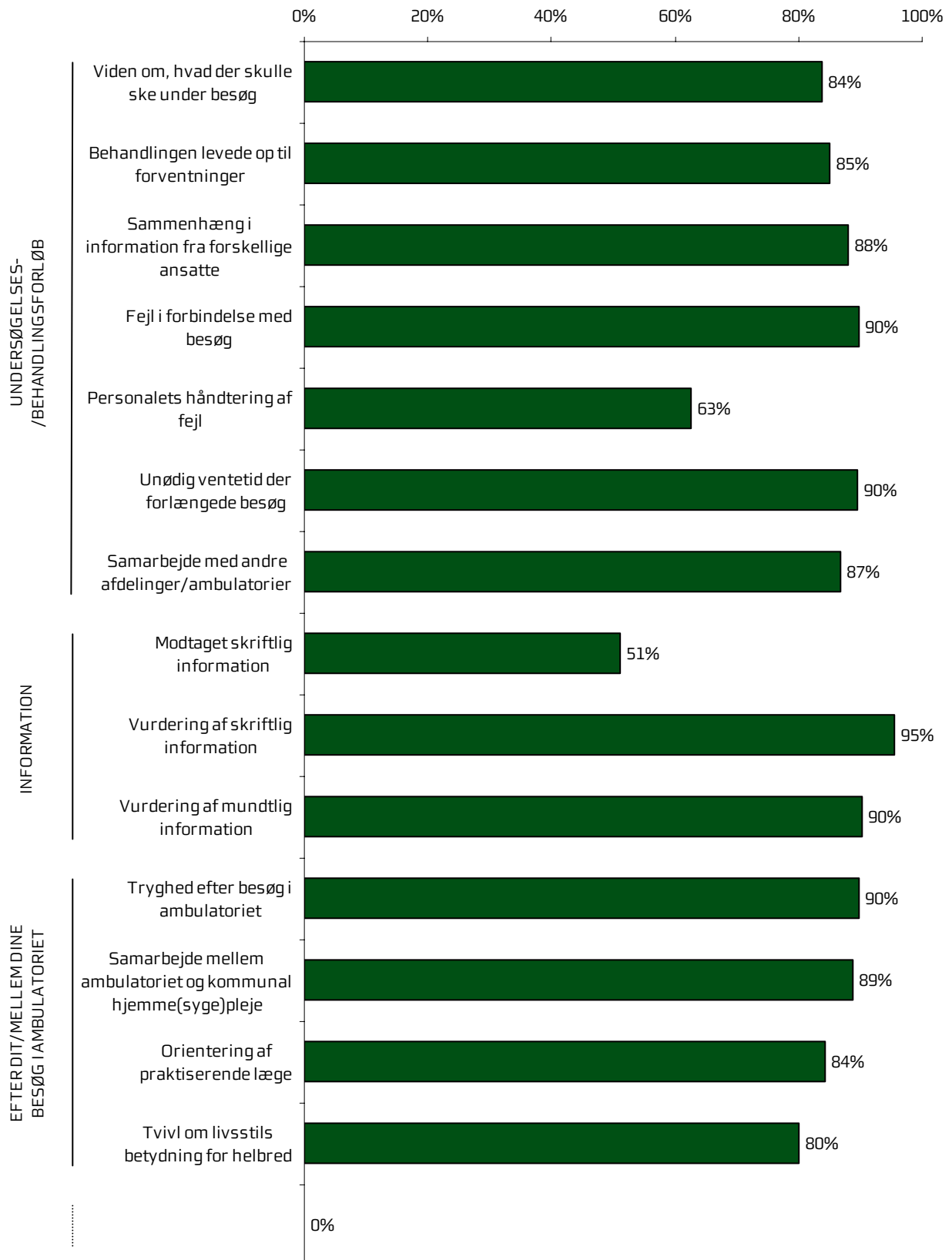
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



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





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

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

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

### Siderne i dobbelttopslagene

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

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

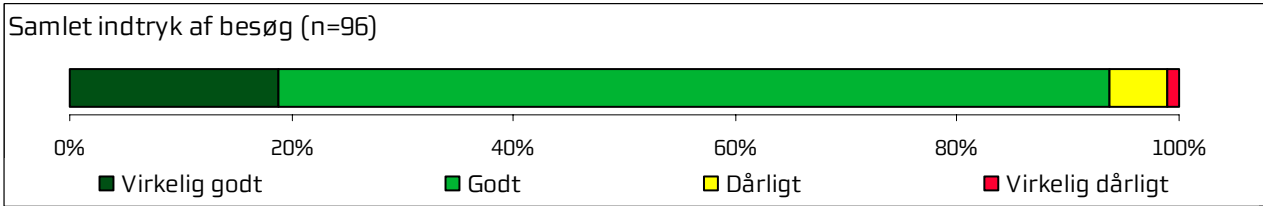
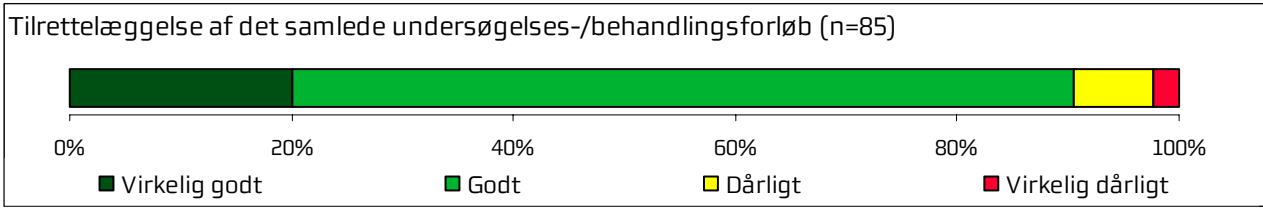
### Tilfældige forskelle?

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

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

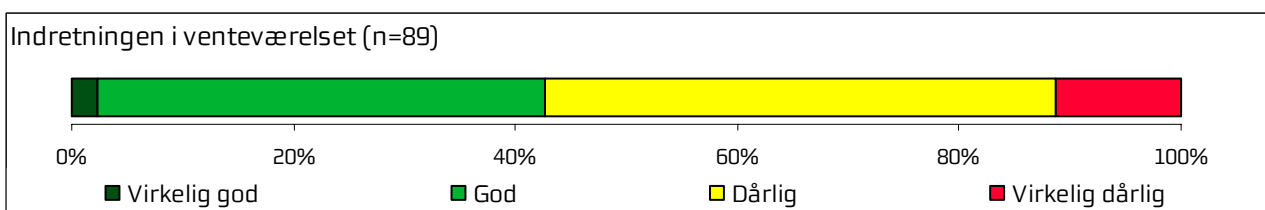
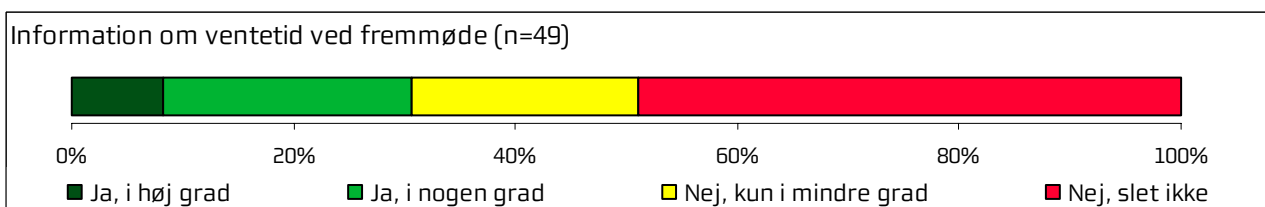
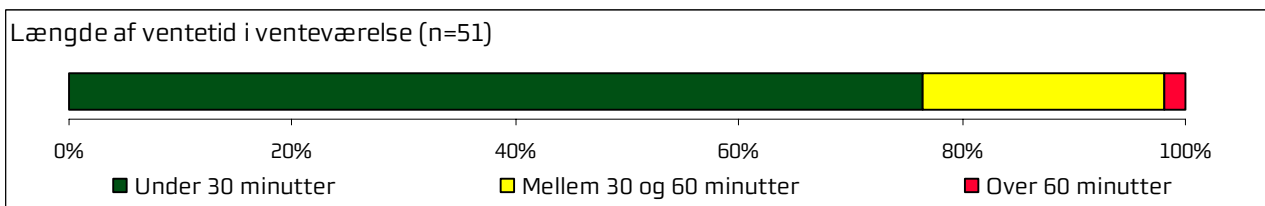
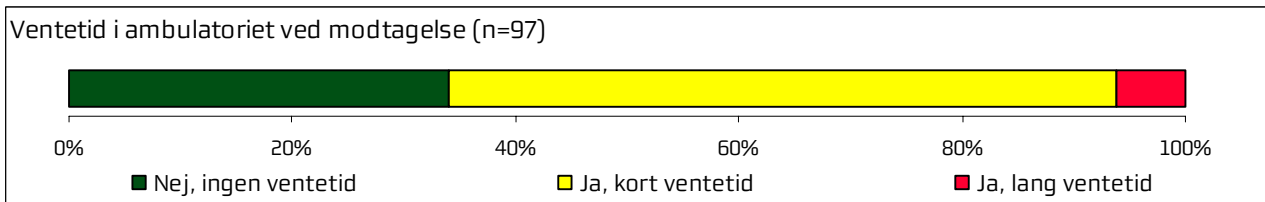
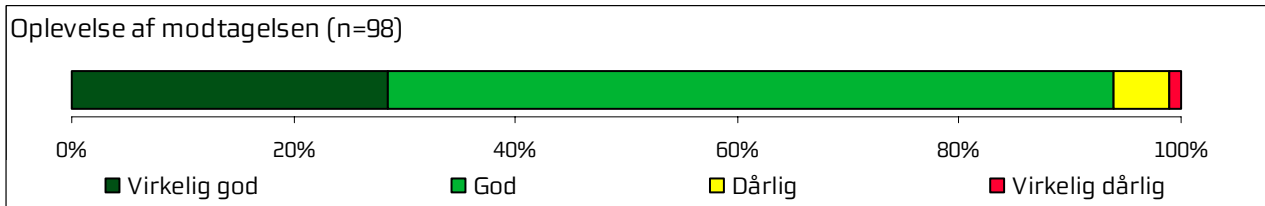
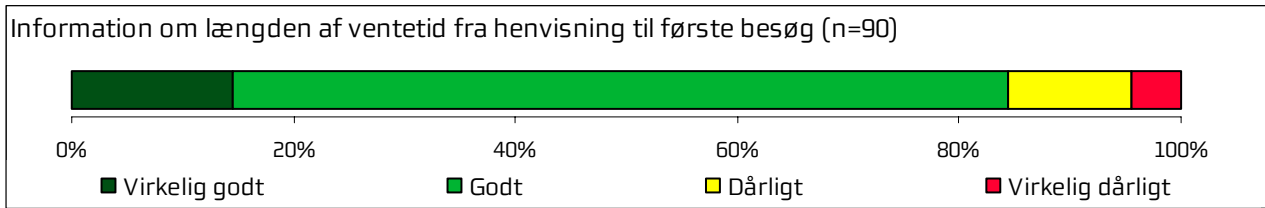




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 91%  | -    | -    | 100%*  | 86%       | 94%        |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                                    | 94%  | -    | -    | 100%*  | 88%       | 95%        |

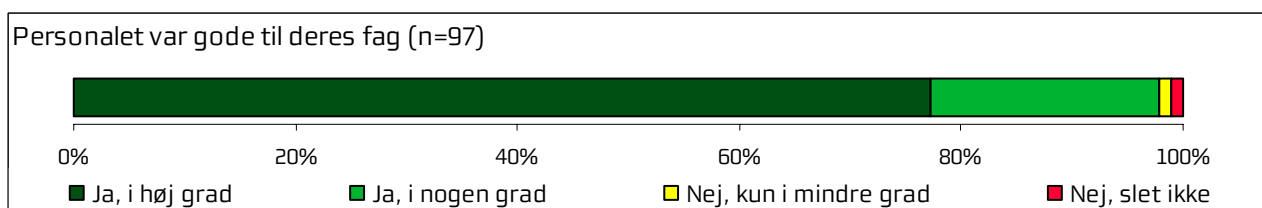
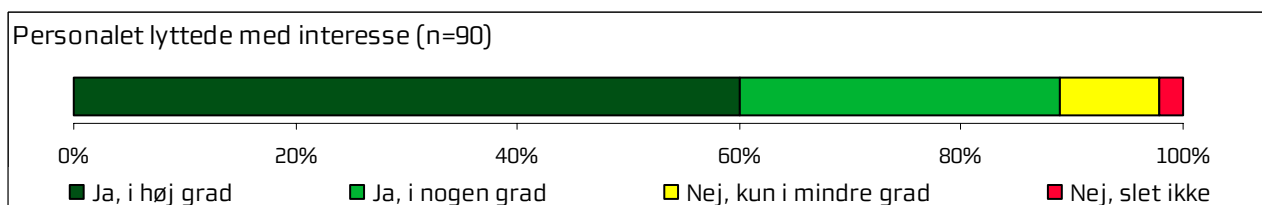
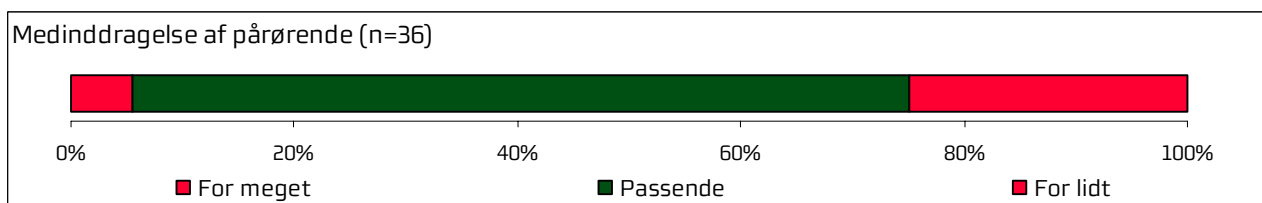
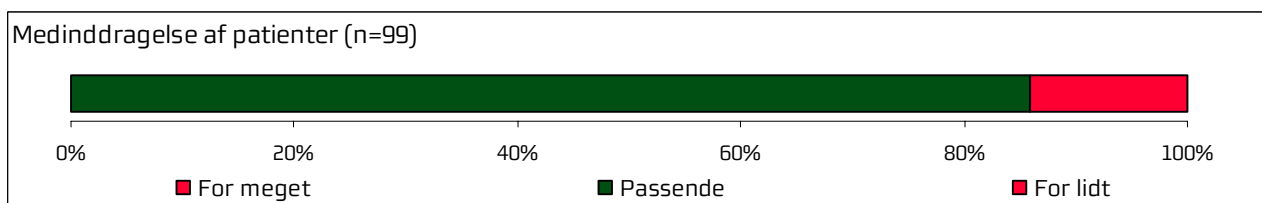
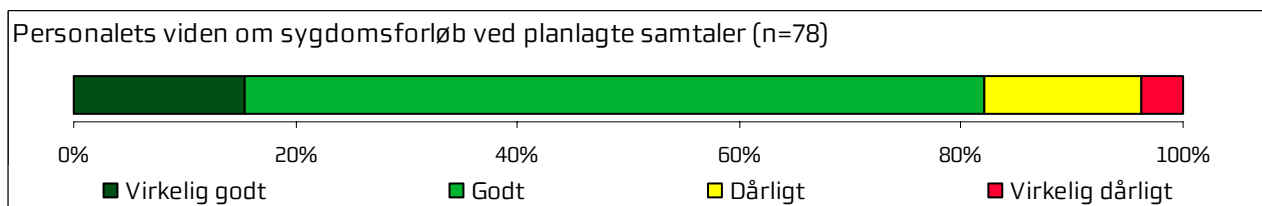
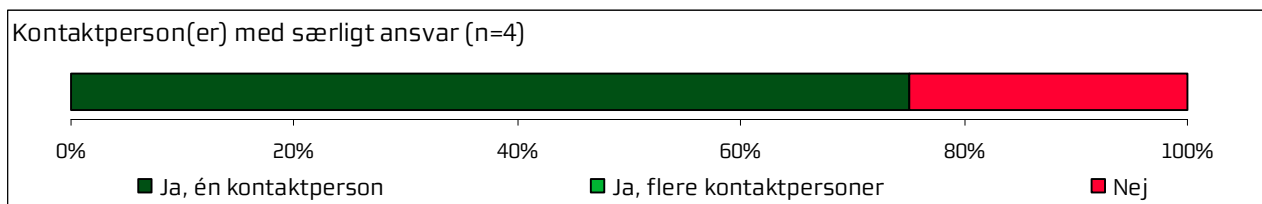
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

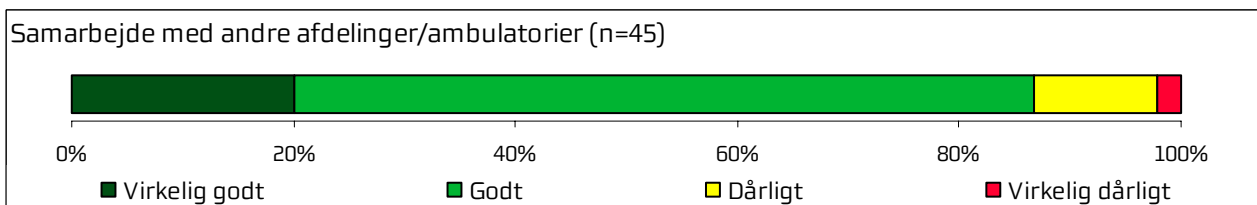
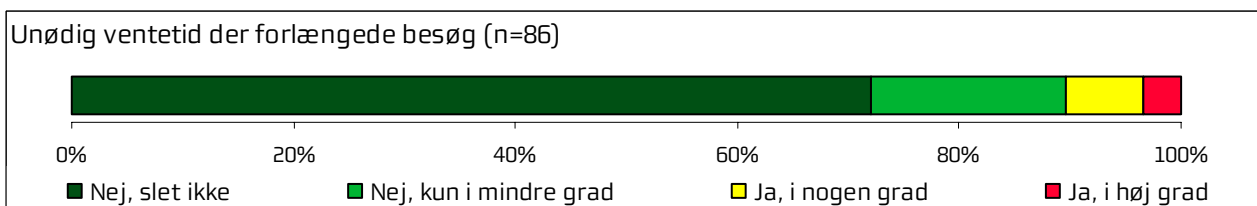
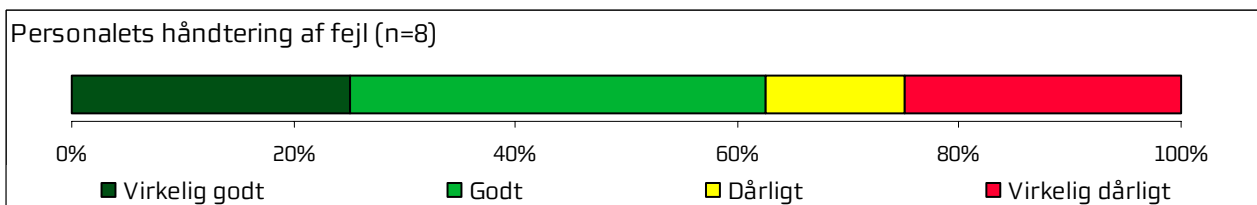
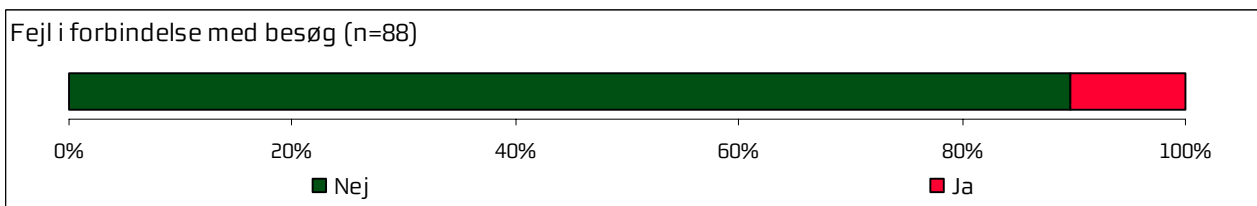
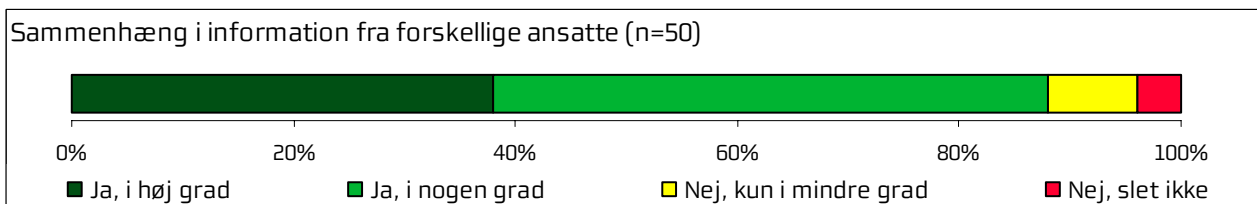
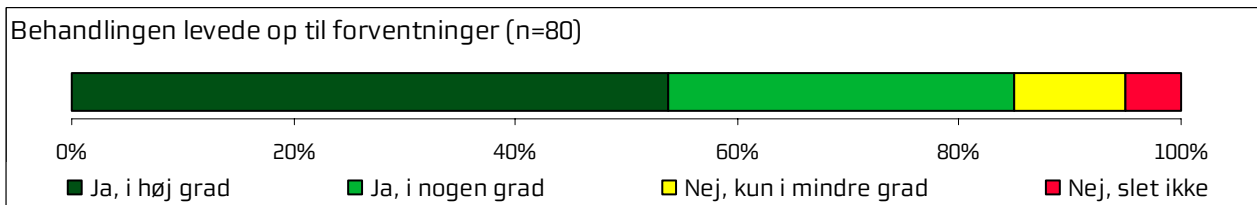
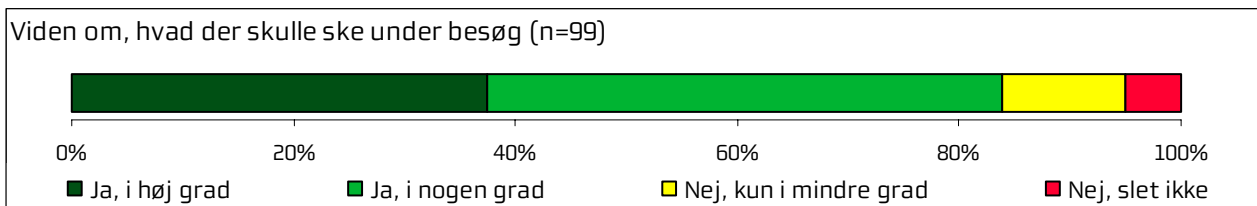
|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 84%  | -    | -    | 96%*   | 76%       | 86%        |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?   | 94%  | -    | -    | 100%*  | 92%       | 97%        |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?   | 34%  | -    | -    | 50%*   | 10%*      | 24%*       |
| 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?  | 31%  | -    | -    | 69%*   | 19%       | 36%        |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?  | 43%  | -    | -    | 89%*   | 50%       | 72%*       |

### 4.3 Personale



|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 75%  | -    | -    | 96%    | 54%       | 75%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?             | 82%  | -    | -    | 100%*  | 78%       | 89%        |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                     | 86%  | -    | -    | 99%*   | 79%       | 91%        |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?         | 69%  | -    | -    | 100%*  | 73%       | 89%*       |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 89%  | -    | -    | 100%*  | 85%       | 94%        |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   | 98%  | -    | -    | 100%   | 91%*      | 97%        |

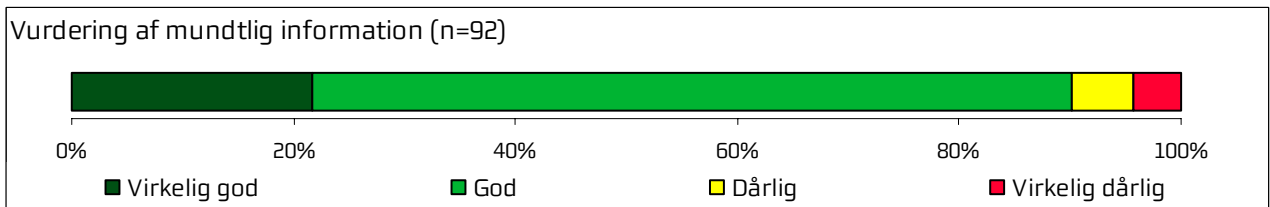
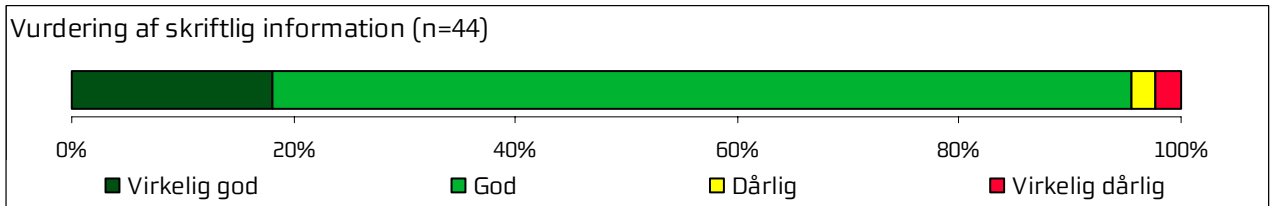
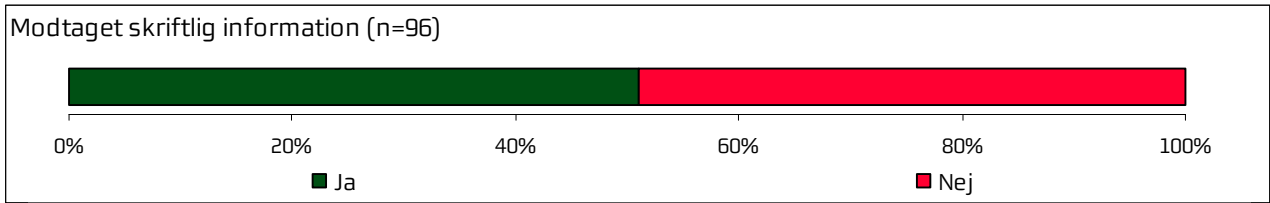
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?  | 84%  | -    | -    | 96%*   | 72%       | 88%        |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 85%  | -    | -    | 100%*  | 79%       | 91%        |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 88%  | -    | -    | 98%*   | 82%       | 91%        |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 90%  | -    | -    | 95%    | 73%*      | 84%        |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                             | 63%  | -    | -    | 100%   | 25%       | 74%        |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 90%  | -    | -    | 96%    | 67%*      | 81%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 87%  | -    | -    | 100%*  | 77%       | 88%        |

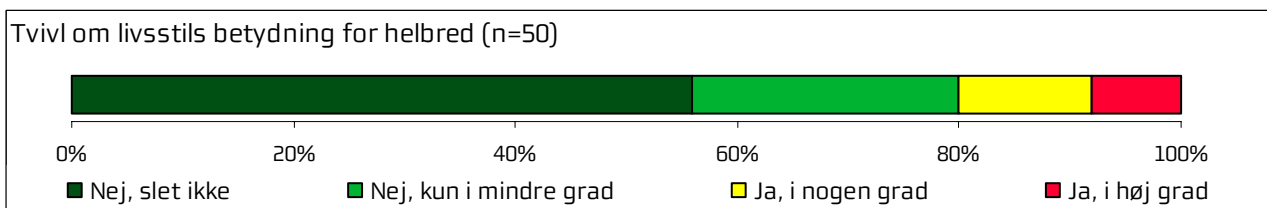
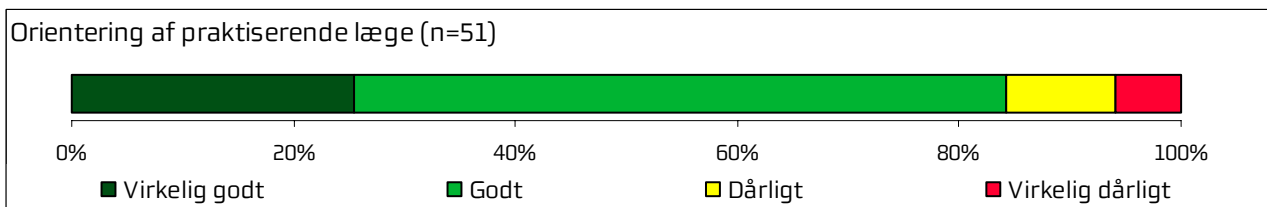
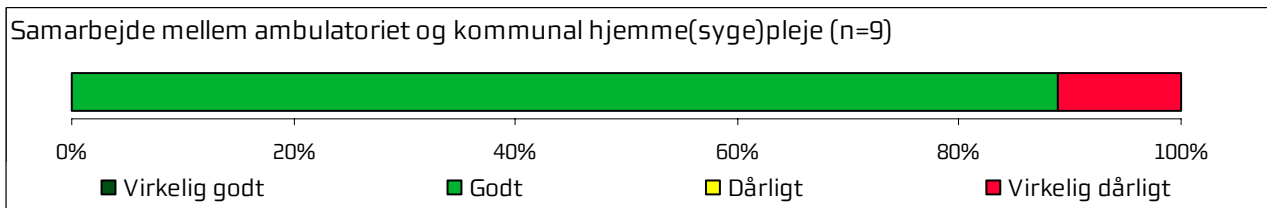
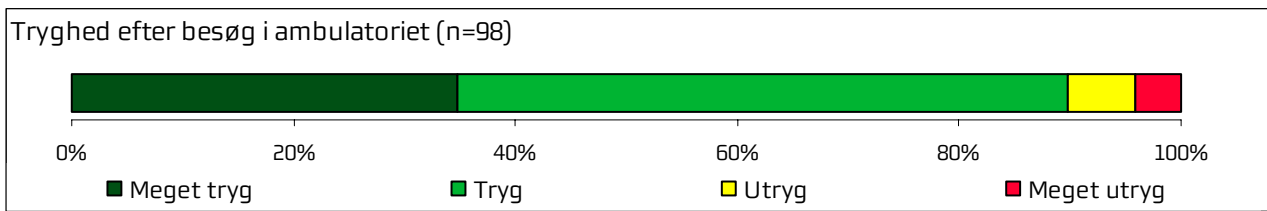
### 4.5 Information





|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling? | 51%  | -    | -    | 80%*   | 37%*      | 53%        |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?  | 95%  | -    | -    | 100%   | 89%       | 96%        |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?   | 90%  | -    | -    | 100%*  | 87%       | 94%        |

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

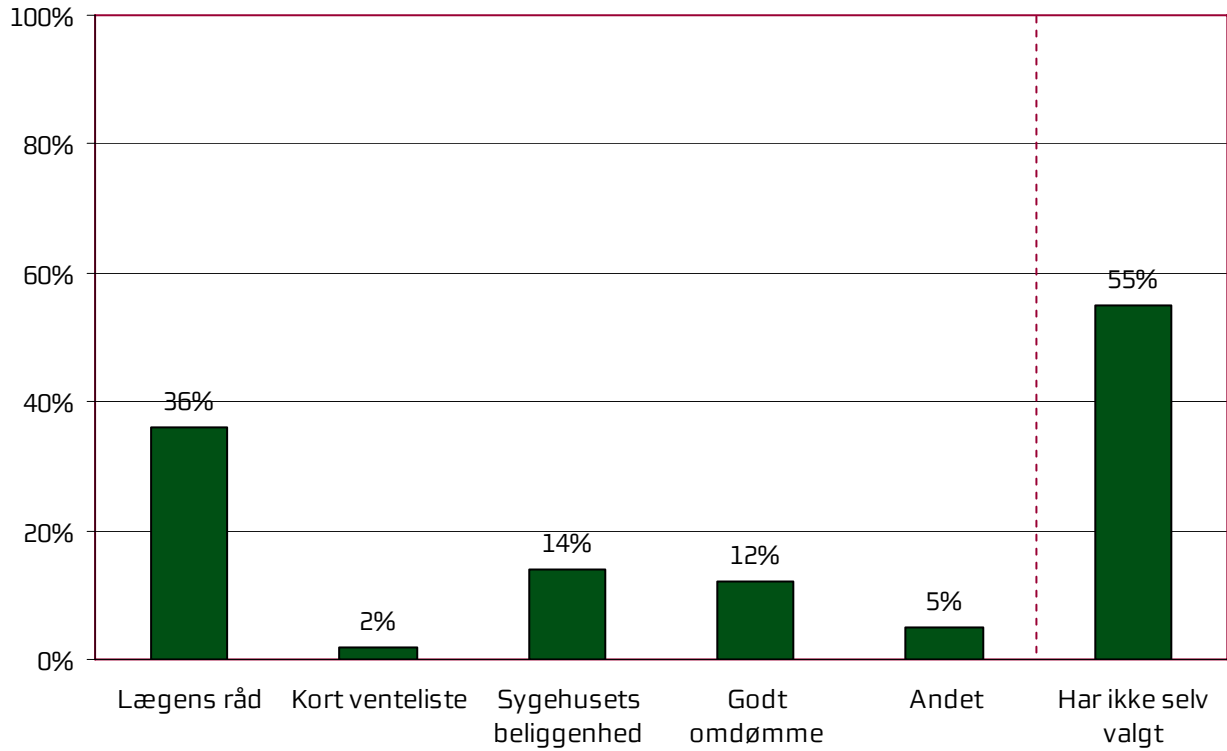


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 90%  | -    | -    | 99%*   | 82%       | 91%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 89%  | -    | -    | 100%   | 70%       | 88%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                     | 84%  | -    | -    | 100%*  | 57%*      | 82%        |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?  | 80%  | -    | -    | 91%    | 61%*      | 75%        |

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

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



## **Bilag 1: Kommentarsamling**

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

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

## Afsnit NFYS

**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  | Jeg så gerne, at ventetiden blev mindre. Jeg kan kun sige, at jeg er blevet godt behandlet af alle på afdelingen.   | Godt                       |
| 2  | Fik ikke videresendt/koordineret videre forløb.   | Godt                       |
| 5  | Jeg tror inderst inde, at personalet på ambulatoriet gør det, de mener, de kan, når det er set fra deres arbejdsplads. Men som patient kunne jeg ønske at fornemme, at det var mig, det handlede om lige i nuet, hvor det er mig, der er til stede. Men jeg ved, hvor svært det kan være at have en arbejdsdag, der er stresset og så samtidig tage sig af så mange forskellige menneskers behov, og jeg vil tro ikke alle har samme behov for at være "centrum", men jeg har altid, efter de fleste besøg, en fornemmelse af, at der var for travlt til at have ekstra tid og overskud til lige netop min behandling og mit behov. Men jeg tror, alle har gjort deres bedste ud fra de givne omstændigheder. | Godt                       |
| 9  | Sygeplejersken gav sig god tid, og det var godt, så der var plads til spørgsmål.  | Godt                       |
| 13 | Lægerne skal lytte!   | Virkelig dårligt           |
| 16 | Hvis mit besøg har gjaldt min sygdom, er jeg blevet behandlet ualmindelig godt, og er blevet ualmindelig godt "orienteret" i det hele taget. Jeg er i det hele taget, hver gang jeg her været derude, efter det ene eller andet, blevet behandlet godt.   | Virkelig godt              |
| 17 | Jeg oplevede en virkelig god forståelse for de problemer, jeg havde og blev grundigt undersøgt og informeret under hele forløbet. Det var noget, jeg satte stor pris på.  | Godt                       |
| 18 | Hvis der skal være ventetid, så sæt da et TV op som kan underholde. Aviser og magasiner var der faktisk ikke noget af!  | Intet svar                 |
| 19 | En utrolig god behandling - grundighed. Var måske lidt forvirret over, at min fornemmelse ikke svarede til resultatet af undersøgelsen. Ved samtalen i Randers, sagde lægen først, at de ikke kunne hjælpe mig. Da jeg insisterede, sendte han mig videre til en scanning - den viste to diskosprolaps.   | Godt                       |
| 20 | Det er ikke de hyggeligste lokaler i kælderens - god skiltning - også med hensyn til garderobe og toiletter. Glade farver ville gøre underværker.   | Godt                       |
| 21 | Bedre modtagelse af patient.  | Dårligt                    |
| 22 | Ingen ventetid. Meget venligt personale.  | Godt                       |
| 23 | Det personale, der tager imod er bare så super gode og menneskelige. De tager vare på den enkelte patient. Jeg blev indlagt fra ambulatoriet, og de kom med kaffe og lidt mad både til mig og min   | Godt                       |

mand. Det varmede meget om vores hjerter, så det skal de have mange tak for. Hver gang man kommer, bliver man bare taget godt imod.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 24 Dødsdygt sted, koldt og kedeligt, gamle blade og artikler, lukkede døre over alt, så blot den dame, der skulle lave undersøgelsen.  | Godt          |
| ✎ | 25 Jeg har aldrig henvendt mig forgæves, men der er travlhed, forvirring, samtale med og om andre patienter på gang, i døråbninger, hvor en række patienter sidder og venter. Uklart hvor man henvender sig. Usikkert om egen læge informeres fuldt ud. Mangler oplysninger om diverse blodprøver, men dog om, der intet unormalt var. Al for lang tid mellem indkaldelser i relation til medicindosering. | Dårligt       |
| ✎ | 26 Dårlige p-pladser når man kommer fra en anden by. Det tog 45 min., inden der var en ledig.  | Godt          |
| ✎ | 29 Den kvindelige behandler virkede meget kompetent og informativ.   | Godt          |
| ✎ | 31 Atmosfæren i ambulatoriet var meget behagelig, både for krop og sjæl.   | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Jeg synes ikke, det behøver at tage tre måneder før man får svar på en undersøgelse.  | Godt          |

## Afsnit NFYS








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

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 6  | Bygning var under ombygning, så det var lidt svært at finde rundt. Jeg blev henvist fra privat hospital, så personalet har udelukkende udført selve undersøgelsen.  | Godt                       |
| 7  | Foreslår: At når vi møder op i lokalet, må det være rarere, at vi bliver spurgt om vi har en til at hjælpe/en påhænger, som taler bedre dansk.  | Godt                       |
| 8  | Under ombygning - håndværkere.  | Godt                       |
| 9  | Alting i venteværelset var gammelt og slidt.  | Godt                       |
| 11 | Det er et stykke tid siden, og jeg må have oplevet det som udramatisk, for jeg husker ikke mange detaljer:-)  | Godt                       |
| 12 | Jeg så ikke venteværelset. Jeg kom ti minutter, før jeg skulle. Da jeg sagde mit navn, kom der straks en ud og viste mig hen til undersøgelsesværelset. Jeg roste det. Har aldrig oplevet, at man IKKE skulle vente. Super perfekt. | Virkelig godt              |
| 14 | Jeg fik en dejlig kop kaffe. Rigtig fint, tak for det.  | Virkelig godt              |
| 16 | Kun at der ikke er noget venteværelse, andet end 3-4 stole ude på gangen udenfor døren.   | Virkelig godt              |
| 17 | Jeg har fået god behandling, og det på trods af, at jeg var forsinket.  | Godt                       |
| 20 | Det var ikke helt let at finde vej til ambulatoriet - en god skiltning med anvisning af hvor trappen var osv. ville være godt.  | Godt                       |
| 21 | Personalet holdt kaffepause! ALLE på en gang!   | Dårligt                    |
| 22 | Det var ikke noget venteværelse - nogle stole og hylder med lidt blade og aviser.   | Godt                       |
| 24 | Der var ingen modtagelse, blev blot kaldt ind bag lukket dør.   | Godt                       |
| 29 | Bortset fra at der ikke var noget egentligt venteværelse (kun et indhak i gangen), så var modtagelsen udmærket.   | Godt                       |
| 30 | For lang ventetid fra MR-scanning til undersøgelse fem måneder senere.  | Dårligt                    |
| 33 | Pga. ombygningsarbejde var det vanskeligt at finde afdelingen. Oplysning og vejvisende skiltning var meget dårligt.   | Virkelig godt              |



**Afsnit NFYS**

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 1         | Havde forlagt min journal.                                     | Godt                              |
|  | 4         | De havde ikke reageret på den første henvisning fra egen læge. | Godt                              |
|  | 7         | Jeg blev ikke informeret om, at jeg skal give blod.            | Godt                              |
|  | 19        | Resultatet svarede ikke til det, jeg kan mærke.                | Godt                              |
|  | 21        | Skulle spørge andre.   | Dårligt                           |
|  | 23        | Der blev lavet det, der var skrevet, jeg skulle ind for.       | Godt                              |
|  | 27        | Lægen var der ikke.  | Godt                              |

## Afsnit NFYS

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






| ID | Kommentar  | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1  | Jeg synes personligt, at der er MEGET ventetid på svar for ens diverse prøver, når jeg startede min første undersøgelse i Århus [sidste år] og har først nu fået svar for prøverne. Det, synes jeg, ikke er rimeligt, da jeg under hele undersøgelsen ikke har været berettiget til sygedagpenge eller andet, og det mener jeg ikke, kan være rigtigt, at systemet er sådan.   | Godt                       |
| 3  | Var forsøgsperson, så fik kun positive indtryk af undersøgelsen.   | Virkelig godt              |
| 5  | Jeg har beskrevet forløbet sådan, bl.a. fordi jeg har været i et ambulatorium af flere omgange og hver gang blevet behandlet af forskellige, hvor jeg tit har tænkt, at det var helt "nyuddannet" personale, der ikke rigtig vidste, hvad de skulle gøre. I et enkelt tilfælde synes jeg kommunikationen var dårlig, fordi lægen var udenlandsk og jeg forstod ikke det hele. Desuden skulle jeg scannes, men blev det ikke alligevel, fordi der efter en del ventetid blev meddelt, at der alligevel ikke var personale ved scanneren. Forskellige læger så på røntgenbilleder og var langt fra enige om udfaldet, og jeg havde derfor indtryk af, at det var tilfældigt, hvordan jeg blev behandlet. | Godt                       |
| 7  |  | Godt                       |
| 9  | Jeg har kun haft en undersøgelse, og jeg synes, at jeg fik en god og ordentlig behandling.   | Godt                       |
| 10 | Manglende forklaring fra læger. Ingen tillidsvækkende forklaringer og tegn på, at de lytter til patientens oplevelser.   | Dårligt                    |
| 12 | Jeg talte kun kort med én. Den samme der lavede undersøgelsen på mig.  | Virkelig godt              |
| 13 | Føler ikke, lægerne, som skulle give mig svar, tog mig alvorligt!  | Virkelig dårligt           |
| 15 | Det varede meget længe, før jeg fik svaret på undersøgelsen. Da jeg rykkede, viste det sig, at der var tvivl om, hvor svaret var sendt hen. Min egen læge rykkede to gange og jeg selv to gange, før det lykkedes.   | Godt                       |
| 18 | Var kaldt til undersøgelse, men der var ingen der kunne lave høreprøve, så jeg måtte køre over hundrede kilometer forgæves.  | Intet svar                 |
| 20 | Det er lidt svært at sige noget om "sammenhæng", når den eneste, jeg talte med, var lægen, der behandlede mig. Hun var venlig og kompetent, selvom hun ikke var helt rask, den dag jeg var der.  | Godt                       |
| 23 | Var meget skuffet over, der ikke blev lyttet til mig hos den læge, jeg var hos. Han ville ikke lave det, der stod i mit brev. Jeg havde meget brug for en snak om mit forløb. Nu er der gået næsten et halvt år, siden jeg blev syg, og der er ingen, der har ville snakke mit forløb igennem med mig. Jeg er meget frustreret over det, og synes, det er meget mærkeligt, at en læge virker sur over, jeg ikke er startet på at trappe medicinen ned. Men det mener jeg da ikke, jeg bare selv skal gøre, uden en   | Godt                       |

læge hjælper mig med det. Da det har taget lang tid, inden det har virket, tager det nok også tid, inden jeg kan holde med det hele.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 27 | Vi havde en aftale med en bestemt læge. Denne læge var grunden til at vi skulle derop. Da vi havde ventet i næsten 2 timer, fik vi at vide at lægen aldrig var der den dag.  | Godt          |
| ✎ | 28 | Ventetiden under undersøgelsen skyldtes tekniske problemer med computer m.m. Tekniker måtte tilkaldes.   | Godt          |
| ✎ | 29 | Alt var ok!  | Godt          |
| ✎ | 30 | Jeg er sur over den samtale med lægen. Han havde ikke sat sig ind i, hvad scanningen viste. Da formatet på cd-billeder ikke kunne vises på hans skærm. Han har haft cd'en i 4-5 måneder. Da min kone og jeg var ude at snakke med ham, lovede han at senest en bestemt dato, ville jeg få besked. Jeg ringede tre gange - sidste gang otte dage efter den aftale dato. Modtog journal samt diverse tolv dage efter den aftalte dato. PS. Det kræver et godt helbred at være syg. | Dårligt       |
| ✎ | 31 | Kun at jeg er meget tilfreds med behandlingerne.   | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Jeg var til undersøgelse hos jer i vinteren. Fik først svar tre måneder senere. Det synes jeg var dårligt.   | Godt          |
| ✎ | 34 | Kunne godt tænke mig, at man informerede mig om, hvorfor man ikke lavede undersøgelsen af mine håndled ens. Jeg kunne have spurgt, men tænkte først på det på vej hjem i bilen. Har fået lavet undersøgelsen i Århus, har fået mundtlig information i Randers.   | Godt          |

## Afsnit NFYS

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

| ID  | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|---|---|----------------------------|
|    | 1 Da jeg er en person, der gerne vil vide noget omkring min sygdom, har jeg været på nettet og læse omkring det, og det var meget vildledende for mig, da hvad der står der, er noget andet end, hvad jeg får fortalt, så jeg står tilbage med nogle spørgsmål vedrørende sygdomsforløbet, men har mulighed for at ringe, hvis der er noget.  | Godt                       |
|    | 5 Jeg synes, det er svært at klikke ja eller nej, når det indimellem var et måske. Generelt set har jeg overordnet været tilfreds. Der har været noget personale, jeg ikke var tilfreds med og andet personale, der har været overordentlig flinke. Der har været læger, jeg har tænkt ikke vidste, hvad de gjorde, og læger jeg har haft fuld tiltro til, så det er utrolig svært at give et reelt billede. Men i de fleste tilfælde har jeg fået en god behandling dog uden at være helt sikker på, hvad der skulle ske med min behandling fra gang til gang. | Godt                       |
|    | 19 Undersøgelsen i Århus fandt jeg god og grundig. I Randers måtte jeg imidlertid insistere på at få hjælp. Fik den mest af en meget sød sygeplejerske. Lægen sagde først, at jeg ikke kunne hjælpe.  | Godt                       |
|  | 27 Jeg gik der fra med tryghed, fordi jeg fik meget information om, det de nåede frem til, at jeg fejlede.  | Godt                       |
|  | 29 Jeg har fået god besked gennem min egen læge.  | Godt                       |

