

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

F-AMB

Neurologisk Afdeling F

Aarhus Universitetshospital



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	393
Besvarelser fra afsnittets patienter:	225
Afsnittets svarprocent:	57%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

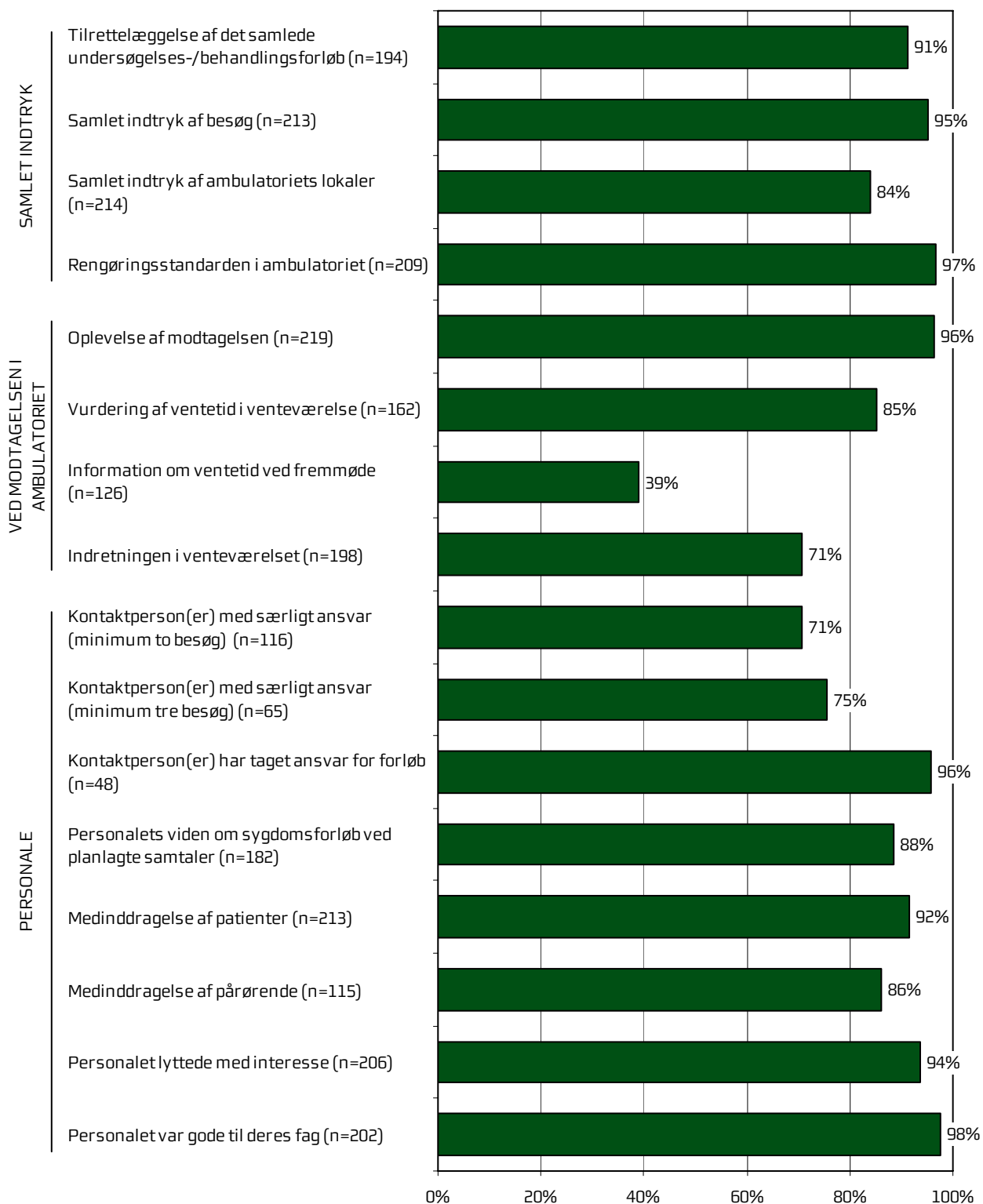
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

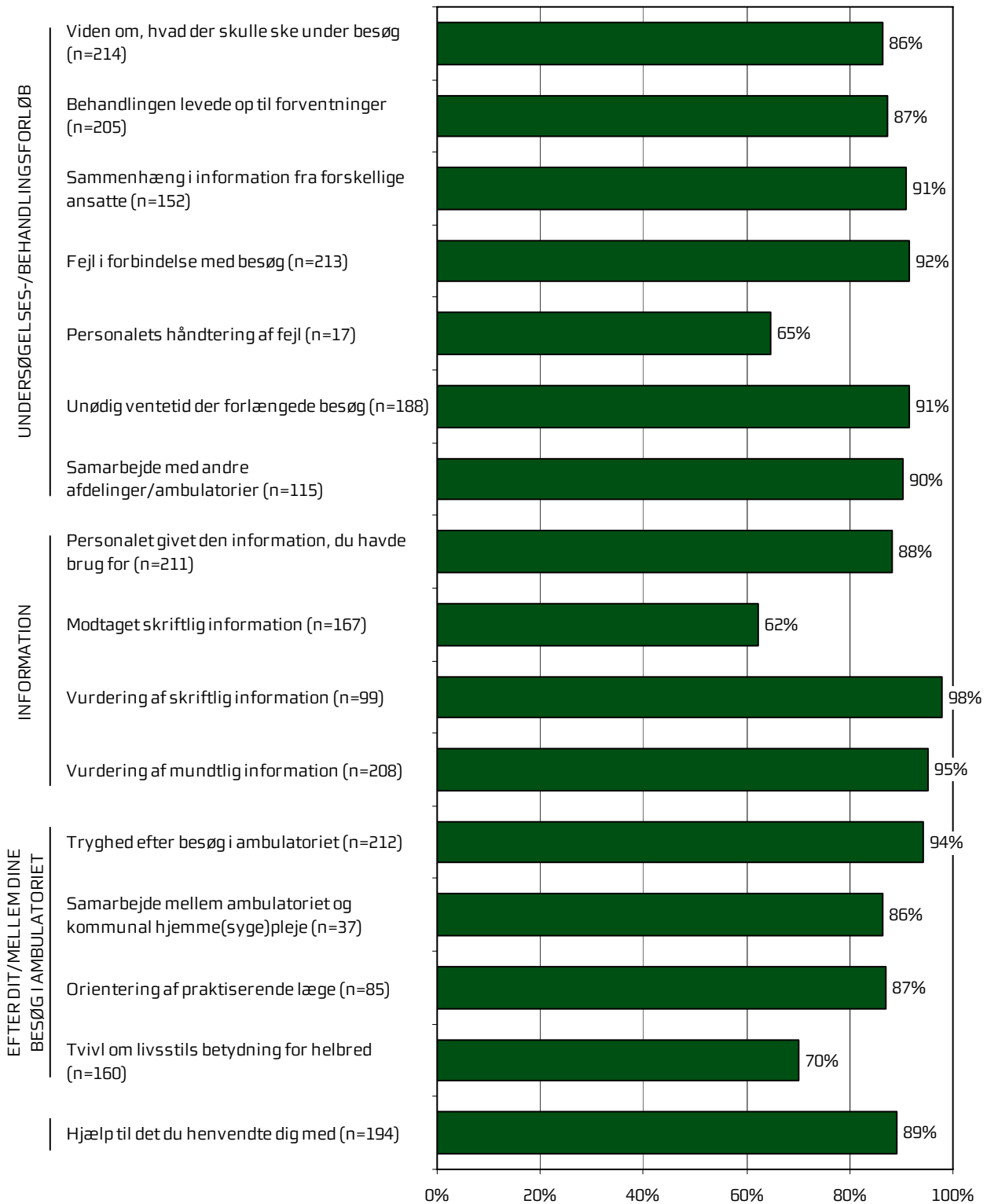
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Neurologisk Ambulatorium F

2009-tallet er for: Neurologisk Ambulatorium F

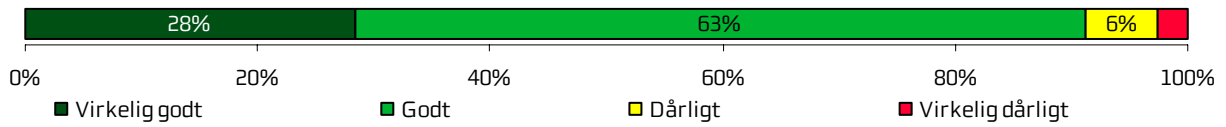
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

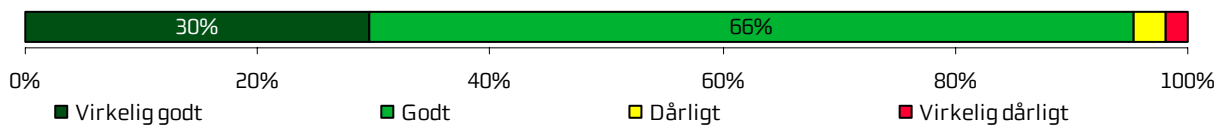
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

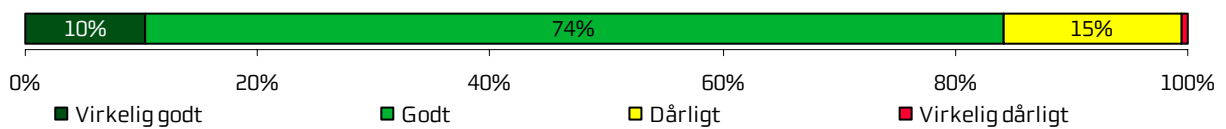
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=194)



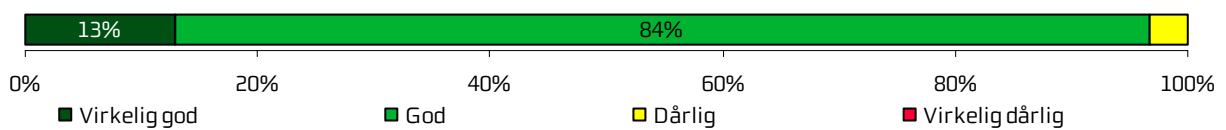
Samlet indtryk af besøg (n=213)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=214)



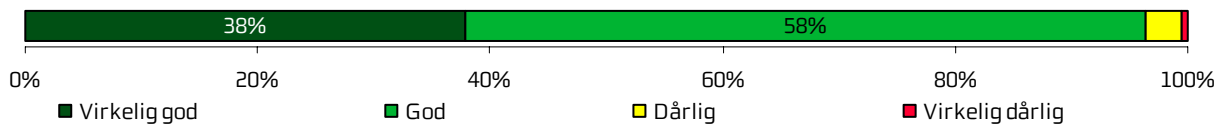
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=209)



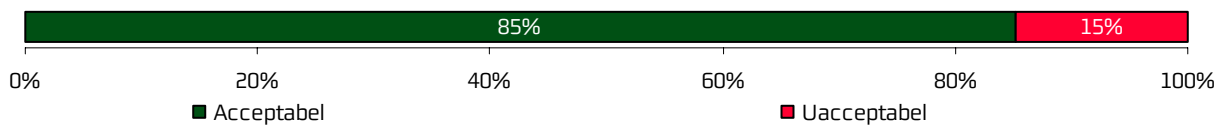
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	93 %	94 %	100 % *	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	94 %	100 % *	90 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	84 %	-	-	100 % *	74 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	91 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

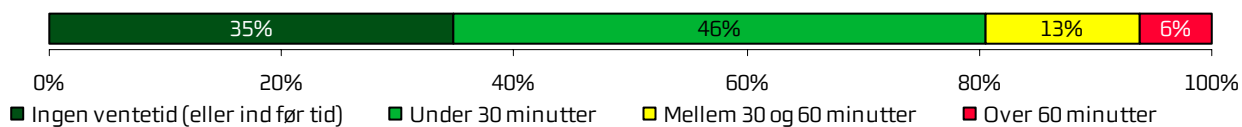
Oplevelse af modtagelsen (n=219)



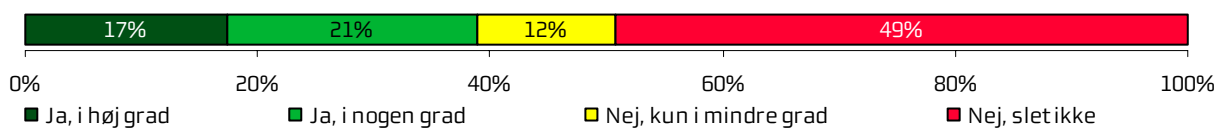
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=162)



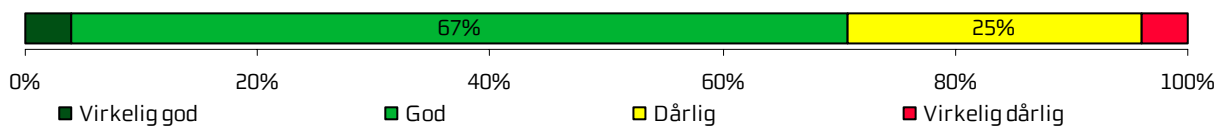
Længde af ventetid i venteværelse (n=210)



Information om ventetid ved fremmøde (n=126)



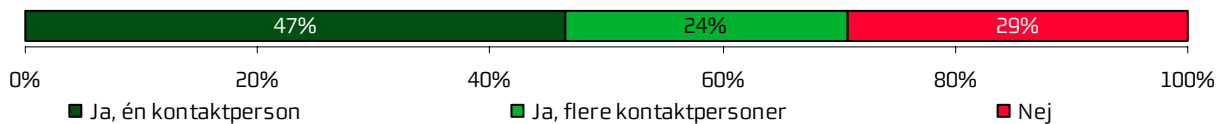
Indretningen i venteværelset (n=198)



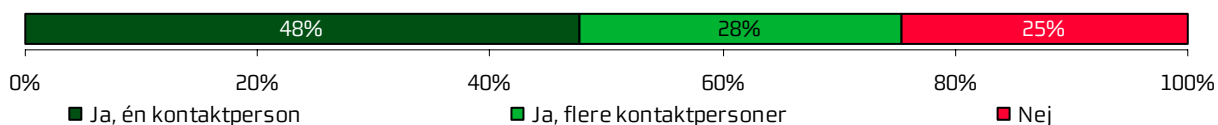
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	98 %	99 % *	100 % *	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	91 %	-	100 % *	79 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	39 %	51 %	40 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	71 %	71 %	61 % *	97 % *	57 % *	81 % *

Personale

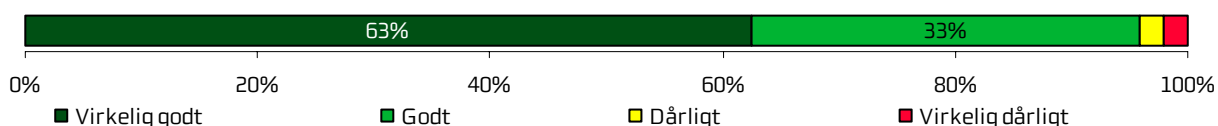
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=116)



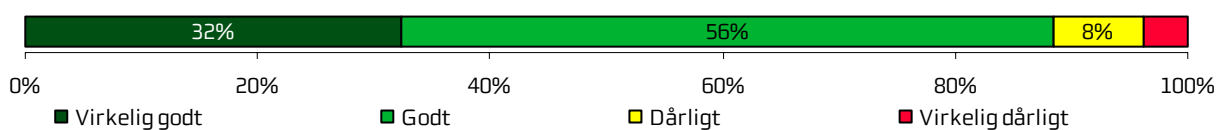
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=65)



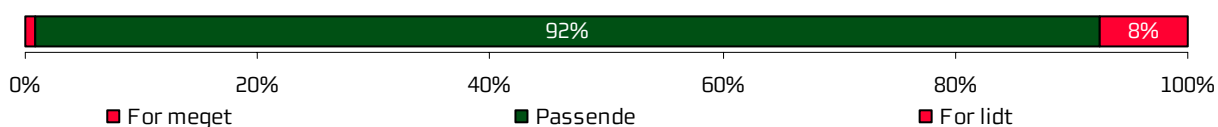
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=48)



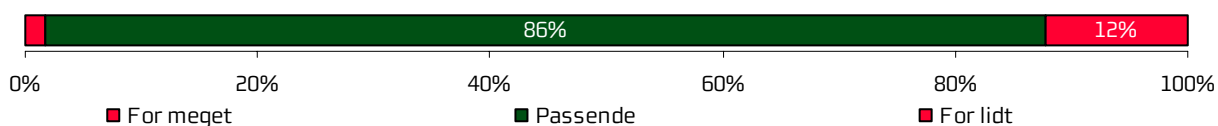
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=182)



Medinddragelse af patienter (n=213)



Medinddragelse af pårørende (n=115)



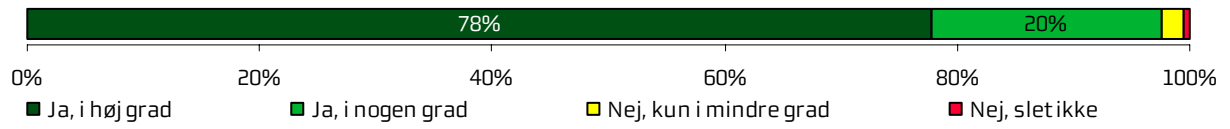
Personalet lyttede med interesse (n=206)



	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)	71 %	80 %	77 %	100 % *	55 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	75 %	78 %	-	100 % *	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	88 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	93 %	91 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	88 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	91 %	88 %	100 % *	74 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	95 %	94 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

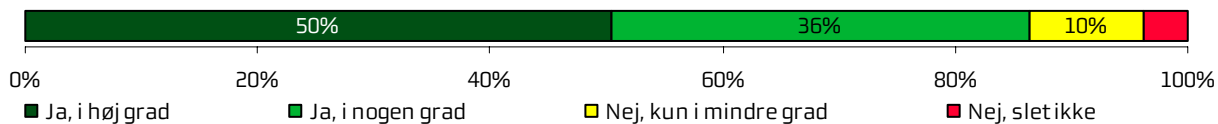
Personalet var gode til deres fag (n=202)



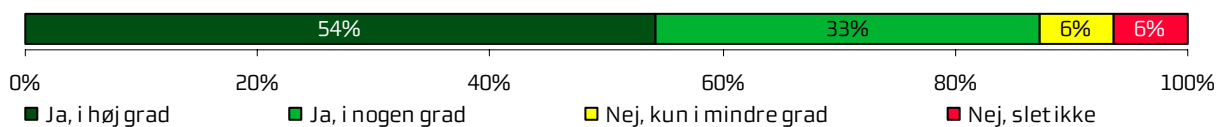
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	95 % *	100 % *	92 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

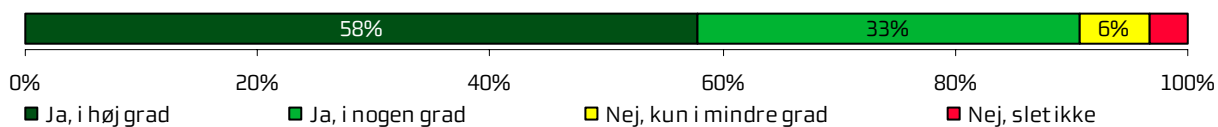
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=214)



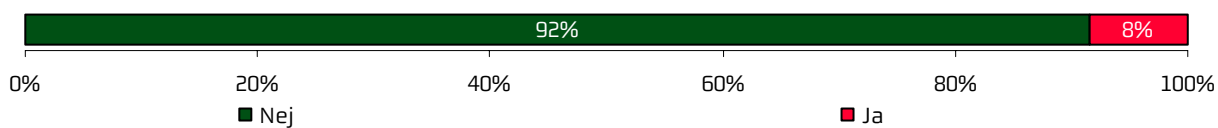
Behandlingen levede op til forventninger (n=205)



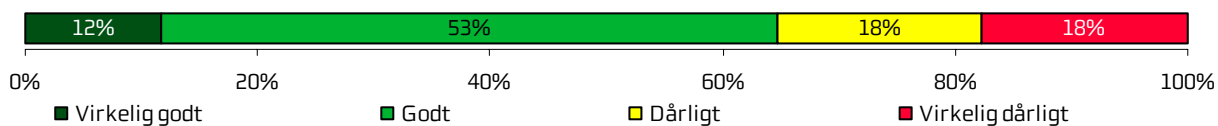
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=152)



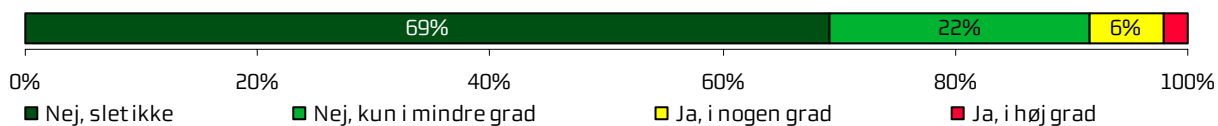
Fejl i forbindelse med besøg (n=213)



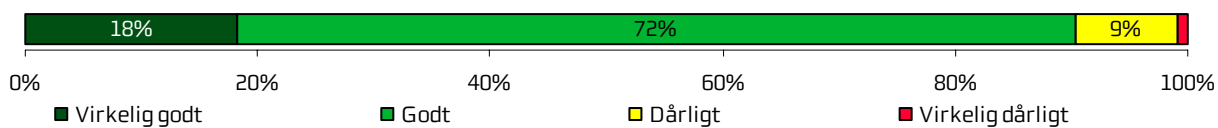
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=188)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=115)



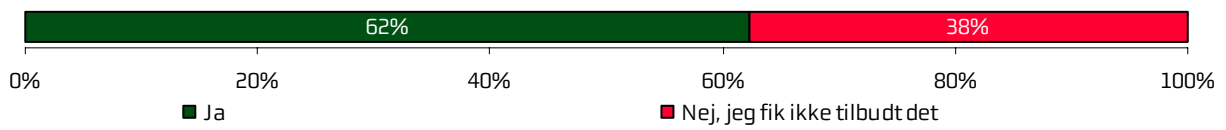
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	84 %	90 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	88 %	89 %	100 % *	81 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	89 %	95 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	89 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65 %	65 %	-	81 %	52 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	88 %	88 %	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	94 %	88 %	100 % *	81 % *	92 % *

Information

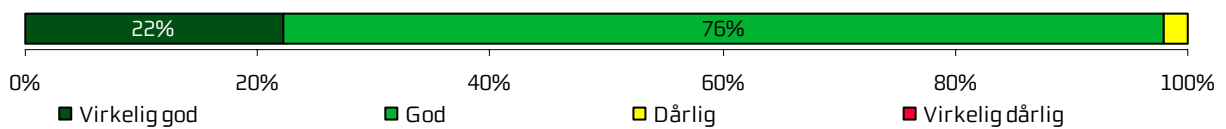
Personalet givet den information, du havde brug for (n=211)



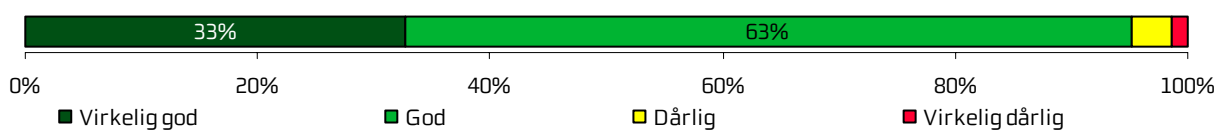
Modtaget skriftlig information (n=167)



Vurdering af skriftlig information (n=99)



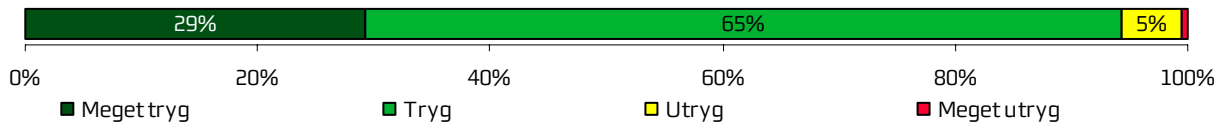
Vurdering af mundtlig information (n=208)



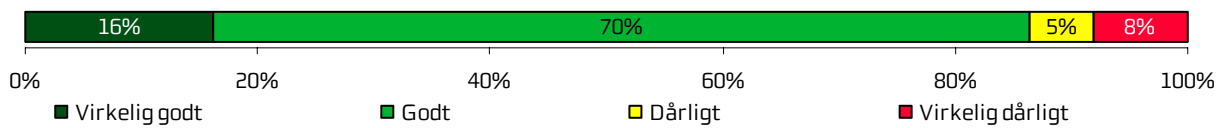
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	-	-	100 % *	80 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	59 %	-	100 % *	53 %	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	94 %	98 %	100 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	94 %	92 % *	100 % *	89 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

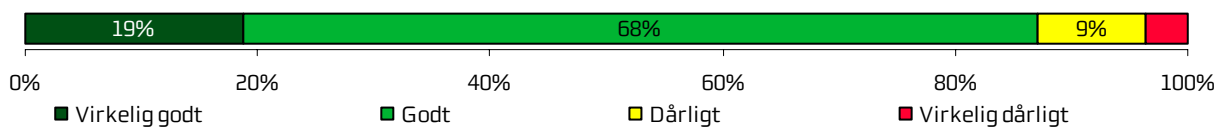
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=212)



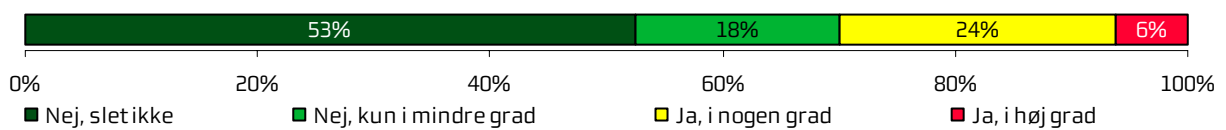
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=85)



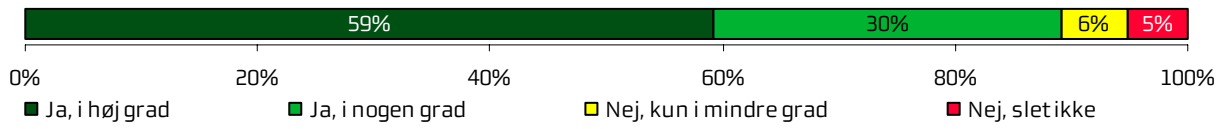
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=160)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	90 %	91 % *	100 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	82 %	85 %	100 % *	77 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	81 %	75 % *	96 % *	60 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	66 %	73 %	91 % *	54 %	75 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=194)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	89 %	-	-	100 % *	86 %	95 %

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.

F-AMB

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - F-AMB	Modtagelsen
2	Jeg oplevede desværre lang ventetid, og det havde været dejligt, hvis jeg var blevet oplyst om dette, da jeg ankom.	God
5	Det var en hastesag, og det blev også ekspederet omgående, så kun positiv oplevelse.	Virkelig god
7	Jeg ventede i [flere] timer, fastende, og blev så sendt hjem. Den nye tid jeg fik, ventede jeg ikke.	God
10	Jeg er i vejen, beder mig om at så ud og vente.	Dårlig
12	Den var bare god.	Virkelig god
16	Der var nogen forsinkelse, da jeg kom, men jeg fik ingen begrundelse, så det kunne vel ikke vare ret længe. Men da der efterhånden kom flere patienter, måtte jeg have fat i receptionen, der hurtigt skaffede en læge, ca. 45 minutter forsinket i alt. Jeg havde min bil holdende på tidsparkering med risiko for en P-bøde.	God
20	Venlig og glad læge og personale.	God
21	Det ville være dejligt at blive modtaget med et positivt smil.	God
22	Kom direkte på afdelingen.	Intet svar
24	Altid tid til at svare på eventuelle spørgsmål.	Virkelig god
27	Personalet er meget hjælpsomme. Man føler sig godt tilpas.	Virkelig god
34	Meget professionelt.	God
37	Det var svært at finde.	God
38	Normal, forretningsmæssig modtagelse.	Virkelig god
39	En særdeles venlig velkomst. Betydeligt højere, end hvad vi er vant til andre steder. Flot.	Virkelig god
42	Fra sygeplejerskerne er modtagelsen helt fantastisk, men den læge, jeg var inde hos [i efteråret] var det mest arrogante menneske, jeg nogensinde har mødt (og jeg er pædagog og har mødt nogle stykker), og det passer sig ikke i den branche.	Virkelig god
47	Der var lidt ventetid.	God
50	Jeg har set mange af de ansatte før, og på den måde er det trygt og godt.	God
51	Personalet hilste pænt og noterede, jeg var kommet.	God
53	Jeg er skuffet over, at man stadig, et år efter første besøg, stadig forsøger med piller. Jeg er endnu ikke blevet undersøgt for, HVORFOR JEG HAR HOVEDPINE. Jeg får blot udleveret en ny recept. Mine besøg i ambulatoriet har aldrig været over fem min. jeg har trods alt døjet med hovedpine i [rigtig mange år].	God
55	Ingen personale i receptionen i et pænt stykke tid ved ankomsten.	God
60	Positiv og venlig modtagelse.	God
61	Dejligt at man ikke skal sidde og vente.	Virkelig god
65	Jeg havde en tid [i efteråret om eftermiddagen] og mødte op i rigtig god tid []. Jeg fik ikke at vide, at der var ventetid, da jeg indskrev mig, men blot, at jeg kunne sætte mig på en stol læn-gere nede ad gangen. [Halvanden time senere] spurgte jeg i receptionen, hvor lang ventetiden	Virkelig dårlig

var, da jeg skulle hjem og på arbejde. Det kunne hun ikke sige, men der var endnu to patienter foran mig, og det var minimum 30 minutter, måske lidt mere. Jeg bad om at få en ny tid, og det fik jeg så [til vinter om formiddagen]. Jeg blev ikke tilbudt en eventuel afbudstid og blev ikke informeret om eventuel alternativ undersøgelse/behandling. Jeg er henvist fra anden afdeling [i sommer], og de har efterfølgende bedt Neurologisk Ambulatorium om at tilbyde mig først-kommende afbudstid.

- | | | |
|---|---|--------------|
| ✎ | 69 Der er dog tale om lidt stresset personale i modtagelse, men de forsøger dog at give en god service. | God |
| ✎ | 71 Under [et] besøg brød jeg sammen lige efter ankomst. En sosu-assistent NN tog sig rigtig godt af mig ved at tage mig ind på et tomt kontor og tale med mig. Det betød virkelig meget og har gjort, at jeg ikke er nervøs for at komme derind igen. Bortset fra det, er alle meget søde og venlige. | Virkelig god |
| ✎ | 75 Jeg har svært ved at sidde stille, derfor gik jeg på gangen, hvor jeg på en helt god måde blev observeret. Jeg gik med stok. | Virkelig god |
| ✎ | 79 De fysiske rammer er utroligt dårlige. Alt for lille venteværelse og trist indrettet. Dårlig skiltning. | God |
| ✎ | 81 Kommer jævnligt, og jeg bliver altid taget godt imod på Skleroseklinikken. | God |
| ✎ | 84 Venligt og professionelt personale. | Virkelig god |
| ✎ | 85 Det er ikke altid lige let at finde en sygeplejerske eller anden person, man skal melde sin ankomst til. Hvis der ikke er nogen sygeplejerske/sekretær i det lokale, som man skal ind i. | God |
| ✎ | 89 Modtaget af person som virkede som om, at vedkommende ikke havde lyst til at være på arbejde. | Dårlig |
| ✎ | 92 Jeg skulle møde [om formiddagen] og indskrives som dagspatient. Jeg var blevet indkaldt til en undersøgelse [en halv time senere] i en anden del af bygningen. Der var ikke nogen der havde tid til at tale med mig ved ankomsten [til den første tid]. Først da jeg selv var på vej væk, for at møde til undersøgelsen [] i en anden del af bygningen, blev jeg kontaktet, og fik hurtigt et bånd med mit navn på armen. Det virkede lidt underligt på mig. Jeg ville gerne på det tidspunkt have hørt lidt om dagens øvrige program. | Dårlig |

F-AMB**Hvilke(n) fejl oplevede du?**


















ID	Kommentarer - F-AMB	Fejlhåndtering
3	Jeg blev glemt både af personale samt læge. Der måtte ringes efter ham. Jeg fik en parkeringsbøde efter to timer.	Virkelig dårligt
6	Der var nogle forsinkelser med at finde journalen, før vi kunne få svar.	Virkelig godt
7	Kun, at der kom for mange akutte patienter ind første gang. Det accepterede jeg selvfølgelig.	Intet svar
10	Den ene idiot af en sygeplejerske vidste ikke, hvad den anden sagde, og de tror, de ved alt bedre.	Virkelig dårligt
13	Ikke at få de undersøgelser, der var aftalt på givne tidspunkt. Manglende samarbejde mellem afdelinger.	Godt
29	Indstilling fra afdelingen til biopsiundersøgelse af lymfeknuder [] blev i første omgang aflyst, pga. dårlig kommunikation mellem afdelingerne.	Godt
36	Lang tid fra besøg i ambulatoriet [sommer] og henvisning til undersøgelse på Skejby ([ca. et halvt år efter]).	Godt
56	Scanneren gik i stykker.	Godt
63	Jeg kom den forkerte dato.	Intet svar
67	Medicindosering.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
68	Der skulle være taget to blodprøver, men der blev kun taget en, så jeg måtte tilbage næste dag.	Virkelig godt
69	Ved første besøg var tidligere journal fra andet sygehus ikke indhentet. Fik ordineret et medicinpræparat, som patienten ikke kunne tåle. I den forbindelse var en af kontaktpersonerne i ambulatoriet meget lidt forstående. Kaldte en pårørende hysterisk.	Dårligt
72	Glemt indkaldelse.	Intet svar
74	Glemt at bestille tid til en undersøgelse.	Godt
76	Blodprøver, der automatisk skulle bestilles af ambulatoriet, blev glemt. Computersystemfejl, som medførte lang ventetid, men det er ikke ambulatoriets skyld.	Godt
80	Der blev sendt forkert spørgeskema ud før undersøgelsen.	Godt
87	At jeg skulle vente næsten to timer må være en fejl!	Dårligt
88	Blodprøve forsvandt.	Godt
89	Jeg har rykket for svar tre gange. Alle gange blev der spurgt efter mit telefonnummer, som så ikke er noteret ned. Har fornemmelsen af at være blevet glemt i forhold til at få svar efter [behandling]. Fik først svar efter at have rykket tre gange og ca. efter otte uger efter undersøgelsen, til trods for svaret har ligget der allerede nogle dage efter undersøgelsen.	Virkelig dårligt

F-AMB

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
2	Jeg har endnu ikke afsluttet mit behandlingsforløb.	Godt
4	Jeg følte, at jeg blev smidt ud af døren. Efter at jeg havde ventet ca. 40 min., talte jeg med læge NN i højst 10 min. Det hele var skuffende, fik ikke svar på mine spørgsmål.	Dårligt
8	Min henvisning til anden afdeling blev ikke modtaget på andet sygehus. Så jeg ringede til N-Ambulatoriet og gjorde opmærksom på, at de ikke havde modtaget den.	Virkelig godt
13	Fik ikke konkret svar, spurgte i øst og svarede i vest.	Intet svar
16	Jeg havde besvær med at tale med lægen, og følte ikke, at mit sygdomsforløbs plusser og minusser blev vurderet grundigt nok ud fra journalen.	Godt
19	Det forløb planmæssigt efter de indkaldelser, som jeg fik i god tid i forvejen.	Virkelig godt
21	Ja, jeg sidder i dag og føler mig fuldstændig "tabt" i systemet og ved ikke, hvem jeg skal kontakte for videre behandling/forløb. Jeg har igennem meget lang tid (læs: år) ventet på en undersøgelse og behandling hos en læge NN. Når jeg spørger, er der ingen, der tager ansvar eller viderefremidler mig?	Godt
23	De læger der havde mig under behandling, skulle have hørt på, hvad jeg kunne fortælle angående mit tilfælde. Jeg har aldrig haft [sygdommen]. Jeg har kæmpet en kamp mod min egen læge. Andre lægers forklaring fra en anden afdeling var, når jeg havde tilgang til ekstra smerte stillende medicin [], og tog for meget, gav det de samme symptomer som en der havde [sygdommen]. Jeg havde også abstinenser hvis jeg manglede [medicinen] i flere dage. Magen til en narkoman. Men som jeg har fået fortalt af lægerne, giver de slet ikke disse bivirkninger og hvad kan jeg så stille op? Ingen ting læger har bemærket det, men på indlægssedlen står der ellers, at hvis man oplever andre bivirkninger, skal det indberettes til Lægemiddelstyrelsen. Åbenbart ikke i mit tilfælde. Så er det jeg spørger mig selv, er det fordi lægerne ikke vil, eller ikke har tid til at indberette det? Nu fik jeg i hvert fald givet udtryk for at læger, alle over en kam, skal lytte efter hvad patienterne har at sige. Der opstår så et nyt problem: De har simpelthen ikke tiden til det, så i bund og grund er det jo ikke deres skyld.	Godt
24	Gode til at tage én seriøst. Man føler ikke, man stiller mærkelige spørgsmål.	Godt
27	Det var et godt sted at komme.	Virkelig godt
32	Jeg undrer mig over, at jeg bliver indkaldt så sjældent. Jeg synes ikke, at mit forløb bliver fulgt ordentligt, der bliver ikke gået i dybden. Der behandles udelukkende med medicin, ingen forsøg på at hjælpe på andre måder i smertebehandlingen. Medicin har bivirkninger, og det er frygteligt hårdt at afprøve så meget forskelligt. Mere fokus på fysioterapi og psyke.	Dårligt
39	Særdeles i top. Jeg har kun gode ting at berette om.	Virkelig godt
41	Lang ventetid på svar fra undersøgelsen.	Godt
43	Læge NN er den første gode læge på det ambulatorium, jeg har mødt.	Virkelig dårligt
46	Undrer mig meget over, at jeg bliver [scannet] [i efteråret] på Skejby. Får at vide, at jeg har haft en blodprop[]. [En måned efter] får jeg besked. Synes, det er meget lang tid at vente.	Godt
48	Var tilsyneladende ikke i min journal, da min praktiserende læge ikke kendte diagnosen.	Virkelig godt
49	Nogle gange føler jeg, at jeg kører forgæves, og jeg har et stykke op til jer, og det er ærgerligt, når man har taget fri fra arbejde, og man forlader jer med en følelse af, at man kunne have nøjedes med en opringning. Desuden har jeg for lidt information om, hvor jeg står henne i mit sygdomsforløb, og om jeg er på rette spor mht. piller og rigtig dosis, og det er et enormt irritationsmoment og psykisk meget hårdt!	Virkelig dårligt

Bilag 1

	51	Generelt en god oplevelse at komme til behandling.	Godt
	52	Ofte forskellige læger ved rutinekontrol ved sclerose. Ofte fortælle alt forfra, da der ofte var ny læge.	Virkelig godt
	53	Jeg havde forventet, at jeg med henvisning til smerteklinikken ville blive undersøgt for eventuelt at finde ud af, hvorfor jeg i mange år har haft migræneanfald [ofte], men jeg har kun fået en recept stukket i hånden. Ny type piller hver gang, og jeg har stadig migræne [ofte], selv om jeg har gået på smerteklinikken i ca. et år.	Virkelig dårligt
	54	Jeg har altid [gennem mange år] følt mig godt tilpas og fagligt optimalt behandlet af min læge NN. Mangel på parkeringspladser gør, at ens ledsager ikke altid når at være med ved undersøgelsen.	Virkelig godt
	57	Skejby Sygehus skulle bruge informationer om min behandling. Dem kunne de have fået, hvis de havde kontakttet ambulatoriet, i stedet for at jeg skulle til en overflødig samtale. Spild af ressourcer! Sygeplejersken har været rigtig god til at lytte, forstå og sætte sig ind i min situation. Lægen har dog været meget upædagogisk, og det virker ikke som om, han er engageret eller lytter.	Virkelig godt
	58	Endnu ingen svar på prøver.	Godt
	61	Det var øjeblikkeligt, at jeg fik en EKG, blodprøve med mere og kunne selv vende tilbage til sygeplejerske med det samme, så vi kunne komme videre i forløbet. Superdejligt og effektivt!	Godt
	62	Nu, hvor personalet skal løbe stærkere ved flere patienter og nedskæringer af timer til rådighed, kunne man udsætte lægetjek hver tredje måned til hver fjerde måned. Det kunne jo vurderes, om det kunne lade sig gøre ved [specifikke behandlinger].	Godt
	66	Godt personale (smilende og hurtig).	Godt
	68	[]Jeg har altid fornemmelsen af, at hele personalet ved, hvem jeg er, og hvad jeg skal, når jeg er på afdelingen.	Virkelig godt
	69	På et tidspunkt var vi på skadestuen pga. flere voldsomme [psykiske reaktioner]. Muligvis pga. forkert medicin! Skadestuen gav ikke besked videre til Neurologisk Ambulatorium, afdeling F, selvom det blev lovet. Afdeling F havde heller ikke indhentet oplysninger, selvom de ved bestilling af tid var informeret om besøg på skadestuen.	Intet svar
	71	Med al den kritik, der har været i medierne, kan jeg kun sige, at min historie er positiv. Jeg har fået en overordentlig god og professionel behandling og er udredt på få måneder. Selv MR-scanning har jeg kun ventet på kort tid. Den smule negativt, jeg har oplevet, svarer til skønhedspletter på en ellers perfekt hud.	Virkelig godt
	78	Godt.	Godt
	79	Jeg synes det er kritisabelt, at jeg ikke bliver informeret om "forsvundne blodprøver", og at jeg ikke bliver ringet op, når det loves fra afdelingerne.	Godt
	83	Ingen vurdering af, om læges (uden for sygehus) diagnose er korrekt, og om der var andre muligheder og dermed behov for anden løsning. For lang tid fra henvisning til indkaldelse. For lidt information om forløbet på forhånd.	Godt
	90	Jeg synes virkelig, det var en yderst sød og rar læge NN, jeg var inde ved.	Godt
	91	Jeg blev henvist til klinikken med henblik på [behandling af] migræne, men blev i mellemtiden gravid, så behandlingen er pt. sat i bero. Men god samtale med kompetent læge, som anerkendte mine problemer med mit hoved.	Virkelig godt

F-AMB

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
4	Man kan finde diverse materialer i venteværelset, nogle af dem er ok, andre ikke. Materialer er fra adskillige medicinale firmaer.	Dårligt
10	Jeg får intet ud af det. De siger bare, at jeg ikke hører ordentligt efter og er en pessimist.	Virkelig dårligt
16	Gennemgående er jeg tilfreds med sagens forløb, men er noget skuffet over konsultationen hos læge NN. Måske gik vi lidt skævt af hinanden.	Godt
21	Som nævnt, så står jeg i dag og ved ikke, hvor jeg befinder mig i jeres system og er ret frustreret. Jeg er blevet henvist til en smertepsykolog, og det er rigtig fint, men desværre ikke nok.	Godt
27	Man kunne mærke, at personalet var meget velunderrettet.	Virkelig godt
30	Jeg føler mig godt tilpas i ambulatoriet.	Godt
35	Der er en rigtig fin opfølgning på det aftalte.	Virkelig godt
39	Vi føler begge, min kone og jeg, at vi er virkelig velkomne og modtager en god behandling.	Virkelig godt
40	Kun godt.	Godt
42	Det varede [flere måneder], før jeg fik kontakt med en læge, og det var mig, der måtte gå til sygeplejerske NN og bede om en til. Hun var til gengæld super sød.	Godt
43	NN er den første gode læge på det ambulatorium, jeg har mødt.	Virkelig dårligt
53	Fik en lynhurtig beskrivelse af, hvor mange og hvornår jeg skulle tage pillerne, men kunne ikke få det på skrift, idet det stod på pilleæsken når jeg fik dem udleveret i apoteket, men det gjorde det ikke.	Virkelig dårligt
61	Mangler måske noget konkret information om [mit problem]. Vi taler om det på må og få til samtalerne, men en egentlig folder eller lignende ville være rart, så mine [pårørende] selv kunne læse, frem for at det altid er mig, der skal fortælle, hvad jeg antager er korrekt i forhold til [mit problem].	Godt
64	Det er noget svingende. Efter tre år får jeg endelig den besked, som jeg ofte har efterspurgt. Øvelser og fysioterapeut.	Godt
75	Jeg har hørt og læst om en pumpe, der giver medicinen. Derfor spurgte jeg, om det var noget for mig sidst [] jeg var til kontrol. Senere til kontrol på andet sygehus, var jeg klar over det var storm i et glas vand. Ha.	Virkelig godt
79	Det er tydeligt at, der som de fleste andre steder i offentligt regi, skal løbes alt for stærkt! Jeg er sikker på, at det er yderst kompetente mennesker, der simpelthen bare ikke har/får tiden til at gøre deres arbejde tilfredsstillende!	Godt
82	De har ikke fundet ud af, hvad jeg fejler.	Godt
83	For lidt forud for besøg.	Godt

F-AMB

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







ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
4	Livsstil, motion m.m. blev ikke drøftet i ambulatoriet. Jeg undersøgte det selv, og gik i gang. Der er slet ikke tvivl om effekten på min sygdom, og det er skuffende, at det slet ikke bliver nævnt til patienter.	Dårligt
10	De tror alle, de ved bedre, og da det jo ikke er synligt, er jeg bare en pestilens.	Virkelig dårligt
14	Mere tid til samtale omkring min sygdom.	Godt
17	Jeg var til undersøgelse [i sommers] hos jer, efterfølgende var jeg til CT skanning på andet sygehus [en måned efter]. Herefter var aftalen med lægen på neurologisk afdeling, at jeg ville blive indkaldt/kontaktet umiddelbart efter skanningen. [To måneder efter] har jeg endnu ikke fået svar? De sidste tre uger har jeg ringet til afdelingen [flere] gange, men uden at få svar på min skanning. Det er ikke godt nok, øv.	Godt
21	Som tidligere nævnt føler jeg mig "tabt" i systemet?	Godt
24	Efter opstart [på behandling] [i foråret], og Aarhus nu skal varetage behandlingen for flere kommuner/regioner, kan man mærke lidt stress i afdelingen.	Godt
26	Generelt går der for lang tid mellem ambulatoriebesøgene.	Godt
33	Problemer med, at egen læge og hjemmesygeplejen ikke bliver informeret om ændringer i medicinering. Efter indlæggelse i [efteråret] blev der ændret i medicinen, men hverken læge eller lokalcenter blev informeret, og ved kontrolbesøg [senere i efteråret] kunne lægen heller ikke finde det medicinskema, jeg havde fået en kopi af ved udskrivelsen.	Godt
38	Meget kompetent og forstående personale.	Virkelig godt
42	Der har været stor forskel på, hvad lægen, jeg talte i telefon med, sagde om sygdom, og hvad den arrogante læge sagde til mig. Det gjorde mig meget utryk.	Godt
49	Hvert besøg går for stærkt. Jeg føler, at man bare ryger ud og ind, og at der ikke er tid til at spørge om noget. Efter hvert besøg er man stadig på bar bund og aner ikke, hvad der sker, og hvad planen er med mig!	Virkelig dårligt
71	Der gik syv måneder i stedet for seks måneder før mit kontrolbesøg (medicin). Jeg rykkede flere gange telefonisk, da der var gået seks måneder og jeg ikke havde fået en indkaldelse, og kunne ikke få oplyst årsagen til forsinkelsen, ej heller hvornår jeg kunne få tid. Det ville være rart, hvis jeg kunne få en ny kontroltid, når jeg ER til kontrol.	Virkelig godt
77	Jeg var utryk efter besøget på ambulatoriet, men årsagen var jo, at jeg skulle gennem en større operation. Det har ikke noget med personalet at gøre. Jeg er endnu ikke opereret, og så vidt jeg ved, er min praktiserende læge ikke blevet ret meget informeret.	Virkelig godt

F-AMB

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

ID	Kommentarer - F-AMB	Samlet indtryk
1	Det er lidt synd at man har måttet flytte venteværelset til et meget lille rum. Men alt er fint og rent, og folk er rigtig flinke, dygtige og hjælpsomme.	Godt
9	Ventefaciliteterne er altså ikke særlig spændende! Vi sidder ofte på rad og række ned ad gangen.	Godt
10	Lade være med at spille klogere end selve patienten. De kan hverken føle eller mærke, og slet ikke, når det ikke er synligt. Give patienten den tid, det tager til at forstå, og lære at lytte lidt bedre i stedet for bare at affærdige en.	Virkelig dårligt
11	Jeg har haft mange besøg på hospitalet i de sidste [par] år []. Mine møder på hospitalet har jeg kun godt at sige om og tak for. Jeg har følt mig seriøst behandlet og har det efter omstændighederne fint.	Intet svar
15	Jeg synes, ventetiden til samtale med læge NN varer for længe. Dårlig planlægning. Havde tid [om morgenen], blev kaldt ind [over en time senere].	Godt
17	Handling bag de svar, de giver.	Godt
18	Det ville have været rart med noget information om ventetiden. Til gengæld oplevede jeg mig virkelig "taget af", da jeg havde fået min diagnose og oplevede, at der var tid til mig. Det er ikke særlig rart at komme ind lige ved en afdeling, hvor folk virker meget syge. Det har gjort mig temmelig urolig ved mine besøg.	Godt
19	Bedre venterum måske.	Virkelig godt
24	Alle er imødekomende, empatiske og omsorgsfulde.	Godt
25	Ok.	Virkelig godt
26	Ang. selve ambulatoriets lokaler synes jeg, det er uacceptabelt, at man skal sidde på gangen og vente.	Godt
27	Man følte sig altid velkommen. Personalet fik en til at slappe af.	Virkelig godt
28	Venteværelset og stuerne, der bruges under behandling, kunne være mere hyggeligt indrettet.	Virkelig godt
29	Jeg oplevede, at kontaktpersonen gav sig tid til at sætte sig ind i min sag, og forfølge problemer til de var løst (og ikke blot "skudt" over på en anden banehalvdel!).	Godt
31	Venteværelset på gangen udmærket, men lidt kedeligt. Evt. lidt mere læsestof til ventetiden.	Virkelig godt
33	Sikre, at ordinering af medicin opdateres over til den praktiserende læge/hjemmeplejen.	Godt
38	Kort og godt en meget tilfreds patient.	Virkelig godt
39	Man fik en modtagelse så venlig, hvilket i selv næsten er helbredende.	Virkelig godt
42	Endnu engang stor ros til sygeplejerskerne. Alle de gange, jeg har ringet, har de ringet tilbage med relevant svar med det samme.	Godt
43	Læge NN oplyste mig om mere end nogen af de andre læger og sygeplejersker. (Sygeplejersker grundet sygdom eller travlhed).	Virkelig dårligt
44	Ved længere tids behandling burde man kunne købe lidt mad.	Virkelig godt
45	Smilende og venligt personale (hjælpsomt). Personalet bør ikke tale (sladre) privat i andres påhør.	Virkelig godt

Bilag 1

 51	Toiletforholdene er ringe. Omgivelserne, når man får [medikament], behøver ikke være så "hospitalsagtige". Venteforholdene for evt. pårørende er ikke gode. Kan nemt risikere at skulle sidde på en stiv stol i de to-tre timer en behandling normalt tager.	Godt
 54	Jeg finder farverne på vægge og døre friske. Jeg sætter pris på, at drikke står fremme til afbenyttelse.	Virkelig godt
 57	Lægen må gerne være mere lyttende, forstående og virke mere interesseret.	Virkelig godt
 59	Bedre stole at sidde i, når nu behandlingen foregår i mange timer i dagligstuen.	Godt
 64	Venteværelse er gangareal.	Godt
 70	Jeg er godt tilfreds.	Virkelig godt
 71	Mulighed for bestilling af tid til kontrolbesøg. Det vil gøre planlægningen af den pågældende dag væsentlig lettere. Og det MÅ være muligt.	Virkelig godt
 73	Kontakt med kun en læge er særlig godt.	Godt
 75	De lyttede.	Virkelig godt
 77	Det er ikke rart at sidde så tæt, som tilfældet er, i det "venteværelse", som kun er en niche på gangen. Ind mellem de to stolerækker måtte en patient i rullestol sidde.	Virkelig godt
 78	Havde ikke tid til at se efter.	Godt
 81	Skleroseklinikens personale er altid topprofessionelle og fagligt stærke!	Godt
 83	Mindre hektisk ville være mere trygt.	Godt
 86	Dårlig afslutning. Afsluttet på ca. ti sekunder. I indkaldelsen kunne der være skrevet, at jeg skulle afsluttes, så havde jeg været forberedt. Fik bare besked på, at der var en lang venteliste, så ud med mig.	Godt
 87	Efter min undersøgelse skulle jeg have en MR-scanning på andet sygehus, men der blev aldrig sendt en henvisning til andet sygehus. Først efter at jeg havde ringet to gange, opdagede sekretæren/sygeplejersken, at der ikke var sendt noget til andet sygehus. Da jeg så tre uger efter undersøgelsen ringede og spurgte, om MR scanningen havde vist noget, blev jeg afvist noget groft af en sygeplejerske, der virkede noget irriteret over, at jeg tillod mig at ringe!	Dårligt