

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Neurologisk ambulatorium
Neurologisk Afdeling N
Hospitalsenheden Midt



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:	175
Besvarelser fra afsnittets patienter:	105
Afsnittets svarprocent:	60%

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).

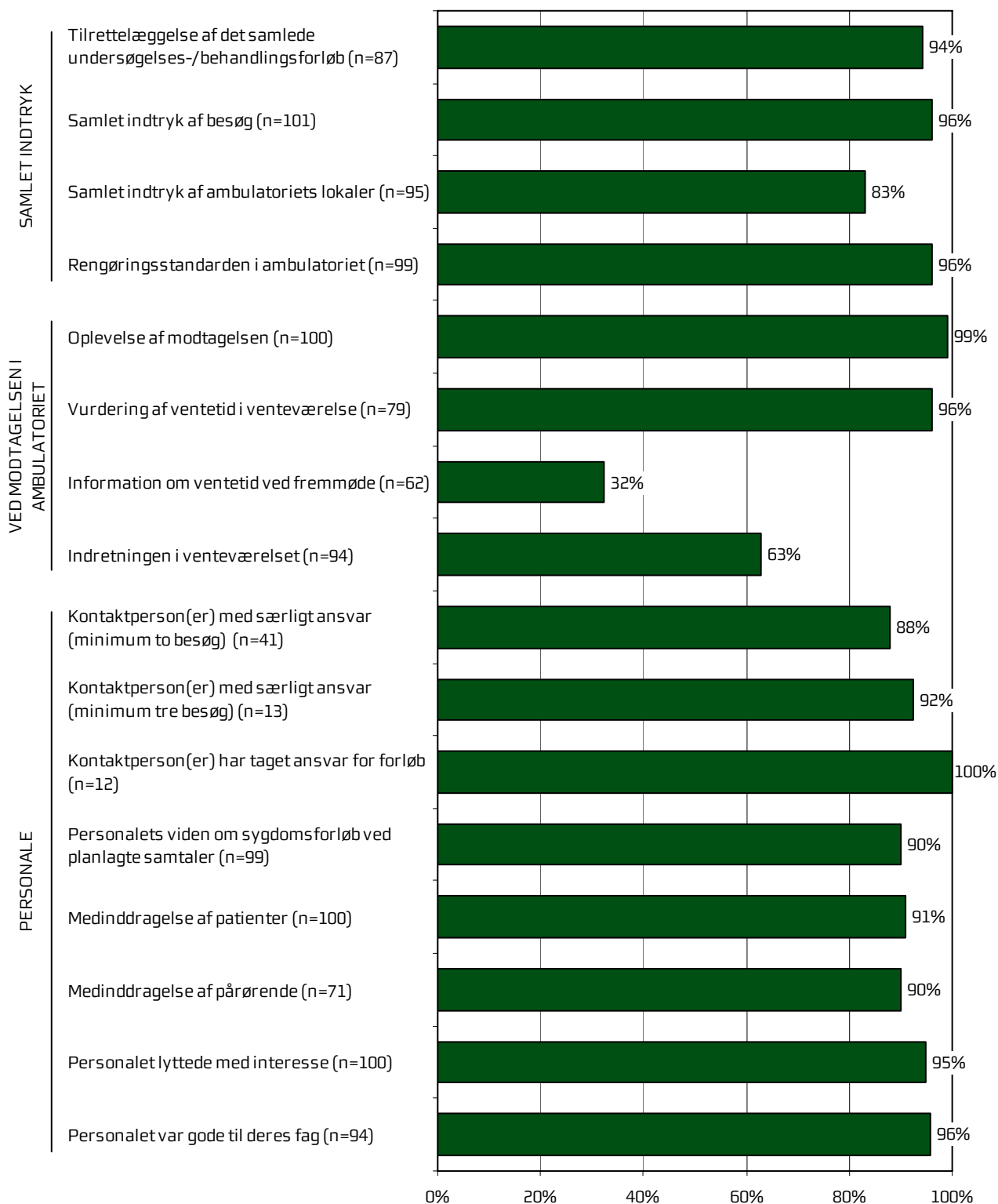
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

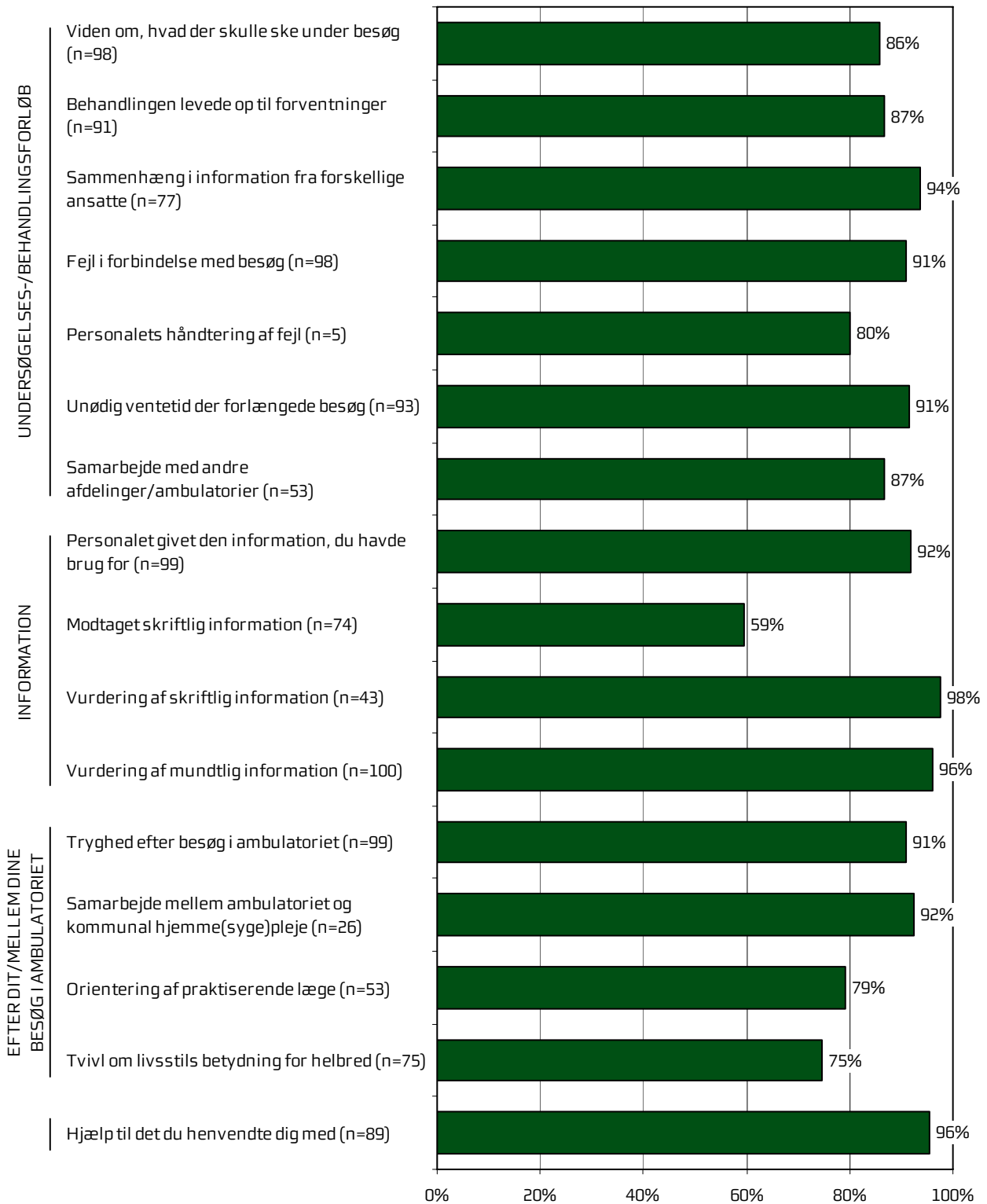
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Neurologisk Ambulatorium

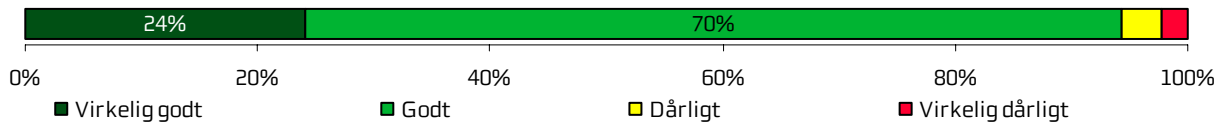
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

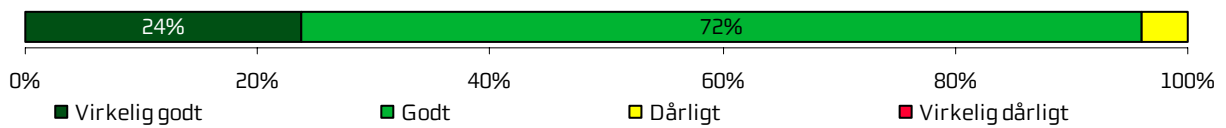
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

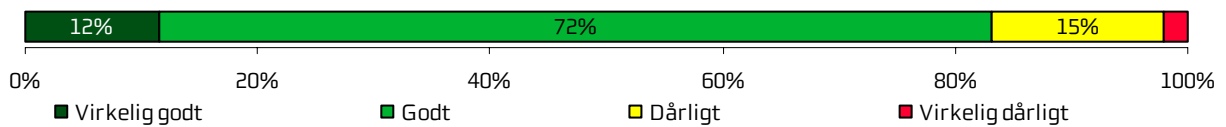
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=87)



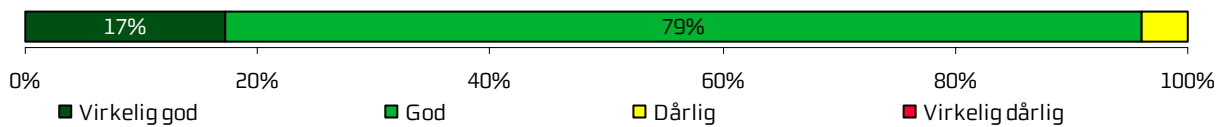
Samlet indtryk af besøg (n=101)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=95)



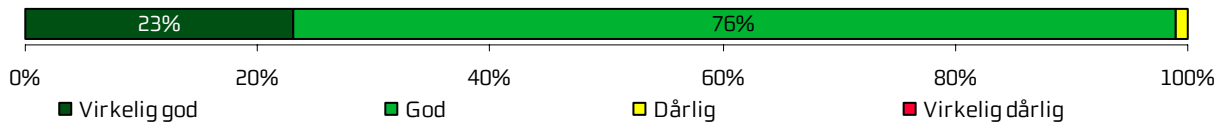
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=99)



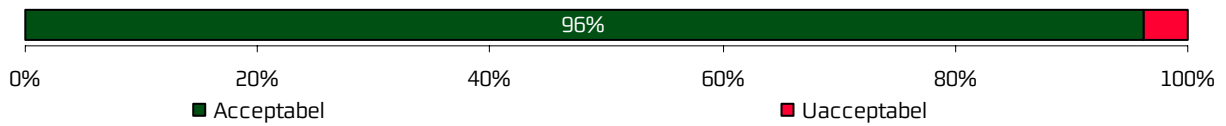
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	90 %	92 %	100 % *	88 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	94 %	100 % *	89 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	83 %	-	-	100 % *	79 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	96 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=100)



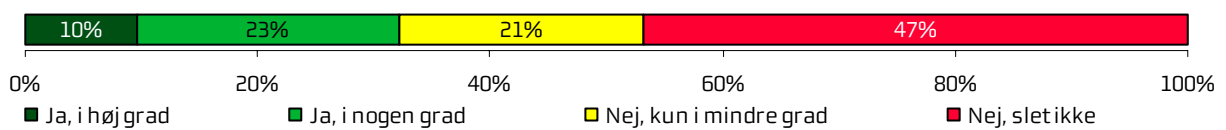
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=79)



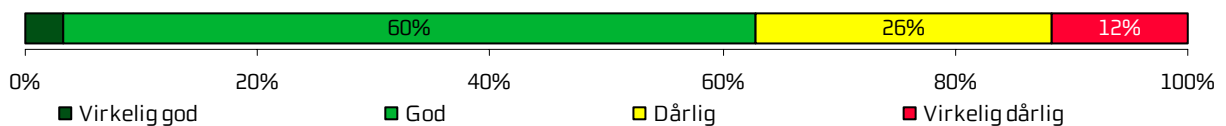
Længde af ventetid i venteværelse (n=100)



Information om ventetid ved fremmøde (n=62)



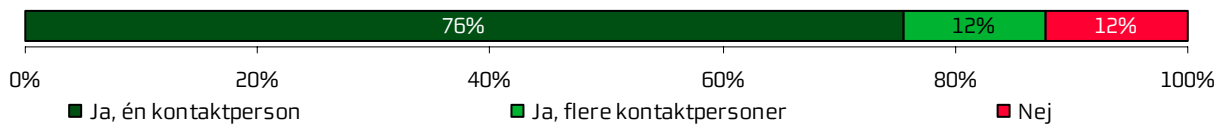
Indretningen i venteværelset (n=94)



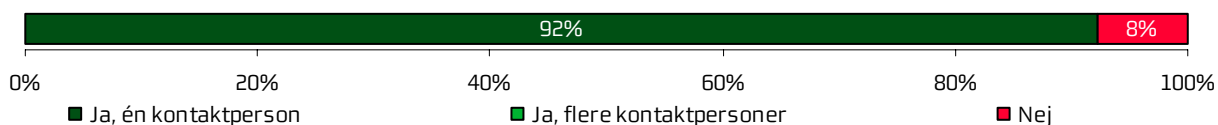
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	97 % *	100 %	94 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	93 %	-	100 %	80 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	32 %	39 %	41 %	77 % *	24 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	63 %	59 %	48 % *	98 % *	59 %	83 %

Personale

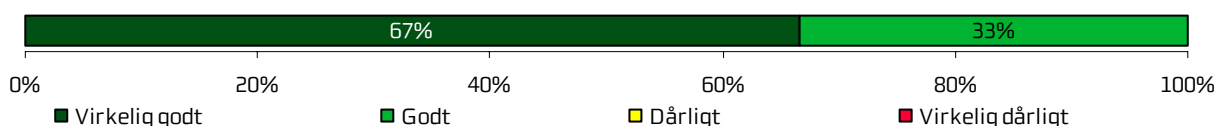
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=41)



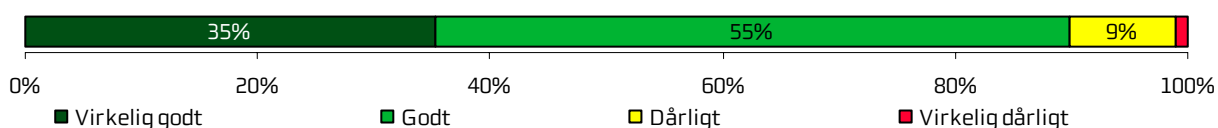
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=13)



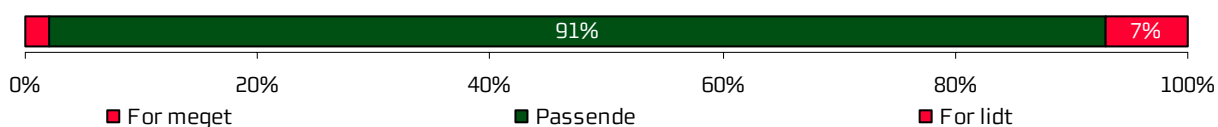
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



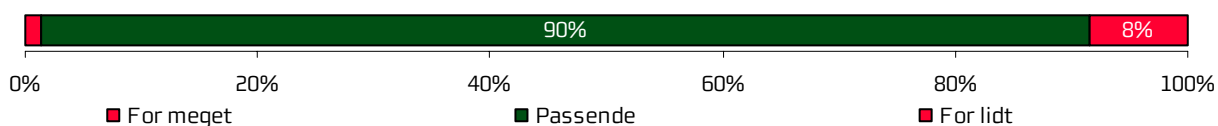
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=99)



Medinddragelse af patienter (n=100)



Medinddragelse af pårørende (n=71)



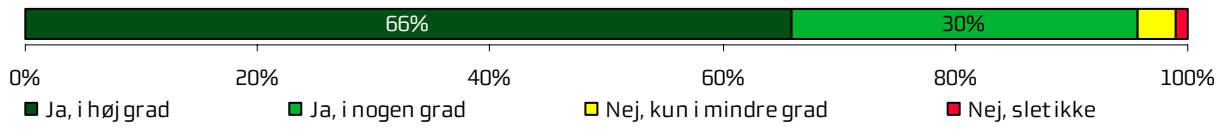
Personalet lyttede med interesse (n=100)



	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)	88 %	83 %	86 %	95 %	54 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	89 %	-	93 %	66 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	88 %	88 %	100 % *	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	89 %	91 %	100 % *	82 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	88 %	86 %	100 % *	73 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	96 %	95 %	100 % *	85 % *	95 % *

Personale (fortsat)

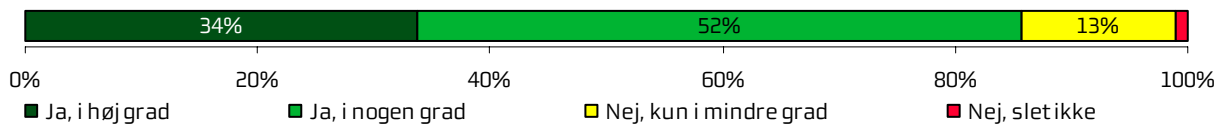
Personalet var gode til deres fag (n=94)



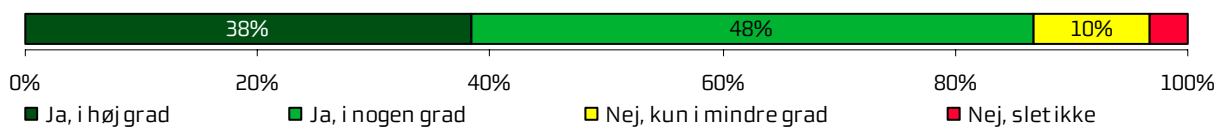
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	99 %	98 %	100 % *	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

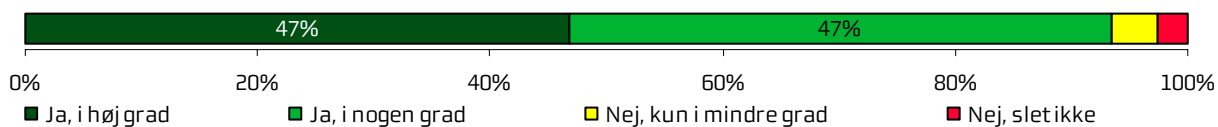
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=98)



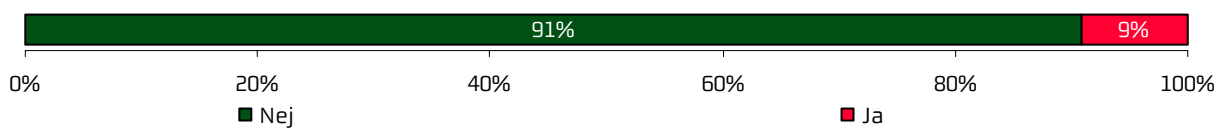
Behandlingen levede op til forventninger (n=91)



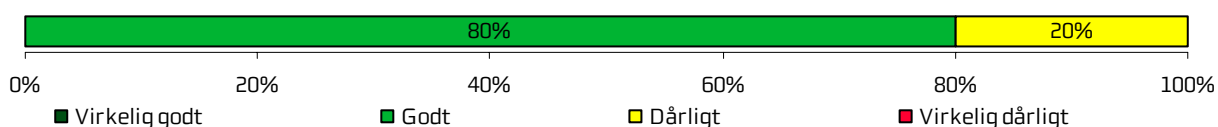
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



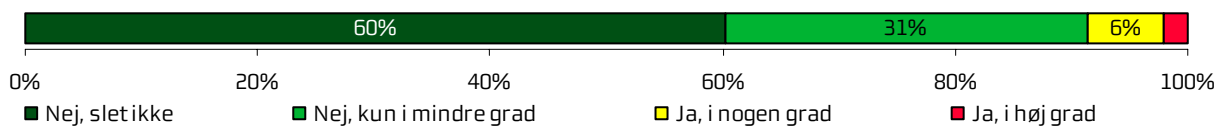
Fejl i forbindelse med besøg (n=98)



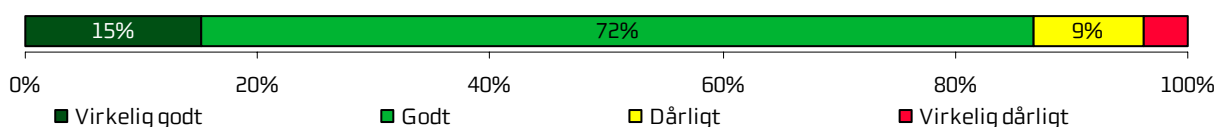
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=93)



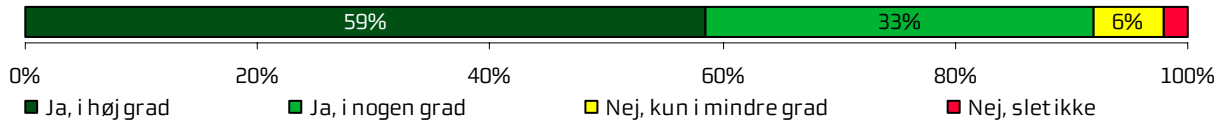
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=53)



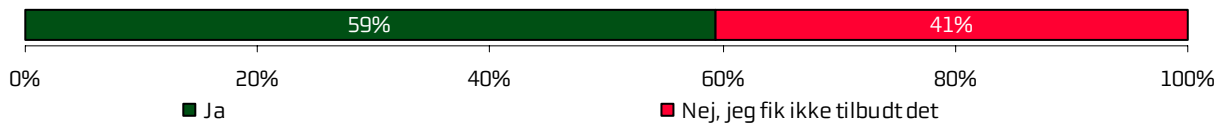
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	82 %	82 %	100 % *	80 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	86 %	87 %	100 % *	79 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	80 % *	90 %	100 % *	74 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	87 %	-	100 % *	83 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	70 %	-	86 %	45 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	90 %	79 % *	99 % *	78 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	80 %	97 % *	100 % *	75 %	91 % *

Information

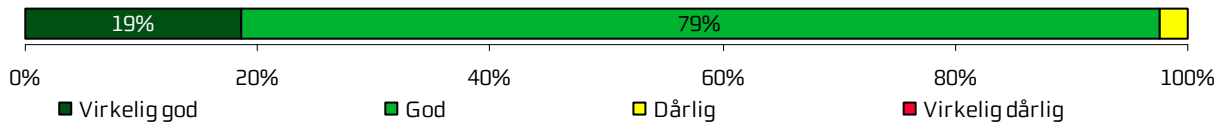
Personalet givet den information, du havde brug for (n=99)



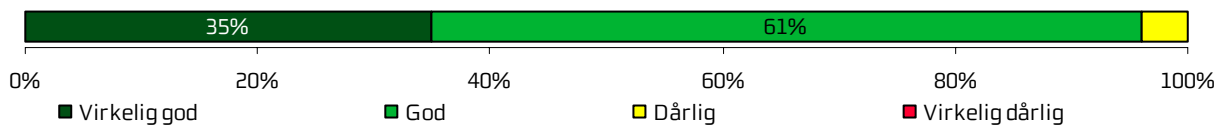
Modtaget skriftlig information (n=74)



Vurdering af skriftlig information (n=43)



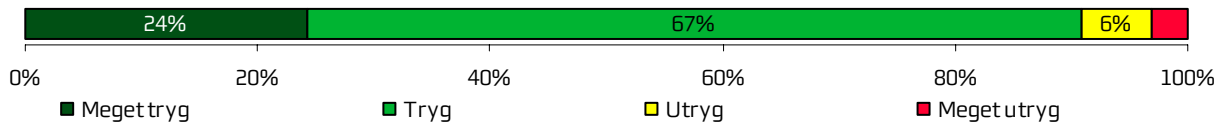
Vurdering af mundtlig information (n=100)



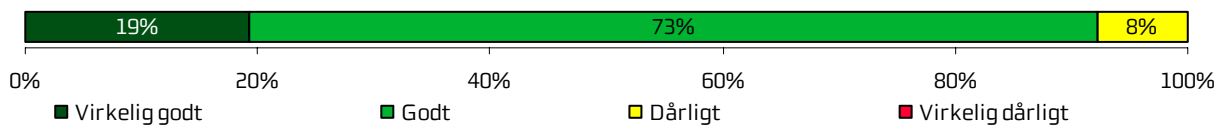
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	100 % *	83 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	49 %	-	95 % *	48 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	90 % *	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	91 %	92 %	100 % *	87 %	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

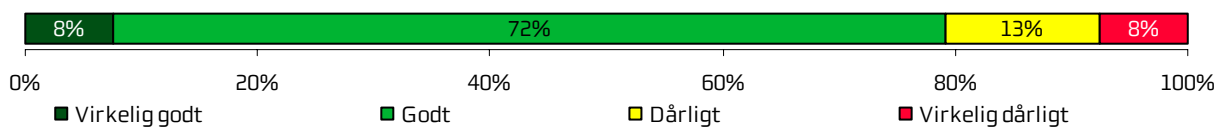
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=99)



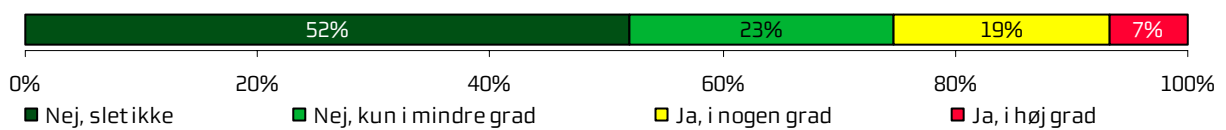
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=53)



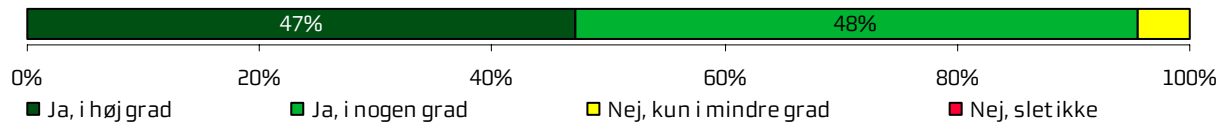
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=75)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	89 %	85 % *	100 % *	85 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	94 %	93 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	86 %	87 %	100 % *	70 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	63 %	75 %	93 % *	55 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=89)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	93 %	95 %	100 % *	84 % *	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.

Neurologisk ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Modtagelsen
4	Altid smilende og imødekommende personale.	God
6	Jeg var uklar.	God
7	Det er temmelig svært at orientere sig på Regionshospitalet, på trods af god skiltning (den ene gang (A eller B), eller den anden). Personalet meget flinke og rare med vejledning.	God
13	Personen (sekretæren) kunne godt have været mere imødekommende, men der er ikke noget at beklage sig over.	God
17	Kontoret kunne godt være lidt mere aktivt, når man kommer hen til lugen for tilmelding.	God
20	Jeg ved ikke, hvad jeg skal svare for venteværelset er gangen. Men det er ok for mig.	Virkelig god
21	Korte ventetider.	Virkelig god
23	Et bedre venteværelse. Vi sidder på gangen/klapstole. En stumtjener til vores overtøj, frakker m.m.	God
24	Venlig og professionel.	Virkelig god
28	Jeg har som regel en del ventetid, da jeg kommer i meget god tid. Jeg har lang vej at køre, og kan godt lide at komme tidligt for ikke at stresse. Parkering kan være et KÆMPE problem. Ventetiden bliver tit brugt på at gå til blodprøvetagning, FØRST.	God
30	Hurtig reaktion ved henvendelse.	God
32	Modtagelsen er rigtig god. Altid søde og smilende piger, der tager imod én.	Virkelig god
34	Jeg blev modtaget venligt, og der blev lyttet til, hvad jeg sagde.	Virkelig god
36	Jeg synes, at jeg fik en rigtig god modtagelse, da jeg var mega bange og nervøs over det, jeg skulle have lavet.	Virkelig god
37	De er altid søde og rare. Hjælper, når man har brug for det.	Virkelig god
38	Jeg er generelt meget tilfreds. Og ved godt, at der kan komme akut-opståede patienter, der har større brug for hurtig hjælp end mig.	Virkelig god
41	Har kun været i ambulatoriet én gang.	God

Neurologisk ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
2	Undersøgt af den forkerte læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Aftalt samtale [i efteråret]. Ændret med tilbagevirkning til [nogle uger før], og ændret igen til [et par dage efter den anden tid]. Afleverer mødeseddel. Fik af læge NN spørgsmålet, hvorfor [patienten] var mødt op. Efter lægens oplysninger var jeg udkrevet. Ingen henvendelse om aftale siden da.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	Jeg fik [indsprøjtning] i de forkerte muskler.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Været glemt i systemet (to gange). To aflysninger med 30 minutter til aftalt tid, hvilket betyder, jeg har været kørt. Begrunder med sygefravær, og at de mangler tre læger på afdelingen generelt. Først modtaget [] materiale ca. et år efter behandling.	Dårligt
29	Desværre havde jeg en tid i NN's telefontid, så hun var ikke med til konsultationen, men jeg snakkede med hende før og efter. Læge NN siger mig ingenting. Er alt for gammel. Har meget mere tillid til den første NN. Hun gjorde, hvad hun kunne ind imellem telefonsamtalerne, men det var selvfølgelig lidt forvirrende.	Godt
33	Ved mit sidste besøg var lægen forsvundet, og jeg blev sendt hjem uden undersøgelse. Til gensyn om et halvt år.	Godt
35	Kom ikke ind til den lovede læge. Har set seks forskellige.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Neurologisk ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Kontaktsygeplejerske meget kompetent. Første læge virkede uinteresseret og lyttede ikke til mig eller accepterede mine valg. Fik en ny læge, som er meget bedre.	Godt
5	Jeg oplevede det som et stort problem, at man ikke har en fast læge tilknyttet. Der er alt for kort tid til de enkelte besøg hos lægen, og ofte er vedkommende slet ikke opdateret med min journal.	Godt
7	Hvorfor går der op til fire uger, inden man får resultatet af undersøgelsen? Det må kunne nedbringes.	Godt
9	Lægen var utrolig flink og nærværende, hvilket er vigtigt!	Virkelig godt
13	Jeg jamrede noget over de ventetider, jeg blev stillet i udsigt, da jeg pga. sygdommen ikke kunne passe mit job tilfredsstillende. Jeg oplevede, at det blev forsøgt at afkorte min ventetid. En gang blev jeg ringet op af sekretæren med tilbud om en afbudstid. Det var jeg meget taknemmelig for.	Virkelig godt
15	Oplevede, at læge NN var nedladende og stillede store tvivlsspørgsmål omkring den behandling, som jeg har modtaget på en anden afdeling. Han var imod det smertestillende, de gennem et længere forløb har tildelt mig på den anden afdeling. Han har i sin udskrift noteret, at jeg er enig i at stoppe med [] behandling, hvilket jeg ikke erindrer at have accepteret. Det var et påbud.	Dårligt
18	Har foreløbig kun været der [et par] gange til [et par] interviews med henholdsvis sygeplejerske og læge. Skal nu til flere undersøgelser.	Godt
22	Jeg havde udelukkende samtale med sygeplejerske.	Godt
30	Kontaktsygeplejersken 'kendte' mig og var engageret.	Godt
34	I modsætning til min praktiserende læge, der tilsyneladende er overbevist om, at jeg er hypokonder, så har alle, som jeg har haft med at gøre på Viborg Regionshospital troet på, hvad jeg sagde og forsøgt at hjælpe mig. Og jeg har oplevet såvel NN, NN som NN, og de øvrige jeg har haft kontakt med, som yderst kompetente og dygtige. Jeg kan ikke understrege, hvor meget det betyder, at man bliver troet.	Virkelig godt
35	Det er spild af tid at se en ny læge hver gang. De starter forfra, journalen er ikke læst. Ny læge betyder ny behandling/medicin, og det virker dårligt.	Dårligt
38	Jeg er[] generelt meget tilfreds med mit undersøgelses-/behandlingsforløb. Det kedelige "venteværelse" (dvs. på gangen) og de til tider lange ventetider kan jeg godt leve med.	Virkelig godt
41	Troede, at halspulsåren skulle scannes.	Godt

Neurologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
5	Jeg synes, at sygeplejersken er rigtig god og giver sig god tid til at svare på de spørgsmål, jeg har.	Godt
9	Lægen tog sig god tid til at forklare.	Virkelig godt
13	Jeg ville gerne have haft information om, hvad sygdommen egentlig går ud på. Diagnosen fra NN var [søvnsygdom]. Diagnosen blev ikke gentaget efter, at den var verificeret ved søvnundersøgelsen. Jeg er klar over, at den helt eksakte forklaring ikke er kendt, men en forklaring, bare på et overordnet niveau, ville være ønskeligt.	Virkelig godt
15	Har haft en læge, som var langt mere imødekommende. Vi ringede til ambulatoriet dagen efter, da jeg selv syntes, at samtalen var forløbet særdeles uprofessionelt. Sygeplejersken informerede om, at hendes oplevelse var, at lægen og jeg ikke havde samme kemi.	Dårligt
20	Jeg har fået en del trykte pjecer omhandlende min sygdom, og det var jeg været rigtig glad for.	Virkelig godt
26	Fik skriftlig information om sygdommen men ikke tilbud om informationsmateriale før telefonisk kontakt til andet ambulatorium.	Godt
30	God.	Godt
31	Fik at vide, at der sikkert ville være trekvart års ventetid til næste undersøgelse, hvilket er meget DÅRLIGT! Klagede til Patientklagenævnet og fik her en solstrålehistorie og hurtig indkaldelse til privatklinik [] :)	Dårligt
34	Jeg har været glad for de samtaler, jeg har haft med NN og NN, og fordi NN sendte mig en udskrift af konklusionen.	Virkelig godt
36	Jeg modtog af fire personer [information om], hvad der skulle ske, meget stille og roligt. Det gjorde, at jeg blev mindre nervøs.	Godt
42	Jeg har ikke noget at klage over.	Godt

Neurologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
3	Jeg er kommet i [mange år], og der har én gang været en læge, der var svær at forstå. Der var ingen hjælp fra sygeplejersken. Det var synd for hende og spild af mit besøg.	Virkelig godt
8	Jeg fik ordineret [medicin], som jeg ikke kunne tåle på grund af svære bivirkninger, hvorfor jeg ringede til NN, som [ikke var til stede]. Jeg spurgte, om jeg kunne rådføre mig med en anden person. Jeg fik det svar, at kun NN måtte hjælpe! Det svar fandt jeg meget utilstedeligt!	Godt
9	Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt
13	Nogle uger efter, da jeg besøgte min praktiserende læge, var hun endnu ikke informeret.	Virkelig godt
15	Forbavset over at kunne glemmes i et system. At en læge kritiserer andre afdelings/sygehuses behandlingsform. At det er sekretærens opgave at informere om lægemangel. Forstår, at det sætter hende i et dårligt "lys".	Dårligt
30	Sygeplejersker og læger viser meget fokus på 'lige netop mig'.	Godt
34	Jeg har været glad for, at jeg fik at vide, at jeg kunne ringe, hvis jeg fik det værre. Det gav mig en følelse af tryghed.	Virkelig godt
38	Jeg er glad for, at jeg kan henvende mig til enhver tid, hvis jeg skulle have behov for behandling eller råd og vejledning.	Virkelig godt

Neurologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Neurologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Min kontaktperson, i mit tilfælde læge NN, har ikke været tilstede.	Dårligt
5	Man skal have en fast kontaktlæge. Det er ofte svært at få fat i sygeplejerske NN. God idé med mulighed for at skrive mail til læge/sygeplejerske.	Godt
7	De var meget høflige, venlige og virkelig dygtige til at komme tilbage til sagen, hvis jeg talte udenom. Jeg kan kun rose dem for deres måde at være på.	Godt
9	Som sagt: lægen havde god tid og var grundig og nærværende. Toilettet var helt rent!	Virkelig godt
10	Som det fremgår, har jeg ikke noget at klage over.	Godt
11	Personalet er altid venlige, men jeg mærker, at de får mere og mere travlt.	Intet svar
12	Lidt mere kontakt til egen læge. En kompetent og venlig læge, der virkelig hørte efter, hvad jeg sagde. Men fire stole i gangen med trafik, er ikke et rart "venteværelse"!	Godt
13	Forklæderne til undersøgelsesudstyret er kradsende og virker uinspirerende. Ville være godt med nogle nye. Og nogle der sidder bedre på kroppen. Jeg fik ondt i nakke og skuldre af at have dem hængende! Jeg ville gerne have haft tilbudt en fortsat kontakt til ambulatoriet. At kunne ringe, hvis jeg har spørgsmål. Og at blive kontaktet, hvis der opstår ny viden, og hvis der derigennem kommer mere målrettet medicin.	Virkelig godt
14	God information og rolige omgivelser.	Godt
15	At lægerne inden konsultationen har læst tidligere lægers vurdering. Nogle af lægerne på afdelingen [er svære at forstå].	Dårligt
16	Jeg var meget tilfreds med indlæggelsen. Vi har intet at klage over, vi er dybt taknemmelige for den hjælp, vi har fået, og gør alt for, at vi ikke skal bruge sygehuset igen.	Intet svar
19	Hurtigere undersøgelser mellem samtaler med speciallæge.	Virkelig godt
23	Et bedre venteværelse. Blade, evt. de sidste nye ugeblade. Nogle bedre stole at sidde i. Venteværelse med bord, stole, tidsskriftsreol m.m.	Godt
24	Afhentningen varede unødigt længe. Hjemtransport [] var totalt kaotisk. Måske blander jeg to besøg sammen.	Godt
25	Da jeg har været fejlbehandlet på et andet hospital, har det været virkeligt godt for mig at komme under kyndige hænder i Viborg. Det har forbedret min livskvalitet i stor grad.	Virkelig godt
27	Lokalerne var totalt uegnede. Slemt for patienterne, endnu værre for personalet.	Godt
31	Jeg har ALDRIG fået besked på blodprøver, som blev taget i forbindelse med besøget på sygehuset. Læge NN bedes sende resultatet til mig og min læge!	Dårligt
34	Jeg synes, at der hænger nogle meget smukke plakater de steder, hvor jeg har siddet og ventet. Jeg har ikke gjort mig nogle tanker om rengøringen, det skulle nok være ret mangelfuldt for, at jeg skulle bemærke det.	Virkelig godt
35	Mangel på venteværelse.	Dårligt
39	Stolene, man sidder på og venter, er noget hårde, når man som jeg problemer med [smerter].	Virkelig godt
40	Det er meget godt for mig at komme i ambulatoriet. Meget fin behandling.	Virkelig godt
41	Lægen har vurderet alt i orden ved samtalen.	Godt

