

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

F-Sklerose

Neurologisk Afd. F

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	73
Besvarelser fra afsnittets patienter:	43
Afsnittets svarprocent:	59%

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 tests 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).

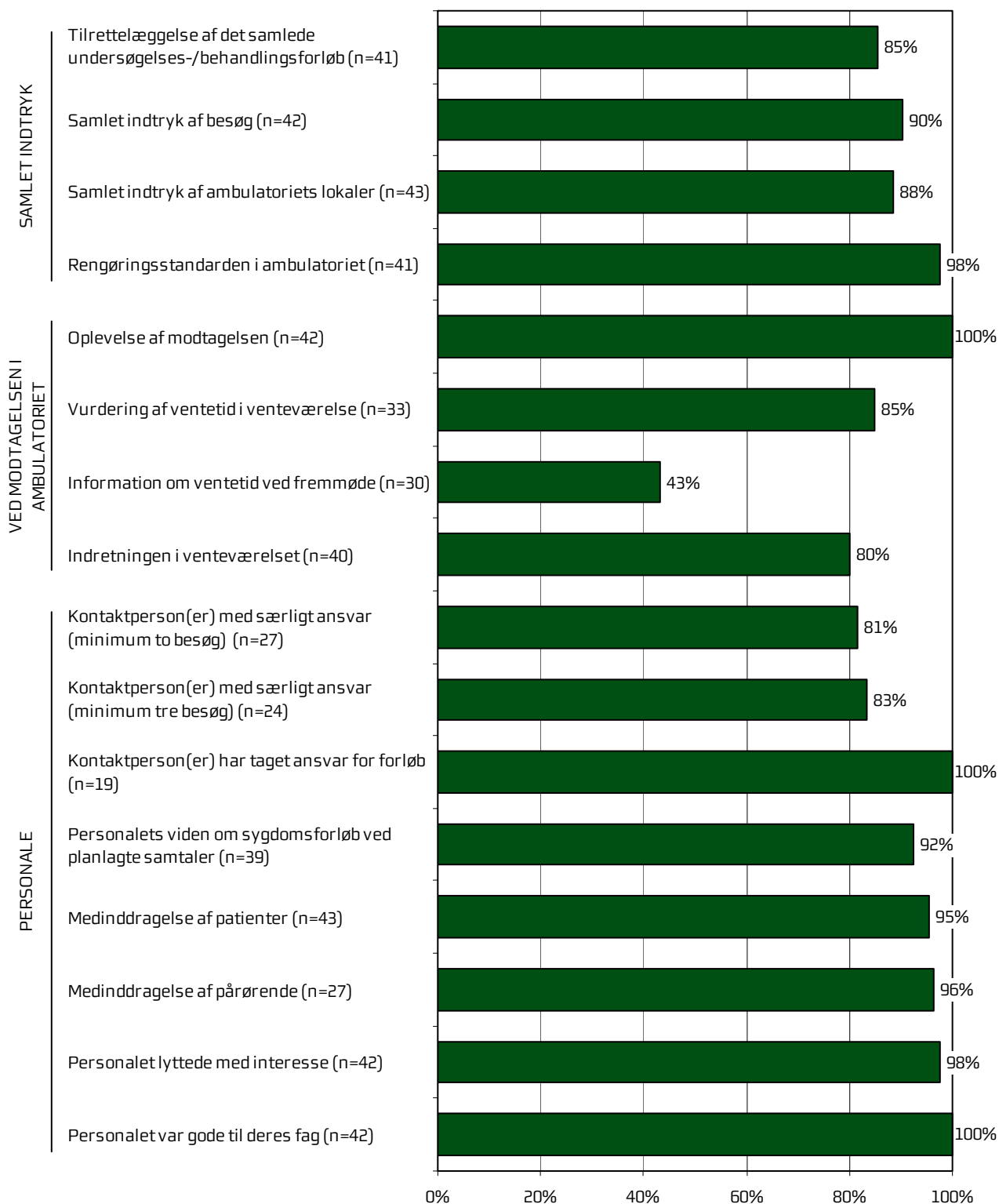
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

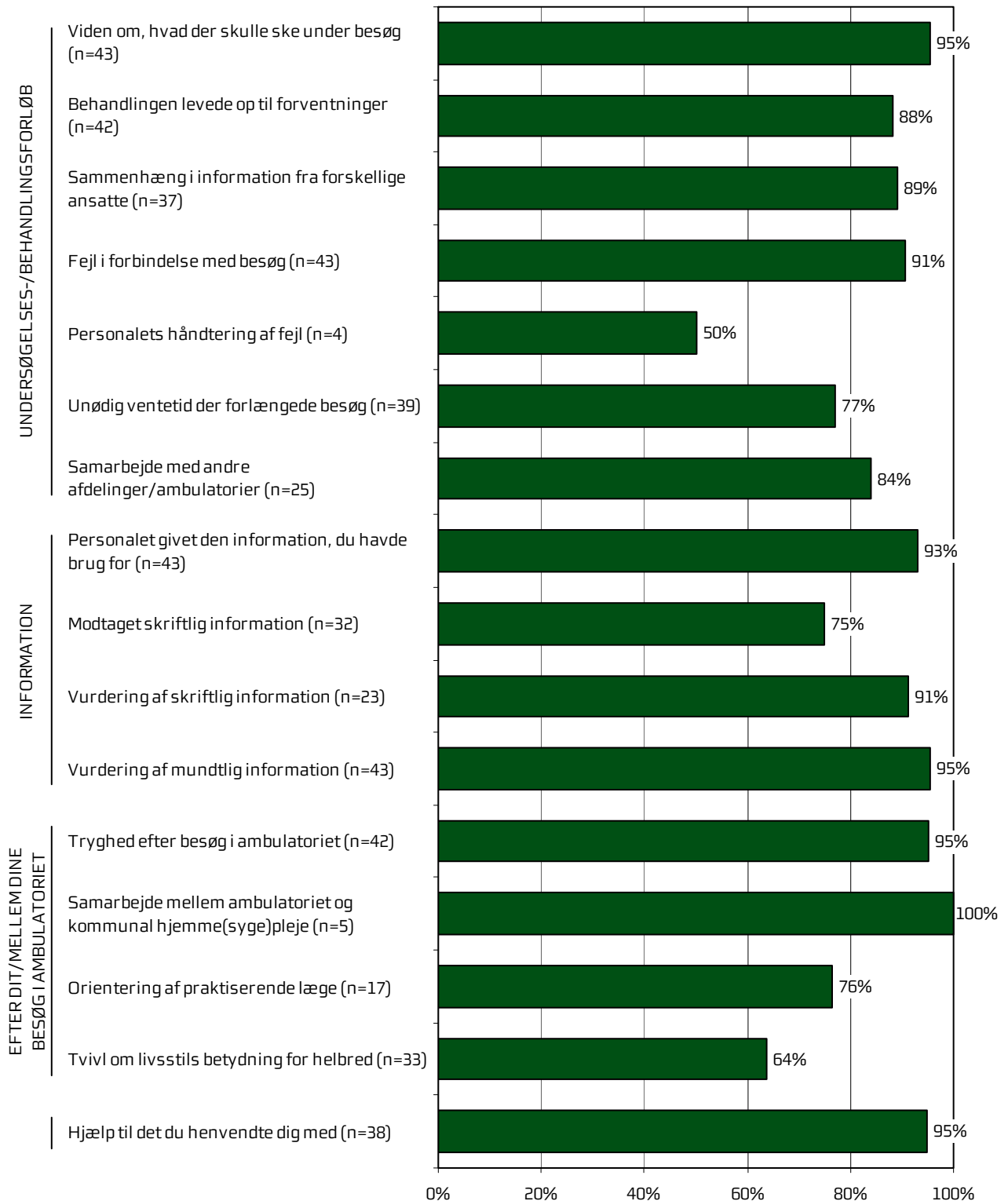
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

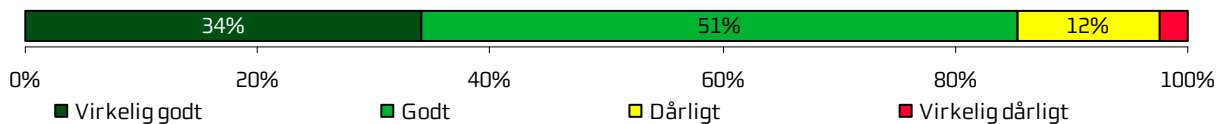
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

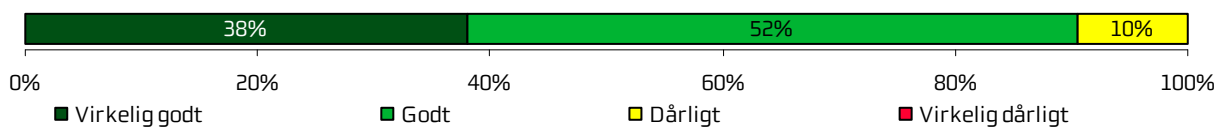
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

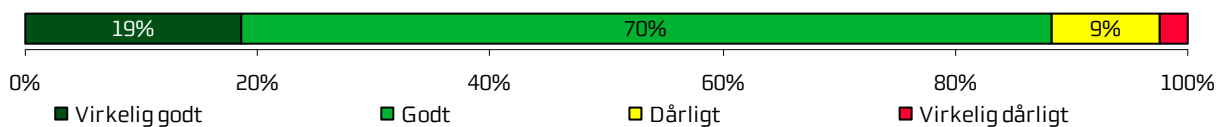
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=41)



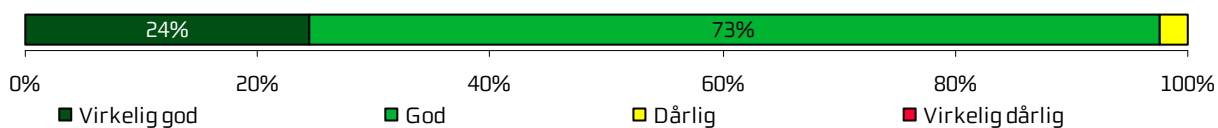
Samlet indtryk af besøg (n=42)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=43)



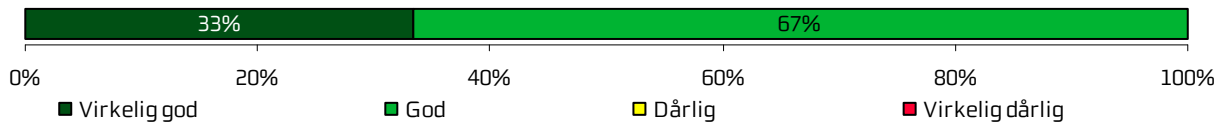
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=41)



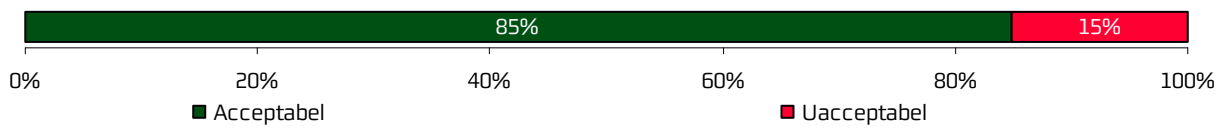
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	85 %	-	-	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	100 % *	89 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	88 %	-	-	100 % *	71 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

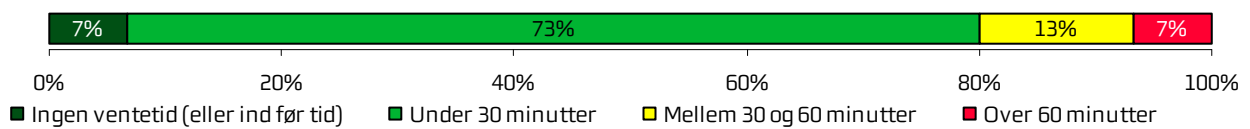
Oplevelse af modtagelsen (n=42)



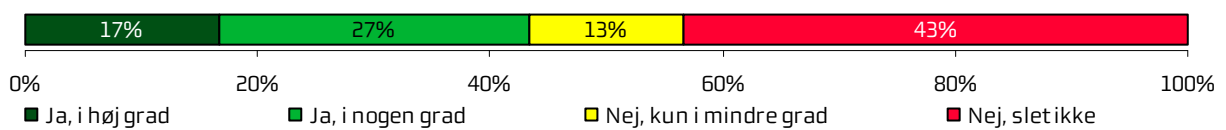
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=33)



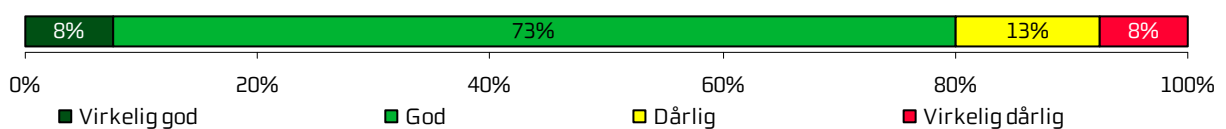
Længde af ventetid i venteværelse (n=30)



Information om ventetid ved fremmøde (n=30)



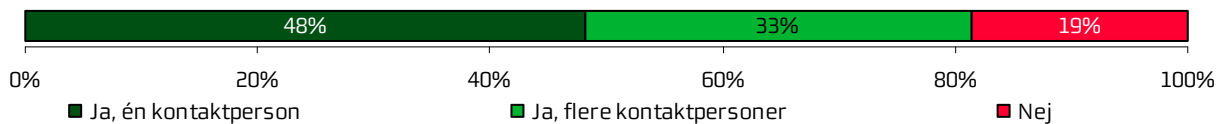
Indretningen i venteværelset (n=40)



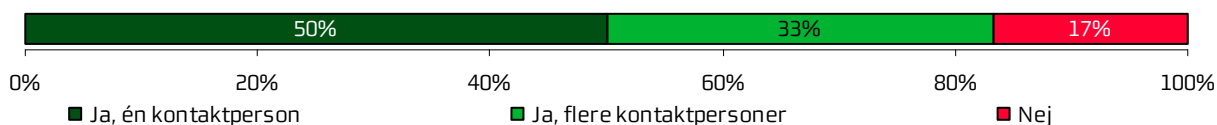
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	-	-	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	43 %	-	-	86 % *	25 %	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	-	-	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

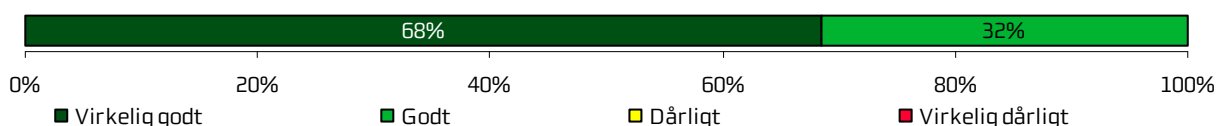
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=27)



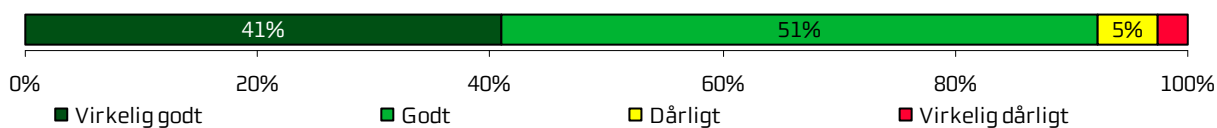
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=24)



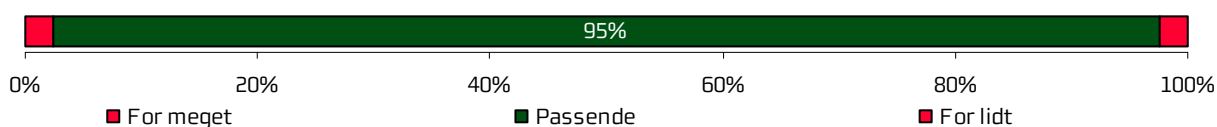
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=19)



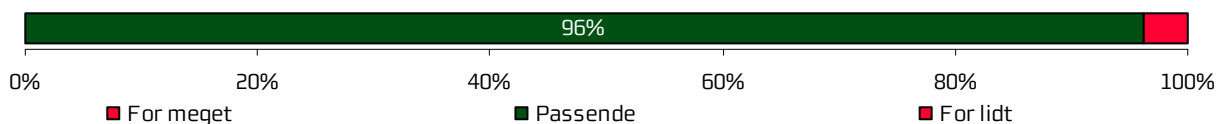
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=39)



Medinddragelse af patienter (n=43)



Medinddragelse af pårørende (n=27)



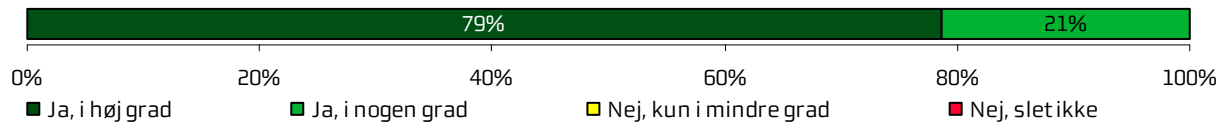
Personalet lyttede med interesse (n=42)



	2012	2011	2010	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)	81 %	-	-	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	-	-	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	-	-	100 %	82 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	100 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	100 %	81 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 %	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

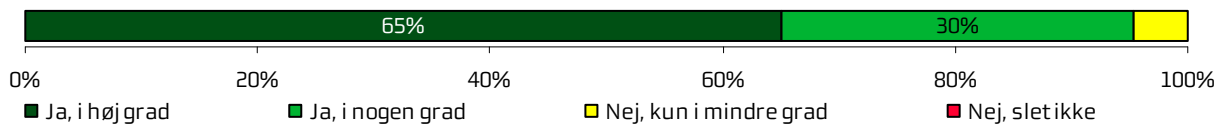
Personalet var gode til deres fag (n=42)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

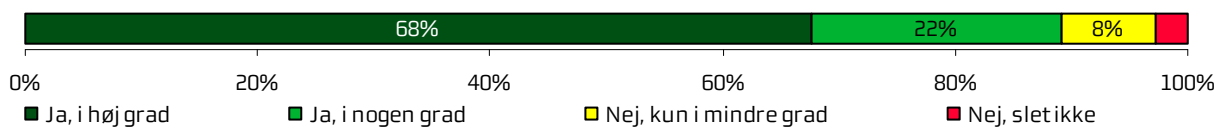
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=43)



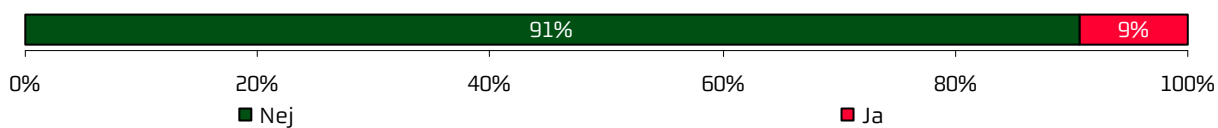
Behandlingen levede op til forventninger (n=42)



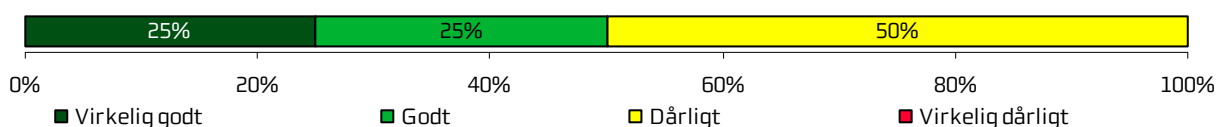
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=37)



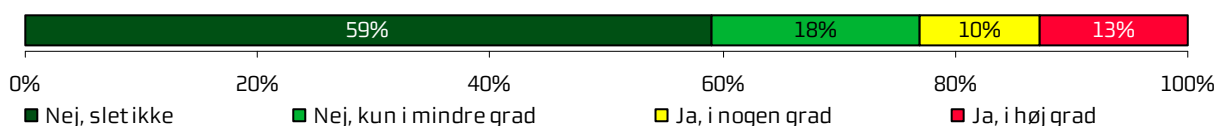
Fejl i forbindelse med besøg (n=43)



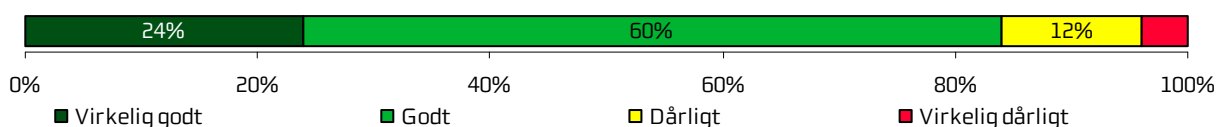
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=39)



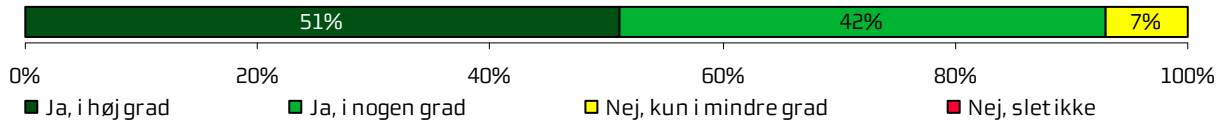
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=25)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	-	-	100 % *	79 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	-	-	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	80 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	-	-	91 %	32 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	77 %	-	-	99 % *	63 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	84 %	-	-	100 % *	73 %	91 %

Information

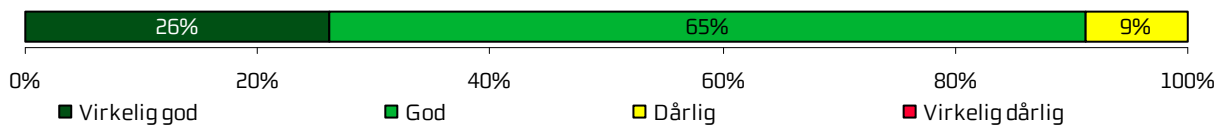
Personalet givet den information, du havde brug for (n=43)



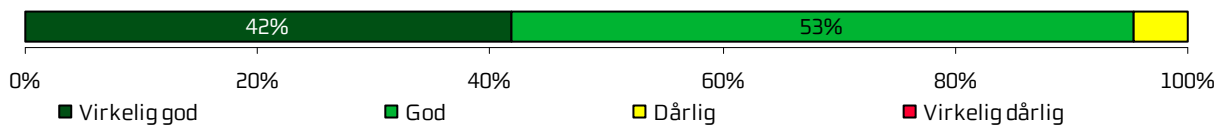
Modtaget skriftlig information (n=32)



Vurdering af skriftlig information (n=23)



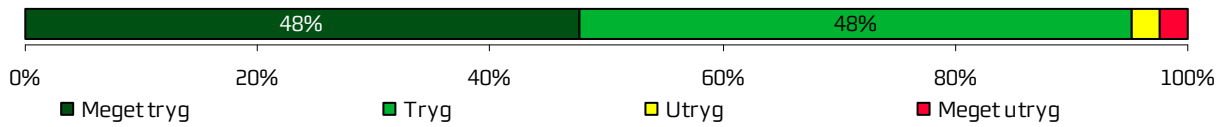
Vurdering af mundtlig information (n=43)



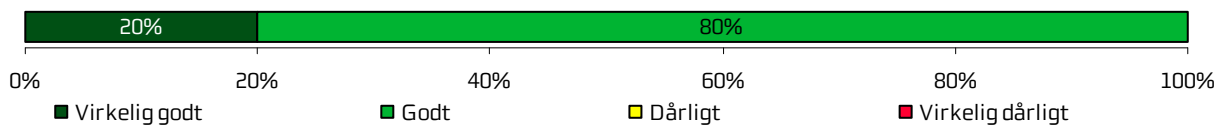
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 %	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	75 %	-	-	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 %	80 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 %	89 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

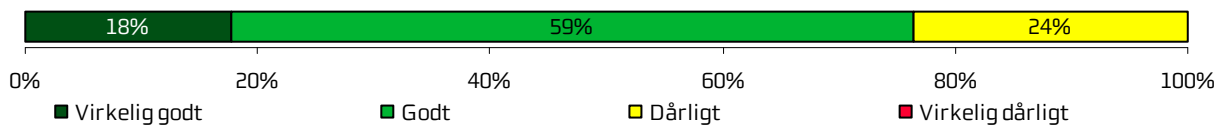
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=42)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=5)



Orientering af praktiserende læge (n=17)



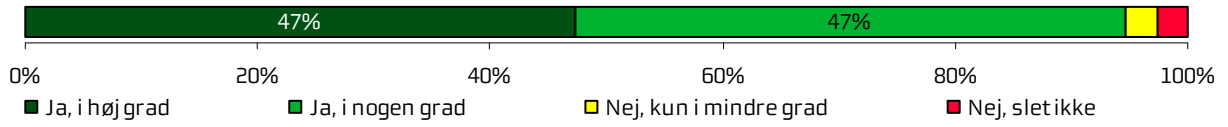
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=33)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	-	-	100 % *	60 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64 %	-	-	93 % *	50 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=38)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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.







Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer




Antal kommentarer	
	n
Fysiske rammer	1
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	1
Relationer til personale	3
Ventetid	2

F-Sklerose

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - F-Sklerose	Modtagelsen
 1	Personalet er altid glade, smilende og forstående.	God
 4	Jeg ville synes, at det var fint, at man i indkaldelsen får besked om, at der skal tages blodprøver. Ligesådan hvis der er lang ventetid på lægen, at man, når man kommer, får at vide, at ventetiden er længere end en halv time.	God
 6	Er kendt i ambulatoriet gennem [mange] år.	Virkelig god
 7	<input type="checkbox"/> Når jeg har mødt op for at tale med læge, har jeg oplevet ventetid på over en time.	God
 12	Vi bliver altid modtaget fantastisk.	Virkelig god
 17	Rutinebesøg.	God

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

	ID	Kommentarer - F-Sklerose	Fejlhåndtering
	3	Personalet i laboratoriet vidste ikke, hvem der skulle sende de forskellige prøver fx. til Serum-instituttet. Efter blodprøvetagning blev jeg bedt om at gå ned på etagen under laboratoriet med nogle af prøverne til den sygeplejerske, som deltog ved lumbalpunkturen. Da jeg var på vej hjem derfra, blev jeg indhentet ude på gangen og blev bedt om at gå tilbage til laboratoriet, da man havde glemt at tage en vigtig blodprøve.	Dårligt
	8	Min journal var væk, og ikke læst.	Godt
	16	Blodprøven blev ikke nærstuderet før undersøgelsen blev afsluttet.	Virkelig godt

F-Sklerose

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?






ID	Kommentarer - F-Sklerose	Samlet indtryk
3	Flere fejl beskrevet i min journal. Ved en fejl dikteret forhøjet IgG-indeks, som var normalt. Var til samtale [i sommeren], hvor det blev aftalt, der skulle foretages fornyet [prøvetagning], da man havde glemt [noget]. Loggede selv ind [] på Sundhed.dk i [efteråret] og erfarede nu, at der [ikke] var [blevet glemt noget] []. Kontaktede selv afdelingen angående dette.	Dårligt
4	Jeg mener, at hvis man har en patient, som har to sygdomme [], og man ikke ved, hvordan den ene påvirker den anden, så bør man med jævne mellemrum konferere med den anden afdeling for input og læring. Jeg har en følelse af, at hvis der er noget i min sygdom, som man ikke kan svare på, så får jeg på begge afdelinger det svar, at det må du lige tale med den anden afdeling om. Måske er det bedre, at lægerne taler sammen og så giver patienten besked? Det andet er meget, meget svært at være patient i og meget usikkert.	Godt
5	Jeg er blevet udredt for sklerose i skleroseklinikken Aarhus Sygehus Nørrebrogade. Jeg kender til sygdommen og dens lunefulde forløb, og jeg syntes, det var hårdt at skulle sidde i venteværelse/på gangen med mennesker, som i realiteten kunne illustrere min fremtid. Man sidder side om side med mennesker i kørestol, mennesker der får behandling og mennesker, som ikke ser ud til at fejle noget. På dagen, hvor jeg skulle have svar på prøverne, siger en sygeplejerske eller lignende, at jeg "godt nok ligner en, der er til eksamen eller noget". Det blev sagt på sådan en nedværdigende måde, som om at jeg ikke kunne tillade mig at se nervøs og trist ud, selvom jeg sad i skleroseklinikken venteværelse/gang.	Godt
7	Generelt synes jeg, at det forløber meget professionelt, når jeg møder op til [behandling]. Ingen ventetid, og kompetent og imødekommende personale. Men selvom jeg får behandling i en time og skal være til observation i en time, ender jeg som regel alligevel med at vente på en lægesamtale i yderligere en halv til en hel time. Jeg har svært ved at forstå, hvorfor lægesamtalen ikke kan ligge inden for de to timer, hvor jeg alligevel befinder mig på afdelingen. Jeg har også et job at passe, som bidrager til samfundet. Ligeledes var ventetiden ekstrem lang, over en time, når jeg førhen skulle til lægesamtaler.	Godt
8	Lang ventetid og manglende forberedelse fra hospitalets side. Behandlingen/mødet var planlagt i [flere] måneder.	Dårligt
13	Aftalt tid ved lægesamtaler kunne ønskes, så det klares inden for behandlingstiden. Cirka to timer.	Virkelig godt
15	De får det til at glide, så man ikke skal vente i længere tid andre steder.	Godt
20	Oplevede, at jeg fik flere forskellige oplysninger om, hvordan jeg skulle forholde mig efter lumbalpunktur, hvilket evt. har været medvirkende til, at mit forløb herefter ikke har været godt.	Godt

F-Sklerose

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

ID	Kommentarer - F-Sklerose	Samlet indtryk
1	Intet at klage over.	Godt
3	Flere fejl igennem forløbet. Har dog fået en god behandling på Skleroseklinikken. Personalet der er meget imødekommende og tager sig af tingene.	Dårligt
4	Ja, man får MANGE informationer, når man møder på ambulatoriet, især som nydiagnosticeret, og sammenholdt med det, at man nu skal forholde sig til at man har en kronisk sygdom, så skal man samtidig forstå, bearbejde og spørge ind til de informationer man får - det er meget meget svært, og jeg tænker, at det måske er bedre at give nogle få informationer de første gange, og så bygge på efterhånden. Og, at det ikke er patienten, der skal sørge for at der bliver bygget på, men lægen på sygehuset idet de har journalen at skrive i, hvilke informationer der er givet og med hvilket formål.	Godt
5	Jeg var i kontakt med Neurologisk Ambulatorium i form af Skleroseklinikken. Selvsagt var det et hårdt forløb at blive udredt for en så skelsættende sygdom. Jeg kender en del med sygdommen, inklusiv familiemedlemmer, og ved derfor udmærket, hvordan sygdommen kan udvikle sig. Derfor tror jeg sådan set ikke, at lægen eller sygeplejersken kunne have sagt eller gjort noget, der kunne have gjort mig mindre utryk. Frygten for at have denne sygdom overskyggede ALT!	Godt
15	Det, de siger, er ikke altid nemt at huske. Ville være dejligt at få noget på skrift. Bare små detaljer.	Godt
16	Information efter undersøgelsen var afgørende for, om medicinen skulle bruges eller ej.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - F-Sklerose	Samlet indtryk
 3	God kommunikation med personalet på [afdelingen]. Er blevet behandlet godt der, af både læge og sekretær.	Dårligt
 4	Jeg synes, at det er svært, at man selv skal opsøge informationerne om både livsstil og kost i forhold til min sygdom. Havde jeg ikke selv været aktiv i viden om dette, så havde jeg IKKE haft informationen. Det burde være et MUST, at der bliver givet den slags information både mundtligt og i en folder.	Godt
 5	Efter min mening kunne det være en fordel, hvis man lukkede dørene, [når der var] samtaler mv. Jeg synes, det er ubehageligt, at man som ventende kan høre, hvad der bliver talt om i rummene overfor. Både for patienten og mig som ventende.	Godt
 7	Punkt 31 er dog ikke noget, jeg har drøftet med læge eller sygeplejerske, da der ikke er nogen, som har taget initiativ til det. Jeg har selv sat mig ret godt ind i stoffet via nettet, da jeg i sin tid fik stillet diagnosen. Men der sker hele tiden nyt, bl.a. inden for sclerose og motion.	Godt
 19	Egen læge har ikke fået informationer om min situation/sygdom de sidste to år, hvilket er utilfredsstillende. Når man efterfølgende har en konsultation hos egen læge, og han så ikke ved, hvad der er foregået og hvilken behandling/medicin man får.	Godt

F-Sklerose

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

ID	Kommentarer - F-Sklerose	Samlet indtryk
1	Som sklerosepatient har man brug for medicin, som man selv afhenter på afdelingen. Jeg har for nogen tid siden fået udleveret forkert medicin. Udleveringen foregår ved, at en ansat spørger, hvilken farve kartonen har. Det er absolut ikke måden at udlevere det på, og jeg blev meget syg af det. Det bør vel foregå ved, at man bliver adspurgt om sit cpr-nummer, så de derved kan finde frem til den rigtige medicin, og ikke efter hvilken farve, man tror kartonen er. [Kvalitet i behandling]	Godt
2	Dejligt, at man kender det meste personale, selvom ikke alle er med til at behandle mig. Føler, at jeg og min familie er meget velkomne. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	For mange fejl. Personalet skal have mere check på, hvem der skal sende prøverne til de forskellige steder efter lumbalpunktur. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
4	Jeg syntes, at der mangler en inkludering af patienten i forløbet. F.eks. er det for mig ikke muligt at planlægge mere end et besøg af gangen i ambulatoriet, fordi jeg ved, at jeg skal af sted ca. hver fjerde uge. Det gør det svært at langtidsplanlægge eller f.eks. i den fjerde uge at sige ja til et møde, for man ved jo reelt ikke om man bliver indkaldt til den dag!	Godt
5	Alt i alt er jeg godt tilfreds med mit udredningsforløb i Skleroseklinikken. Men jeg kunne godt have været foruden de par oplevelser, jeg har skrevet om. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Er meget ked af, at vi, som ikke får behandling, ikke bliver indkaldt en gang om året mere. [Af hensyn til] dem, som får behandling, og fordi der er kommet så mange nye behandlinger, er afdelingen blevet nødt til at prioritere på grund af tidsmangel. Det gør desværre, at man bliver meget mere utryk. Det er desværre det sted, jeg bliver informeret om min sygdom. Det er ikke afdelingens skyld. [Kommunikation og information]	Godt
10	Information om eventuel ventetid ved ankomst. Stor imødekommenhed fra plejepersonale ved telefonisk kontakt også. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
11	Ventetid 1½ time. Uacceptabelt efter en times kørsel frem og tilbage, uden mulighed for hvil for handicappede. Behandlingen var ok, men lægen var tydeligvis stresset. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
14	Personalet/sygeplejersker har altid godt humør og joker og griner :-) [Relationer til personale]	Godt
15	Lidt kiks/frugt på bordet sammen med det, kaffe, te og saftvand, der står på bordet. Det kan jo være, at man er der flere timer. Tak. [Fysiske rammer]	Godt
18	Forbedring vedrørende smertelindring. [Kvalitet i behandling]	Godt

