

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Neurofysiologisk laboratorium N19**

**Neurologisk afdeling**

**Hospitalsenhed Midt**

**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](mailto: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:	149
Besvarelser fra afsnittets patienter:	89
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 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.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



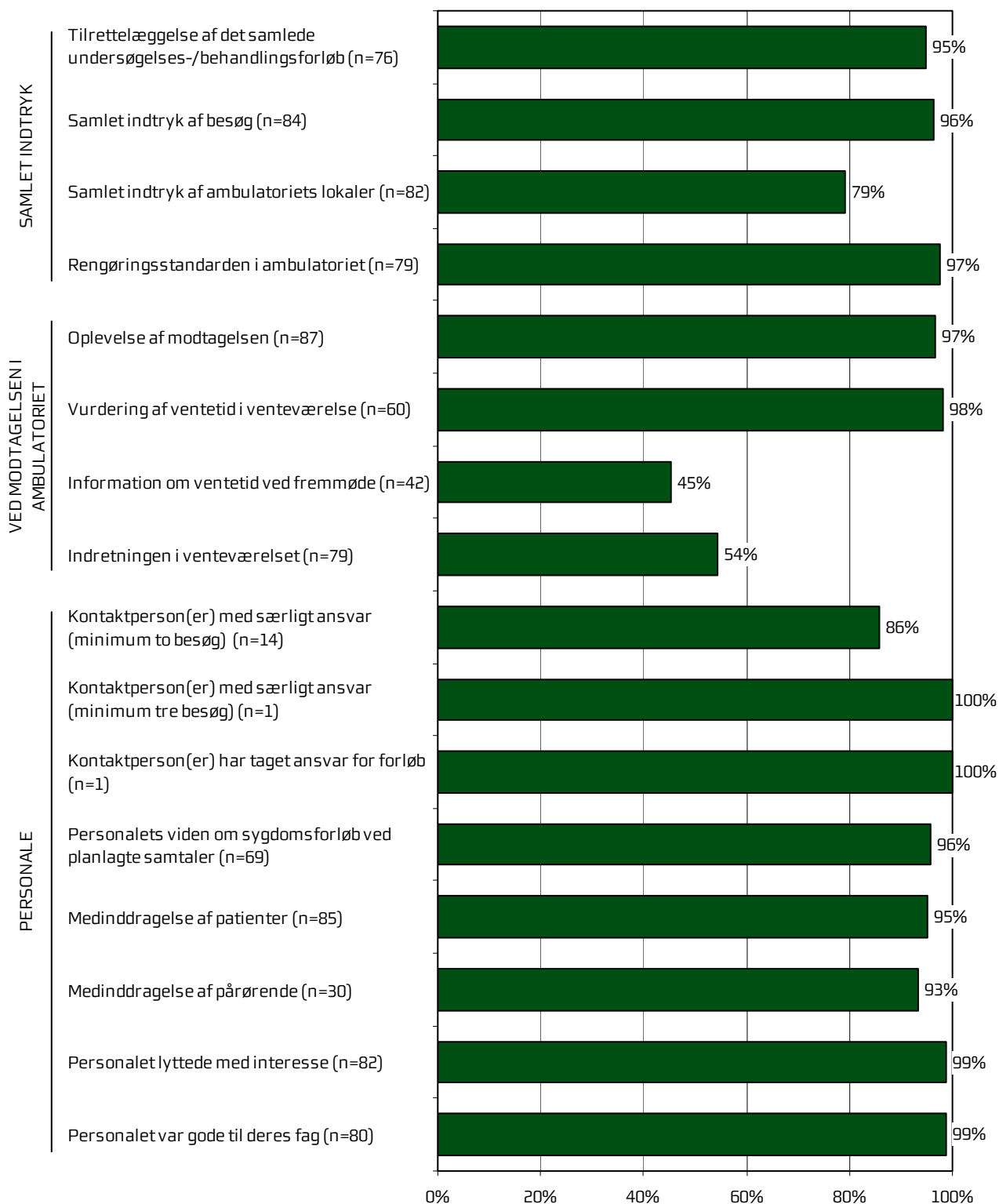


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

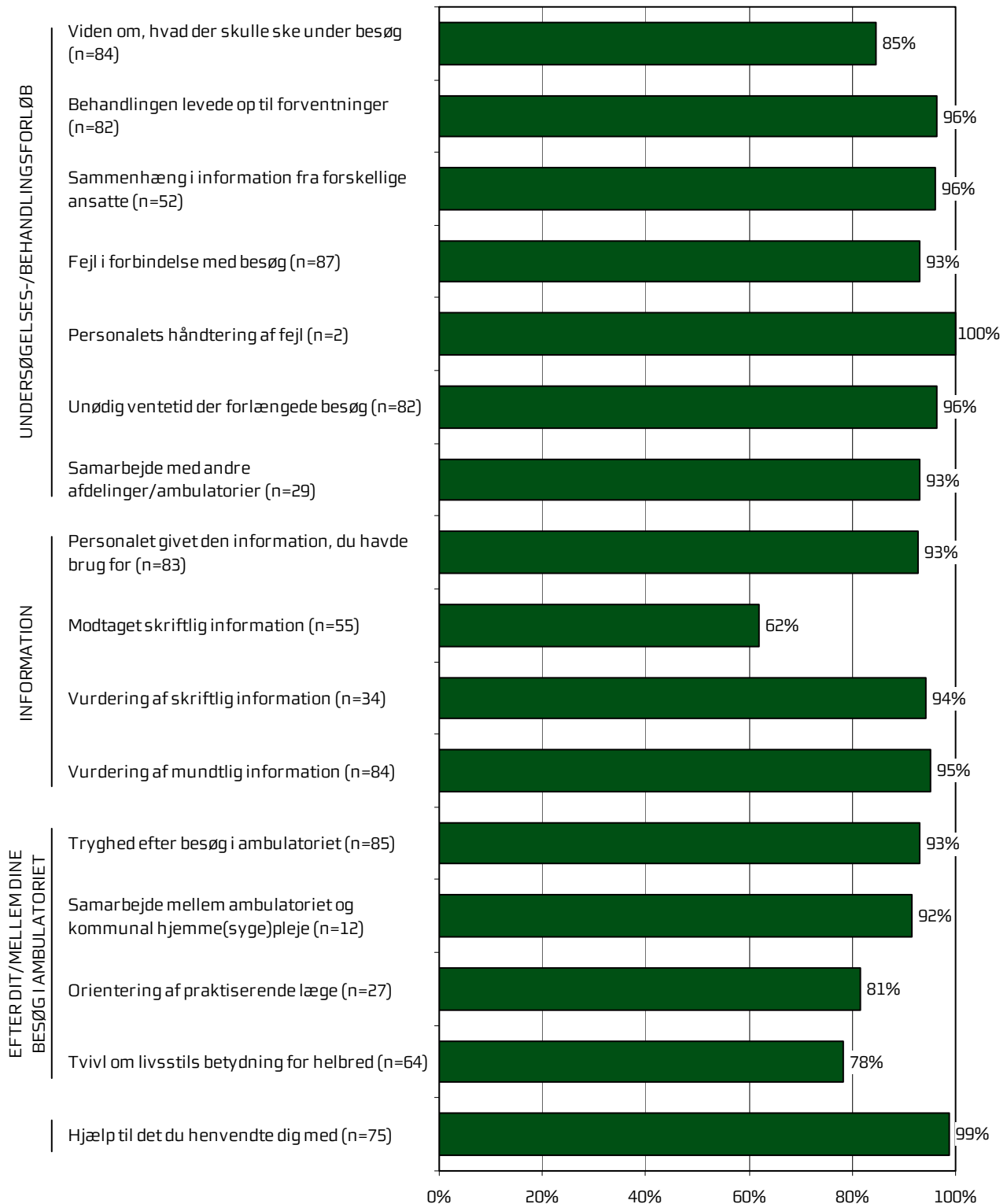
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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: Neurofysiologisk laboratorium N19

2010-tallet er for: Neurofysiologisk Ambulatorium

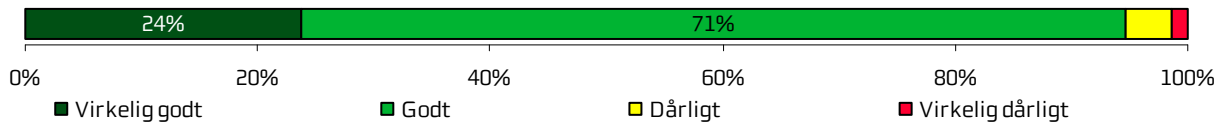
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

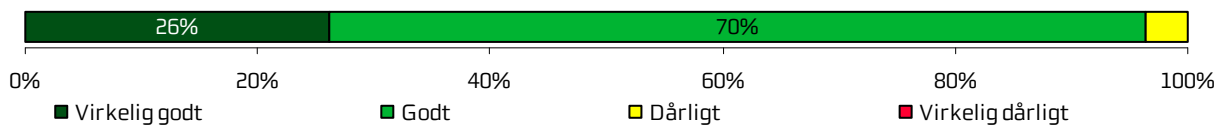
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

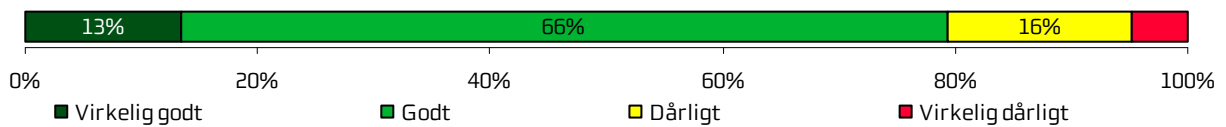
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=76)



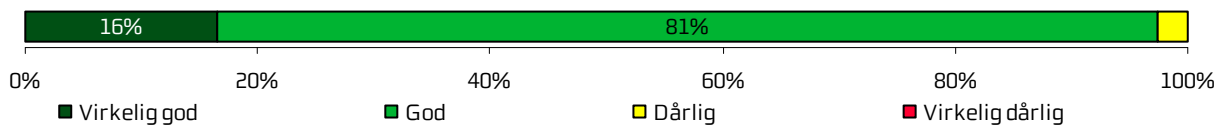
Samlet indtryk af besøg (n=84)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=82)



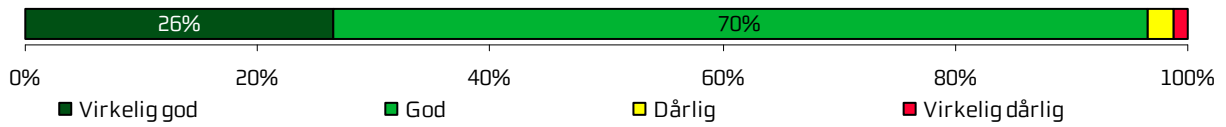
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=79)



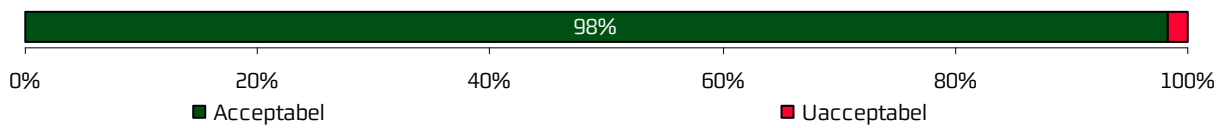
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	99 %	99 %	100 % *	86 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	99 %	99 %	100 %	90 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	79 %	81 %	-	100 % *	83 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	100 %	-	100 %	94 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=87)



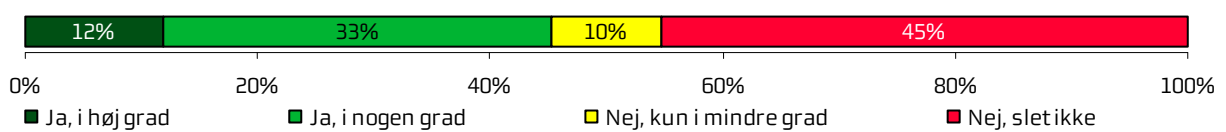
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=60)



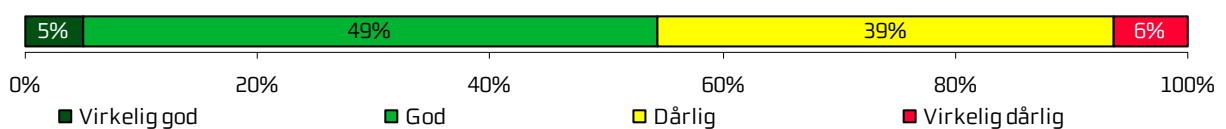
Længde af ventetid i venteværelse (n=59)



Information om ventetid ved fremmøde (n=42)



Indretningen i venteværelset (n=79)

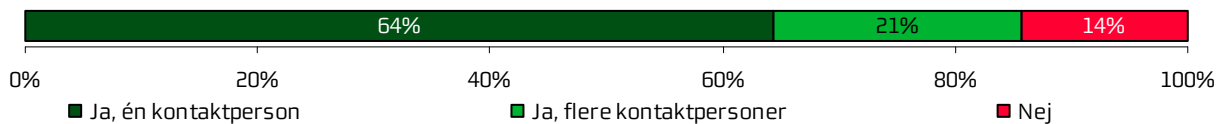




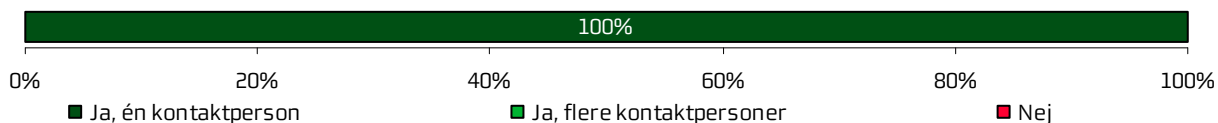
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	96 %	100 %	100 %	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	98 %	98 %	100 %	84 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	45 %	42 %	65 %	77 % *	27 % *	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	54 %	66 %	71 % *	100 % *	66 %	88 % *

## Personale

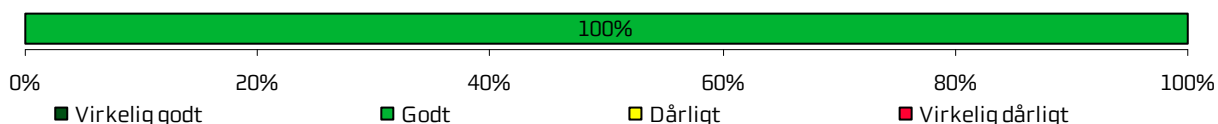
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=14)



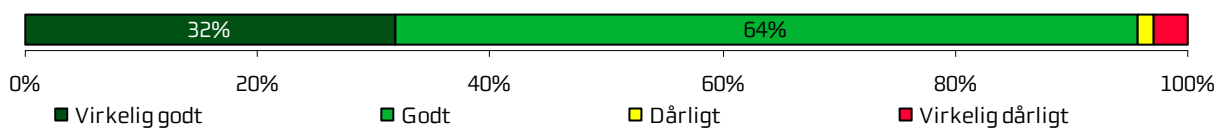
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



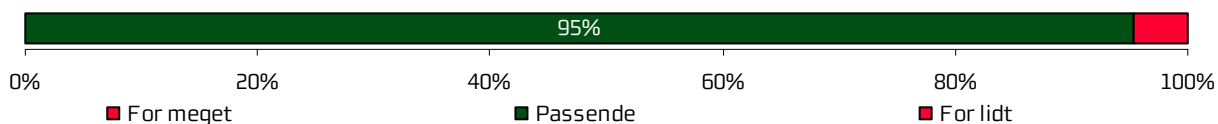
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1)



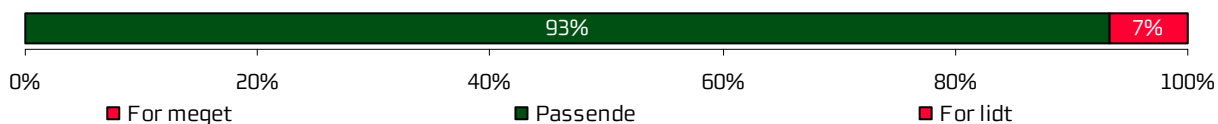
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=69)



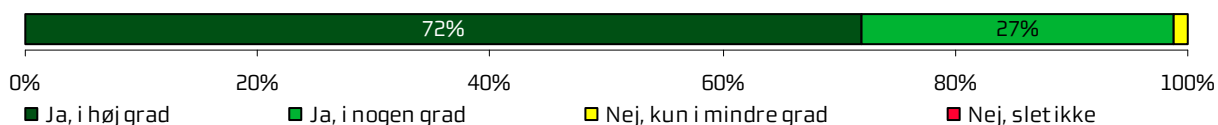
Medinddragelse af patienter (n=85)



Medinddragelse af pårørende (n=30)



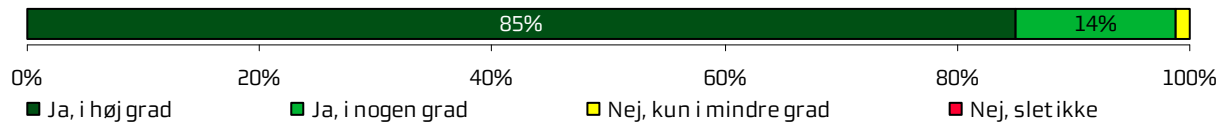
Personalet lyttede med interesse (n=82)



	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)	86 %	81 %	100 %	95 %	65 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	88 %	100 %	100 %	71 % *	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	100 %	97 %	100 %	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	92 %	93 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	84 %	95 %	100 %	70 % *	89 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	100 %	99 %	100 %	87 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

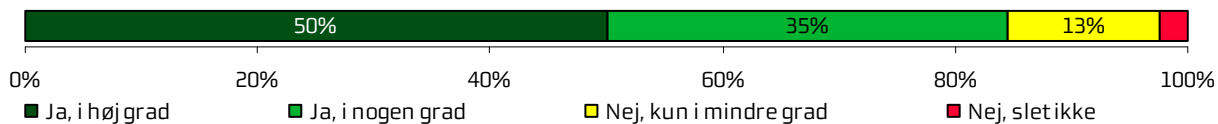
Personalet var gode til deres fag (n=80)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

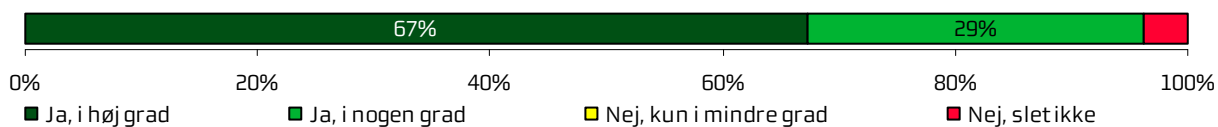
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=84)



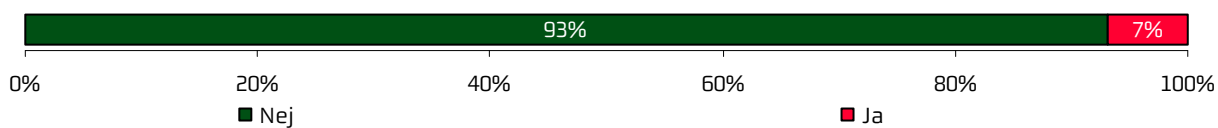
Behandlingen levede op til forventninger (n=82)



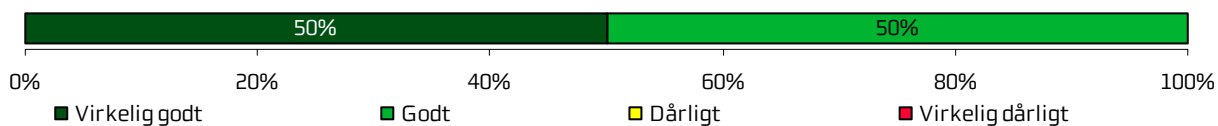
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=52)



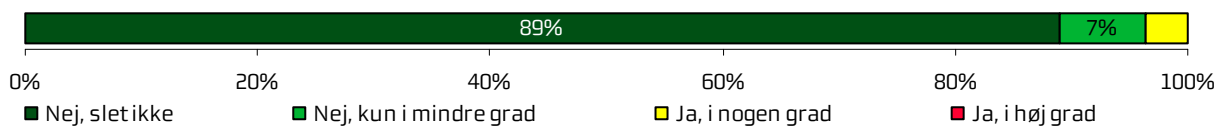
Fejl i forbindelse med besøg (n=87)



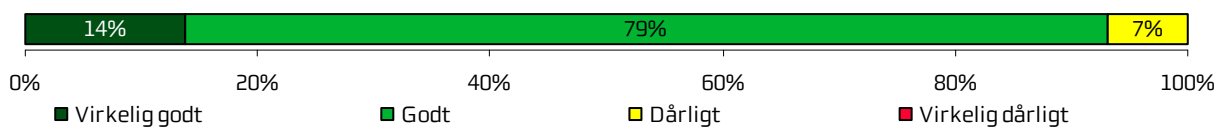
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=82)



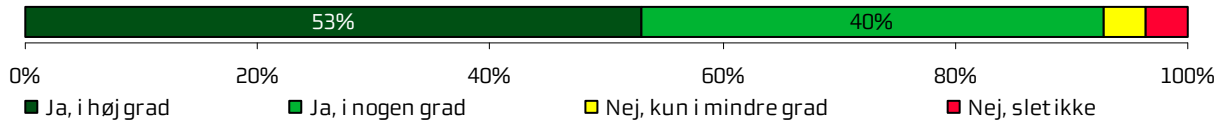
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=29)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	90 %	88 %	100 % *	76 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	94 %	91 %	100 %	81 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	100 %	98 %	100 %	88 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	99 %	99 %	100 % *	82 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	0 % *	100 %	62 % *	73 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	96 %	96 %	96 %	100 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	94 %	100 %	75 % *	93 % *

## Information

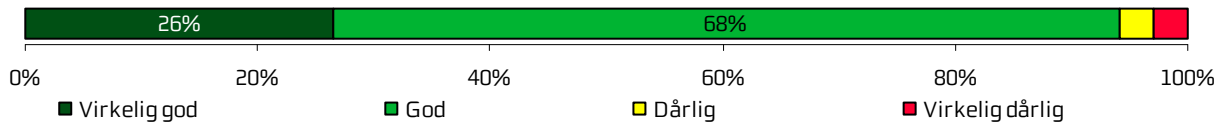
Personalet givet den information, du havde brug for (n=83)



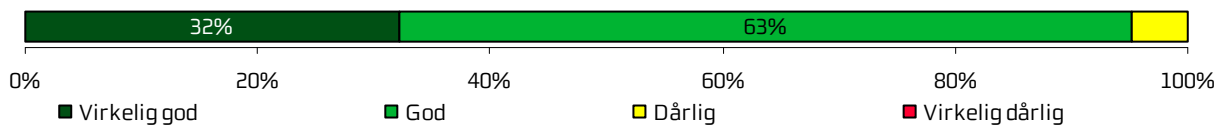
Modtaget skriftlig information (n=55)



Vurdering af skriftlig information (n=34)



Vurdering af mundtlig information (n=84)

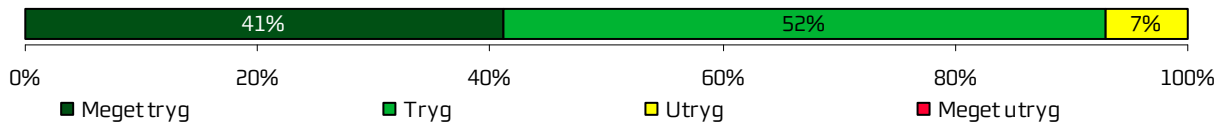




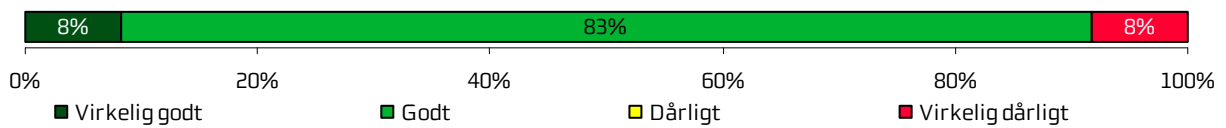
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	96 %	-	100 % *	86 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	71 %	67 %	98 % *	47 %	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	100 %	97 %	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	100 % *	99 %	100 % *	87 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

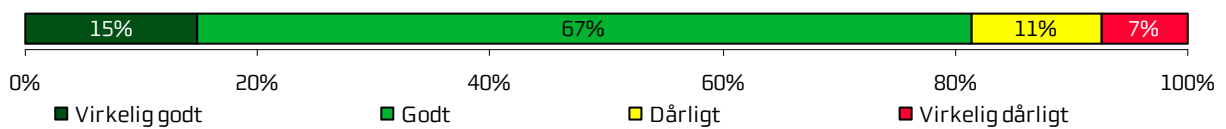
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=85)



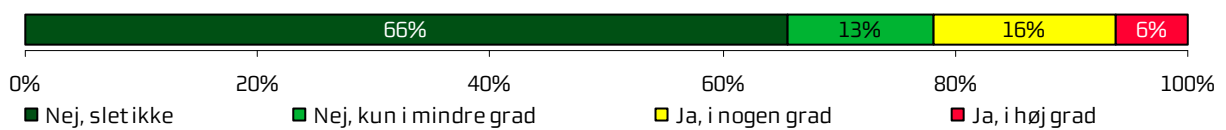
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=27)



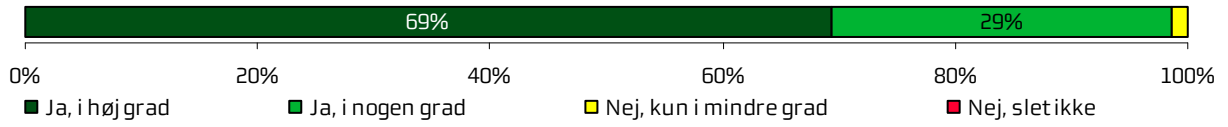
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=64)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	100 % *	95 %	100 % *	80 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	100 %	100 %	100 %	79 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	92 %	85 %	100 % *	68 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	79 %	63 %	85 %	56 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=75)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	99 %	100 %	95 %	100 %	85 % *	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		4
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		4
Pleje		0
Relationer til personale		2
Ventetid		2

**Neurofysiologisk laboratorium N19****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19</b>	<b>Modtagelsen</b>
 1	Lidt ventetid. Undersøgelse for epilepsi. Manglede information om, hvad der skulle ske og havde ikke fået at vide, hvor lang tid det ville tage.	Virkelig god
 4	<input type="checkbox"/> Er tilfreds med afviklingen af kontrolbesøg. Det eneste, jeg er ked af, er at man fra starten ikke gav mig en fordampner ved første kontrolbesøg, da det kunne have sparet mig for mange søvnløse nætter, manglende lugtesans og til dels manglende smagssans.	God
 7	Modtagelsen var fin, men jeg skulle kun have tjekket mit [specifikke behandlingsudstyr]. Derfor ikke yderligere besvarelse.	Uoplyst
 10	Sekretæren synes jeg ikke var imødekommende. Virkede sur.	God
 12	I har en utrolig sur sekretær, der tager imod. Det kan og bør gøres meget bedre.	Virkelig dårlig
 22	For lidt farver og halvkold kaffe.	God
 26	Der var intet personale til at tage imod.	Dårlig



**Neurofysiologisk laboratorium N19****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	1	Computeren er altid i stykker.	Uoplyst
	11	På ambulatoriet fik jeg at vide, at de pletter, jeg havde på ryggen, skulle fjernes straks. Da jeg kom til operationen, fik jeg at vide, at det var gammelmandspletter, som min hudlæge skulle fryse væk!?!?	Godt
	18	Ingen.	Uoplyst
	23	Henvisningen sagde [én ting], men problemet er størst [et andet sted]. På sygehuset så de bort fra det skrevne og undersøgte [begge dele] uden at gøre det til et problem.	Virkelig godt
	28	Det må betegnes som en fejl, at alle [] sygeplejersker havde ferie på samme tid! (Vedrørende akutproblemer).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Neurofysiologisk laboratorium N19

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






ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Samlet indtryk
1	Ved undersøgelse af epilepsi virkede lægen fortravlet.	Godt
2	Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? Selvom jeg har oplevet, at personalet lyttede til det, jeg sagde, synes jeg ikke, at der er sammenhæng i den diagnose, der blev stillet, og mine symptomer. Jeg er diagnosticeret med [én type] epilepsi, men har aldrig oplevet [et af de karakteristiske symptomer for denne type epilepsi]. Desuden har jeg troet, at min diagnose var [en anden type] epilepsi, men efter at jeg har læst journalen, har jeg opdaget, at der står [en anden type epilepsi, end jeg troede]. Der står derudover, at jeg har [haft et specielt symptom], og det er ikke korrekt.	Dårligt
3	Der blev brugt [en del] måneder på at fremskaffe MR-billeder fra andet hospital.	Dårligt
8	Synes det kunne være rart med en læge, man kan forstå. Rigtig træls, at gå derfra og man havde mange spørgsmål. Men opgav, fordi man ikke kunne forstå lægen. Tak.	Uoplyst
15	Ventetid på ca. tre måneder inden endelig udredning.	Godt
21	Kunne måske godt have tænkt mig et mere personligt brev, bl.a. med hensyn til behandlingstiden, som der stod varede max. to timer. Det varede ti minutter. Kunne også godt tænke mig, de undersøgte et større området end det gjaldt, pga. kompleks sag, som nerver generelt er!! Og især fordi jeg nævnte smerter fra et andet sted.	Godt
22	Næh.	Godt
31	Jeg var meget utilfreds med, at en af mine konsultationer hos jer var blevet aflyst, uden at jeg vidste det. Det betød, at jeg mødte til tiden og fik beskeden, at jeg var aflyst. Sjovt nok fra en anden afdeling, hvor jeg [nogle] dage før var blevet indlagt for noget helt andet.	Godt

## Neurofysiologisk laboratorium N19

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

ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Samlet indtryk
1	Vedrørende [lidelsen]: Kom vi op til det, som lægen sagde, kunne han bare have skrevet/ringet om.	Godt
2	Det, der blev sagt under samtalen, er ikke det, der står i min journal. I fremtiden vil jeg nok bede om at se journalen, inden jeg forlade samtalen. De skriftlige informationer var måske gode, men jeg syntes ikke, de var relevante i mit tilfælde.	Dårligt
3	Lægerne er for svære at forstå.	Dårligt
6	Ville godt have haft det at vide efter behandling. Det jeg skulle forholde mig til, når jeg kom hjem til mig selv igen og ikke før behandling.	Godt
10	Jeg synes, der går for lang tid, inden man får et svar (næsten en måned).	Godt
13	Jeg forventede at få respons på testen [], men blev efter testen indkaldt til operation. Ville gerne have diagnosen verificeret/stadfæstet efter testen.	Dårligt
22	Næhhhhh.	Godt
25	Skriftlig information sendt til egen læge og kommunen.	Godt
27	Ventetiden på svaret tager for lang tid eller kommer ikke. Det er [flere] måneder siden sidste undersøgelse. Stadig intet svar.	Godt

**Neurofysiologisk laboratorium N19****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Der mangler altid kaffe/te i kanderne. Noget koldt at drikke i ventegangen? At få mere information om[] undersøgelser, og det man fejler. Brochure og lignende.	Godt
 3	For dårlig planlægning af undersøgelsen og svar fra læge.	Dårligt
 14	Synes det er svært at svare på disse spørgsmål (passer ikke til mine besøg), da jeg kun kommer til en kontrol for søvnapnø hver andet år. Er glad for at komme der.	Godt
 24	Meget fin behandling af både læge og sygepleje.  Kompetent behandling i en god atmosfære. Dygtig operationslæge. TAK.	Virkelig godt
 27	Fik ikke svar på, hvorfor de skulle undersøge mine ben, og min læge forstod det heller ikke.	Godt

## Neurofysiologisk laboratorium N19

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

ID	Kommentarer - Neurofysiologisk laboratorium N19	Samlet indtryk
1	Lægerne kunne godt være mere uddybende. I kunne sørge for, at computeren virker, når man kommer. Sygeplejerskerne er meget kompetente og hjælpsomme. Stor tak til lægerne NN og NN. I er kanon gode samt sygeplejerskerne, som er indlevende og hjælpsomme og forstående. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
3	Lægerne bør være bedre til at gøre sig forståelige, og ellers skal der være en med ved samtalen, der kan hjælpe med kommunikationen. Bedre planlægning af undersøgelser og svar. Først venter man i lang tid på undersøgelsen, derefter er der næsten lige så lang ventetid på samtalen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
5	Laboratoriet sørgede for, at jeg fik en samtale med en læge, angående et par spørgsmål.	Godt
9	Ambulatoriet var under håndværksombygning, men klarede det ok.	Godt
12	Det er nogle flinke behandlere, men "velkomsten" fra sekretæren ødelægger stemningen. [Relationer til personale]	Godt
16	Manglende skilte for toiletter: dårligt. Der var kaffe, vand m.v.: godt. [Fysiske rammer]	Godt
17	Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet og det rigtig søde og rare personale. Så ug til dem.	Virkelig godt
18	Jeg synes godt, de kunne forsøge at overflytte mig til et andet hospital. Nu har jeg sagt, at jeg ikke kan komme til sygehuset, da jeg er holdt op med at køre bil og ikke har mulighed for at komme derhen uden. Men har ikke fået noget svar desangående.	Uoplyst
19	Kompetent og behagelig behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	Uhensigtsmæssig lang ventetid på svar fra læge NN til egen læge. Det har forhalet behandlingen helt unødvendigt og forårsaget langvarige smerter. [Ventetid]	Uoplyst
22	Lad de sølle sygeplejersker være i fred!	Godt
24	For dårlig belysning ved stolpe fire. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
28	Ambulatoriet arbejder professionelt! [Kvalitet i behandling]	Godt
29	Jeg synes, gangen var meget mørk og nærmest uhyggelig at være på. Det var om aftenen, jeg var der. [Fysiske rammer]	Godt
30	Venteværelset kunne godt være indrettet lidt mere privat. Som patient er man ikke offentlig ejendom. Jeg har ikke lyst til at høre personalets orientering til andre patienter, ligesom jeg ikke selv ønsker, at andre nødvendigvis skal overvære, hvad personalet og jeg taler om. Endelig er det jo ikke givet, at man har lyst til at socialisere med ens medpatienter og deres pårørende, blot fordi man opholder sig på det samme ambulatorium. Toiletterne er sølle. [Fysiske rammer]	Godt



