

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Neurologisk Ambulatorium Kroniker

Neurologisk afdeling

Hospitalsenhed Midt

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	203
Besvarelser fra afsnittets patienter:	111
Afsnittets svarprocent:	55%

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).

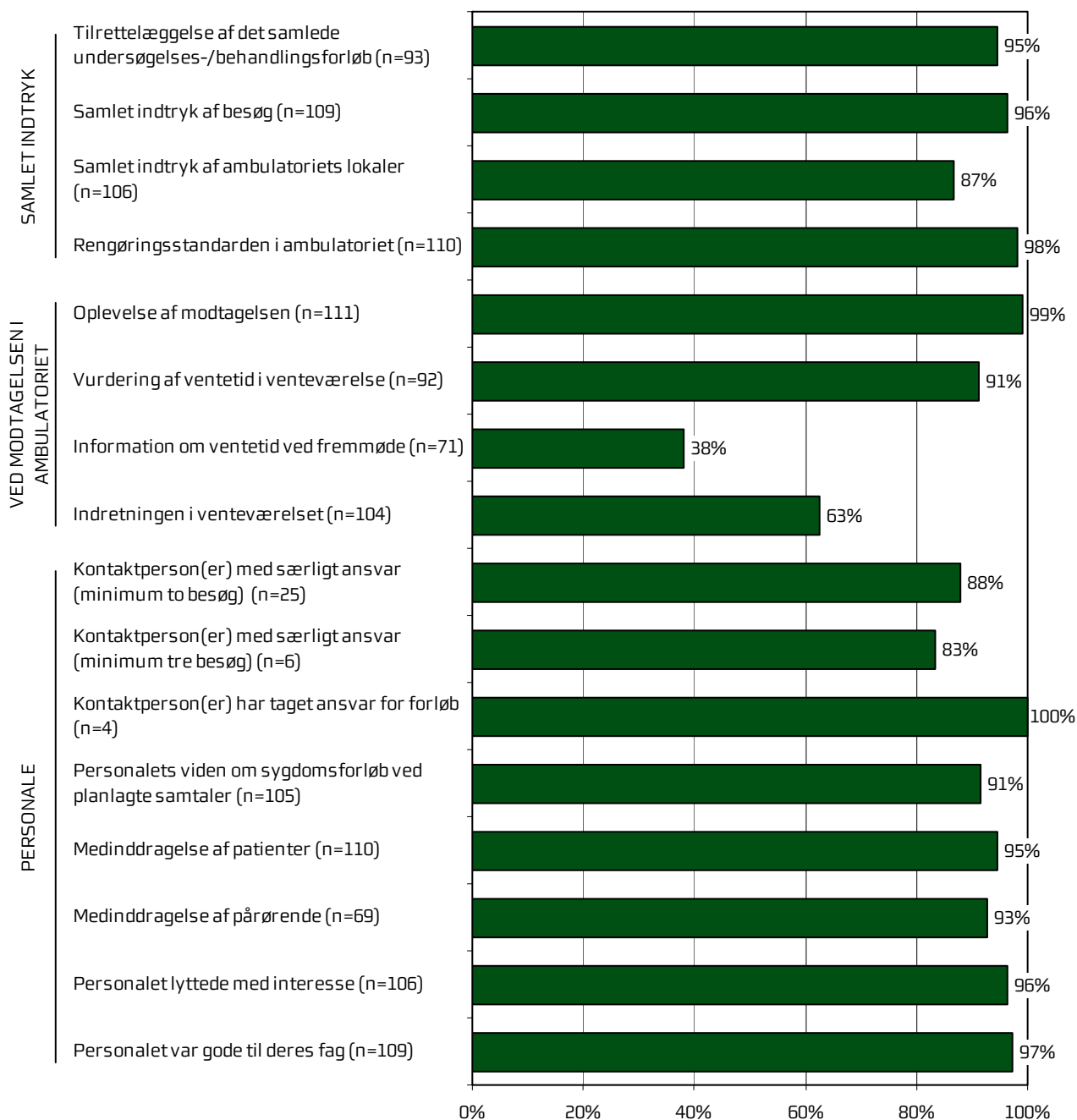
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

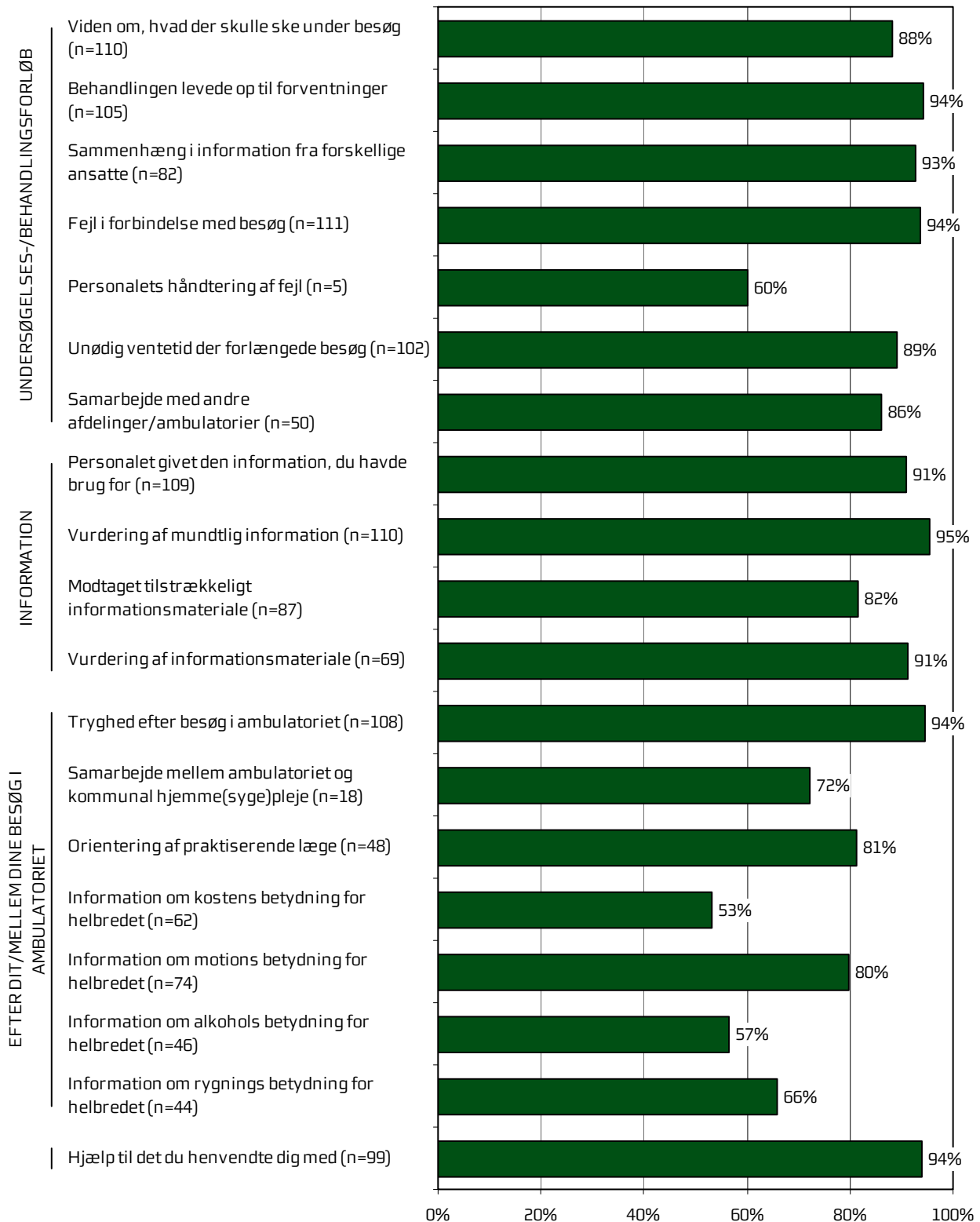
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Neurologisk ambulatorium

2011-tallet er for: Neurologisk ambulatorium

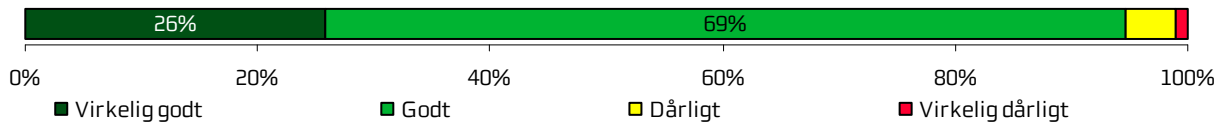
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

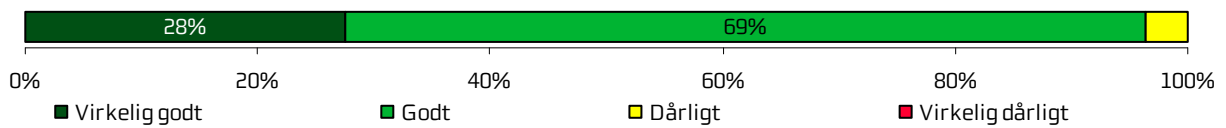
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

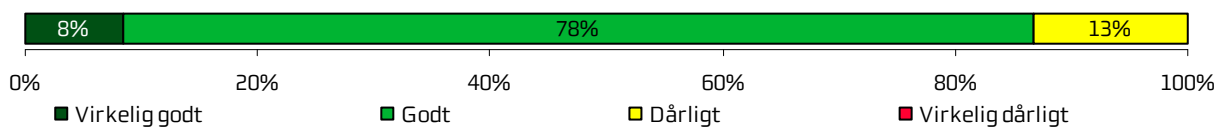
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=93)



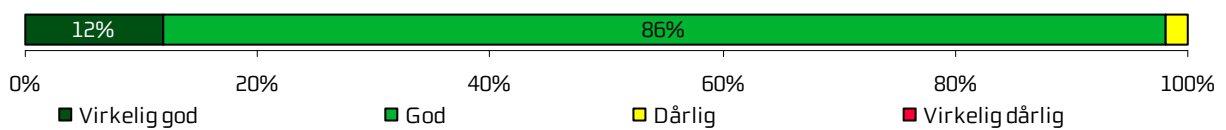
Samlet indtryk af besøg (n=109)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=106)



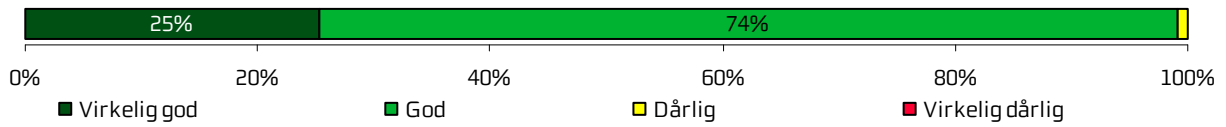
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=110)



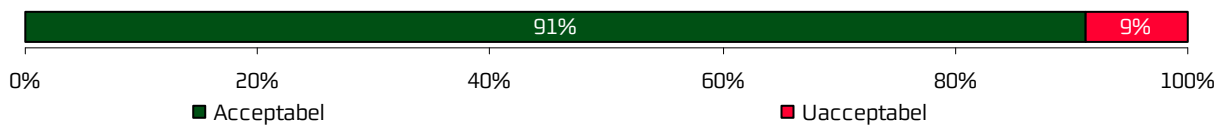
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	91 %	94 %	100 % *	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	93 %	96 %	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	84 %	83 %	100 % *	77 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	100 %	96 %	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

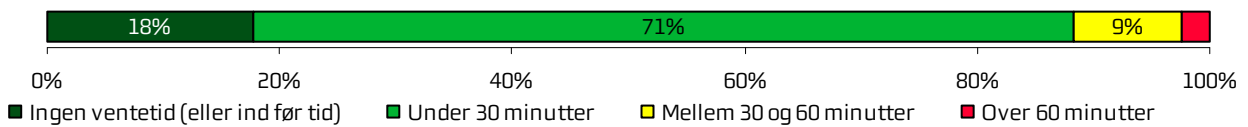
Oplevelse af modtagelsen (n=111)



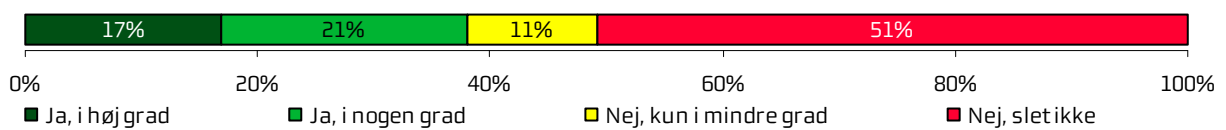
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=92)



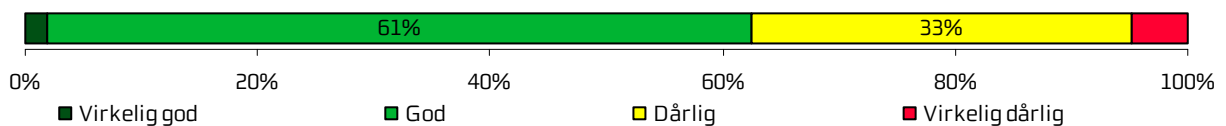
Længde af ventetid i venteværelse (n=85)



Information om ventetid ved fremmøde (n=71)



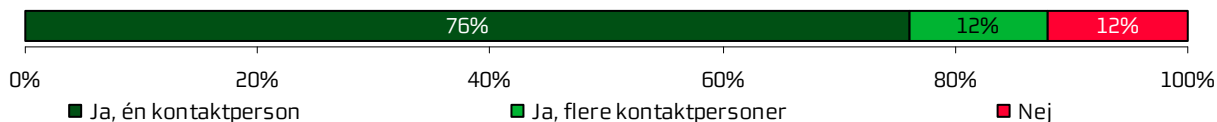
Indretningen i venteværelset (n=104)



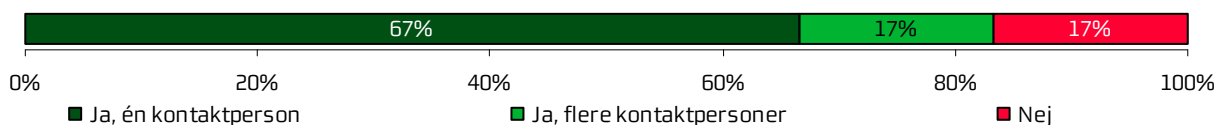
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	90 %	96 %	100 % *	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	38 %	46 %	32 %	86 % *	23 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	62 %	66 %	63 %	100 % *	69 %	87 %

Personale

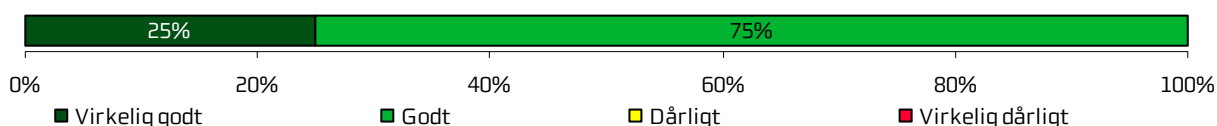
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=25)



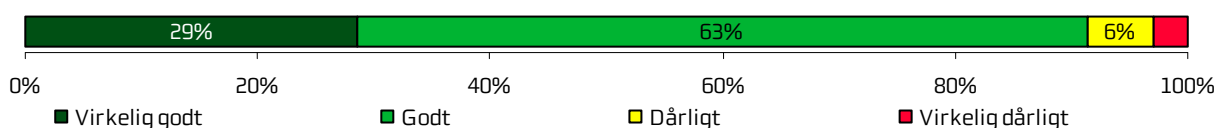
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=6)



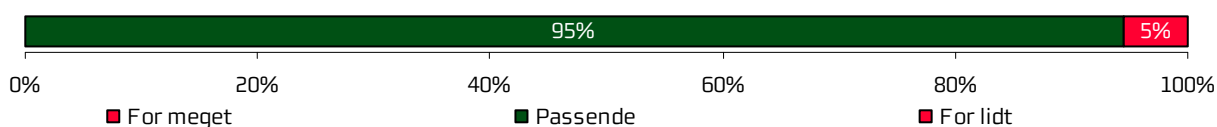
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=4)



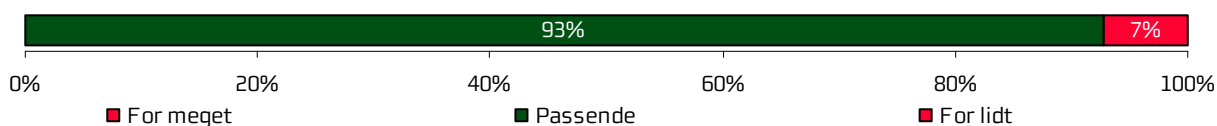
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=105)



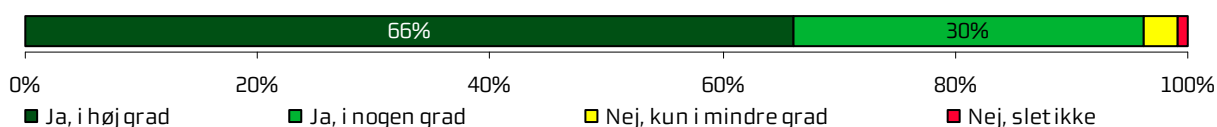
Medinddragelse af patienter (n=110)



Medinddragelse af pårørende (n=69)



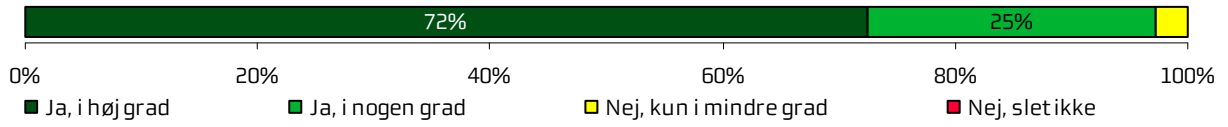
Personalet lyttede med interesse (n=106)



	2013	2012	2011	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 %	92 %	88 %	97 %	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	92 %	92 %	100 %	65 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	93 %	90 %	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	90 %	91 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	90 %	100 % *	78 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	92 %	95 %	100 % *	84 % *	95 % *

Personale (fortsat)

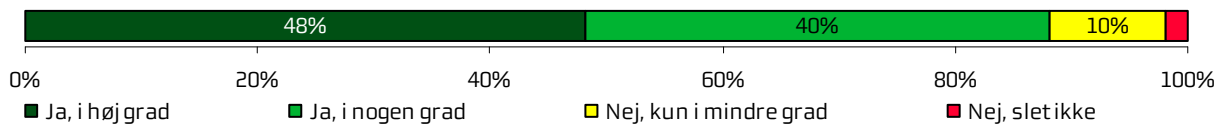
Personalet var gode til deres fag (n=109)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	96 %	100 %	90 %	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

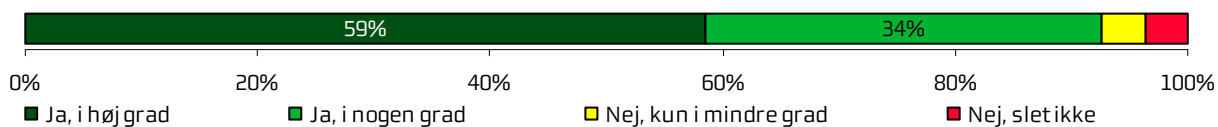
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=110)



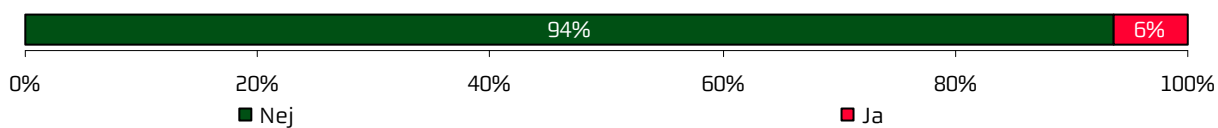
Behandlingen levede op til forventninger (n=105)



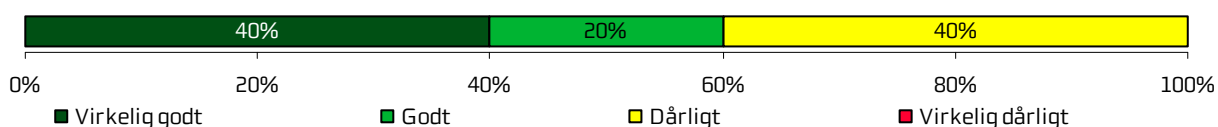
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=82)



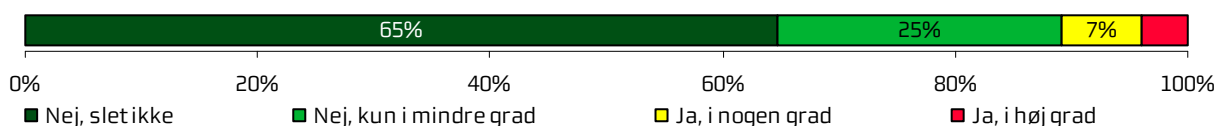
Fejl i forbindelse med besøg (n=111)



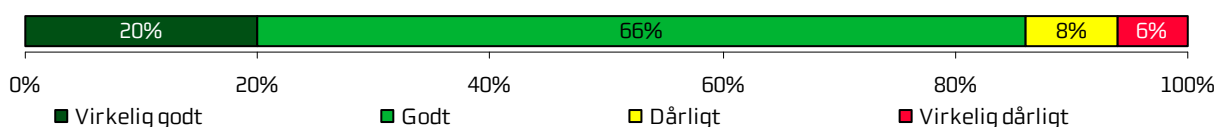
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=102)



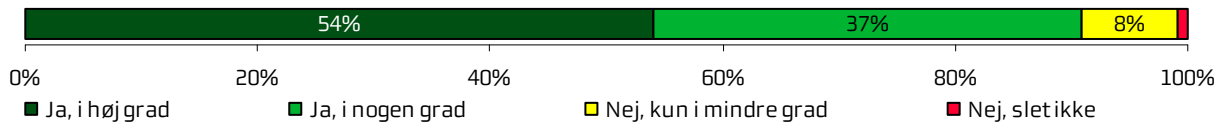
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=50)



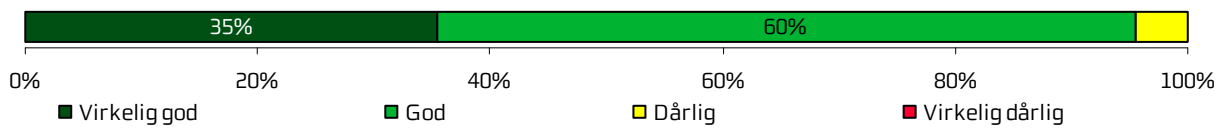
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	84 %	86 %	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	90 %	87 %	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	94 %	94 %	100 % *	81 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	91 %	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	33 %	80 %	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	92 %	91 %	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86 %	76 %	87 %	100 % *	73 %	92 % *

Information

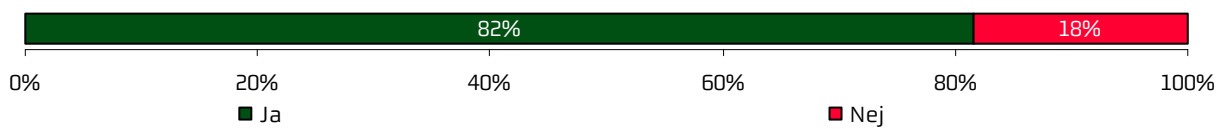
Personalet givet den information, du havde brug for (n=109)



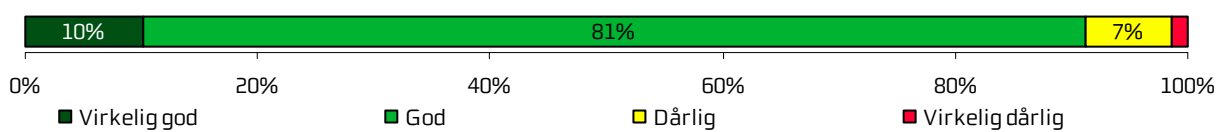
Vurdering af mundtlig information (n=110)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=87)



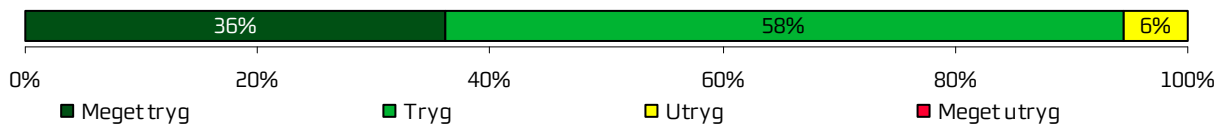
Vurdering af informationsmateriale (n=69)



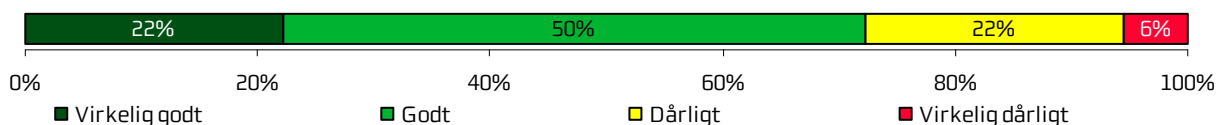
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	87 %	92 %	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	93 %	96 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	82 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

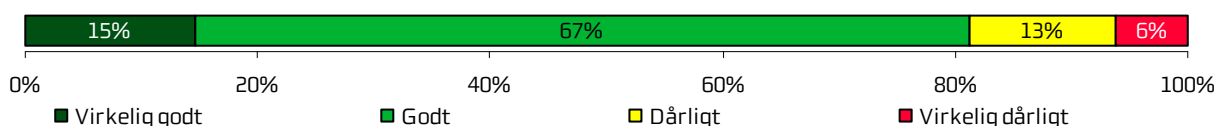
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=108)



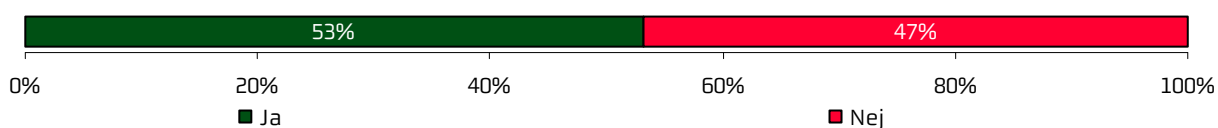
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=18)



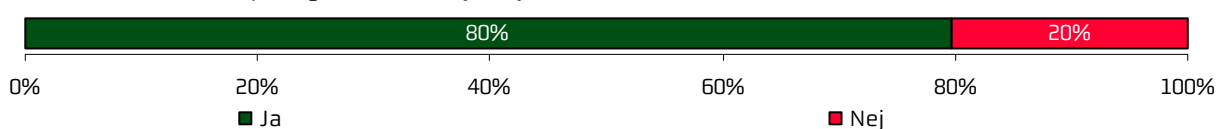
Orientering af praktiserende læge (n=48)



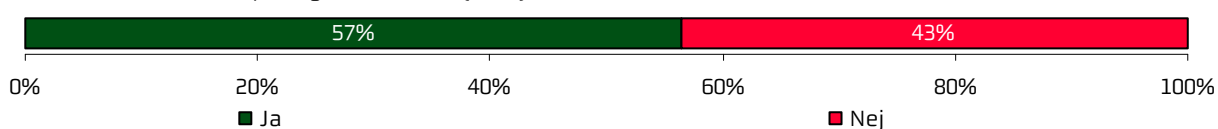
Information om kostens betydning for helbredet (n=62)



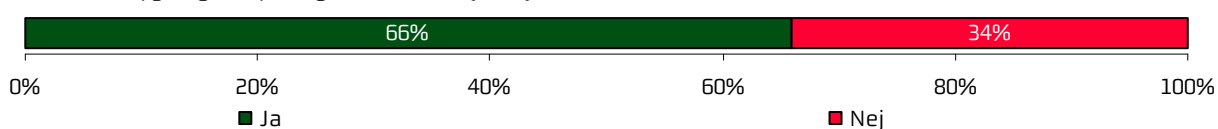
Information om motions betydning for helbredet (n=74)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=46)



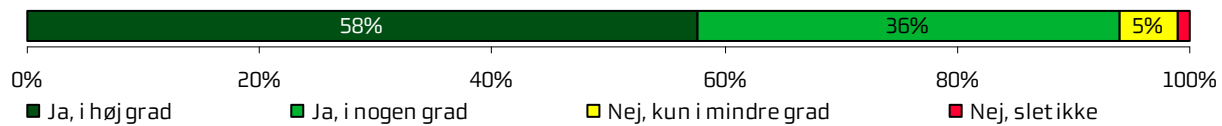
Information om rygningens betydning for helbredet (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	91 %	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	72 %	94 %	92 %	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	82 %	79 %	100 % *	65 %	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	53 %	-	-	95 % *	31 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	80 %	-	-	98 % *	34 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	57 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	66 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=99)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	90 %	96 %	100 % *	80 % *	94 % *

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		7
Kommunikation og information		4
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		5
Pleje		0
Relationer til personale		4
Ventetid		3

Neurologisk Ambulatorium Kroniker**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Modtagelsen
 2	Jeg henvender mig selv ved skranken.	God
 3	Nej.	Virkelig god
 9	Alle var søde og rare.	Virkelig god
 11	Venlige og vedkommende.	Virkelig god
 13	Alt for lang ventetid, mere end 30 minutter.	Dårlig
 14	Da jeg mødte [i efteråret] til samtale, måtte vi holde neden for parkeringspladsen. Da jeg er kørestolsbruger og der ingen rampe er, måtte jeg med stor besværlighed gå op af en trappe.	God
 15	Bliver altid positivt modtaget af alt personale.	Virkelig god
 17	De er altid søde og hjælpsomme, også når jeg ringer.	Virkelig god
 19	Jeg bliver taget imod med et smil.	God
 29	Det er dejligt at være hos den samme læge hver gang, og også at have den samme sygeplejerske. Lægen er meget punktlig og kommer personligt og henter mig. Han er meget grundig med at forklare tingene.	Virkelig god
 31	Meget imødekommende personale med smil på læben.	Virkelig god
 35	Venteværelset er et par stole på en travl gang, og jeg skulle placeres ind i min kørestol.	God
 38	Nej, meget venlig personale.	Virkelig god

Neurologisk Ambulatorium Kroniker

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Fejlhåndtering
7	Plejer at være til kontrol i november-december måned. Men blev kaldt ind til kontrol [nogle måneder før], hvilket hverken jeg eller personalet forstod. Vi blev så enige om at springe november-december kontrollen over.	Virkelig godt
10	Blev indkaldt til blodprøve, men fik ikke at vide, at jeg skulle komme fastende. Kunne så køre [mange] km hjem igen, for at komme igen en uge senere.	Dårligt
16	Fejl ved ny læge, der ikke havde sat sig ind i mit sygdomsforløb (overhovedet) og derfor ville skifte mig over på allerede afprøvet medicin (som ikke virkede). Dette skete to gange under denne kontrol.	Godt
26	Selve diagnosen blev ikke skriftligt nævnt (navnet). Dette fandt jeg ud af ca. en måned efter, da jeg kontaktede kontaktpersonen telefonisk for at få en kopi af mødet til forsikring. Da jeg nævnte for hende, at det var til forsikring, ville hun lige tjekke, at diagnosen stod klart og tydeligt. Det viste sig, at det gjorde den ikke. Vi var begge enige om, at det var blevet sagt som noget af det første, og hun ville tale med lægen NN. Dette skete allerede samme dag/næste dag.	Virkelig godt
27	Angående breve, der blev sendt til mig angående undersøgelse. Nogle har jeg ikke fået tilsendt.	Uoplyst
35	For lang ventetid før jeg blev indkaldt, [over en måned]. Kun talt med en læge NN i ambulatoriet. Han var overhovedet ikke klar over hvem, der havde henvist mig, og kunne ikke finde oplysninger på nettet, selvom alt i mit forløb aktuelt lå på sundhed.dk. [Næsten en måned efter] rykkede jeg selv for de undersøgelser, der var planlagt [ved konsultationen], journalen var ikke skrevet og henvisningen ikke sendt. [Var til to] undersøgelser, rykker for svar i ambulatoriet [ca. to uger efter], intet skrevet på sundhed.dk. Rykkede for ny tid i dag [ca. halvanden måned efter].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Neurologisk Ambulatorium Kroniker

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Samlet indtryk
1	Nej, det var en god oplevelse.	Virkelig godt
2	Med min mand som ledsager er jeg nogenlunde selvhjulpnen.	Godt
3	Nej.	Godt
4	Jeg er rygmarvsskadede [], fra årsskiftet blev servicering samlet i Viborg. Her blev jeg modtaget af dygtige sygeplejersker samt en læge NN, jeg tidligere har mødt [] i Viborg. Lægens gennemgang var meget grundig, hvor alle bivirkninger ved min skade blev gennemgået, udover dem baklofenpumpen afbøder. NN læge sagde til mig: "Jeg ved ikke noget om det, men det er en utrolig grundig redegørelse, hun har skrevet". Denne kombination af dygtige sygeplejersker og backup af læger ved særlige problemer betyder meget, da min egen læge er for dårlig rustet. I SKAL HAVE STOR ROS FOR JERES INDSATS!!!! Jeg har fået en ny baklofenpumpe, der kan give mere medicin. Efter en træls opstart [] var der fjorten dage til min indkaldelse. NN havde sagt, at jeg bare kunne ringe. Men i indkaldelsen stod, at der ville være en læge på grund af den ny pumpe, og selv om jeg trængte til højere dosis, ventede jeg. NN var til stede og lyttede pænt, dog uden spørgsmål eller kommentarer overhovedet! Det var en skuffelse oven på den fantastiske opstart!!	Godt
5	Virker glidende.	Virkelig godt
7	Har en utrolig dygtig læge på ambulatoriet, som kender godt til min sygdom, og er rigtig god til at informere mig og sende til videre behandling.	Godt
10	Blodprøven skulle tages, fordi jeg dannede antistoffer mod [medicin], men det fik jeg først at vide ved næste kontrol seks måneder senere. Der burde være ringet.	Godt
11	Venlig person, kompetent og med en afvæbnende form for humor i passende grad. Virkelig en god oplevelse. Jeg er i øvrigt meget nervøs i disse situationer. Det blev der gjort meget for at imødekomme på en god måde.	Virkelig godt
16	Fejlen blev rettet ved vores telefonopkald til afdelingen, og dette er den eneste negative oplevelse i adskillige års kontrol og sygdomsforløb.	Virkelig godt
23	Meget imødekommende personale.	Virkelig godt
25	Kontaktpersonen er umulig at komme i kontakt med.	Godt
26	Helt samlet (overordnet) synes jeg, det har været en alt for lang periode/udredningstid. Det er først fra [foråret], der begyndte at foregå lidt mere. Men stadigvæk [en periode på ca. fem måneder]!!!	Godt
27	Jeg har været omkring [flere] læger. Jeg har været på sygedagpenge i [lang tid] og må stadigvæk vente måned efter måned bare for at få svar på prøver. Var til prøve [i starten af efteråret] og har endnu ikke fået svar. Det er i dag [november måned].	Uoplyst
28	Det var udelukkende samtale, og den var god.	Godt
34	Kommentaren er relateret til tidligt i forløbet. Jeg undrer mig over, hvor dårlige nogle af lægerne er kommunikativt sammenlignet med sygeplejerskerne. Lægerne ved meget om deres speciale, ingen tvivl om det, men flere af dem har dårlige kommunikative evner og er ikke kompetente, når de taler med mig som patient, og flere gange har den samme læge skabt mere frustration og angst grundet dette. Heldigvis har sygeplejerskerne hver gang formået at hjælpe mig. Sygeplejerskerne er markant bedre til at sætte sig i patientens sted og tale målrettet og forståeligt, så man føler sig forstået og hørt. Det er så essentielt, når man er i et sygdomsforløb, hvor man har rigeligt af angst og bekymrende tanker, og her er det som salt i et blødende sår, når man sidder over for en læge, der, efter min og min mands vurdering, er formidabelt rent faglig, men katastrofal ren kommunikativt. Det gavner ingen, og det bør være muligt at få grundlæggende egenskaber på plads, hvis man som læge skal sidde over for patienter	Godt

og redegøre og vejlede og rådgive.





- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 35 Personalet, sygeplejerske- og sekretærkontakt reagerer godt, da jeg selv kontakter dem og derved opklarer "sylvtningen" af mit videre forløb. | Dårligt |
| ✎ | 36 Koordinering mellem afdelinger og blodprøveafdelingen: Manglede besked om, hvilke prøver, der skulle tages. | Godt |

Neurologisk Ambulatorium Kroniker

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Samlet indtryk
3	Nej.	Godt
5	Virker naturligt glidende.	Virkelig godt
6	Fik bare et telefonopkald om, at jeg skulle begynde at tage [medicin]. Har ikke fået en diagnose eller forklaring på mine skavanker.	Dårligt
9	OK.	Virkelig godt
11	Nej, den var kompetent og god.	Virkelig godt
15	Kunne godt tænke mig at få uddybet scanningsdvd på et tidspunkt.	Virkelig godt
24	Megen travlhed på afdeling, men generelt godt håndteret.	Godt
26	Da der næsten har været en ny læge hver gang, har det været noget frustrerende at kunne begynde forfra hver gang. Enkelte ting, jeg havde aftalt med lægen, som ville undersøge det til næste gang, var ikke besvaret, da det var en anden person. Godt med kontaktpersonen, som virker meget kompetent.	Godt
29	Det er to meget kompetente personer, jeg har kontakt med ved hvert besøg, så der er kun roser til dem.	Virkelig godt
34	Igen relateret til lægens kommunikative evner: der bør fokuseres på at forbedre de kommunikative egenskaber hos lægerne, så de på samme måde som sygeplejerskerne formår at kommunikere klart og tydeligt, formår at lytte og forstå en patient og sætte sig i deres sted. Det vil gavne alle parter. Jeg spurgte på et tidspunkt ind til muligheden for en scanning for at få visshed i forhold til min sygdom. Her fik jeg et svar som sårede mig dybt. Jeg fik at vide, at det jo kostede penge, og at der var andre der var vigtigere end mig, og at det jo var en vurderingssag osv. Naturligvis skal økonomien hænge sammen, og jeg ved midlerne er knappe, men den måde svarer man ikke en patient på. Det kan gøres bedre, så må det pakkes ind på en anden måde selvom det måske er det, lægen ønsker at sige højt. Igen stor ros til sygeplejerskerne, I gør det fantastisk!	Godt
35	Jeg fik intet informationsmateriale.	Dårligt

Neurologisk Ambulatorium Kroniker**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Samlet indtryk
 12	Vil gerne, at lægen [var nemmere at forstå].	Virkelig godt
 17	Jeg har heldigvis kun været udsat for en [bestemt] læge en gang. [Vedkommende] kom sent, selvom jeg var den første patient, og talte privat i mobiltelefon [den ringede], mens jeg var der. Vi var meget uenige om min medicin, men for at slippe af med mig fik jeg en recept. Personalet før og efter var hjælpsomme og søde. Det har ikke ødelagt mit gode indtryk af afdelingen. Jeg kom ikke ind til [vedkommende] mere. Jeg fik at vide af en anden læge, at der slet ikke måtte ændres i min medicin.	Virkelig godt
 20	Vil gerne, at praktiserende læge får alle svar på undersøgelsen/blodprøver hver gang.	Virkelig godt
 35	Man bør kunne få en ny tid, inden man går fra ambulatoriet, når tidshorisonten er kendt, så man ikke selv skal rykke for tid! Dårlig planlægning og IT-system.	Dårligt

Neurologisk Ambulatorium Kroniker

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Samlet indtryk
2	Sød betjening ved henvendelse. Stedet mangler et venteværelse. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
6	Har det stadig dårligt, selvom jeg nu tager fire [piller] om dagen. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Bedre information i ventetiden. Ventestedet er på gangen. Det er ikke tilfredsstillende. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
10	Jeg ser det som en halvårlig sludder for en sladder. Ikke noget særlig uddybende. Kommer der mest for at hente medicin. Kunne godt tænke mig uddybende undersøgelser. Bedre at snakke med sygeplejerske end læge. [Kvalitet i behandling]	Godt
11	Ingen forslag.	Virkelig godt
12	Var inde ved en særlig god [] læge. [Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Sendte mig hurtigt videre til anden afdeling [].	Virkelig godt
18	Jeg synes, at lægerne skulle snakke sammen i stedet for, at man får forskellige ting at vide fra læge til læge om samme SYGDOM! [Kommunikation og information]	Dårligt
21	Et bedre venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
22	Kunne være bedre til at huske, at sende en ny tid til mig, til de ting, som der blev aftalt. Jeg har stadig ikke hørt noget?	Godt
23	Et venligt og imødekomende personale, som gjorde et godt og trygt/dygtigt indtryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Meget åben undersøgelseslokale, hvor intet kan foregå diskret. Personalet takler tingene godt trods lokaler, der ikke lever op til forventet niveau. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
26	Bedre forklaring/beskrivelse af MR-scannings-resultater. Bedre opfølgning vedrørende afprøvning af medicin. Det var godt, at jeg fik et [genoptræningsophold]! Kan anvende flere forskellige ting i dagligdagen, og er blevet opmærksom på nogle andre ting. [Kommunikation og information]	Godt
27	Det er meget frustrerende, at der er SÅ lang tid mellem undersøgelserne, især når man ikke har en diagnose. Tre-fjerdedele år indtil videre uden vished. Gad vide, om jeg får en depression oveni!!! [Ventetid]	Uoplyst
30	Altid godt modtaget.	Virkelig godt
31	Virkeligt fint, at man telefonisk kan kontakte en kompetent sygeplejerske. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
32	Man burde indrette bedre ventefaciliteter. Jeg har fået en særdeles god og kompetent behandling af afdelingens sygeplejerske NN, som har været med i hele mit sygdomsforløb. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
33	Venteværelset er en række stole på gangen. Ikke godt! Resten ok. [Fysiske rammer]	Godt

- ✎ 35 Kommunikationen bør være meget bedre, især angående ventetidsoverholdelse og tidsfristen for, at journaloplysninger lægges ud i E-journal på sundhed.dk. Dårligt
 [Kommunikation og information]
- ✎ 37 [] Jeg er kommet i ambulatoriet i mange år og har altid følt, at jeg har fået en god behandling. Godt
- ✎ 38 Ikke rart at sidde på gangen og vente, hvor der er megen "trafik". Måske har man det ikke så godt, så det ville være dejligt med et aflukket venterum. Personalet er meget venlige, og det er meget dejligt, at de kommer og fortæller, hvis der er længere ventetid. Det er ikke så slemt at vente, hvis man bliver orienteret om ventetid. Godt
 [Fysiske rammer, Ventetid]

