

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Neurologisk afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|-----------------------|---|
| 1 | Indledning | 3 |
| 2 | Kommentarsamling..... | 5 |

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|------------------------------------|-----|
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 599 |
| Besvarelser fra patienter: | 328 |
| Afdelingens svarprocent: | 55% |

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

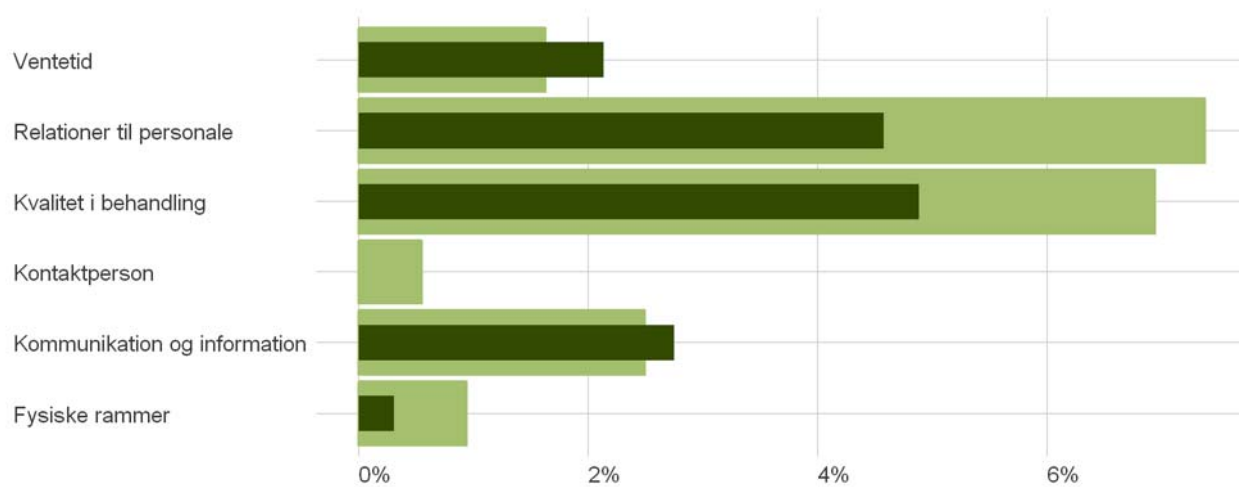
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Neurologisk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer




| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|----|--|--|
| 17 | <p>1. Jeg oplevede, at der var meget lang ventetid på at blive indkaldt og efterfølgende også efter undersøgelsen og frem til samtalen efter undersøgelsen.</p> <p>2. Man kunne ønske, at afdelingen ikke var så presset, for de gør alt det, de kan inden for de rammer, de har.</p> | I høj grad |
| 19 | Jeg kom to minutter for sent. Dette på grund af manglende plads til parkering af min bil [fik parkeringsbøde]. Følte mig, "som gæst", ikke godt taget imod. Ventede derefter ca. 10 minutter på Ambulatoriet. Fint nok, jeg fik pustet ud. | I høj grad |
| 28 | Ventetid, ca. 10-15 min. | I høj grad |
| 45 | Det ville være rart med noget at drikke i ventetiden. Jeg kommer altid i god tid. Eventuelt bare vand og krus. | I høj grad |
| 47 | Der er ingen kommentarer til modtagelse. Den var ok. | I høj grad |
| 50 | Urimelige forhold for lægen, som hele tiden blev afbrudt. [Ubehageligt] for patienten. Sygeplejerskens afbrud var knapt så markant. | I høj grad |
| 66 | Blev henvist af lægen aftenen før. Havde ikke fået en tid og blev derfor sat bagerst i køen. | I høj grad |
| 68 | Utilfreds med undersøgelsen blev udsat [flere] gange. | I høj grad |
| 83 | At man kommer ind til den aftalte tid og ikke skal sidde og vente mere, end det er nødvendigt. | I høj grad |
| 39 | Datoen blev annulleret, ny dato [i efteråret], denne dato blev aflyst ca. en time før jeg skulle møde da lægen var blevet syg. (Fik dog ny medicin indleveret). Har fået ny tid [måned efter]. | I meget høj grad |
| 43 | Ventetiden var så kort, så det var overhovedet ikke relevant med en forklaring! | I meget høj grad |
| 54 | Det var planlagt så godt. Ventetiden var så kort. | I meget høj grad |
| 90 | Der er altid rigtig god modtagelse. | I meget høj grad |
| 4 | Eftervirkningerne efter sådan en tur, det mener jeg, de burde have haft noget mere kendskab til. Jeg forklarede dem, at jeg havde vibration i skuldrene og hænderne. Jeg har taget ud og spillet på træklarmonika, men det er jeg blevet betydeligt ringere til. Så hvis du ved noget, dig der læser det, så ring. | I nogen grad |
| 27 | Der var ændret på mødetiden, hvilket ikke var registreret/rettet på afdelingens arbejdsplan. | I nogen grad |
| 56 | Forvirrende, at scanneren ikke kan finde ud af det, hvis man har mere end én aftale på sygehuset samme dag. | I nogen grad |
| 67 | Blev vist til forkert venteplads derfor forsinkelse og mindre tid. | I nogen grad |
| 32 | Jeg synes, ventetiden er ok, da der jo kan komme akutte opgaver. Men synes bestemt, at lægen bør sætte sig ind i historikken i patientens journal, når hun får en ny patient. | I ringe grad |
| 16 | Personalet må gerne være mere imødekommende! | Slet ikke |
| 59 | Ingen! | Slet ikke |

| | | |
|-----------|---|---|
| 72 | Skulle ifølge planlægningskemaet og aftalen have været til samtale med neurologen og derefter med sygeplejersken. Dagen før fik jeg en påmindelses-SMS med en senere mødetid end den vi havde aftalt. Det viste sig at aftalen med neurologen var blevet slettet i systemet og jeg kom kun ind til sygeplejersken. Der var 30 minutters ventetid hos sygeplejersken, og det gik stærkt. Vi brugte egentlig mest tid på at finde en ny tid, og jeg fik ikke spurgt om de ting jeg gerne ville. | Slet ikke |
| 25 | Der var stor travlhed på afdelingen. | Uoplyst |
| 30 | Min mand er dement og husker ikke noget []. | Uoplyst |
| 73 | Modtagelsen ok. Kom til planlagt tid. | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro | Var personalet forberedt på din ankomst? |
| 11 | I dag er det sådan, at du kører dit sygesikringskort igennem en maskine, den giver dig besked om, hvor du skal vente, og informerer dig om, hvis ventetiden er længere end X minutter, så kan du henvende dig. En levende person, der fulgte dig hen til venterummet, spurgte ind til, om du vidste, hvad du skulle, og i det hele taget fik dig til at være ventet og godt tilpas, det ville være rart og kunne berolige patienten. | I høj grad |
| 15 | Fin modtagelse. | I høj grad |
| 4 | Jeg var hos jer [i efteråret], derefter til egen læge, og fik ny tid hos jer [i foråret 2015]. Det er meget lang tid at vente på samme undersøgelser, når jeg har ondt i mine fødder og ben hele tiden. | I nogen grad |
| 20 | Lægen tog selv imod mig. | Ikke relevant for mig |
| 10 | Ledsager var tilfreds. | Uoplyst |
| 13 | Blind og kan ikke svare på det. | Uoplyst |

Neurologisk afdeling

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg



| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|----|---|---|
| 24 | Information om bivirkninger ved medicin. Mere baggrundsviden om, hvorfor man bliver sat op i medicin. Faglighed. | I høj grad |
| 31 | Min læge havde ringet til Holstebro Sygehus for at få en tid til at undersøge mig så hurtigt som muligt, da jeg var lam i den ene side af ansigtet. Den læge, der havde sat tid af til at tale med mig, ville slet ikke undersøge mig, da jeg skulle have haft en tid på et andet sygehus. Han beklagede, at min læge og den person, der blev talt med i Holstebro, ikke vidste det. For mig irriterende at være kørt så langt og så ikke engang være blevet undersøgt. | I høj grad |
| 35 | Jeg vil sige, at det store problem var [kommunikation]. Lægen havde svært ved at udtrykke sig, så min far og kunne forstå ham. Jeg følte, at han ikke forstod mig, når jeg sagde noget til ham. Han snakkede bare videre, om det han var i gang med, mens jeg fik en masse at vide og kunne ikke huske ret meget, da jeg kom ud. | I høj grad |
| 47 | Fik ikke ny medicin. | I høj grad |
| 50 | For lidt orientering om bivirkninger i forbindelse med ordinerer af "ny" medicin. | I høj grad |
| 59 | God information! | I høj grad |
| 70 | Lægen var lidt svær at forstå. | I høj grad |
| 84 | Den information, jeg fik, var printet ud fra nettet, hvilket jeg selv kunne have gjort. Jeg synes, der blev taget for MEGET dårlig hånd om min sygdom og jeg følte mig slet ikke forstået eller lyttet til. | I høj grad |
| 87 | Manglende svar på blodprøve. | I høj grad |
| 39 | Fik blot udleveret medicin. | I meget høj grad |
| 82 | Information om medicin skal vi først diskutere næste gang, når der ligger svar fra MR-scanning. | I meget høj grad |
| 42 | Jeg er skuffet over, at jeg ikke har fået svar fra de undersøgelser og prøver, jeg har fået taget på Hjerteafdelingen. For jeg har forstået, at det stadig er den læge NN, som undersøgte mig, der er min kontaktperson. Og jeg havde forventet svar for to til fire uger siden. | I nogen grad |
| 58 | Det var en utryk oplevelse, at [to læger internt diskuterede min diagnose på en måde, jeg ikke kunne forstå] hen over hovedet på mig. Jeg forstod, at de var uenige. | I ringe grad |
| 83 | Det blev sagt,[] at medicinen kunne give nogle bivirkninger, og at man måske skulle sætte mig ned i medicinen. | I ringe grad |
| 30 | Da jeg kom der, skulle vi have informationer, men [lægen var svær at forstå]. | Uoplyst |
| 51 | [], Lægen [var svær at forstå], men var meget sød og venlig, og efter nogle gentagelser af spørgsmålene, fik jeg de oplysninger, jeg skulle have. Altså personalet er meget søde og venlige, så jeg er meget godt tilfreds. | Uoplyst |

| ID | Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|---|--|---|
|  | 3 Det ville være rart at kunne besvare skriftligt, da jeg tit ikke snakker og slet ikke over for læger. Der går jeg helt i sort. | I høj grad |
|  | 8 Det var meget dårligt. Ham jeg var inde ved [var svær at forstå]. | I ringe grad |
|  | 20 Jeg har kun kontakt med lægen. Han kender min situation og er yderst informativ og imødekommende. | Ikke relevant for mig |

Neurologisk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|----|---|---|
| 18 | Jeg blev kaldt ind to gange. Lægerne vidste det ikke, så jeg brugte dobbelt så lang tid, som var nødvendigt. | Ja |
| 19 | Min henvisning til røntgen var landet i en passiv bunke. Blev først aktiv, da jeg [i efteråret] rykkede for en tid. | Ja |
| 20 | Der gik 14 dage inden henvisning blev sendt fra Neurologisk Afdeling til andet sygehus. | Ja |
| 31 | Jeg skulle have haft en tid på et andet sygehus i stedet for Holstebro. Jeg er nu blevet undersøgt på det andet sygehus og har fået at vide, at jeg skal have en akuttid til scanning af mit hoved. | Ja |
| 34 | Man havde ordineret en ny medicin til mig, uden at man havde undersøgt, om jeg i det hele taget var kandidat til denne. Jeg havde flere gange tidligere gjort opmærksom på, at jeg har nyreproblemer, men man havde ikke lyttet til dette. [I sommers] gjorde jeg igen opmærksom på det, fordi den nye medicin belaster nyrerne, og jeg var usikker på, om den var rigtig for mig. Endelig blev det taget til efterretning, og det blev besluttet at undersøge mine nyrer nærmere inden et evt. medicinskifte. Så man kan sige, at fejlen ikke skete, men ville være sket, hvis jeg ikke selv havde holdt ud. | Ja |
| 35 | Ved ikke om det er en fejl, men jeg følte ikke, at vi snakkede om det samme, og vi misforstod hinanden []. | Ja |
| 40 | Jeg skulle have modtaget et brev om svar på scanning inden besøget, men det var ikke dukket op. | Ja |
| 42 | Jeg måtte selv ringe og insistere meget kraftigt for at få en tid. Det er ikke tilfredsstillende, når min egen læge havde mistanke om en blodprop og derfor ringede omgående for at få en akut tid. Han fik besked på, at [Neurologisk Afdeling] ikke tog akutte patienter ind. Jeg fik derefter at vide, at I selv ville indkalde mig. Jeg måtte efter fem dage selv ringe og insistere meget kraftigt på at få en tid. | Ja |
| 46 | Efter min mening er det ikke tilfredsstillende at en ung uerfaren, men ellers sød læge NN, bliver sat til at forsøge at lave en lumbalpunktur. Det er en opgave for en narkoselæge, som også derefter måtte tilkaldes. En lumbalpunktur er trods alt ikke risikofri. I dette tilfælde gik det heldigvis godt, men var dog en ubehagelig oplevelse. | Ja |
| 56 | Problemer med scanning af sygesikringskort, fordi jeg havde mere end én aftale på sygehuset den dag. | Ja |
| 60 | Jeg var bange for blodprop i hjernen, så derfor var jeg ked af at vente i ca. en time. | Ja |
| 67 | Henvisning til forkert venteplads. | Ja |
| 72 | Min aftale med læge NN var blevet slettet. | Ja |
| 81 | Det var ved mit sidste besøg glemt, at jeg skulle have taget blodprøver. | Ja |
| 85 | Blev ikke ringet op med svar på blodprøver som lovet og vedrørende min undersøgelse (ville blive taget op til "konferencen" for at aftale evt. MR-scanning). Jeg har selv efterfølgende kontaktet sygeplejerske NN om [det]. | Ja |
| 36 | For lang ventetid. | Nej |
| 22 | Nej!!! | Uoplyst |

| ID | Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|---|--|---|
|  | 5 Min mødetid blev meget forsinket, så jeg måtte køre ind dagen efter for at blive scannet, da jeg havde en aftale lige efter, som skulle kunne nås. | Ja |
|  | 18 [Jeg] mener, det er en fejl, at man skal prøve det ene og andet, når de ikke ved hvad årsag, det er. Mit ønske var en scanning, så var det måske muligt at finde årsagen. | Nej |

Neurologisk afdeling

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 5 | Årsagen til min sygdom blev ikke belyst, hvilket har bevirket, at jeg ikke har kunnet forebygge et nyt tilfælde! Nervesmerterne er væk, og det er dejligt. Håber ikke at de kommer igen. | I høj grad |
| 57 | Jeg synes, det er lidt vanskeligt at finde rundt til de forskellige afdelinger på hospitalet. Elevatorer, ambulatorier, døre. [Fysiske rammer] | I høj grad |
| 62 | Der skal være en sygeplejerske hos en, når man skal snakke med en læge, [der kan være svær at forstå]. <input type="checkbox"/> [Det er ikke alle læger], man forstår lige godt. Jeg har prøvet at snakke med to læger, som jeg havde noget svært ved at forstå. [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 64 | Hvorfor årlig kontrol, når jeg er symptomfri? [Der var problemer med at forstå lægen]. [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 65 | De har gjort et godt stykke arbejde, men de kan ikke finde ud af, hvad jeg fejler. Jeg er stadig svimmel. | I høj grad |
| 75 | Fik særlig god behandling af <input type="checkbox"/> sygeplejersken, som jeg følte havde tid og overskud til at sætte sig ind i den problemstilling, jeg kom med den dag, jeg var til kontrol. Følte, at hun havde lyst til at hjælpe mig og gav mig mange gode råd. Og inden jeg forlod hende, aftalte vi det videre forløb, så jeg var helt tryk. Super professionelt, men stadigvæk menneskeligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 7 | Det er fint for mig. | I meget høj grad |
| 37 | Jeg synes generelt, det er svært at få kontakt med afdelingen uden for sygeplejerskens "tale-tid". Var på et andet sygehus før, og der kan man altid få fat i nogen, hvis der lige er et eller andet. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 52 | Jeg var der kun for at hente min medicin og tale med NN. | I meget høj grad |
| 55 | Dejligt at have medindflydelse på nye tider. Behageligt personale, men somme tider lidt for travle. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 69 | Stor forståelse, meget venlige og altid imødekommende. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 38 | Jeg synes, det var ringe, at jeg måtte ringe tre gange, før jeg modtog et brev omkring indkaldelse. [Kommunikation og information] | I nogen grad |
| 41 | Der har været lang ventetid på svar på undersøgelser (det var i ferietiden). Jeg har selv måttet rykke flere gange for at få svar. [Ventetid] | I nogen grad |
| 58 | Det er vigtigt, at man som patient kan forstå, hvad lægen/ lægerne snakker om. Alt andet er utrygt!! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I nogen grad |






| | | |
|----|--|--------------|
| 82 | MR-scanning i forbindelse med [sygdom]. Skulle have kontrastvæske. Jeg forklarede min fobi for nåle og mødte stor tålmodighed, forståelse og en hånd at holde i. Stikket foregik uden at "overliste" mig. [man ventede] til, jeg var klar. Betyggende og dejligt ikke at opleve travlhed i situationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 23 | Aflysninger af indkaldelser én time før planlagt tid. Ventetider på både besked og indkaldelse er meget lange. [Ventetid] | I ringe grad |
| 72 | Tid så man kan få stillet sine spørgsmål. At de har styr på aftalerne og procedurerne. De virker stressede og det smitter af på oplevelsen. [Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| 19 | Stor ros til NN. Efter kraftig hjernerystelse kontaktede han mig for at få en tidligere udredning. Den rapport gjorde min dårlige tilstand forståelig. Arm og hånd blev forkert behandlet. Nerve i klemme. Rart, hvis en person havde samlet nerve og []undersøgelse og været på forkant (fagligt) med langtidsgenerne. Det har været mit ansvar og forsikring. [Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
| 24 | Overhold jeres indkaldelsestider. Jeg har måtte rykke for en tid hver gang. [Ventetid] | Slet ikke |
| 54 | Har brugt tre dage på at vente på scanning. Kunne sidde tre til seks timer uden henvendelser fra personalet. [Ventetid] | Slet ikke |
| 2 | Jeg fik en meget god behandling trods stor travlhed. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 3 | Som jeg sagde i ambulatoriet, så er jeg ikke tilfreds med, at jeg ikke pr. automatik bliver indkaldt til kontrol. Til trods for, at jeg bad om at blive indkaldt til kontrol på et spørgeskema, så er jeg ikke indkaldt. SKULLE selv bede herom! :-(. MEN har fået et kort, hvor jeg kan komme i forbindelse med en sygeplejerske på ambulatoriet :-). [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 4 | Jeg har indtryk af, at de gjorde det bedste, de kunne hver især. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 8 | Telefonkontakten er for dårlig. [Kommunikation og information] | Uoplyst |
| 11 | Efter en hel dag med 100 procent kompetent personale, som udviste stort overskud, faglighed og imødekommenhed, var det en brat afslutning at slutte af med læge NN. Direkte uforskammet og provokerende. Meget kort for hovedet, irriteret, nedladende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 12 | Jeg har altid fået en god modtagelse og er meget tryk ved at komme der. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 13 | Har de sødeste mennesker ansat. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 15 | Skriv et skilt i receptionen, hvis der ingen vagt er og ca. ventetid. [Ventetid] | Uoplyst |
| 21 | Personalet var smilende/hjælpsomme, og jeg følte mig tryk og godt tilpas. Jeg er yderst tilfreds med den måde, jeg bliver behandlet på Holstebro Sygehus. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 26 | Utrolig venligt og behageligt personale. Har kun gode og positive oplevelser med alt personel på Holstebro Sygehus. Service helt i topklasse. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 29 | Venter på at høre nærmere. Er indkaldt til ny undersøgelse. [Kommunikation og information] | Uoplyst |

| | | |
|----|--|---------|
| 31 | Det ville være dejligt, hvis man blev opfattet som en kunde, dvs., at sygehuset var lidt service-mindet, f.eks. at man kunne få en tid, der passede ind i ens program og arbejdsplan og ikke bare få en tid, man er nødt til at tage, dvs., at man skal spørge om fri på arbejde. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 32 | Lægens forberedelse på besøget. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 33 | Der var f.eks. en ekstra person tilstede (en læge?), hvor jeg ikke fik at vide, hvorfor hun var der. | Uoplyst |
| 39 | De var kede af, at de ikke havde kunnet informere mig før, om at lægen var syg, så jeg ikke skulle ud at køre. Men jeg skulle jo have medicinen med hjem, så helt uden grund blev køreturen ikke. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 42 | Jeg mangler stadig en opfølgning fra den læge NN, som undersøgte mig. | Uoplyst |
| 47 | Ambulatoriet gjorde det helt ok. | Uoplyst |
| 48 | Information. [Kommunikation og information] | Uoplyst |
| 49 | Det var en meget empatisk læge NN, jeg var hos, som havde evnen til både at være professionel og samtidig have øje for mennesket "bag" patienten. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 59 | Besøget varede ca. seks timer, ingen kommentarer! Dog blev jeg ikke tilbudt nogen former for mad. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 66 | Jeg var meget tilfreds! :-) [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 71 | Jeg havde ingen forundersøgelse. | Uoplyst |
| 77 | Jeg oplevede meget lang ventetid ved de forskellige undersøgelser. Og jeg havde svært ved at forstå [nogle af lægerne]. [Kommunikation og information, Ventetid] | Uoplyst |
| 78 | Mit største problem var at forstå, hvad lægen sagde. [Kommunikation og information] | Uoplyst |

ID Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?










| | | |
|----|---|--------------|
| 6 | Skulle køre to gange til andet sygehus. Kan ikke forstå, at Holstebro sygehus ikke kan klare det hele. | I nogen grad |
| 11 | Der kunne på forhånd lægges en tidsplan for alle prøver og kontroller samt konsultationer. Alle tider kunne være skemalagt, så patienten vidste det fra dag et. Der er en diagnosegaranti, som ikke er overholdt. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 12 | Jeg synes, at tre undersøgelser [over en periode på fire måneder], hvor der stadig ikke ligger svar fra mit seneste besøg på sygehuset [], er alt, alt for lang tid. Jeg startede faktisk mine undersøgelser på et andet sygehus [endnu tidligere], så hvis det tages med, er der snart gået seks måneder og stadig ingen udredning. [Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
| 1 | Jeg har skullet vente fire uger efter [scanning] for at få svar. Det synes jeg ikke er i orden. [Ventetid] | Uoplyst |

- | | | |
|--|---|---------|
|  2 | Tak for hjælpen! | Uoplyst |
|  7 | Som altid smilende og hjælpsomme medarbejdere. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  9 | To måneders ventetid er for ringe. Det må kunne gøres bedre. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  17 | Det ville være rart, om den næste dato for næste behandling kunne gives i noget bedre tid. | Uoplyst |
|  19 | Den sygeplejerske, som udførte undersøgelsen, var virkelig meget venlig og imødekommende og god til at forklare, hvad der skulle ske. UG til hende! [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Neurologisk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|---|---|
| 44 | Er i forebyggende behandling, dog med nyt medicin, så derfor ingen konkret behandling modtaget på ambulatoriet. | I høj grad |
| 57 | Jeg var til en neurologisk forundersøgelse, hvor der ikke indgik behandling. | I høj grad |
| 63 | Lider af uhelbredelig sclerose. | I høj grad |
| 75 | Forventede ikke at mit enkelte problem blev løst, men vi er i en fin dialog med læge/sygeplejerske om eventuel skift af medicin. | I høj grad |
| 73 | Som patient og pårørende har systemet hjulpet i positiv retning. Egen læge, hospital(er) og kommune. | I meget høj grad |
| 58 | Jeg har endnu ikke afsluttet forskellige scanninger og har ikke fået svar på de afsluttede. | I nogen grad |
| 80 | 1. Jeg fik flere aflysninger af de mødetider, jeg havde. 2. Jeg havde svært ved at forstå den læge, jeg har, og jeg fornemmer, [at] hun har svært ved at forstå mig. Hvis jeg skal søge et andet sted hen, får jeg lang transporttid. Det er ikke optimalt, når jeg har en kronisk sygdom []. | I nogen grad |
| 82 | Venter på svar fra MR-scanning. Ud fra hvad den siger, skal vi diskutere evt. medicin og videre forløb. | I nogen grad |
| 23 | Har efter 14 måneder, siden første besøg hos egen læge, ikke fået de aftalte tilbud om kontakt til diætist og demens konsulent. | I ringe grad |
| 89 | Det er jo ikke nemt, når man får noget medicin, som ikke umiddelbart hjælper, men som giver en del bivirkninger. Hvad så, skal jeg stoppe med at tage medicin? Jeg gav jo selv tilsagn om, at jeg godt ville prøve at fortsætte lidt endnu, men måske var det dumt. | I ringe grad |
| 9 | ALS-sygdom. Svar er givet ud fra et årligt kontrolbesøg i ambulatoriet. | Ikke relevant for mig |
| 19 | Tiden, der er gået, og min behandling hos fysioterapien har bedret min tilstand. | Slet ikke |
| 24 | Skulle selv bede om henvisning til fysioterapi. Det burde udskrives automatisk lige så vel som medicin! | Slet ikke |
| 1 | Det var min kone/datter der opdagede, at noget var galt. | Uoplyst |
| 6 | [], Fik en tid på afbud fra anden patient. Skema udfyldt af ægtefælle/deltager uden konsultation. | Uoplyst |
| 14 | Mine symptomer er værre, siden jeg var i Holstebro. | Uoplyst |
| 32 | Lægen spurgte, om jeg ikke bare troede, jeg skulle tage en pille mere, hvilket jeg jo ikke har nogen forudsætning for at udtale mig om. | Uoplyst |
| 53 | Mit ophold var kort. Meget tilfredsstillende. | Uoplyst |
| 61 | Jeg fik en meget fin behandling. | Uoplyst |
| 74 | Havde et par vanskelige besøg []. Skyldtes min mands dødsfald [] hjælpsomme []. Tak. | Uoplyst |

| | | |
|--|---|--|
|  79 | Jeg er stadig i gang med et forløb. | Uoplyst |
|  86 | Undersøgelsen var efter sygehusets åbningstid. Der var kun lægen, som jeg var til undersøgelse hos tilstede. Det øvrige personale på den afdeling var gået hjem, hvilket jeg var informeret om. | Uoplyst |
|  88 | Jeg blev henvist til operation i Viborg, hvilket er vel overstået. | Uoplyst |
|  90 | Jeg har modtaget to breve med spørgsmål. Der vil være enslydende svar. Tak. | Uoplyst |
|  10 | Er utilfreds med, at jeg ikke har fået svar på, hvad jeg fejler! | Ved ikke |
| ID | Kommentarer - Klinisk Neurofysiologisk Ambulatorium Holstebro | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|  3 | Mit problem er, at når jeg står over for en læge, kan jeg ikke sige noget. Jeg kan ikke få ordene frem. | I høj grad |
|  14 | Behandlingen har ikke haft virkning. Det betyder IKKE, at ambulatoriebesøget har været ringe! | I høj grad |
|  16 | Vi syntes, at turen fra [hvor vi bor] til Holstebro er lang. Var i Holstebro to gange og i [en anden by] en gang. | Ved ikke |
|  18 | Havde ikke andet valg end at prøve og håbe? | Ved ikke |

