

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Neurologisk Ambulatorium Holstebro
Neurologisk Ambulatorium Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	154
Besvarelser fra patienter:	94
afsnittets svarprocent:	61%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med:

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

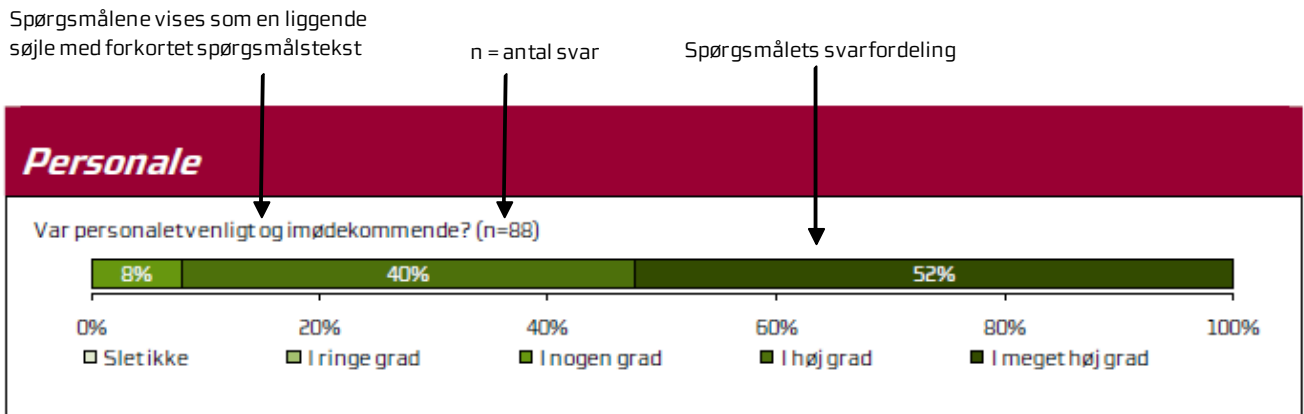
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

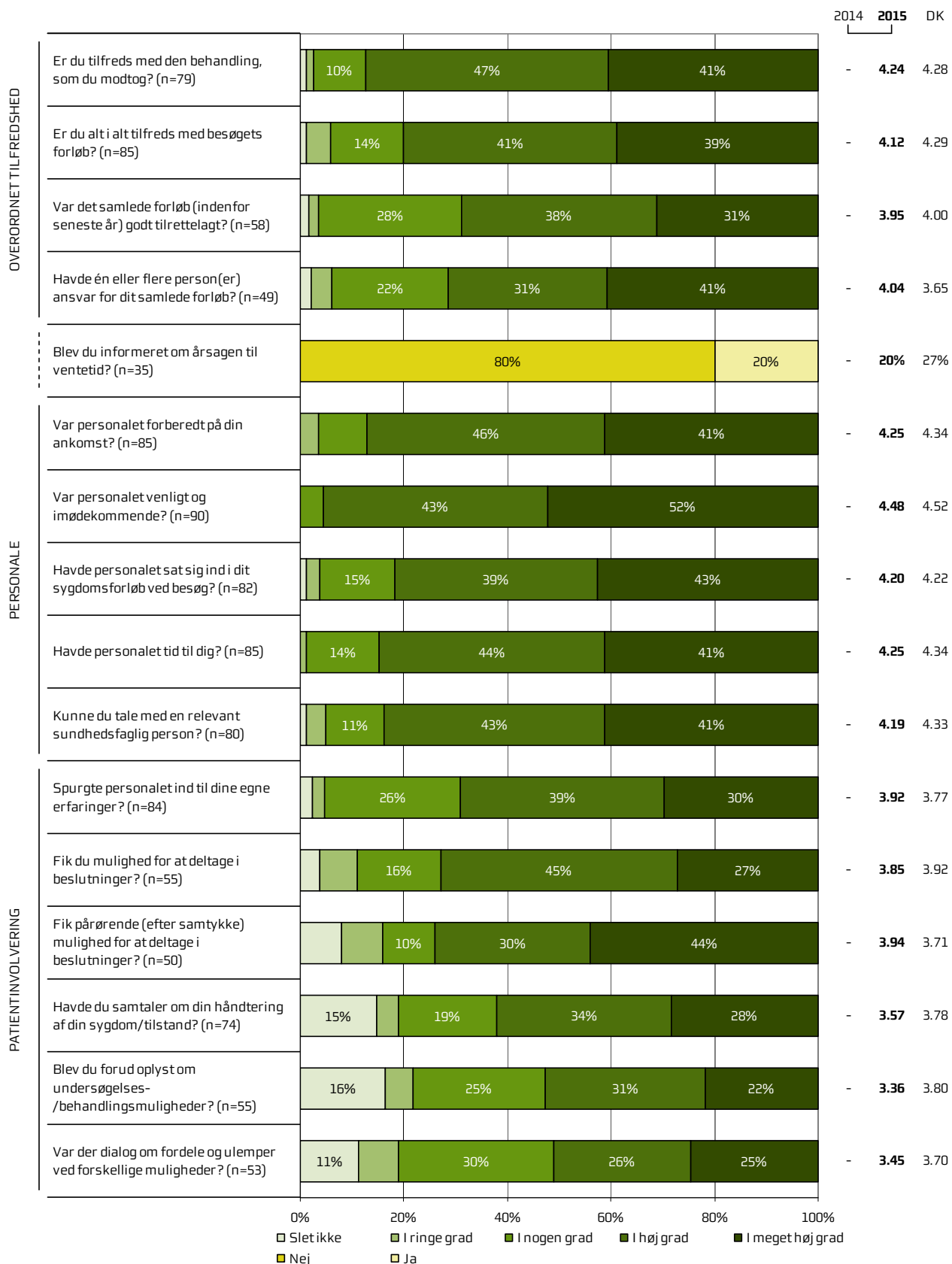
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

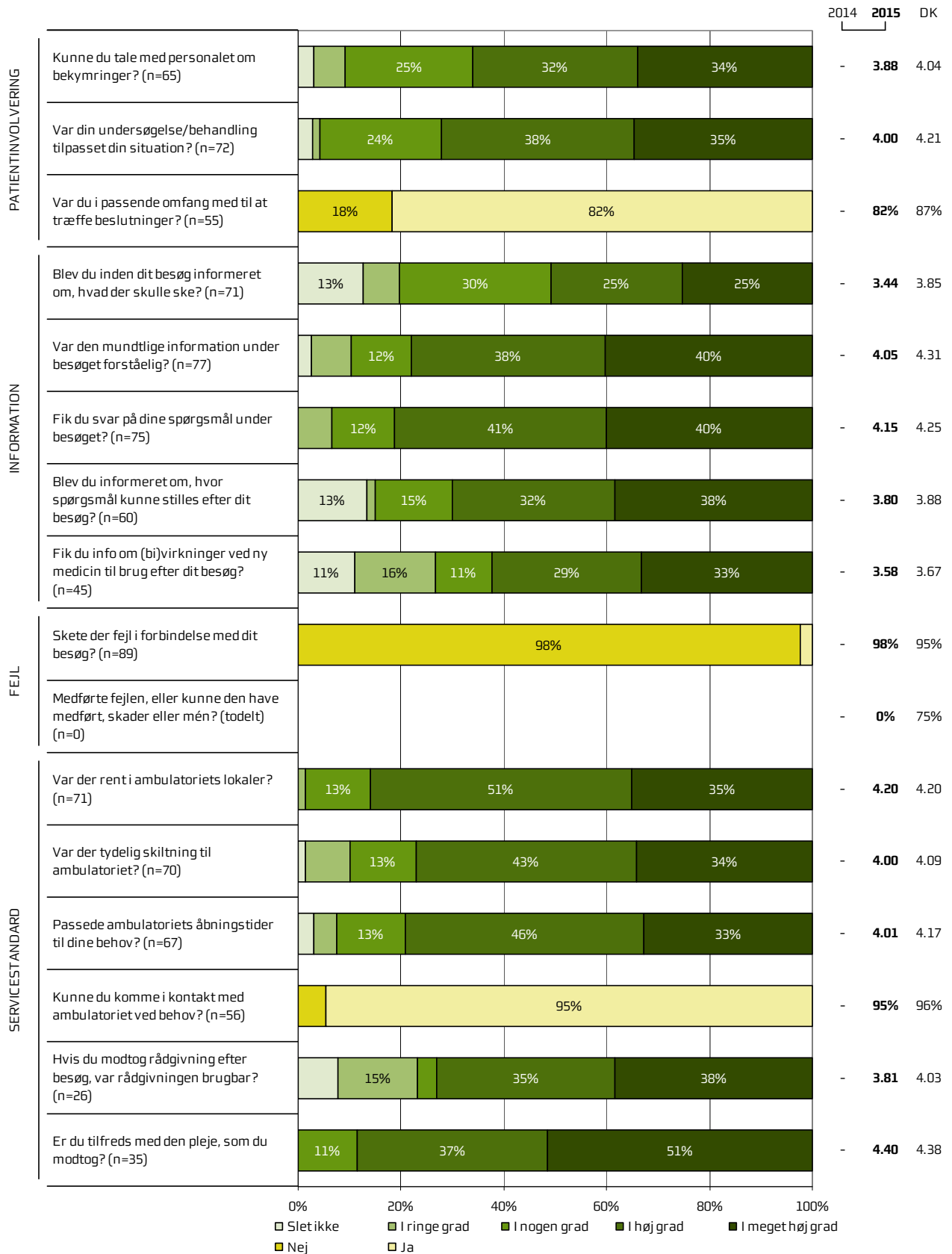
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

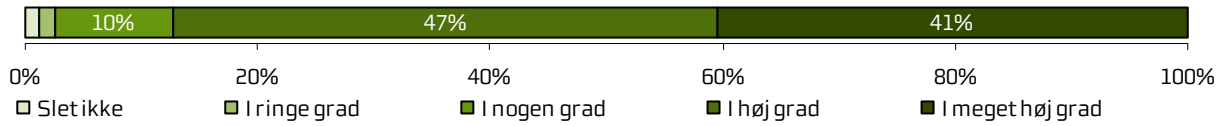
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

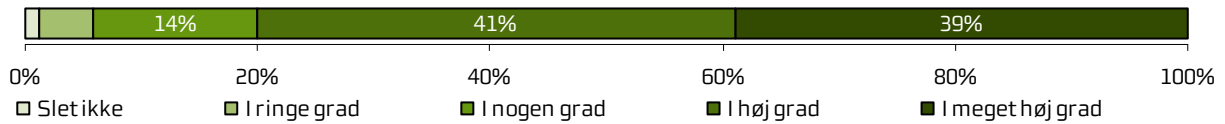
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

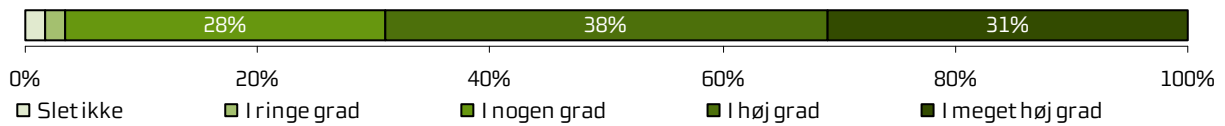
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=79)



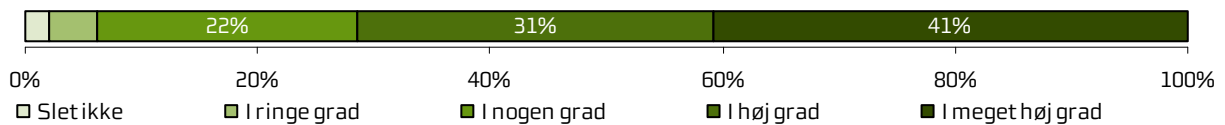
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=85)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=58)



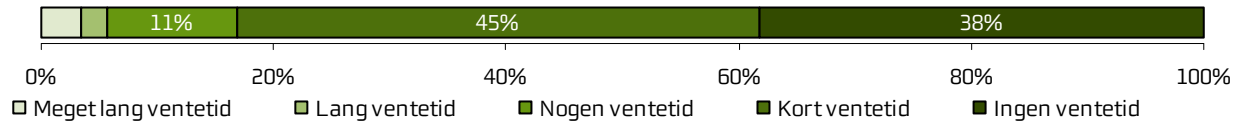
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=49)



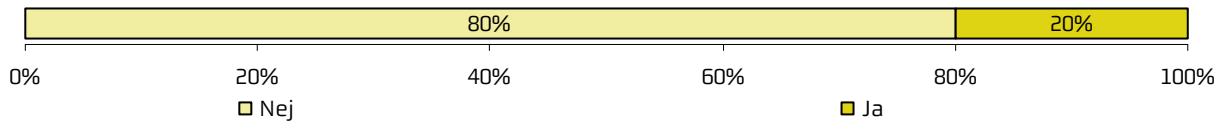
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,24		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,12		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,95		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,04		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=89)



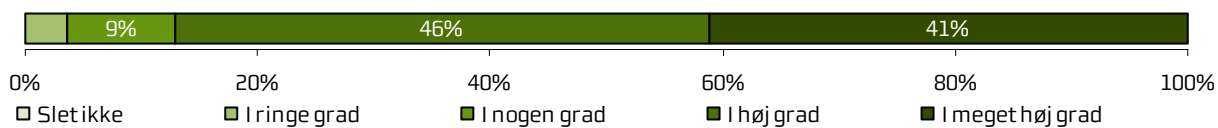
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=35)



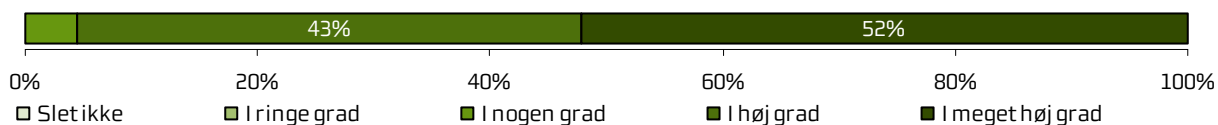
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,12		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		20 %	27 %	

Personale

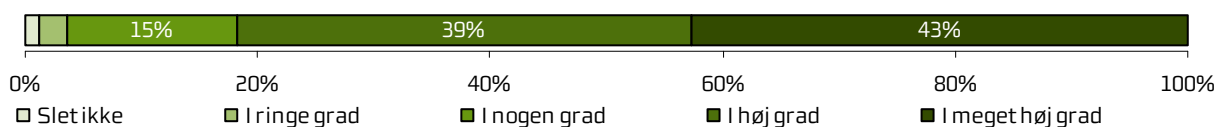
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=85)



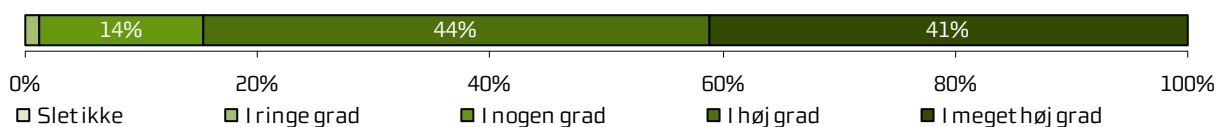
Var personalet venligt og imødekommende? (n=90)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=82)



Havde personalet tid til dig? (n=85)



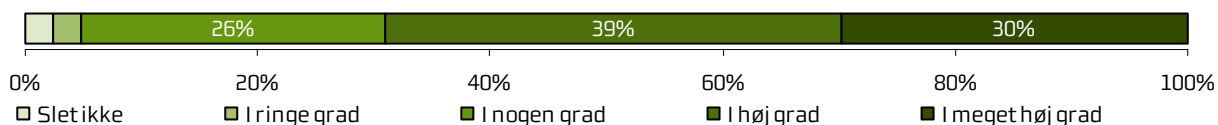
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=80)



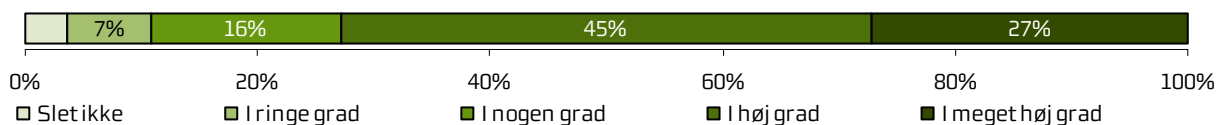
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,25		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,48		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,2		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,25		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,19		4,33	

Patientinvolvering

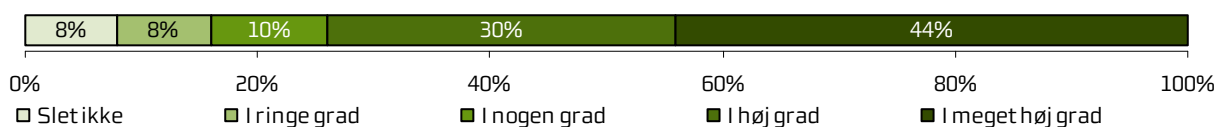
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=84)



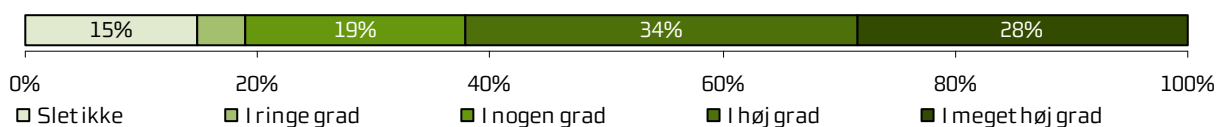
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=55)



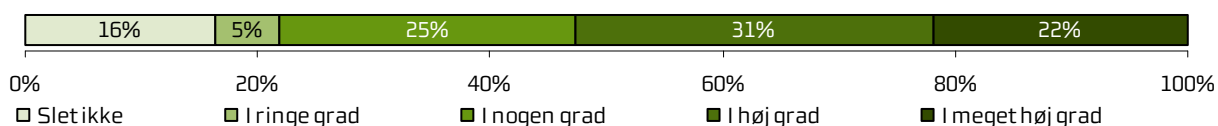
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=50)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=74)



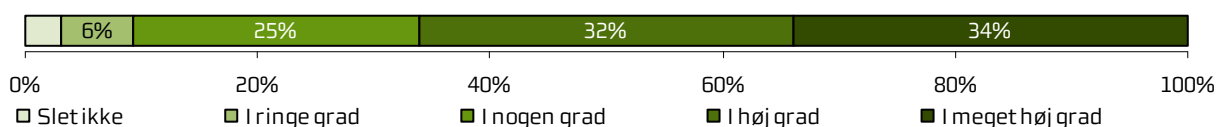
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=55)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=53)



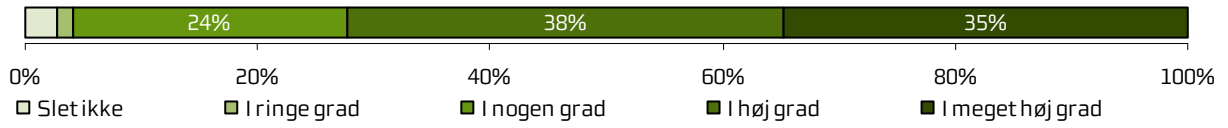
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=65)



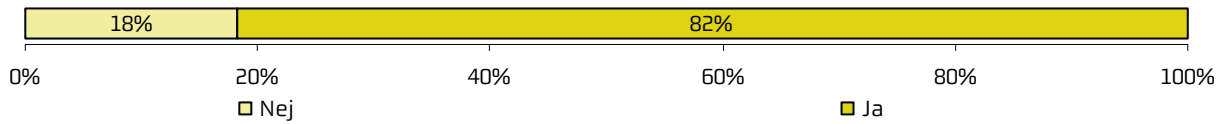
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,92		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,85		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,94		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,57		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,36		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,45		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,88		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=72)



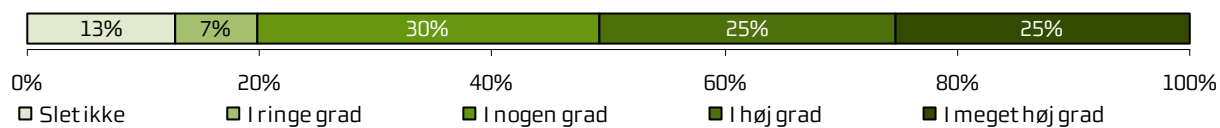
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=55)



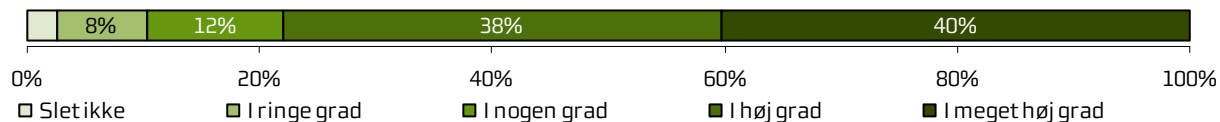
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		82 %	87 %	

Information

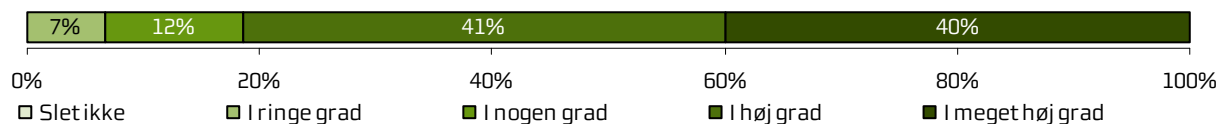
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=71)



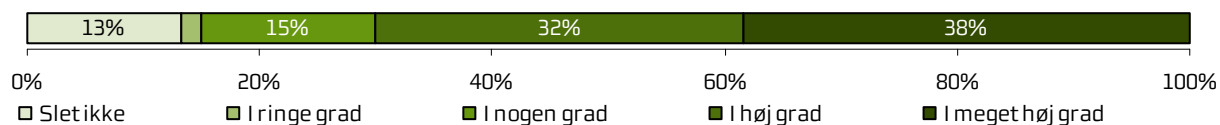
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=77)



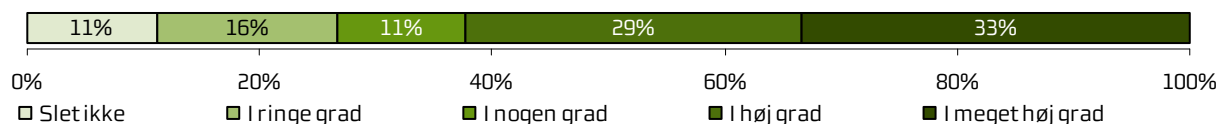
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=75)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=60)



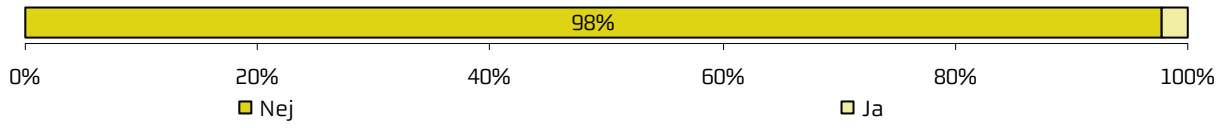
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=45)



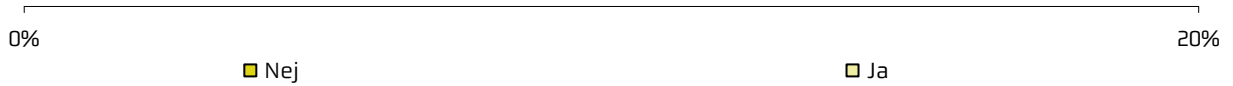
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,44		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,05		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,15		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,8		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,58		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=89)



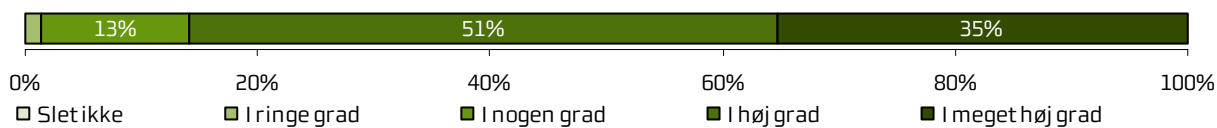
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)



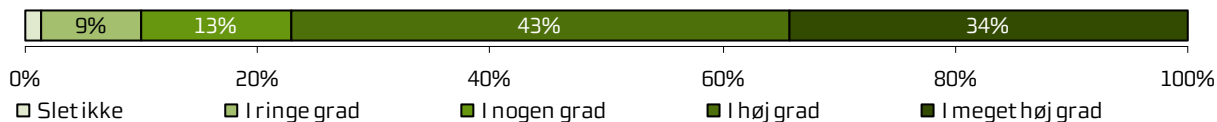
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		-	75 %	

Servicestandard

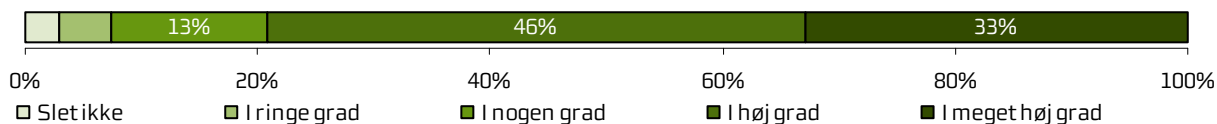
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=71)



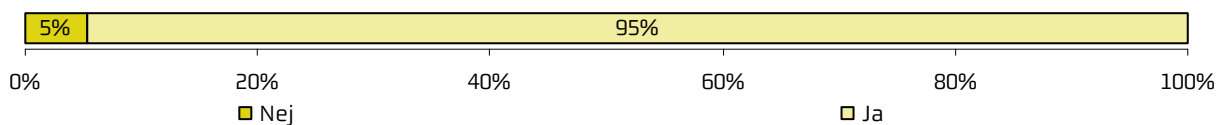
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=70)



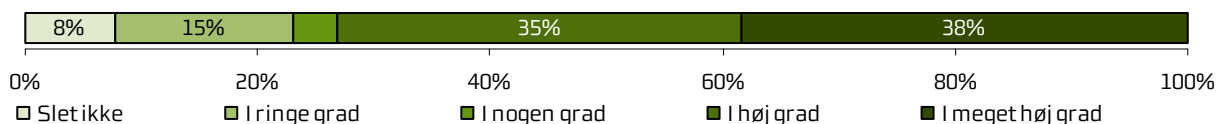
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=67)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=56)





Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=26)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=35)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,2		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,01		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,81		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,4		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

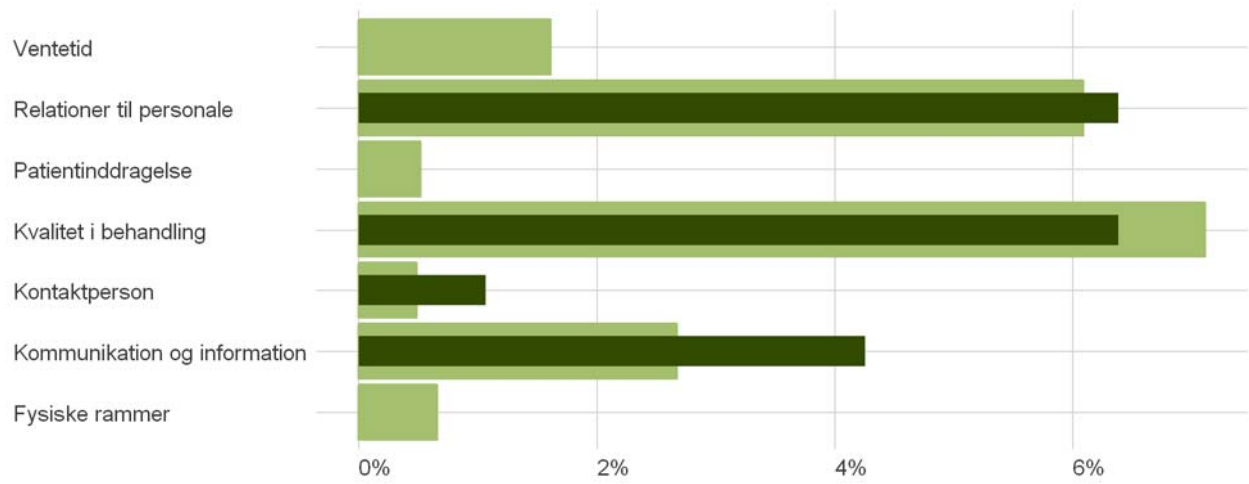
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.







Neurologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
19	Jeg oplevede samtalen som værende positiv og relevant. Jeg fik en kontaktperson, som jeg altid kan ringe til om råd og vejledning. Jeg fik tid til ny kontrol. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	Meget dygtig person vi talte med. Stort indblik i området. Tog sig tid til at mødes med os IGEN samme dag, fordi første afsatte tid ikke var nok, og jeg brændte ud for energi. Lige til et 13-tal i karakter. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Jeg var fuldt ud tilfreds med mit besøg på ambulatoriet. Jeg fik taget blodprøve og reguleret min medicin, som jeg gør en gang om året. Jeg havde samtale med en sygeplejerske, og fik den information, jeg havde brug for, og kunne spørge og fik svar. Jeg havde en pårørende med til samtalen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	Jeg er meget positiv med mit forløb [indtil nu]. Jeg oplevede et stort nærvær fra personalet sammenholdt med en meget professionel behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Det skal være nemmere at komme i kontakt med den tilknyttede læge efter udskrivning og ved kontrollerne bagefter. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Jeg er yderst tilfreds med den behandling, jeg har fået [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Jeg synes, at man skal være mere opmærksom på, at [nogen læger er svære at forstå], evt. koble en sygeplejerske på. [Kommunikation og information]	I nogen grad
26	Ved indlæggelse [i vinter] var der mange forskellige personaler inde over. Men et ok forløb, med afslutning på andet sygehus. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
29	Der var meget lang ventetid mellem de forskellige indkaldelser på forskellige sygehuse. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
30	Oplevelsen har været ok.	I nogen grad
13	Har været til kontrol jævnligt gennem mange år. De sidste mange gange har det været ny læge hver gang, så jeg hver gang skal forklare mit sygeforløb. Ved sidste henvendelse var det atter en ny læge, men for første gang i mange år, var det en meget dybdegående interesse for min sygdom og bedre behandling. Det oplevede jeg som positivt. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
28	Jeg synes, de er meget opmærksomme over for dem, der kommer hos dem. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
2	Lægen havde dagens patientprogram til at ligge på skrivebordet. Helt uden problemer kunne jeg læse navne, cpr.nr. diagnoser m.m. Det var ubehageligt. Hvor mange har så set følsomme data om mig? Der lå også en papirjournal, hvor man tydeligt kunne læse mange flere personfølsomme data på den opslåede side. Lægen skulle se et gammelt MR-billede på computeren. Han brugte nærmest hele konsultationstiden på at få det til at virke. Dette lykkedes dog ikke. Det er	Slet ikke

meget frustrerende at få tildelt en [kort] samtale hvert andet år, og at lægen så ikke er bedre forberedt! Spild af vigtig tid, for mig som patient, og spild af ressourcer.
[Kvalitet i behandling]

 6	God behandling.	Uoplyst
 21	Ingen bemærkning.	Uoplyst
 24	Hvorfor skal man ikke til kontrol på Sygehuset igen??	Uoplyst
 10	Svært at komme i kontakt i telefontiden. Svag eller ingen opfølgning af spørgsmål. [Kommunikation og information]	Ved ikke

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
9	Blev ved rykker for at få en tid for afslutning af udredning orienteret om den belastende situation med mangel på neurologer. Det er meget lidt relevant, når der frygtes en alvorlig diagnose.	I høj grad
22	Jeg blev pænt behandlet, fra jeg kom. Det er fint, at der står vand og kaffe, så man føler sig velkommen.	I høj grad
26	Ventetid på ca. tyve minutter.	I høj grad
29	Jeg blev meget venlig modtaget.	I høj grad
3	Har været yderst tilfreds. Parkeringsforholdene er meget dårlige midt på dagen.	I meget høj grad
5	Sødt og venligt personale, selvom de havde TRAVLT.	I meget høj grad
12	En rigtig god og tryghedsskabende modtagelse, hvor alt virkede meget professionelt samtidig med en nærhed i relationen mellem alle parter.	I meget høj grad
16	Blev modtaget fem minutter før tid af en meget sød læge, der på forklarlig vis fortalte os om forløbet ved Parkinsons sygdom. Efterfølgende grundig undersøgelse, og informationer, samt en henvisning til CT-scanning af hjernen.	I meget høj grad
17	Jeg synes, det er fedt, I er så søde, og I smiler bare lige, når man kommer :-)	I meget høj grad
18	Jeg har altid følt mig meget velkommen.	I meget høj grad
25	Meget venligt og empatisk personale.	I meget høj grad
27	Meget kompetent dame vi var inde ved.	I meget høj grad
28	Jeg følte mig godt tilpas de gange, jeg har været der. Med venlig hilsen.	I meget høj grad
31	Jeg har problemer med [at forstå] læge NN.	I meget høj grad
13	Efter indskanning af sygesikringskort henvendte jeg mig ved lugen ind til sekretæren. Her måtte jeg vente til to sekretærer blev færdig med privatsnak.	I nogen grad
2	OK.	I ringe grad
24	[] I sagde til mig, at I ville ringe til mig efter fire dage [], men der var ikke nogen, der ringede til mig. Så ringede jeg [] til [afdelingen] på Holstebro Sygehus, og så fik jeg snakket med jer. Det er sgu da ikke godt nok.	I ringe grad
4	Selvbetjening.	Ikke relevant for mig
1	Hej! Jeg har [sygdom]. Når jeg er til kontrol, skal jeg først ind til lægen, som stiller nogle spørgsmål, som jeg svarer på. Derefter undersøger han mig så, og så er jeg færdig inde ved ham. Derefter skal jeg ind til sygeplejersken, hun stiller næsten de samme spørgsmål som lægen, så henter hun medicin til mig, så er jeg færdig. Hvorfor kan lægen og sygeplejersken ikke	Uoplyst

være sammen, da jeg mener, at de stiller de samme spørgsmål? Så mens lægen undersøger mig, så kunne sygeplejersken hente medicin? Jeg synes, det er spild af lægens, sygeplejerskens og min tid. Vi hører så meget om, at de har så travlt på sygehusene, så synes jeg, at det var oplagt at slå det sammen. Hvis man så gerne vil have tid sammen med lægen eller sygeplejersken alene, kan man jo bare ringe og sige det, så de kan planlægge det. Der kunne man spare meget tid. Jeg er ellers meget tilfreds med både receptionen, lægen og sygeplejersken.



15 Var godt tilfreds.

Ved ikke



Neurologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
7	Jeg havde været ved speciallæge forinden, da medicinen kræver det, men jeg fik ikke svar på det af lægen. Vælger at tro, at det er ok, men jeg har gået og spekuleret på, om alt nu også er ok.	I høj grad
30	Jeg havde det ikke så godt med, at lægen gik i et andet rum med min datter. Jeg aner intet om, hvad de skulle snakke om, og hvad de har snakket om.	I høj grad
12	Ingen mangler, men stor ros for opfølgningen efter mit besøg hvor jeg er blevet kontaktet af personale fra afdelingen vedrørende min tilstand og det videre forløb.	I meget høj grad
28	Alt OK.	I meget høj grad
11	Ikke slut med behandling.	I nogen grad
2	Jeg ønsker en mere struktureret og konkret undersøgelse. Meget af tiden gik med IT-problemer og løst snak.	I ringe grad
9	Den ambulante undersøgelse, diagnose og medicin blev nærmest uforståelig grundet [at lægen var svær at forstå], [samt] min hørelse og formentlig også min usikkerhed i forhold til konsekvenser af diagnosen.	I ringe grad
10	Manglende information pga. svært forståeligt sprog.	I ringe grad
13	Efter næsten fire uger har jeg ingen tilbagemelding fået fra sygehuset om videre behandling. Blev informeret om, at jeg indenfor kort tid ville få indkaldelse vedrørende undersøgelser og ny medicin.	I ringe grad
26	Der var link til en video på Youtube i brevet. Lægen var venlig, imødekommende, og helt sikkert kompetent, men [da han var svær at forstå, forstod min mor kun meget lidt af det og spurgte, om jeg også havde svært ved at forstå, hvad der blev sagt]. Jeg synes, det er beklageligt, at en ældre, gammel patient, som skal udredes for demens, skal tale med en læge, man ikke kan forstå.	I ringe grad
15	Det var kun en blodprøve, der skulle tages.	Ikke relevant for mig
24	"Du skal have de piller nu". Det var det.	Slet ikke

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	20 Fik ikke påsat hjertekardiogram ved udskrivning.	Ja
	24 Informer mig om, hvordan og hvorfor.	Ja

