

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

Neurologisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	275
Besvarelser fra afsnittets patienter:	149
Afsnittets svarprocent:	54%

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).

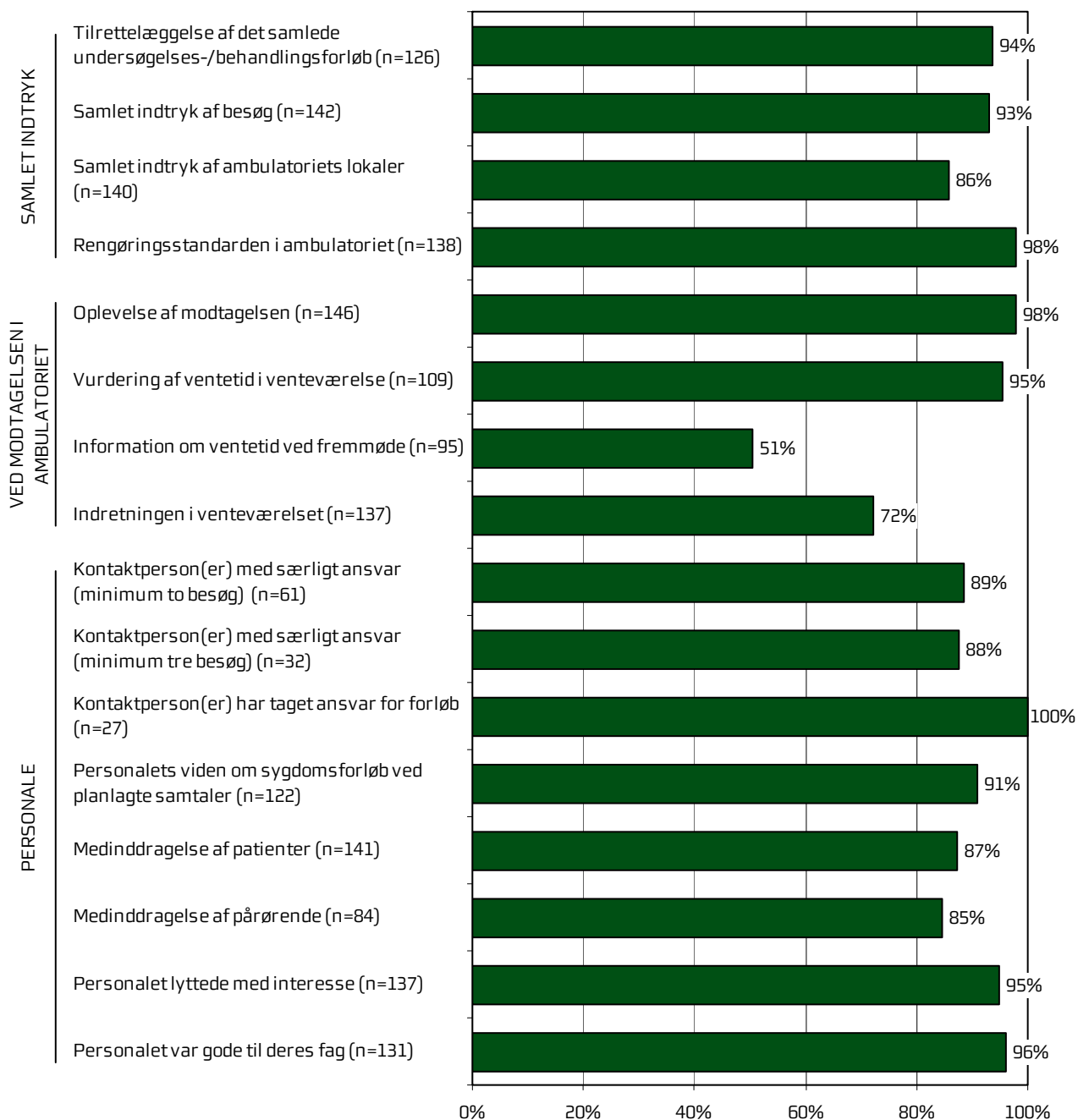
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

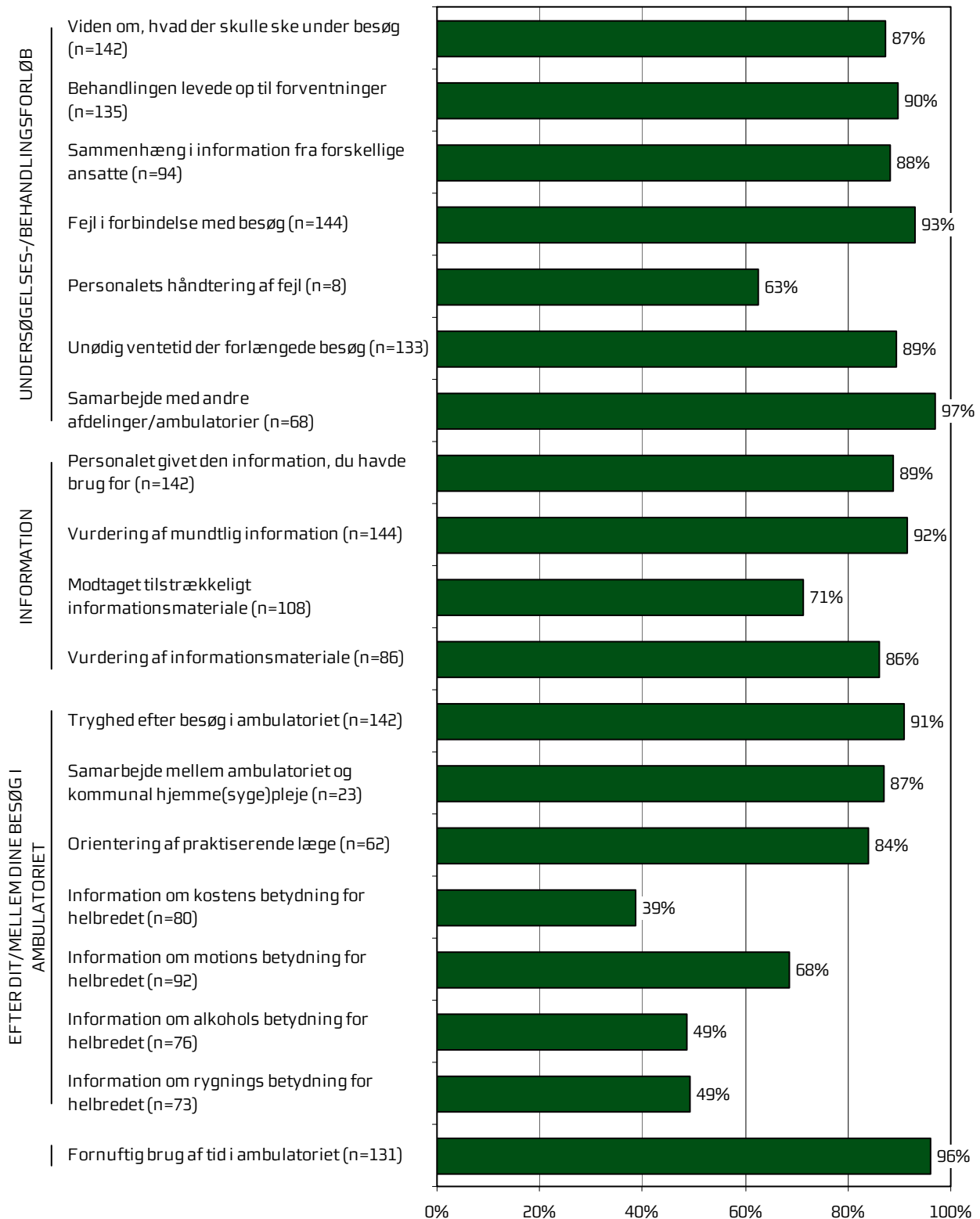
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

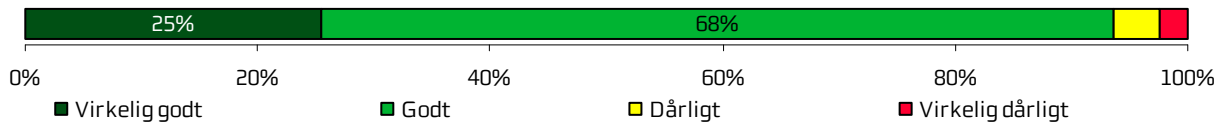
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

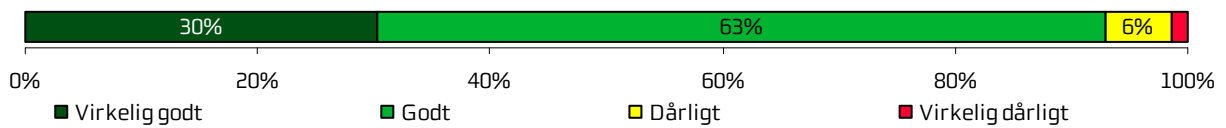
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

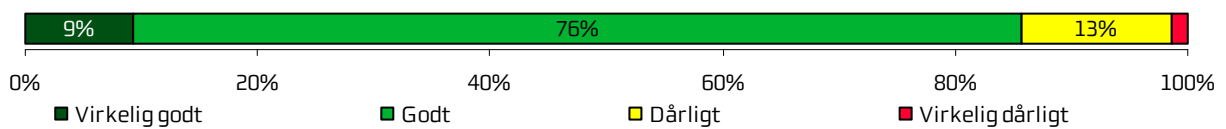
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=126)



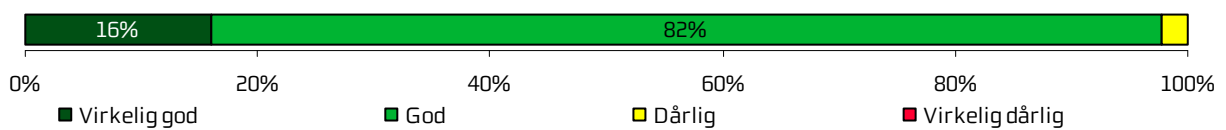
Samlet indtryk af besøg (n=142)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=140)



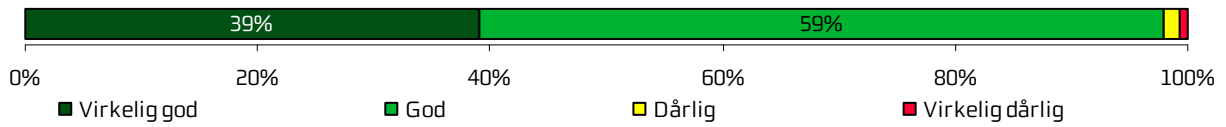
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=138)



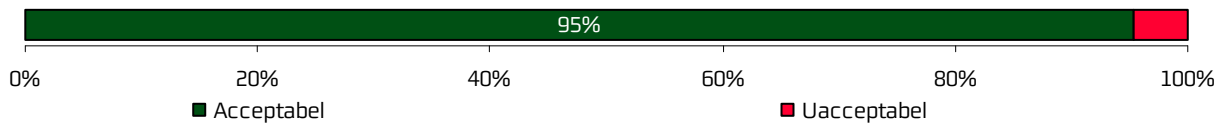
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	88 %	-	100 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	-	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	86 %	78 %	-	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	96 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

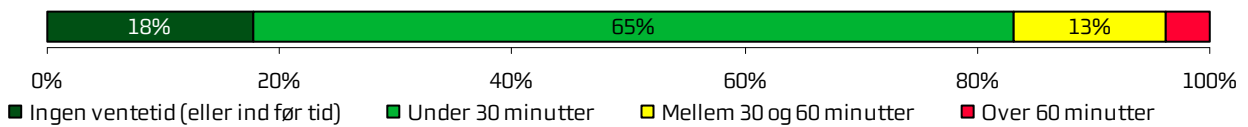
Oplevelse af modtagelsen (n=146)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=109)



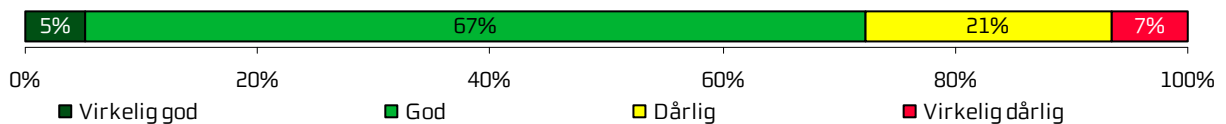
Længde af ventetid i venteværelse (n=107)



Information om ventetid ved fremmøde (n=95)



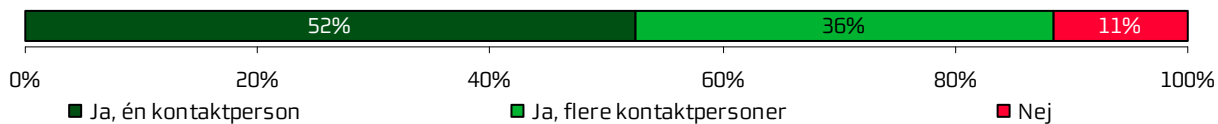
Indretningen i venteværelset (n=137)



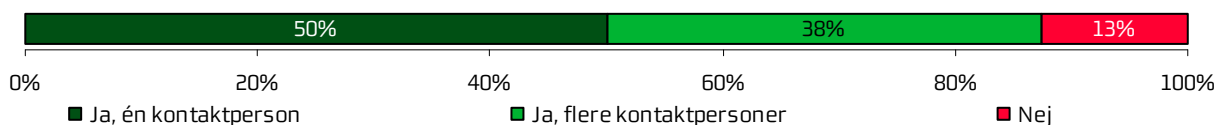
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	95 %	-	99 %	87 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	51 %	24 % *	-	76 % *	23 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	72 %	69 %	-	98 % *	80 %	90 %

Personale

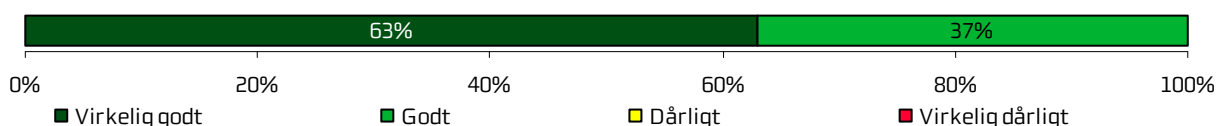
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=61)



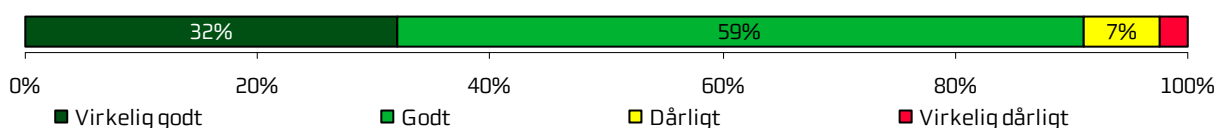
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



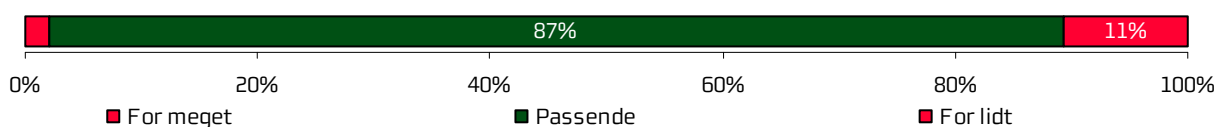
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=27)



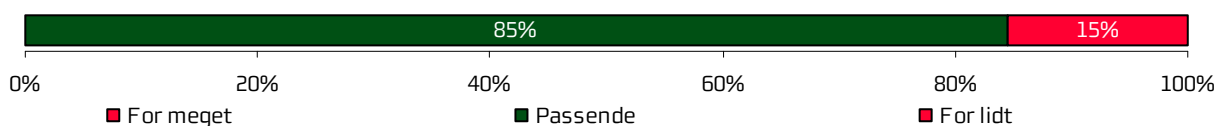
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=122)



Medinddragelse af patienter (n=141)



Medinddragelse af pårørende (n=84)



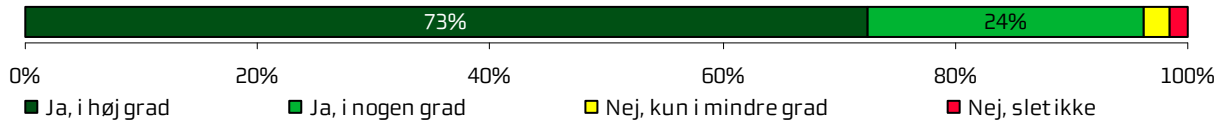
Personalet lyttede med interesse (n=137)



	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)	89 %	67 % *	-	90 %	64 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	81 %	-	97 %	69 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	87 %	-	100 % *	91 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	89 %	-	99 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85 %	93 %	-	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	93 %	-	100 % *	92 %	95 %

Personale (fortsat)

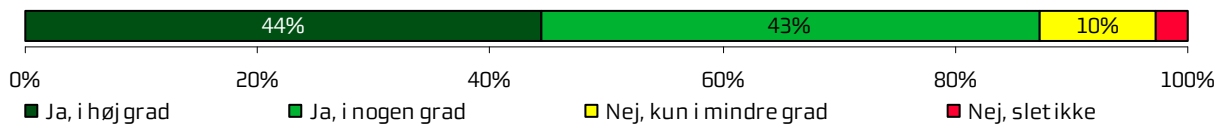
Personalet var gode til deres fag (n=131)



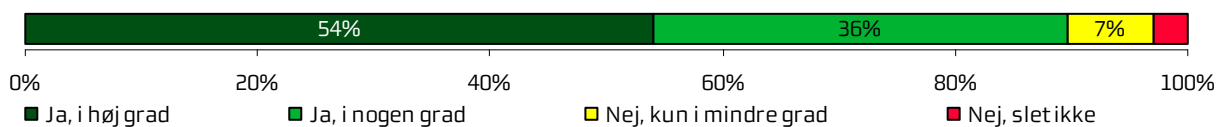
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	94 %	-	100 % *	94 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=142)



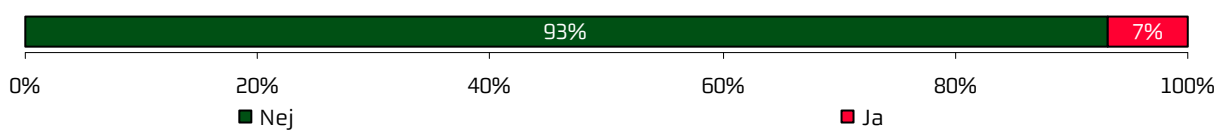
Behandlingen levede op til forventninger (n=135)



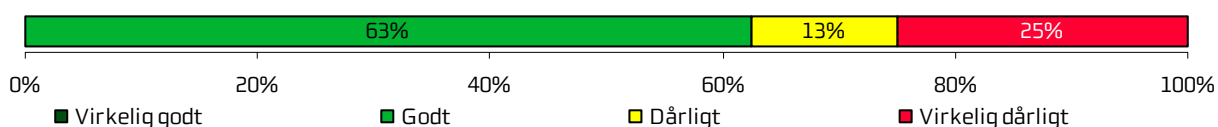
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=94)



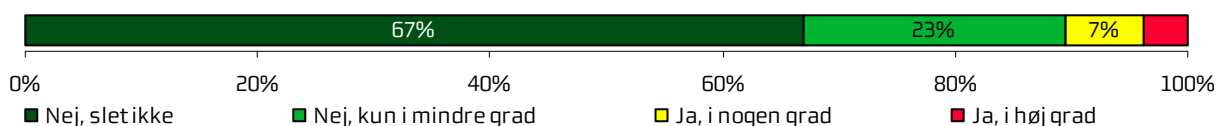
Fejl i forbindelse med besøg (n=144)



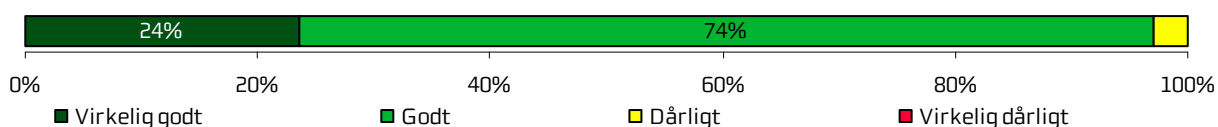
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=133)



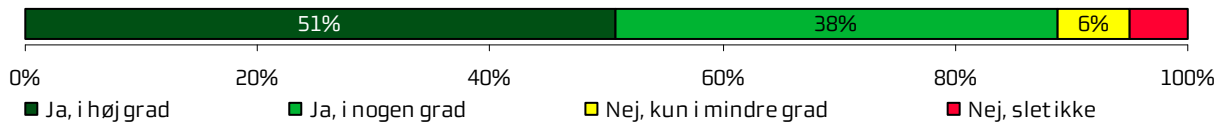
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=68)



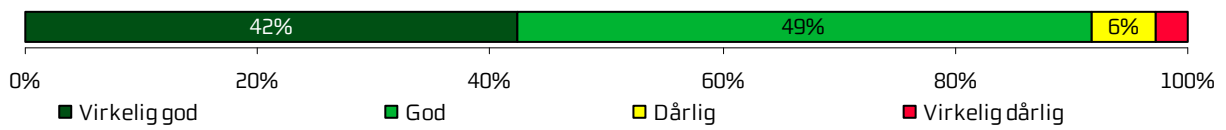
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	83 %	-	98 % *	83 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	88 %	-	99 % *	87 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	91 %	-	100 % *	92 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	-	100 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	67 %	-	88 %	56 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	89 %	-	98 % *	72 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	88 % *	-	100 %	91 % *	95 % *

Information

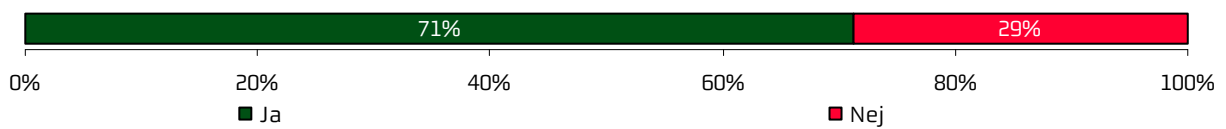
Personalet givet den information, du havde brug for (n=142)



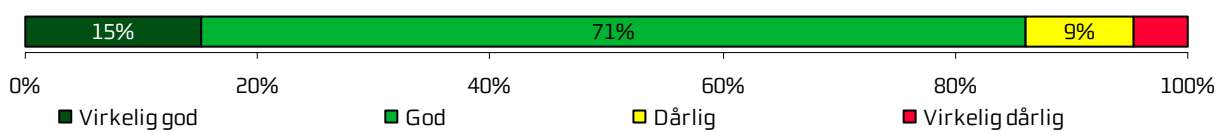
Vurdering af mundtlig information (n=144)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=108)



Vurdering af informationsmateriale (n=86)



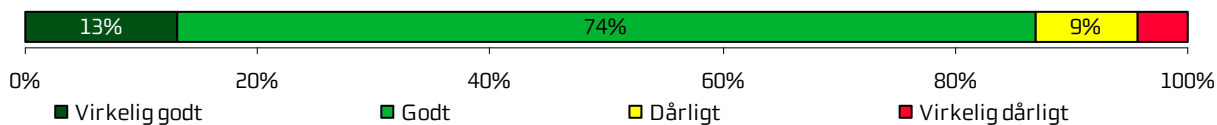
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	80 % *	-	100 % *	88 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	88 %	-	100 % *	94 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	71 %	-	-	99 % *	70 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	86 %	-	-	100 % *	91 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

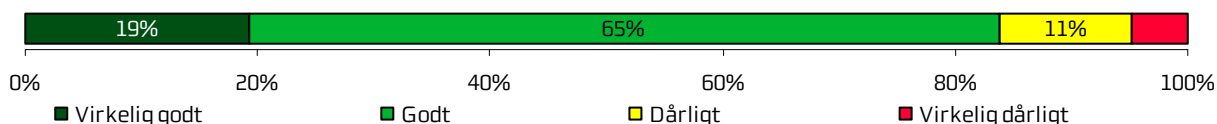
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=142)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=23)



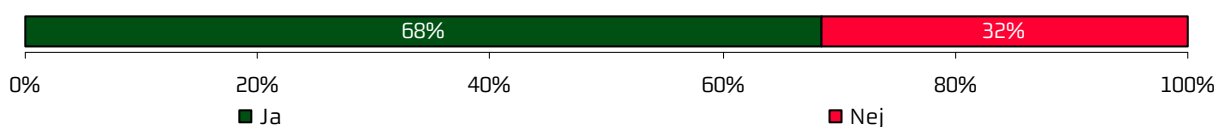
Orientering af praktiserende læge (n=62)



Information om kostens betydning for helbredet (n=80)



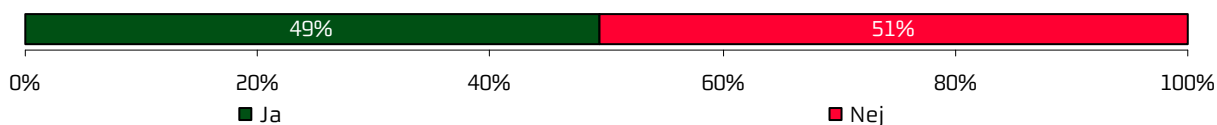
Information om motions betydning for helbredet (n=92)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=76)



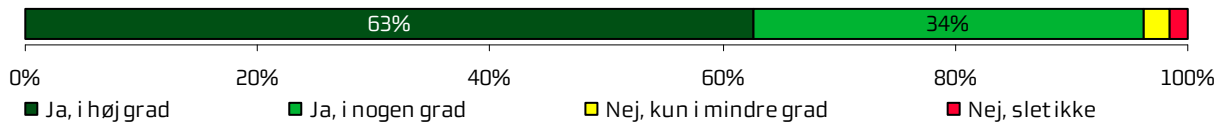
Information om rygningens betydning for helbredet (n=73)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	-	100 % *	88 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	86 %	-	100 %	84 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	75 %	-	97 % *	76 %	87 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	39 %	-	-	94 % *	36 %	60 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	68 %	-	-	94 % *	34 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	49 %	-	-	84 % *	35 %	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	49 %	-	-	87 % *	43 %	64 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=131)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	94 %	-	100 % *	94 %	96 %

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	14
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	6
Pleje	2
Relationer til personale	2
Ventetid	2

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Flinke og hjælpsomme.	Virkelig god
7	Personalet var venligt og gode til at hjælpe, så vi kom frem til det rigtige sted.	God
13	De er så søde og flinke.	Virkelig god
15	Fik oplyst, at min læge var sygemeldt. De påstod, at de havde forsøgt at få fat på mig telefonisk, men det var dog ikke registreret på min "sladrehank" (vis-nummer)! Anden læge overtog efter nogen ventetid.	Dårlig
17	Søde og rare piger!	Virkelig god
18	Synes, at det er svært at finde rundt.	God
19	Jeg skulle ind og have svar på om jeg havde [en alvorlig lidelse] eller ej. Da jeg kom ind på ambulatoriet fik jeg stukket kontaktkort i hånden af sekretæren, og blev bedt om at tage plads i venteområdet. Allerede der vidste jeg, at jeg havde [den alvorlige lidelse], for hvorfor skulle jeg ellers have kontaktkort til hhv. en læge og en sygeplejerske på afdelingen? Men uanset hvad, så synes jeg IKKE, det er i orden, at sekretæren indirekte fortalte mig, at jeg havde [en alvorlig lidelse]. Det havde været mere behageligt i et lukket lokale uden andre patienter og med en person, der kunne besvare mine spørgsmål! Håber I tager det til efterretning, for synes ikke det er en fair måde at give folk en diagnose på!	Virkelig dårlig
21	Venlig modtagelse og vejledning af sekretæren.	Virkelig god
23	Jeg går ud fra, det gælder sekretær og læge.	God
26	Kun positivt.	Virkelig god
28	Ambulatoriet (kontordamen) var klar til at modtage mig og henviste mig til en stol. Ventetiden var kort, og jeg kom til neurologen til aftalt tid.	God
34	Sprogvanskeligheder.	Uoplyst
36	Jeg var forsinket pga. manglende p-plads, og ambulatoriet var så søde og kontakte mig for at høre, om jeg var på vej eller havde glemt aftalen.	Virkelig god
38	Venlige og imødekommende.	God
41	Super. Fik vejledning om, hvor jeg skulle gå hen, og gik der mere end et kvarter, måtte jeg komme tilbage og blive hjulpet igen.	God
43	Bliver altid mødt med et smil.	Virkelig god
51	Fik at vide, at der ved en fejl var blevet dobbeltbooket nogle patienter, så der ville være lidt ventetid. Blev henvist til stolene på gangen ved lægelokalerne med besked om, at sygeplejersken nok skulle finde mig (lidt mere imødekommenhed ville virke mere rart).	God
53	Det var et meget velforberedt personale, som modtog. Søde, smilende og meget hjælpsomme.	Virkelig god
56	Har efterfølgende tænkt over, at det var en flot behandling, jeg fik. Grunden til det var, at på trods af, at jeg kom [] for sent, blev jeg mødt af en smilende læge og min fornemmelse var, at hun havde sat sig godt ind i min sag. Gik derfra med følelsen af, at jeg blev taget alvorligt.	Virkelig god
59	Jeg kom ind til undersøgelsen inden for rimelig tid.	Virkelig god

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
7	Resultaterne af undersøgelserne blev formidlet for sent og for udetaljeret til undertegnede og til praktiserende læge.	Godt
11	Jeg fik at vide, at jeg skulle trappe op med en pille i ugen, men ikke til hvor meget (da jeg har meget svær ved at tåle medicin, skulle jeg bare stoppe, når jeg begyndte at mærke nogle former for bivirkninger). Det resulterede i, at jeg blev undermedicineret og senere hen viste det sig også, at jeg fik den forkerte medicin. Det synes jeg er totalt uacceptabel og uprofessionelt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Jeg var blevet væk i systemet. Måtte rykke for indkaldelse. Undersøgelsen gik ud på, at en læge NN spurgte: "Hvordan har du det?!"	Virkelig dårligt
16	At jeg blev glemt, mens jeg sad og ventede, hvilket var årsagen til, at jeg ventede i over 60 minutter, før jeg blev kaldt ind.	Godt
21	Ingen.	Uoplyst
26	Perfekt forløb.	Uoplyst
39	LANG ventetid efter første undersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Undersøgelsen var det meste ukompetente, jeg har oplevet (klage er indgivet).	Virkelig dårligt
42	Ingen.	Uoplyst
51	Jeg har allerede fortalt om fejlen. Da jeg ikke havde nogen aftaler lige efter, men blot skulle hjem, tilgav jeg. Vi kan jo alle lave fejl, og denne fejl gør jo ikke skade på nogen.	Godt
57	Der var ikke hentet oplysninger om tidligere MR-scanning fra andet sygehus.	Dårligt

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Alt ok.	Godt
4	Kommer [ofte til] behandling. Denne gang upåklageligt, men andre gange har jeg oplevet lang ventetid og afbrydelser i min behandling. Har en helt klar favoritsygeplejerske. Der er altid (som jeg oplever det) styr på tid og behandling på hendes vagt, og det tager derfor aldrig ekstra lang tid, inden man kan komme hjem.	Godt
6	Jeg har gennem det sidste år haft skiftende læger/sygeplejerske ved ambulatorieundersøgelser. Det er forvirrende og giver en vis utryghed. Specielt når der også kan forekomme sprogsvækkelser.	Godt
7	For lang ventetid fra henvisning til undersøgelsestidspunkt. For lang ventetid på breve angående resultater. For kort og for dårlig information om resultater. Svært at kommunikere med en læge, der [er svær at forstå].	Dårligt
8	Jeg oplevede super hurtig og rigtig god start på mine undersøgelser. Herefter måtte jeg vente tre uger på svar på nogle prøver, der skulle sendes til [videre analyse]. Det var længe at vente... Herefter gik der yderligere to til tre uger, inden jeg startede på genoptræningen. Det havde været godt, om det var kørt lige efter hinanden, så jeg kunne være blevet frisk lidt hurtigere.	Virkelig godt
9	Det var et rutinetjek/opfølgning.	Godt
11	De skal være bedre til at henvise patienter til andre sygehuse og erkende, når der ikke er mere de kan gøre. Efter gentagende gange at have nævnt det er det lykket mig at blive henvist til Filadelfia og svimmelhedsklinikken på Århus universitetshospital. (Det er bare irriterende at skal igennem seks forskellige medicinpræparater, og have en masse bivirkninger, inden det kommer der til).	Dårligt
14	Mener ikke, at der behøver en læge NN til at spørge om, hvordan jeg har det.	Virkelig dårligt
17	Fandt det mærkeligt, at jeg skulle ind til samtale inden MR-scanningen, idet jeg blot gengav alt, jeg havde sagt til lægen (min egen). Følte det som spild af min tid.	Godt
19	Da dage, hvor jeg skal ind til først en læge og derefter en sygeplejerske, ville det være rart, hvis ventetiden var betydelig mindre. For oplever først ventetid ved lægen og derefter ventetid ved sygeplejersken. Det bliver hurtigt en lang dag på sygehuset, og specielt hvis der også skal tages blodprøver.	Godt
21	Hurtig henvisning til andet hospitalet og hurtig respons derfra.	Virkelig godt
22	Jeg kunne godt være bedre informeret i indkaldelsesbrevet. Fx blev jeg meget dårlig efter [operationen], og det var jeg ikke blevet informeret om, at jeg med stor sandsynlighed ville blive. Har siden hen talt med mange, som har fået foretaget samme indgreb, og jeg har ikke mødt nogen, som ikke blev dårlig.	Godt
23	Vigtigt, at det der kan forberedes inden er klar, eksempelvis at blodprøven ligger klar, så der er noget at tale ud fra, og ikke først skal tages, når samtaleforløbet har været.	Godt
25	Ventede længe.	Godt
28	Læge NN havde som sædvanligt læst sin lektie, lytter og fortæller fint om behandlingen.	Godt
32	Hvorfor skal det tage så lang tid fra, at man hører noget, fra at der er taget røntgenbillede eller skanning? I ved jo, at jeg skal ind og have besked.	Godt
38	Opfattelse af, at vi samarbejder på at finde bedste løsning.	Virkelig godt
40	Tager ALT for lang tid.	Dårligt

- | | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ✎ | 41 Jeg syntes, der var afsat for lidt tid. Besøget tog [cirka 10 minutter] hos NN. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 Jeg følger, det er et af de få steder, jeg har kunnet åbne op uden at blive stemplet og mødt med fordomme. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 Nej. | Godt |
| ✎ | 48 Synes ikke, at besøget hjalp mig. Jeg kom, fordi jeg har det skidt, men blev faktisk blot ignoreret af lægen, som jeg slet ikke følte ville lytte til, hvordan jeg havde det. Havde blot travlt med at forklare mig, at jeg ikke måtte køre bil, hvilket jeg jo godt vidste. Der var ingen hjælp at hente hos den læge. Spild af både hans tid og min tid. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 49 Der var sket en misforståelse. Sygeplejersken, som skulle give mig medicin, troede de, var syg. Så blev ringet op og fortalt, at min tid blev udskudt til senere på dagen. Jeg blev så en halv time senere ringet op igen, da de fandt ud af, at hun altså var på arbejde. Så jeg skulle bare komme ind. Så det gav lidt ventetid, da jeg ikke kunne nå at komme ind til den først aftalte tid, da jeg ikke boede tæt på hospitalet. Men ellers har der ikke været problemer i mit sygdomsforløb. | Godt |
| ✎ | 50 Jeg går til fast kontrol på sygehuset, så der er en fast rutine hver gang :-) | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Da jeg endelig kom til, gik alt, som det plejer. | Godt |
| ✎ | 57 Hvis der havde været en blodprop [], ville jeg have ønsket en hurtigere og mere målrettet modtagelse og behandling. | Dårligt |
| ✎ | 58 Skulle til kontrol i Neurologisk Ambulatorium Holstebro. Har selv måttet rykke for at blive indkaldt, da jeg var "blevet væk" på en huskeliste []. Har ikke kunnet forstå, at jeg aldrig skulle have en opfølgning. | Godt |
| ✎ | 60 Jeg har oplevet adskillige afbud i tidens løb, så det er ikke altid jeg har været tilfreds! | Dårligt |

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
6	Jeg får efter hver kontrol i ambulatoriet taget blodprøver. Jeg mangler informationer, om hvad de viser. Det giver en vis utryghed.	Godt
7	Undertegnede har ikke modtaget nogen skriftlige informationer angående de sygdomme, som vedkommende blev undersøgt for og heller ikke informationer om, hvordan disse sygdomme kan spores. Det er en mangel.	Dårligt
15	Fik intet materiale, men blev henvist til to scanninger på to hospitaler (pga. ventetid i Holstebro).	Godt
17	Manglede måske en forventningsafstemning i forhold til, hvor lang tid der ville gå fra MR-scanningen, til jeg modtog svar. Fik først svar efter at have rykket for det.	Godt
19	Jeg synes, det er rart, at der er mulighed for at ringe til ambulatoriet, hvis der opstår spørgsmål med videre, samt personalet har været utrolig hjælpsomme.	Godt
21	God information om fampyra behandling og hurtig henvendelse til Sundhedsstyrelsen om bevilling af tilskud.	Virkelig godt
26	Måske lige rigeligt med skrivelse m.v. Men det er naturligvis ikke negativt ment.	Virkelig godt
28	Ved et af de første besøg ville jeg gerne have haft fortalt, at der eksisterede en epilepsiforening.	Godt
37	Lægen var meget betænkelig vedrørende operationen. Jeg var helt enig.	Godt
38	Ikke bortset fra at det skal følges op af nye oplysninger.	Virkelig godt
44	Har ikke fået særlige informationspjecer.	Godt
47	Da jeg ankom til undersøgelse, fik jeg at vide, at jeg havde fået en anden tid fremsendt med post. Jeg ved ikke, hvorfor jeg aldrig modtog brevet, hvilket kunne være postbuddets fejl. Jeg ved det ikke. Jeg fik dog lov til at modtage forundersøgelsen som først aftalt.	Godt
48	Ubrugeligt for mig. Jeg blev ikke hjulpet det mindste. Meget skuffende når man kommer, fordi man har anfald og brug for [hjælp].	Virkelig dårligt
50	Der er ikke så meget information, da det er samme rutine på trods af, at jeg næsten lige har skiftet fra andet sygehus.	Virkelig godt
51	Har, når jeg pr. telefon har forsøgt at få svar på sygdomsproblemer, først fået svar en-to dage efter. Det er lidt træls, og hvis der skal gå så lang tid, ville det være rart med et tidspunkt, hvor man kan forvente telefonbesvarelse.	Godt
56	Lægen og jeg havde aftalt, at hun skulle ringe mig op, hvilket hun gjorde, og hun fortalte, at hun havde sendt billedet til Aarhus, og hvad der var galt.	Virkelig godt
60	Informationen burde være skriftlig, evt. en mail efter besøget.	Dårligt

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

















Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
4	Generelt en behagelig oplevelse.	Godt
7	Utrygheden opstod på grund af lang ventetid mellem henvisning og undersøgelser, lang ventetid på svar på undersøgelser, at den pårørende til sidst skulle ringe for at få besked. Da det ikke hjalp, skrev den praktiserende læge til ambulatoriet for at få svar på undersøgelserne, at svarene er for korte og udetaljerede, minimal beskrivelse i svarene.	Dårligt
17	Ventetider mellem processerne, først fra henvisning fra egen læge til konsultationen, derefter for samtalen til scanningen!	Godt
19	Jeg føler altid, at jeg går fra sygehuset med en rigtig skidt fornemmelse i maven.	Godt
21	Jeg har haft den gode oplevelse, at der bliver rettet henvendelse til Sundhedsstyrelsen om tilskud til [medicin] igen, da første behandling blev forstyrret af opkastninger.	Virkelig godt
27	Lidt sprogvanskeligheder.	Godt
28	Det betyder meget, at man har en dygtig læge NN, man har tillid til. Det har jeg. Jeg har tidligere haft to læge NN, hvor især den ene [] ikke kunne sit fag. Han burde ikke være læge NN og gjorde mig utryg.	Godt
32	Den undersøgelse, jeg fik af lægen, var grundig og forstående :-), men uden resultat, så vi begyndte forfra.	Godt
33	Nej, afventer svar på MR-scanning.	Godt
38	Sammenfattende: Virkelig godt tilfreds.	Virkelig godt
42	Det varede to måneder, inden jeg fik svar.	Godt
50	Jeg synes, det er rigtig rart at have en kontaktsygeplejerske (og læge), og at man altid kan ringe til dem, hvis man har nogle spørgsmål i tiden mellem konsultationerne.	Virkelig godt
51	Er glad for, at jeg ca. hvert halve år kan få en blodprøve taget og talt om, der er noget medicin på vej, og få de problemer, jeg møder i dagligdagen debatteret - og om der evt. er noget, jeg kan gøre.	Godt
55	Jeg er tidligere blevet informeret om kostens, motionens, rygningens m.m. betydning.	Virkelig godt
58	Manglende indkaldelse.	Godt

Neurologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
3	De var hurtige og effektive.	Godt
5	Ville gerne have fast kontaktperson. Nærmere at man ikke skal forklare om symptomer m.m. til flere (de har selvfølgelig ferie/fridage). Dejlige stole, når man skal sidde længe med drop. Flot, at man får middagsmad, hvis man er der omkring middag. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Pleje]	Virkelig godt
6	Samme læge/sygeplejerske ved hver ambulatoriebesøg. Indret hyggelige venterum i stedet for at bruge gangarealer som "venterum". [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
7	Ambulatoriets arbejdsgang giver indtryk af at være underlagt et for stort arbejdspress i forhold til personale og lokaler. Procedurerne har i undertegnedes tilfælde været for tilfældige. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Dårligt
10	Der er meget dårlig plads i det rum, hvor []behandlingen til f.eks. apopleksipatienter foregår [].	Godt
12	Jeg er TAKNEMMELIG for den gode behandlingen, jeg får i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	[] Der er ikke et decideret venteværelse. Man sidder på gangen og venter. Det er ikke optimale forhold men heller ikke vildt negativt, vil nok betegne det som ok. Undersøgelsesrummet var også kun ok, det virkede lidt trangt. [Fysiske rammer]	Godt
19	Det kunne være godt, hvis det var en anden end sekretæren, der giver kontaktkortene. [Kommunikation og information]	Godt
20	Er overordnet ret godt tilfreds.	Godt
21	Jeg får en god behandling i ambulatoriet, men der har været forsinkelser på kontroller på grund af stor travlhed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	At de kan bede om, at der kan tages en blodprøve inden indkaldelse, så den er klar når jeg bliver indkaldt.	Godt
24	Der blev meldt afbud []. Har rykket for en ny tid [flere] gange []. De lover hver gang, at der bliver ringet tilbage. Intet er sket. Det er for dårligt. [Ventetid]	Uoplyst
26	Efter bedste opfattelse er det velkvalificeret personale. De passer deres arbejde på en både god og venlig måde. Jeg er utrolig glad og tryk ved Holstebro Sygehus. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
29	For lidt plads til at komme rundt med rollator på toilettet. Der var ikke rent på toilettet. [Fysiske rammer]	Godt
30	LOKALER SKAL FLYTTES. Skal være mere lyse og åbne værelser eller lokaler med nogle naturting. [Fysiske rammer]	Godt
31	Jeg synes, at det er for dårligt, at man ikke kan blive henvist til sundhedscentret fra lægen i ambulatoriet. Man skal være indlagt for at blive henvist. Da jeg ikke havde brug for en indlæggelse, så ville jeg gerne til behandling på sundhedscentret.	Godt
32	Det virker koldt.	Godt

	35	VENTEVÆRELSET er yderst kedeligt. Jeg er kommet i ambulatoriet i [mange] år. Samme billeder på væggene i alle årene. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	36	Der er meget lidt plads som ventende i ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	38	Ikke nogen høj standard, men ok for mig. Så sikkert udmærket. Jeg er godt tilfreds med personale og lokaleforhold! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	40	Ansæt nogen, der taler [] tydeligt!!! [Kommunikation og information]	Dårligt
	41	Jeg savner aviser i venteværelset. Evt. tv-skærm med News. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	43	I får én til at føle sig hjemme og tryk, fordi indretningen ikke er "for fin på den".	Virkelig godt
	45	Ambulatoriet virker jævnt kedeligt. Man føler, at venteværelset er på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
	46	Der er ikke deciderede venteværelser, kun på gangen. Der mangler drikkevarer, f.eks. vand, kaffe og te. [Fysiske rammer]	Godt
	48	Lytte til patienten samt være forberedt. Eksempelvis tjekke journal igennem inden patienten kom samt sikre at eventuelle operationsjournaler er rekvireret og set igennem inden mødet, så lægen ved præcis, hvilket problem og sygdom patienten kommer med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
	51	Kunne godt ønske, at der også var en fysioterapeut, der kunne anbefale nogle hjemmeøvelser og vejlede, om det, man i forvejen gør, er godt nok. Får ind i mellem fornemmelsen af, at jeg godt kunne få lidt mere hjælp. [Kvalitet i behandling]	Godt
	52	Dårlig skiltning! [Fysiske rammer]	Godt
	54	Jeg tror ikke, at det kan blive bedre.	Virkelig godt
	55	Bliv ved i samme stil! :-)	Virkelig godt
	58	Selvom lokalerne er ok, er de noget gamle og mørke, og man skal sidde og vente på gangen. Huske at indkalde folk. Lægen, jeg kom ind til, var meget omsorgsfuld og forstående. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
	60	Jeg kan ikke forstå, at man ikke anvender mail, når man skal have svar på spørgsmål uden for de faste undersøgelser. Det opleves næsten altid, at den kontaktperson, som man skal tale med, ikke er tilstede, og at det derfor er nødvendigt at bruge telefonen, som jo heller ikke er sikker. [Kommunikation og information]	Dårligt
	61	Ventetiden fra jeg får henvisningen fra min egen læge, til jeg skulle møde op i ambulatoriet, var alt for lang (ca. et halvt år). [Ventetid]	Godt

