

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Neurokirurgisk Ambulatorium NK

Neurokirurgisk Afdeling NK

Århus Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	385
Besvarelser fra afsnittets patienter:	215
Afsnittets svarprocent:	56%

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 test 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 eller har afgivet flere svar, er 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).

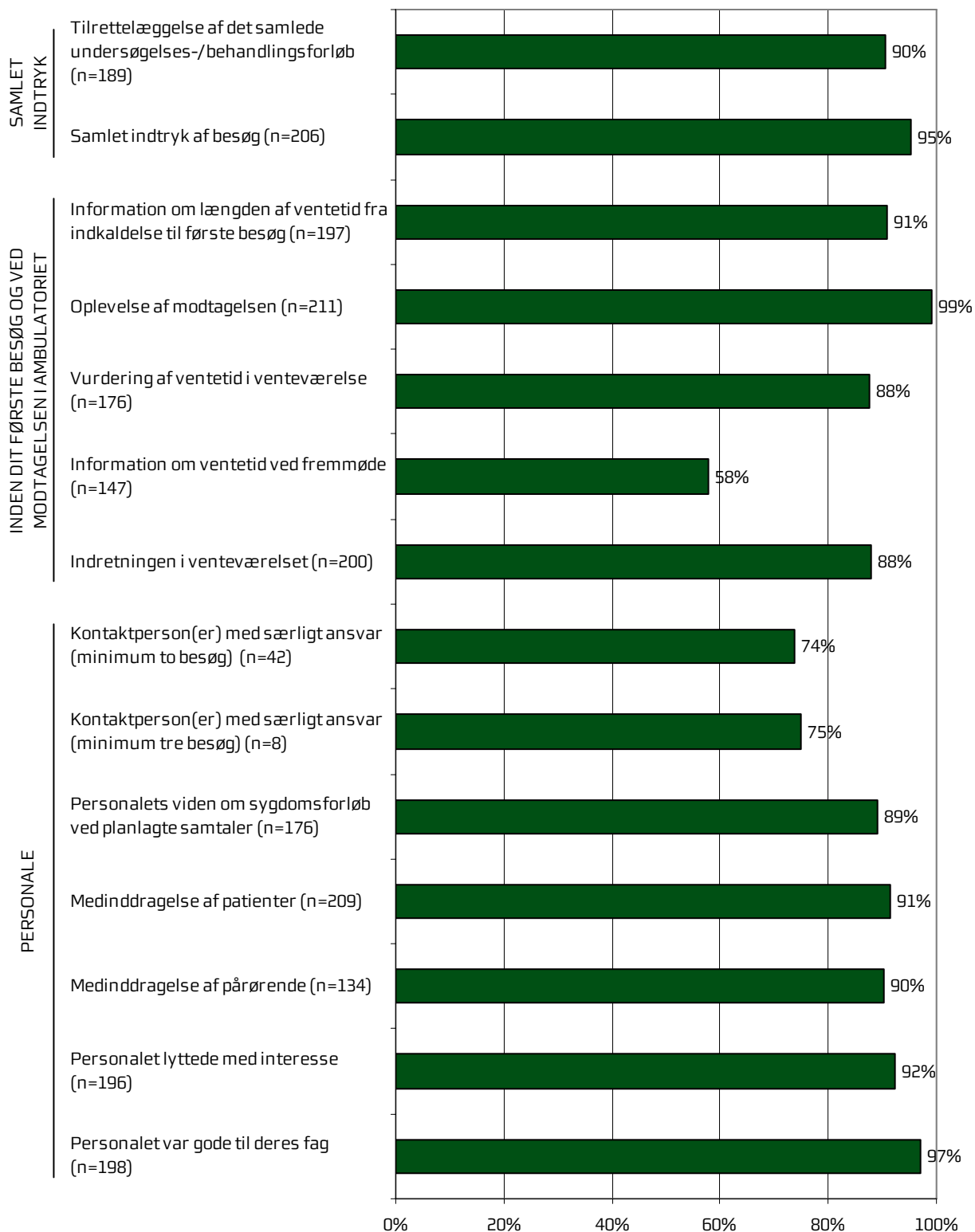
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

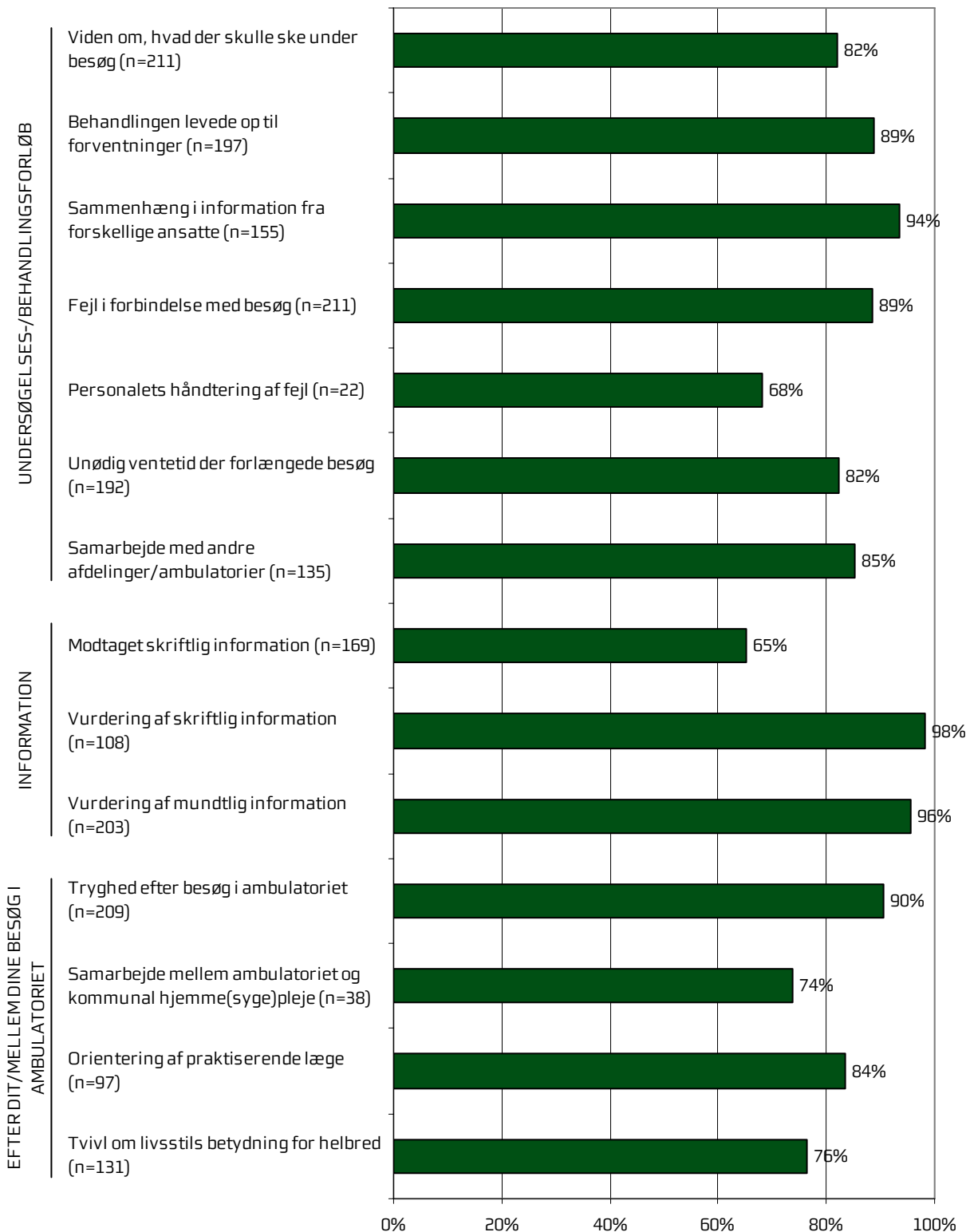
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Neurokirurgisk Ambulatorium NK

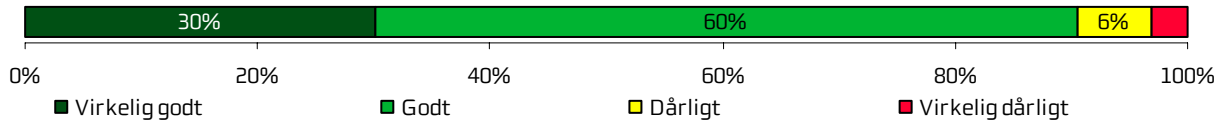
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

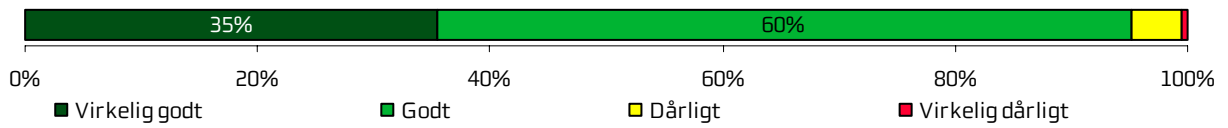
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=189)



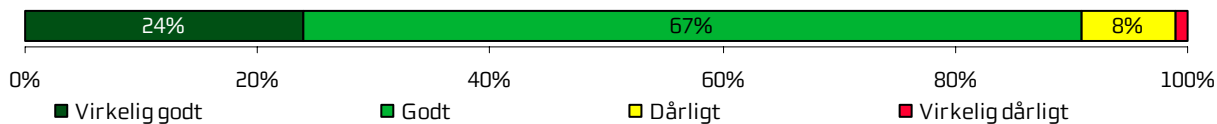
Samlet indtryk af besøg (n=206)



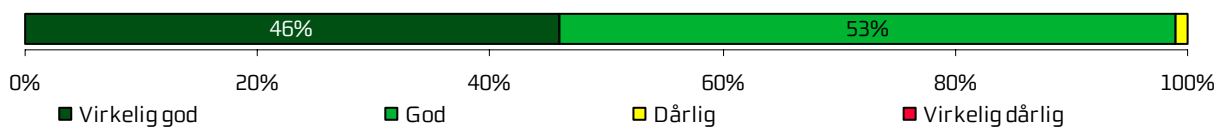
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		90 %	91 %	100 % *	84 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	93 %	100 % *	84 % *	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

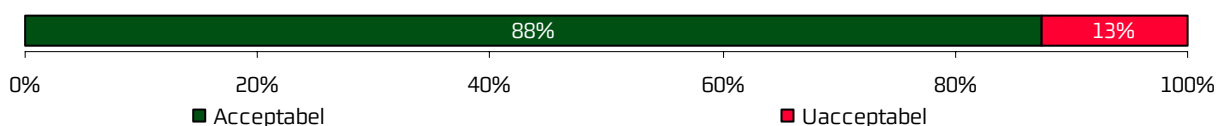
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=197)



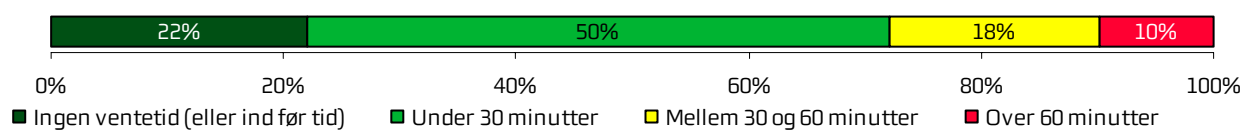
Oplevelse af modtagelsen (n=211)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=176)



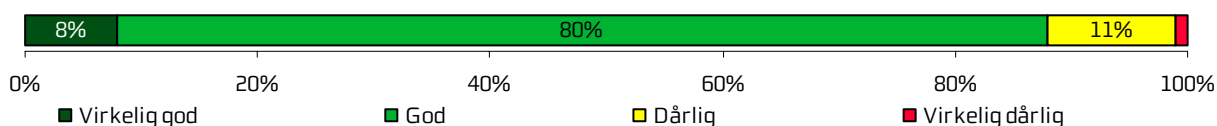
Længde af ventetid i venteværelse (n=204)



Information om ventetid ved fremmøde (n=147)



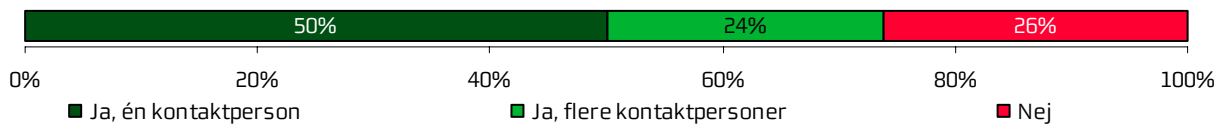
Indretningen i venteværelset (n=200)



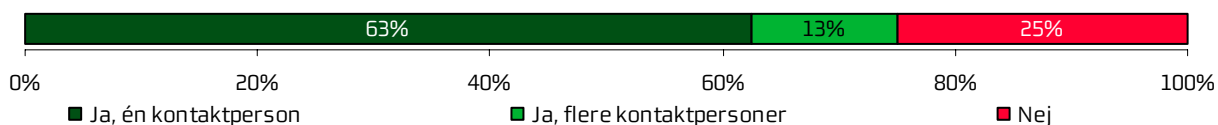
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		91 %	-	100 % *	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	96 %	100 %	93 % *	97 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		88 %	-	100 % *	80 %	91 %
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?		58 %	36 % *	83 % *	26 % *	45 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		88 %	84 %	96 % *	59 % *	78 % *

Personale

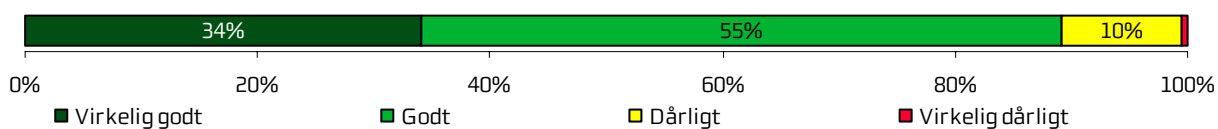
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=42)



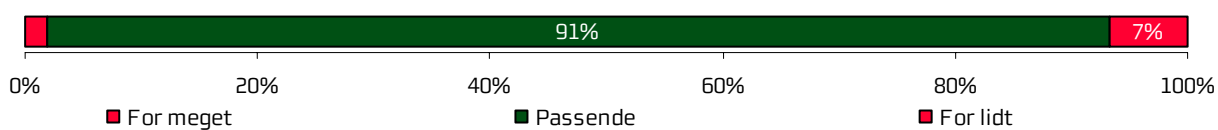
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=8)



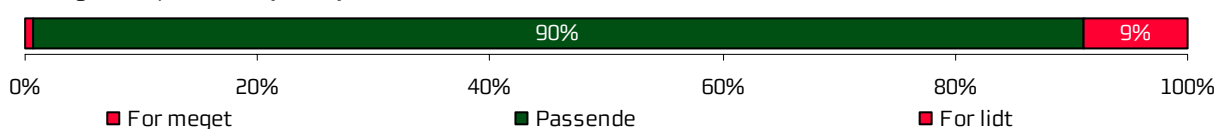
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=176)



Medinddragelse af patienter (n=209)



Medinddragelse af pårørende (n=134)



Personalet lyttede med interesse (n=196)



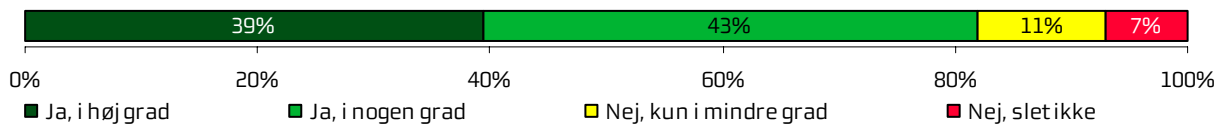
Personalet var gode til deres fag (n=198)



	2011	2010	2009	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)		74 %	74 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		75 %	-	96 %	59 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	88 %	100 % *	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	88 %	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	89 %	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		92 %	91 %	100 % *	88 %	96 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	96 %	100 % *	89 % *	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

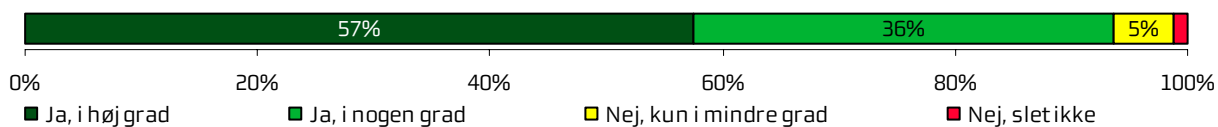
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=211)



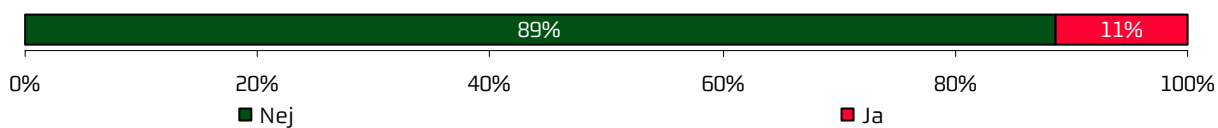
Behandlingen levede op til forventninger (n=197)



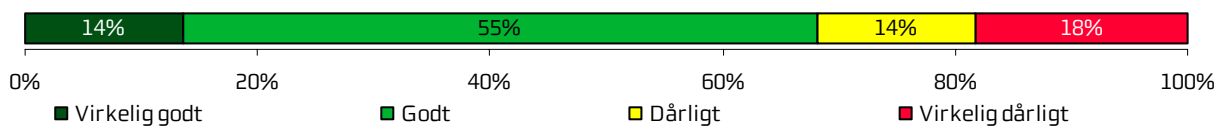
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=155)



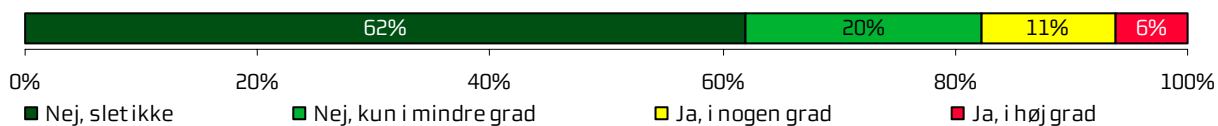
Fejl i forbindelse med besøg (n=211)



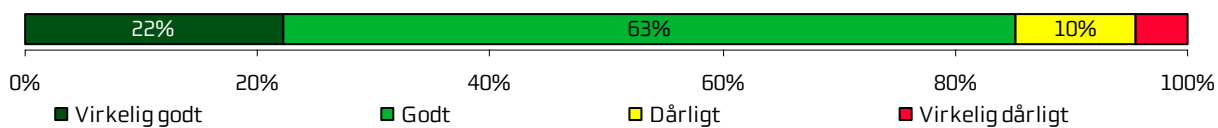
Personalets håndtering af fejl (n=22)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=192)



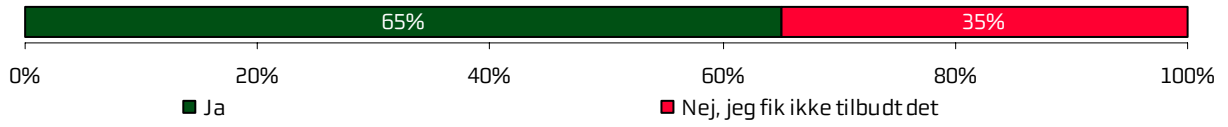
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=135)



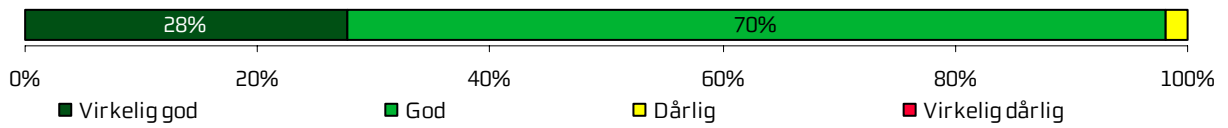
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		82 %	83 %	100 % *	66 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	85 %	100 % *	71 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	88 %	100 %	87 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		68 %	-	92 % *	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		82 %	79 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		85 %	85 %	100 % *	77 %	92 % *

Information

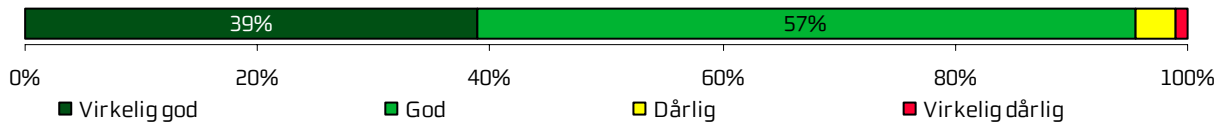
Modtaget skriftlig information (n=169)



Vurdering af skriftlig information (n=108)



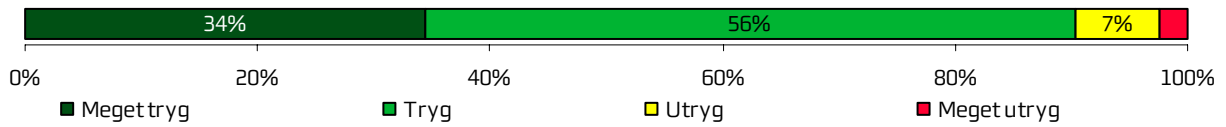
Vurdering af mundtlig information (n=203)



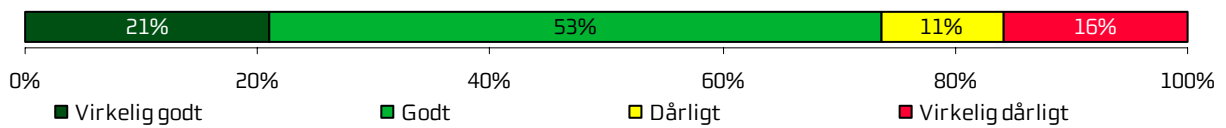
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		65 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	95 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	90 % *	100 % *	88 % *	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

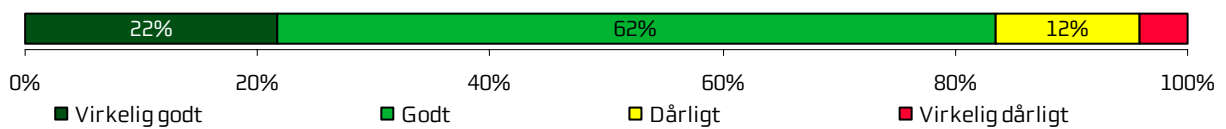
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=209)



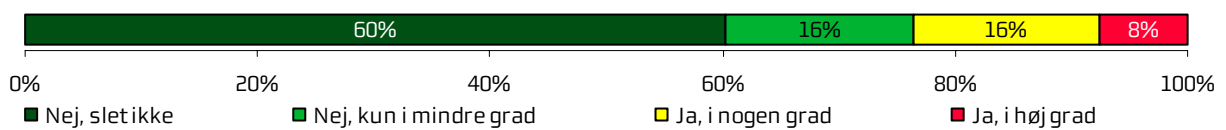
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=97)



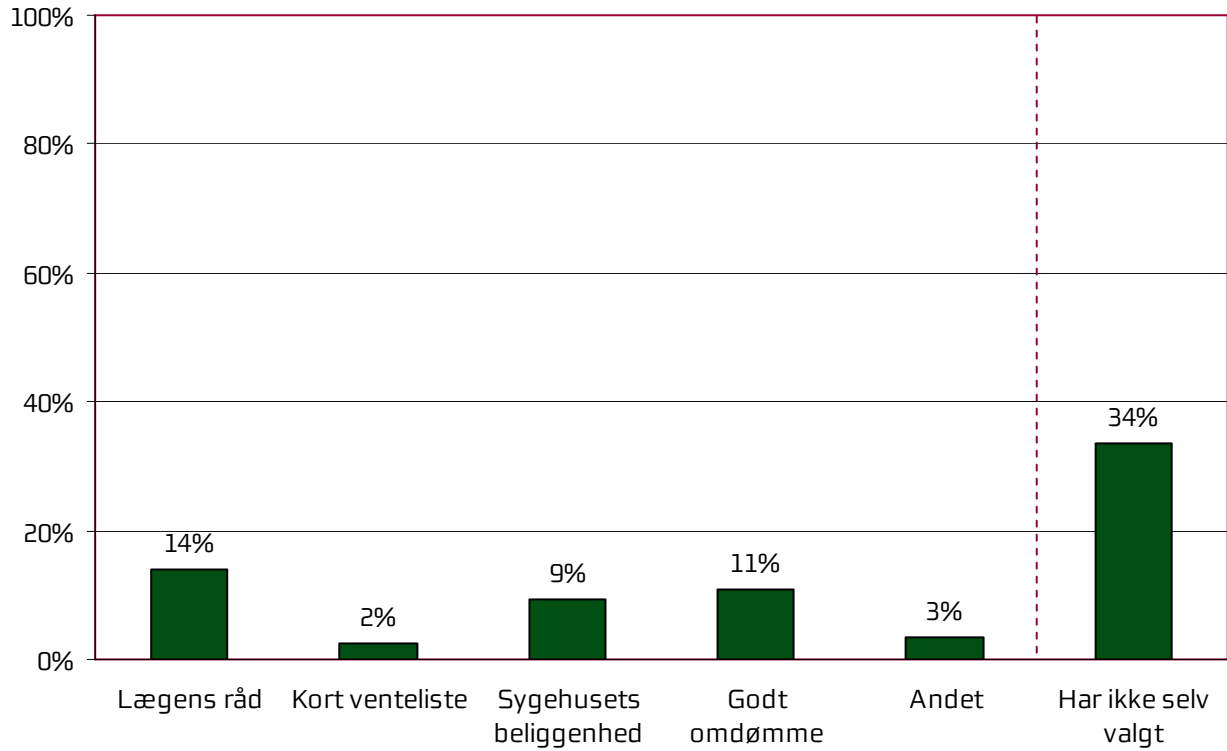
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=131)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	82 % *	100 % *	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		74 %	79 %	100 % *	77 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		84 %	83 %	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	77 %	87 %	56 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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.














Neurokirurgisk Ambulatorium NK, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

















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

ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Samlet indtryk
2	Ventetiden ALT for lang. Ventetiden blev yderligere forlænget to gange, til trods for et ønske om tidligere, akut tid.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Personalet - læger, sygeplejersker og andre - har været dygtige, lyttende og hjælpsomme, men ventetiden fra lægens første henvendelse til første undersøgelse og efterfølgende vurdering og behandling er helt uacceptabel.	Dårligt
4	Al for lang ventetid til scanning trækker fra i forhold til det ellers gode forløb.	Godt
6	Utrolig mangel på parkeringspladser reserveret til ambulatoriets tilrejsende patienter.	Godt
7	Bedre information om ventetid. [Ventede en time], og fik at vide, at "lægen da var gået til undervisning af studenter", men nok ville komme igen [senere]! Kom ind [over middag]. Udmærket information fra lægen da jeg endelig kom ind.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Informere om operationsdato langt tidligere. DOKUMENTERE I JOURNAL, når jeg telefonisk har henvendt mig angående smerteforværring, operationsdato, omvisitering, operationskoder etc. Overholde aftaler med at ringe tilbage.	Virkelig dårligt
13	Jeg har en oplevelse af, at fagligheden er rigtig god, og har tillid til, at jeg får den behandling og rådgivning, der er relevant for mig. Det giver mig en tryghed i samarbejdet. Kærlig hilsen en glad patient.	Godt
14	Ved ikke, om det vedrører ambulatorium eller visitation: Fik oplyst, at operationen var indenfor en måned, men der kom til at gå to en halv.	Godt
15	Jeg synes, de skal have ros for, at de har tid til os, og hvis vi spørger om tingene tre gange, svarer de os lige ordentligt hver gang, og de giver én tryghed. Altid smilende og glad, og møder os med varme. Selvom de måske har meget travlt, mærker vi det aldrig. Kan kun sige gode ting om det hele. :-)	Virkelig godt
16	Det er byens bedste Sygehus. Kun Aarhus kan leve op til den gode og trygge atmosfære, som altid findes i Aarhus. Tak for det.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Stor ros til NN. Var meget omsorgsfuld og nærværende.	Virkelig godt
20	Hvis muligt, halvering af tiden mellem besøgene/opfølgning i forløbene. Men selv om jeg har været stabil, og derfor nok ikke er i en særlig risikogruppe, ville det være rimeligt at få en relevant/skriftlig begrundelse herfor.	Dårligt
22	En stor tak til personalet på gangen med [stuen].	Godt
26	Diagnose først modtaget efter egen kontakt to uger efter foretaget biopsi.	Godt



-  28 Blev ikke skuffet, fik en helt fantastisk behandling. Virkelig godt
-  31 Alt i alt godt. Jeg var tryk, fik telefonnummer hvor jeg altid kunne ringe, og det gjorde jeg og fik den hjælp, jeg behøvede. Jeg føler, at personalet ved, hvad de gør. De kan deres arbejde godt. Jeg ville være tryk ved at igen skulle opereres hos jer, hvad jeg selvfølgelig ikke håber bliver aktuelt. Virkelig godt
-  34 Meget positivt, at det var den samme kirurg, der foretog: forundersøgelse, operation, orientering om operationens forløb. Godt
-  35 Da man må forvente, lægen har den faglige viden og rutine, synes jeg, at man kunne forvente en bedre vejledning om, hvad, han synes, ville være bedst for patienten. Jeg synes, det ligger for meget i luften, at patienten selv skal tage ansvaret. Dårligt
-  36 Venteværelsets indretning. Bløde møbler. Fiks nu det TV!! Godt
-  37 Manglende parkeringsmuligheder for folk, der kommer udenbys fra :(Virkelig godt
-  40 Neurokirurgisk følger min situation gennem en årlig indkaldelse. Næste gang 2011. Jeg har kun mødt en ordentlig og professionelt personale på neurokirurgisk. Godt
-  42 Det var almindelige mennesker, jeg mødte på afdelingen. Godt
-  43 Jeg synes, at personalet skal holde sig mere underrettet om de forskellige undersøgelser omkring patienterne! F.eks. Give den hurtige besked om, hvornår man skal have foretaget en undersøgelse! Vær OBS på, at lige efter undersøgelserne, så skal patienterne have en ny tid til samtale! Lidt for sløset! Dårligt
-  44 Der skal være hurtige svar fra MR-scanning. Måtte selv rykke for svar. Scanning havde sendt billeder, men jeg måtte selv presse for et svar om det videre forløb. Der skal være to læger til behandling, så det går hurtigere med svar, når der er afspadsring, vagter m.v. Virkelig dårligt
-  49 Megen ros til kontaktsygeplejersken. Dårligt
-  50 Har fået en meget fin behandling på alle måder. Godt
-  52 Aktuelt! Skal opereres i december, men ved ikke helt, hvad der skal foregå. Ved ambulatorieundersøgelse i efteråret, hvor konklusion og DVD undersøgelse andetstedsfra medbringes, konstaterer reservelæge, at jeg nok er for slidt [legemsdel]. Konfererer med læge NN og meddeler ved tilbagekomst, at jeg kan opereres. På forespørgsel, svarer [lægen], at [vedkommende] ikke ved, hvad det går ud på, men der er fire risici []. Undertegnede spørger senere, om eventuel hovedpine kureres. Svar: Ja ellers opererer vi bare og [foretager et bestemt indgreb]. Yderligere spørgsmål kan jeg stille til lægen dagen før operation (får jeg at vide) men jeg indlægges først på operationsdagen. Efterfølgende samtale med kontaktsygeplejerske og narkoselæge forløb meget tilfredsstillende. Dårligt
-  53 Husk at informere om ventetid. Ventetid er ok, bare man ved det. Sød, nærværende sygeplejerske i 'lugen'. Godt
-  54 Alt for mange personer implicerede i min sag, bortkommet journal, og alt for mange viderestillinger fra person til person, telefontid udløbet den dag. Samme resultat i 3 uger. Heldigvis får jeg så kontakt med min første kontaktperson igen, hvorefter hun tager sig af sagen, og der sker noget. Virkelig dårligt

Bilag 1

-  55 De dygtigste læger fra det område, der var/er aktuelt for mig. Godt
-  56 Jeg havde to forskellige læger, der informerede forskelligt. Meget frustrerende. Godt
-  57 [Behandling på sygehus], kan ikke sammenlignes med den venlige behandling, jeg fik på [andet sygehus]. Virkelig godt
-  58 Jeg er meget tilfreds. Nu mangler jeg bare, at der skal følges op på min genoptræning. Der er ikke sket noget. Holstebro siger, jeg er for god til det og har ikke foretaget sig andet. De mener, at det kan foregå her hjemme. Det er jeg ikke så glad for. Virkelig godt
-  59 Jeg havde et rigtig godt besøg. Jeg kom med en masse smerter, og jeg sad ikke i venteværelset i starten, da jeg følte, at jeg var i sikre hænder ude ved informationen, da jeg bliver meget dårlig og svimmel med alle de smerter, som jeg har. Personalet holdt øje med mig hele tiden. Har stadig mange smerter. Godt
-  60 Jeg er skuffet over, at der fra behandlers side ikke har været større interesse i, at jeg som patient IKKE har en oplevelse af, at have fået det bedre. Derudover er jeg dybt frustreret over de MEGET lange ventetider på helt almindelige scanninger. OG sygehusets manglende evne til at kommunikere med andre (private) behandlere. Virkelig dårligt
-  62 Blev behandlet dårligt, den dag jeg skulle opereres. Skulle opereres [], skulle møde [tidligt], men blev først hentet [efter et par timer]. Det er for dårligt, var nervøs nok i forvejen. Sygeplejerskerne gik mere op i, hvornår de havde fri/ferie, og hvordan de så ud, end hvad jeg sagde og spurgte om. Godt
-  63 Vi fik først en tid [to uger] før min termin til operationen, den blev efter en uge lavet om til at være omkring min termin. Godt
-  64 Personalet i ambulatoriet er flinke, men der er en himmelråbende mangel på planlægning i patientforløbet, der gør, at jeg sidder med indtryk af, at kontakten med afdelingen kun består af, at jeg venter og venter og venter. Jeg kontaktede min egen læge [sidst på sommeren], og nu 2½ måned senere er jeg ikke kommet et eneste skridt videre i min udredning!!!! Dårligt
-  68 Kommunikation mellem læger eller interesse for at læse journal ville hjælpe meget. Så kan man måske føle, at de ved, hvad næste skridt skal være. Virkelig dårligt
-  70 Jeg synes, det fungerer fint. Der er travlt, men roligt og kompetent. Lægen var et godt billede på kontant, professionel kommunikation, og det tog ikke længere tid end nødvendigt. Så det har været en rigtig god oplevelse af det offentlige sygehusvæsens meget høje stade og dygtige, engagerede medarbejdere. Virkelig godt
-  71 Første del af forløbet frem til operation var virkelig godt. Men da der opstod komplikationer, har det efterfølgende været en blandet oplevelse, hvor jeg har følt mig meget overladt til min egen handlekraft og vilje til at sætte mig ind i tingene. Ansigt til ansigt med de læger, der var inde i min sag, har jeg haft et godt indtryk. Godt organiseret med blodprøvetagning osv. Men har gentagne gange følt mig "slyttet" og har haft det indtryk, at noget af personalet har for travlt til at følge ordentligt op. Jeg er blevet mødt med stor venlighed af det meste af personalet. Det har været rigtig dejligt! Intet svar
-  73 Stor ros og respekt til personalet, som behandlede mig. En positiv oplevelse. Hvis muligt, giv en Det kan jeg

	stor tak!	ikke vurdere
	77 Efter undersøgelse ved speciallægen gik det stærkt!	Godt
	78 Positivt at lægen ringede hjem til mig om aftenen, og vi fik en god samtale. Negativt at de ikke kan finde en endelig diagnose og dermed behandlingsforslag.	Det kan jeg ikke vurdere
	81 Det er et plus, at personalet er så positive og imødekommende. I forbindelse med vores søns operation, følte vi også, der blev taget godt vare på os, og at personalet var gode til at komme og snakke med os, og fortælle os hvad der skete og skulle ske.	Godt
	82 Jeg synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt!	Virkelig godt
	85 Læge NN har været fantastisk til at svare på spørgsmål, skrevet eller ringet tilbage. Hele familien fik en grundig information og kan vel også fremover ringe, hvis der er tvivlspørgsmål.	Virkelig godt
	86 Har altid været i Århus med min gig.	Godt
	89 Ventetiden mellem indkaldelse til undersøgelse og til behandling er urimelig lang. Har ventet siden [efteråret] og er ikke behandlet endnu. Personalet er søde og rare og hjælpsomme og forklarer grundigt.	Virkelig godt
	90 Mine undersøgelser startede [i foråret]. De gik hurtigt. Så fik jeg brev til operation i [efteråret]. Den første udsættelse blev afbrudt per telefon. Den næste operation kom 14 dage senere, og var indlagt på sygehus indtil [om eftermiddagen]. Den næste operation kom så [sidst på efteråret]. Operationen gik godt, de var flinke alle sammen. Efterbehandling efter operation fra sygehus har jeg ikke hørt endnu (jeg har det godt).	Virkelig godt
	93 []. De to gange jeg var der, var alle meget søde og hjælpsomme, og læge NN var helt enestående at tale med.	Intet svar
	94 Jeg vil sige tak for rigtig godt arbejde. Til personale og læge NN.	Virkelig godt
	95 Jeg har i det hele fået en fantastisk god behandling efter min hjerneblødning.	Virkelig godt
	96 Indkaldelse og undersøgelse var rigtig godt. Men jeg mangler nu, snart 14 dage efter, en eller anden form for opfølgning.	Virkelig dårligt
	97 Ambulatoriebesøg var en forundersøgelse forud for indkaldelse til operation. Århus var eneste sygehus med en krum-kikkert til hjerneoperation.	Virkelig godt
	98 NN virker som en dygtig og faglig person, dog kunne hun lære at lytte mere til patienten. Som jeg ser det, bør sekretariatet have et stort løft. Jeg tror på, at de har travlt, men at give det indtryk, at de har fuldstændig ligeglade med patienterne - det er ikke godt. Samtidig bør de nok koncentrere sig mere om deres arbejdsopgaver, så papirer ikke ender i "den forkerte" stak og bliver syltet. Spørgsmålet om hvilken kage man skal have til kaffen eller om man drikker cola eller saft, kan nok vente.	Dårligt
	102 Jeg er meget glad for det gode personale, det betyder meget for mig, at de er så søde.	Intet svar
	105 Lægen NNs personlighed.	Godt

Bilag 1



















-  108 Sekretærarbejdet kunne gøres bedre. Ved sidste MR-tid kom der ikke nogen tid til samtale, måtte derfor selv ringe derind og bede om en tid. Da datoen for samtale kom, var ventetiden syv uger. Da jeg ringede og sagde, at vi ikke kunne acceptere syv uger, mødte jeg stor forståelse for dette, og fik rykket svaret en måned frem. GODT. Når man ringer til en sekretær til læge NN, og sekretæren er fraværende, bliver man bedt om at ringe, når hun er der. IKKE GODT. Indretning venteværelse: Unge mennesker synes, det er meget kedeligt. God idé med noget stille musik.
- Intet svar
-  111 De var gode til at tage hurtige beslutninger og til at forsikre mig om, at mit behandlingsforløb ikke løb ud i sandet.
- Virkelig godt

Neurokirurgisk Ambulatorium NK, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Samlet indtryk
7	Ventede næsten to timer på undersøgelse inden information om ventetid fra personalet.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Ingen ventetid, vi får en ny tid fra gang til gang.	Virkelig godt
11	Nej.	Dårligt
12	I indkaldelsen stod der, at jeg ikke var berettiget til det frie sygehusvalg, da min diagnose ikke var klar. Ifølge henvisning fra egen læge stod der [en diagnose]. Det skulle være klar nok diagnose.	Virkelig dårligt
14	Var oplyst, at ventetid kunne opstå.	Godt
17	Lang ventetid på læge.	Godt
20	Træg kommunikation skyldtes dårlig ledelse/ansvar i topledere i kommune og region, og elendig styring - korrespondance. Takket være valg af regioner kontra amternes styring - dårligt valg.	Dårligt
25	Men for lang ventetid!!	Godt
27	Jeg blev indlagt på Viborg sygehus og var indlagt i flere dage, de var meget hurtig til at få mig igennem systemet. Inden 3 timer havde jeg været i MR skanner og var startet på medicinsk behandling for tumoren, det skal de altså have en klap på skulderen for.	Godt
32	Fik ikke oplysninger om ventetid og ventede ca. 45 minutter.	Godt
35	Hvis du ikke spørger, får du ingen oplysning.	Dårligt
39	Blev nærmest henvist akut.	Virkelig godt
41	Der var sikkert travlt.	Intet svar
43	Jeg har oplevet at køre [meget langt] og først ved ankomst fået besked om, at min tid er aflyst. Mit første besøg. Har kun været der én gang siden.	Dårligt
44	Akut tid, dag til dag.	Virkelig dårligt
45	Jeg var henvist fra speciallæge, og blev behandlet som akut patient.	Godt
46	For det første er der meget dårlige parkeringsforhold, som gør, at når man endelig kommer, er det rart at få at vide, om man snart kommer ind - men der bliver blot sagt "sæt dig ind i venteværelset". Lidt om dagens program - er lægerne bagefter, eller går det, som det skal.	Dårligt

Bilag 1















	47	Jeg har været indlagt på Århus Kommunehospital og blev opereret for en hjerneblødning. Mit besøg på den ambulante afdeling er i forbindelse med en samtale og raskmelding.	Virkelig godt
	53	Ventede 45 minutter uden forklaring. - Ventetiden okay, hvis der er en forklaring.	Godt
	59	Jeg kan ikke forstå, at man skal gå meget lang tid, inden man kan komme ind til undersøgelse, når man har smerter, som er ulidelige.	Godt
	60	Blev MEGET overrasket over pludselig at få en indkaldelse efter, at jeg var afsluttet fra anden afdeling. Uden varsel og uden forklaring.	Virkelig dårligt
	66	Blev henvist, men min datter (som skemaet er stilet til) var indlagt på A6, SKS. Og der var så mange forskellige undersøgelser, og jeg husker ikke, at vi fik en indkaldelse, eller om det hele blev arrangeret fra børneafdelingen A6. (Første besøg ligger desuden to og et halvt år tilbage).	Det kan jeg ikke vurdere
	68	Man ringer ind og rykker. Men får bare at vide, at der er ventetid. To-tre måneder.	Virkelig dårligt
	73	Som sikkert andre patienter føler jeg, at ventetiden til indkaldelse føles meget lang.	Det kan jeg ikke vurdere
	74	Jeg har ventet i to timer en gang, alt for lang tid.	Godt
	77	Besked om indtil mere end et års ventetid! Efter henvendelse til patientklagenævnet i Viborg kom der skred i det. Hvorfor den vej?? Blev henvist til speciallæge i Århus - ca. 14 dages ventetid.	Godt
	79	For lang ventetid.	Godt
	80	Imødekommende, venlige, behagelige, menneskekendskab.	Virkelig godt
	85	Vi fik, som familie, næsten lov til at bestemme operationsdagen.	Virkelig godt
	86	Altid godt personale.	Godt
	89	Lang ventetid.	Virkelig godt
	91	Besøget var en del af et forløb over længere tid.	Virkelig godt
	107	Behandlingen var okay, men jeg ventede i fem til syv timer.	Intet svar
	112	Meget frustrerende, at ventetiden var så lang (ventede i ca. tre måneder), og min tid så blev yderligere udskudt en måned.	Godt
	113	Ingen information, et brev med dato og ventetid på ca. tre uger.	Godt

Neurokirurgisk Ambulatorium NK, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Samlet indtryk
5	Venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt
10	Imødekommende, opmærksom sekretær. Venlig. Spørger efter spørgeskema, deraf forstår man, at det har betydning, at skemaet er udfyldt.	Godt
11	Normal.	Dårligt
16	Rigtig god.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Dejligt ærligt personale.	Godt
19	Dejlig imødekommende modtagelse af sekretær/sygeplejerske.	Godt
23	Er venlige.	Godt
24	Intet personale, og da der endelig kom en, reagerede hun ikke på, at jeg sad og ventede??	Det kan jeg ikke vurdere
27	Det har jeg faktisk ikke, det er vel som det skal være.	Godt
29	Modtaget med et smil.	Godt
31	Personalet var sødt, venligt og meget hjælpsomt. Dejligt.	Virkelig godt
32	Venlige.	Godt
43	Har set nogle sure miner! Og bedrevidende sekretærer! Ellers fin service.	Dårligt
46	Venlige mennesker - men ikke meget meddelsomme.	Dårligt
48	Imødekommende mennesker.	Godt
49	Venlig.	Dårligt
60	Søde og venlige, imødekommende sygeplejersker/sekretærer.	Virkelig dårligt
65	Jeg følte mig meget velkommen.	Godt
66	Neutralt.	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 1













	68	De kan give noget information om, at der er 1-2 timers ventetid. Så har man lidt at forholde sig til.	Virkelig dårligt
	69	Jeg er kommet i ambulatoriet [i mange år], så jeg kender personalet meget godt. Så jeg bliver modtaget med smil og kram.	Virkelig godt
	73	Rigtig godt modtaget, dejligt personale, som virkede meget engagerede og kompetente.	Det kan jeg ikke vurdere
	75	Meget behagelig og kompetent behandling, god atmosfære.	Virkelig godt
	76	En times ventetid.	Godt
	81	Personalet virkede meget imødekommende og positive, det var dejligt.	Godt
	84	PERSONALET ER SØDE OG HJÆLP SOMME.	Godt
	85	Omsorgsfuld, erfaren sygeplejerske.	Virkelig godt
	86	Kun godt.	Godt
	87	Rigtig rar og venlig modtagelse.	Godt
	98	Godt nok blev jeg venligt modtaget af personalet ved skranken, men begge gange jeg har besøgt ambulatoriet, er der gået lang tid (med privat snak, pjank og pjat), inden personalet har gidet at henvende sig til mig. De har bare lige kigget op, og så snakket videre om deres.	Dårligt
	101	Stor tilfredshed med måden jeg blev modtaget på.	Virkelig godt
	111	Meget venligt.	Virkelig godt
	112	Sygeplejerskerne var rigtig søde og imødekommende.	Godt

Neurokirurgisk Ambulatorium NK, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Håndtering af fejl
1	Billede var ikke kommet fra privathospitalet til min undersøgelse.	Godt
12	Der har været telefonisk kontakt, hvor forløbet ikke har været hensigtsmæssigt. Havde aftale om operation i [en bestemt måned]. Måtte kontakte dem pr. telefon to gange angående dato (var til ambulant samtale [nogle måneder tidligere]). Får at vide, at jeg skal vente til [måneden efter]. Ønsker omvisitering til private. Ansvarlig læge fastholder en operationskode. Denne er forkert. Efter [nogle uger] får jeg den rigtige.	Virkelig dårligt
19	De havde ikke fået mine scanningsbilleder, kunne ikke vurdere dem. Jeg talte kun med en læge og en lægestuderende, ikke andre faggrupper.	Godt
27	Da jeg skulle opereres i hjernen, skulle kirurgen jo barbere mit hår af der, hvor han skulle føre kniven. Men han havde åbenbart ikke læst manualen, for han barberede den forkerte side af hovedet. Hvad ville der ikke være sket, hvis han havde opereret mig i den forkerte side også? Men heldigvis opdagede de det i tide, held for ham.	Godt
36	Indkaldt til operation, sendt hjem igen næste dag uden indgreb. Fejl i vagtplan.	Virkelig godt
38	Jeg kunne selv gå ind til operation, men behøvede hjælpemidler til mobilisering efter operation.	Virkelig godt
43	Jeg fik ingen information inden, om hvad der skulle ske ved mit første besøg. Men lidt langt at køre for at få at vide, at der skal tages tre undersøgelser i min hjemregion.	Godt
49	Lægen NN udeblev. Lægen, der kom, havde ikke kendskab til sagen.	Personalet kendte ikke fejlen(e)
52	De papirer jeg havde fået tilsendt/udfyldt forsvandt fra jeg ankom til jeg blev kaldt ind. Lægen ledte, men fandt dem ikke, hvilket bevirkede, at jeg skulle spørges om det, jeg havde brugt tid på forud for indkaldelsen.	Dårligt
54	Lang ventetid før samtale med læge om min sygesituation, hvor jeg blev indstillet til scanning meget hurtigt på andet sygehus. Men scanningen kunne ikke foretages her pga. nakkeproblemer, som ellers var omtalt. Herefter gik der lang tid før næste scanning, pga. jeg blev indstillet til åben scanner, som ikke længere fandtes på Silkeborg Sygehus.	Godt
60	At der på et tidspunkt skulle have været givet en tid til CT-skanning - dette blev glemt. Det betød ventetid på FEM MÅNEDER.	Intet svar
61	Først havde I ikke fået henvisningen. Da det så kom i orden, fik jeg en tid. Jeg kom ni minutter for sent, ventede i ti minutter, hvorefter der kom en uforskammet læge, [som sagde], at han virkelig ikke havde tid til at se på mig, hvorefter jeg fik en tid [flere] måneder senere.	Dårligt

Bilag 1


















	64	Jeg blev henvist til en MR-scanning, men denne undersøgelse er irrelevant, når man (som jeg) har [fremmedlegeme] indeholdende metal i [kroppen].	Godt
	67	Ingen.	Intet svar
	68	Forskellige diagnoser. Det gik der halvandet år med. Det endte dér, hvor vi startede. Operation.	Virkelig dårligt
	71	At jeg fik en pose saltvand intravenøst] i stedet for antibiotika. At jeg blev forkert informeret om dosering af medicin i første omgang. At en alvorlig infektion [] ikke blev opdaget ved undersøgelse på afdeling.	Godt
	76	Efter MR-scanning skulle jeg have stillet min ventil på plads, men intet uddannet personale var til rådighed, så den blev indstillet forkert, og vi blev sendt hjem med et svar fra ham af, at min ventil muligvis var i stykker, og jeg skulle være opmærksom på, om jeg blev dårlig de næste par dage (det viste sig at den virkede fint). []	Dårligt
	78	Mødte kun lægen.	Intet svar
	83	Blev ikke indkaldt til undersøgelsen til den aftalte tid!	Intet svar
	88	Vi følte, vores datter blev lige så grundigt undersøgt på sygehuset som af speciallægen. Og af speciallægen fik vi at vide, hun skulle scannes, og det blev hun ikke. Undersøgelsen skulle vare 40 minutter og varede 15 minutter.	Intet svar
	98	Da jeg havde snakket med læge NN om, at jeg skulle henvises til MR-scanning, tog det en måned, før der skete noget, og det var kun, fordi jeg selv ringede og rykkede. Jeg har klaget over dette.	Virkelig dårligt
	99	Scanningsbilleder duede ikke.	Godt
	104	Der skete en fejkommunikation mellem personen som modtog mig og lægen jeg skulle til samtale med, således at jeg ikke blev indkaldt før efter jeg havde spurgt til ventetiden.	Virkelig godt
	110	Forvirring om, hvor mange gange jeg blev opereret, og hvorfor jeg blev opereret. Sidste gang jeg blev opereret [], var jeg så uheldig, at [der blev begået en fejl], så man måtte operere endnu en gang (efter at man havde prøvet to gange med at sy uden held. Første gang hvor man forsøgte at tryk udligne med dræn også uden held), så totalt fem gange opereret.	Godt

Neurokirurgisk Ambulatorium NK, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Samlet indtryk
3	Jeg synes, ventetiden var ALT for lang. Jeg blev scannet i marts og fik derefter en tid i september til samtale. Som overlægen sagde "Det er historiske billeder, vi taler ud fra".	Dårligt
6	De piller, jeg blev ordineret, kunne jeg ikke tåle og måtte stoppe med dem [kort tid] efter start. Så mit samlede udbytte har indtil videre været lig nul. Men måske får jeg senere "mod" på at prøve andre tilsvarende, men svagere piller.	Godt
8	Jeg var inde for at få taget mammografi og ultralydsscanning af bryster og højre armhule for to år siden, dem var der ikke sendt bud efter inde fra lægehuset.	Godt
10	Jeg er selv indenfor helsesystemet og ved, at der kan være ventetid. Patienter er mennesker, ikke robotter; det er vel også personalet.	Godt
11	[En stor del] af diagnosen var korrekt, men jeg vidste ikke årsagerne til [nogle komplikationer], og NN har fortalt mig at det er nødvendigt at gennemgå et behandlingsprogram. NN skal selv skrive hvilket program og medicin jeg skal tage. Hvis det ikke hjælper, skal NN give et tilbud til operation, men det stod ikke i NNs erklæring, og det har jeg ikke forstået hvorfor.	Dårligt
12	Jeg fastholder, pr. telefon, flere gange at operationskoden er forkert. Endelig bliver ansvarlige læge usikker, slår det op, og finder, at koden er en anden. Taler aldrig med lægen, men flere gange med samme sekretær. Koden havde afgørende betydning for, hvilket hospital jeg kunne opereres på.	Virkelig dårligt
19	Jeg havde ringet i forvejen og bedt dem rekvirere billeder fra [hospitalet], men det havde de ikke gjort - lægen kunne ikke vurdere behov for operation, mens jeg var der. Manglede billederne.	Godt
21	Der skulle flere opbringninger til, før der kom gang i sagen. På mødet med overlægen lovede han at fremskynde sagen, men det modsatte skete.	Det kan jeg ikke vurdere
31	Kun at jeg ventede i lang tid, [over en time], da jeg skulle have taget en blodprøve, som skulle være dagen før operationen.	Virkelig godt
33	Jeg er henvist til smerteklinikken [til vinter], men har i dag så ondt og krampe [] at jeg intet kan lave. Jeg [har symptomer]. Jeg er blevet alene, og tør ikke gå på trappen til kælder og have. Jeg er så forpint, at det trodser enhver beskrivelse. Jeg kan næsten ikke mere klare det.	Det kan jeg ikke vurdere
35	Jeg er blevet opereret to gange. Første gang var jeg sat til operation tidligt om morgenen, men kom ind sent på aftenen. Fastede næsten et døgn. Anden gang ventede jeg hele dagen. Ved 18-tiden fik jeg besked på, at jeg blev sendt hjem, da de ikke kunne nå det. Efter lidt snak ville lægen undersøge, om der var mulighed næste morgen. Det lykkedes heldigvis.	Dårligt
38	Var tilfreds med opholdet. Var glad for at komme videre til sygehus NN.	Godt

Bilag 1

	43	Jeg synes, de forskellige afdelinger/sygehuse skal kommunikere bedre sammen om f.eks. endt undersøgelse, nye tider til andre undersøgelser, og om, at den ene afdeling er "færdig" med en patient, så man kan komme videre i systemet!	Dårligt
	44	Skulle selv rykke for tid til MR, otte dage og afdelingen havde endnu ikke bestilt tid til scanning.	Virkelig dårligt
	48	Jeg blev nærmest "glemt" flere gange, fra den første afdeling til den anden!	Godt
	51	Alt foregik i en venlig og meget behagelig atmosfære:O)	Virkelig godt
	52	Havde indtryk af, at personalet, der tog over, var kompetente fagpersoner.	Dårligt
	54	Tidsspild for personalet og forøget ventetid for patient pga. manglende tjek for udstyr på de hospitaler, der blev henvist til.	Virkelig dårligt
	60	Jeg finder det underligt, at man var så hurtig til at operere - men bagefter var der ikke nogen, der var synderligt interesserede i, hvordan det var gået mig.	Virkelig dårligt
	64	Efter at afdelingen har konstateret, at MR skanningen er værdiløs, venter jeg på, at blive indkaldt til en a-grafi. Trods telefonisk henvendelse har jeg endnu ikke modtaget en indkaldelse til denne undersøgelse.	Dårligt
	66	Jeg oplevede ved et besøg en times ventetid, hvor der havde været rig mulighed for at kontakte mig per telefon, således at jeg kunne undgå at sidde med min dengang [meget lille] datter i over en time i venteværelset.	Det kan jeg ikke vurdere
	68	Jeg kan ikke forstå, at man laver en vurdering og slet ikke lytter til patient, egen læge eller fysioterapeut. Udskriver. Bagefter lader man som ingenting og går i modsat retning. Fire forskellige diagnoser på halvandet år.	Virkelig dårligt
	71	Er blevet undersøgt/behandlet af fire forskellige læger på neurokirurgisk afdeling. Nogle var godt inde i sagen, mens andre var på bar bund.[] Jeg kan ikke vurdere, om ventetiden var unødigt, men flere gange har der været meget lang ventetid.	Intet svar
	75	Personalet virkede meget kompetente og venlige og med humoristisk sans. Omsorgsfulde, men heldigvis ikke pylrende.	Virkelig godt
	76	De havde sagt, der ville være en læge til rådighed efter MR-scanningen, der kunne stille min ventil, og det var der ikke.	Godt
	81	Hele forløbet har indtil nu været godt. Vi har fået alle de informationer, vi skulle have, og når vi spurgte om noget, følte vi at vi fik rigtig gode og tilfredsstillende svar. Vi har følt os godt behandlet af kompetente mennesker, der ved, hvad de har med at gøre.	Godt
	85	Behandlingen og efterbehandlingerne blev konfereret med anden klinik.	Virkelig godt
	86	Kun godt.	Godt
	88	Lægen på det ene sygehus sagde nogle ting, som lægen på det andet sygehus ikke fulgte op på i forhold til undersøgelsen.	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 89 Det tog lang tid, inden jeg fik besked på lukning, og at behandlingen blev sendt videre til anden afdeling. | Virkelig godt |
| ✎ | 91 Der var for eksempel fin sammenhæng mellem MR-scanning og svar på denne! | Virkelig godt |
| ✎ | 95 Jeg er meget tryk ved den samme person. | Virkelig godt |
| ✎ | 100 Da vi bor [langt væk] ville det være rart, hvis det kunne koordineres, så der var to undersøgelser samme dag. | Godt |
| ✎ | 101 Bortset fra en enkelt sygeplejerske, der ikke levede op til sit job, har jeg kun rosede ord til personalet på Neurokirurgisk Afdeling, både før og efter operation. | Virkelig godt |
| ✎ | 108 Fik af en afdeling at vide, at der skulle gives én [behandling]. Da vi kom til samtale på en anden afdeling, var det [en anden type] behandling. Dette gjorde, at patienten mistede tilliden til læger i lang tid. De to afdelingen burde have talt mere sammen før information til patienten. | Intet svar |
| ✎ | 109 Der var flere timers ventetid på gruppesamtale med fagperson. | Godt |
| ✎ | 111 Jeg blev sendt til CT-scanning, og der var de klar med det samme da jeg ankom - FLOT. | Virkelig godt |

Neurokirurgisk Ambulatorium NK, Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Neurokirurgisk Ambulatorium NK	Samlet indtryk
2	Ikke færdigbehandlet. Mangler den lovede kopi af journal.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Det er sket, at en person, som ikke havde forstand på indstilling af ventil med magnet, gjorde noget forkert. Det var selvfølgelig utrygt, men det blev der taget hånd om, og vi er altid trygge nu.	Virkelig godt
11	Ja, jeg vil få behandling. Et rigtig godt møde og jeg vil blive rask.	Dårligt
20	For langt interval mellem indkaldelser/Besøg. Burde kunne halveres med at kunne have en bedre, evt. forebyggelse i evt. ændringer og tilbagefald, både angående dosis af eller anden medicin.	Dårligt
30	Mangler stadig noget skriftligt fra undersøgelsen - kopi af journal??	Virkelig godt
41	Vi fik en god og fornuftig forklaring af lægen til sidst.	Intet svar
48	Blev glemt med hensyn til besvarelse efter første og andet besøg.	Godt
52	Sygeplejersken pointerede, at jeg skulle rykke for indkald, såfremt jeg ikke havde modtaget den 14 dage efter ankomst, hvilket jeg gjorde. Svar: "Vi mangler notat fra lægen". Otte dage senere, det samme: "Vi kan ikke høre, hvad han har dikteret, han er på ferie". Ti dage senere, det samme svar, samt spørgsmål om jeg ved noget om [sygehuset], hvilket jeg bekræfter - indkaldelse otte dage senere.	Dårligt
53	Måtte efter tre ugers ventetid rykke for svar - var blevet glemt.	Godt
54	Alt for mange problemer med at komme i kontakt telefonisk, selv på angivne direkte numre, som pludselig er overgået til nye personer eller spærret.	Virkelig dårligt
60	De føles LANGE på grund af ventetider. Og man skal nærmest selv opfordre til, at det må være tid til at få en TID.	Virkelig dårligt
61	Den læge, jeg kom ind til i det nye forløb, udførte sit arbejde fuldt tilfredsstillende.	Godt
66	Min datter har en skade [], og hendes prognose er uvis, hvilket farver min oplevelse meget, da vi jo aldrig kan få konkrete oplysninger om hendes fremtid og muligheder. Dette er med til, at jeg oplever utryghed, da hun egentlig udvikler sig relativt normalt men alligevel skal gå til kontrol.	Det kan jeg ikke vurdere
71	Jeg har oplevet flere gange, at jeg ikke er blevet indkaldt til undersøgelser, hvor der ellers var sat tid af hos lægen. Og det har været meget svært at få fat i relevant læge eller øvrig information, når der var problemer i sygdomsforløbet. Det har været meget forskelligt, alt efter hvilken læge jeg konsulterede.	Intet svar
72	Første besøg: Ok, omfattende undersøgelse og snak. Andet besøg, kontrol; en spøjs affære, hvor	Godt

lægen straks fortæller mig, hvad han/man ikke vil gøre (operere), før han overhovedet har hørt, hvordan jeg har det: Har jeg symptomer fra min diskusprolaps?

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| ✎ | 77 Jeg har været tilfreds med behandlingen. | Godt |
| ✎ | 78 Fik ingen skriftlig information. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 92 Jeg ville gerne have haft kirurgens NN svar tilsendt min egen læge - med henblik på at kunne tage det med sammen med henvisning til fysioterapeut, (men det var ikke kommet 14 dage efter []). | Godt |
| ✎ | 96 Blev scannet i [efteråret]. Har ikke modtaget svar ([næsten to uger senere])!? Minus ny tid. Minus anden aftale. Hvad sker der? | Virkelig dårligt |
| ✎ | 98 Jeg fik et kort af NN med beskeden, at jeg kunne ringe, hvis jeg havde spørgsmål. Det har jeg gjort to gange nu, og min læge har rettet skriftlig henvendelse. Intet er sket, og jeg er begge gange blevet mødt med stor arrogance fra sekretærens side. De virker fuldstændig ligeglade og er efter eget udsagn meget overbebyrdede. | Dårligt |
| ✎ | 103 Der mangler information om den vanskelige parkeringssituation. | Godt |
| ✎ | 106 Grundet manglende stempel på transportskemaet (en bagatel), blev skemaet returneret til mig fra REGIONEN. Har REGIONEN virkelig ikke andet at tage sig til? Jeg fik en meget fin behandling på sygehuset. | Det kan jeg ikke vurdere |