

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

NKAMB

NEUROKIR. AFD. NK

Aarhus Universitetshospital

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.....	11
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	13
	Personale	15
	Personale (fortsat)	17
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	19
	Information	21
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	23
	Hospitalets eget spørgsmål	25
	Bilag 1: Kommentarsamling	28

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:	264
Besvarelser fra afsnittets patienter:	164
Afsnittets svarprocent:	62%

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).

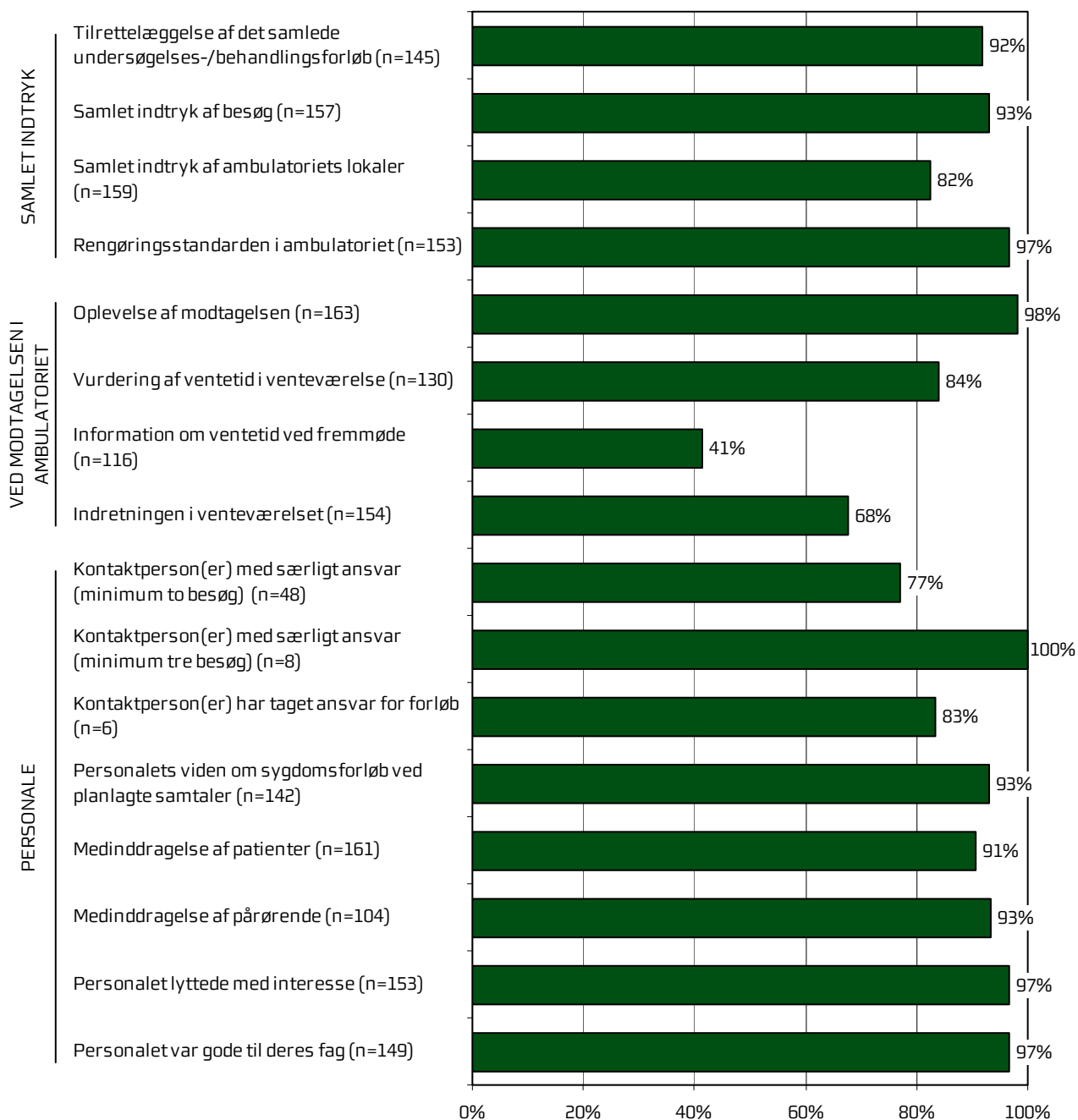
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

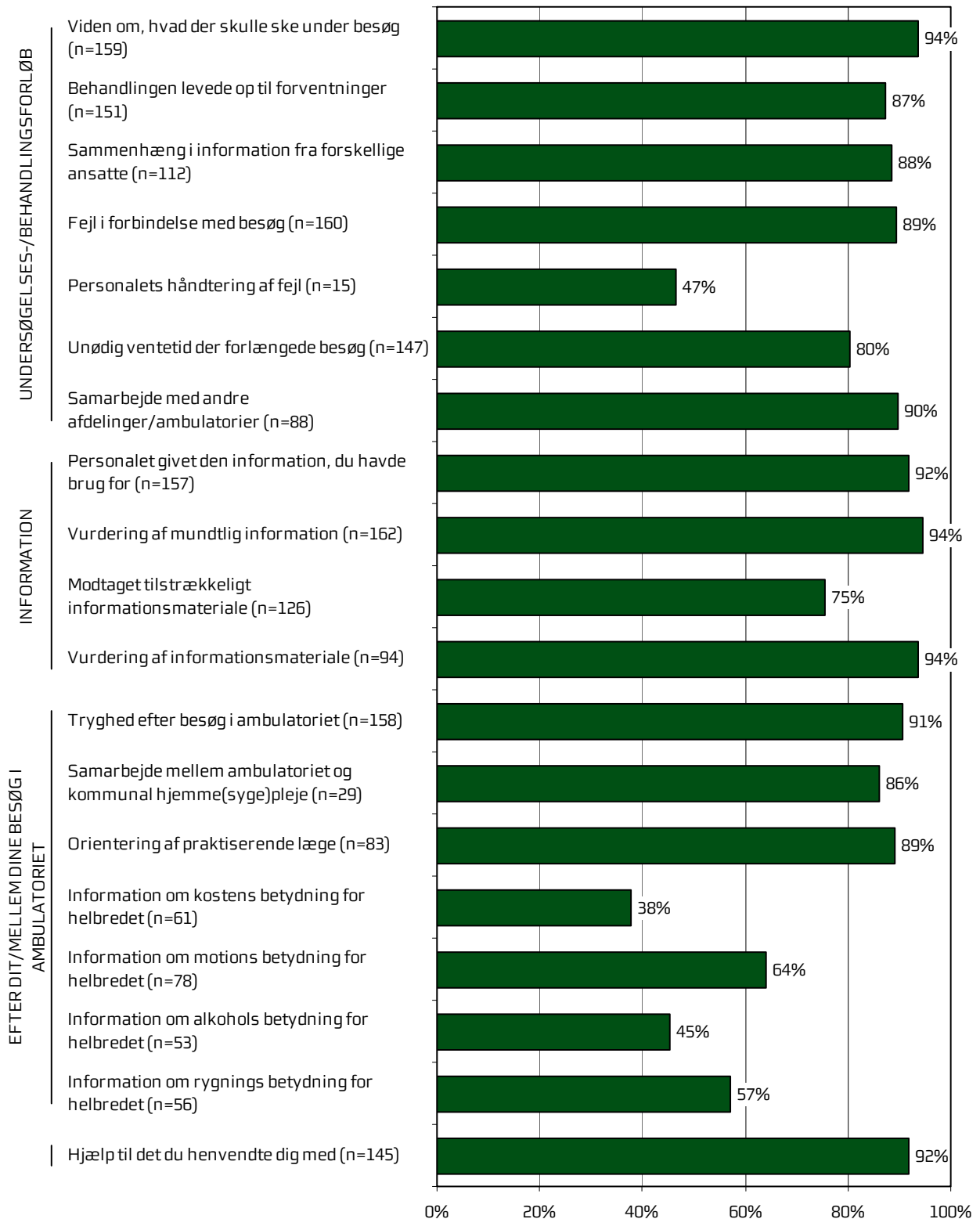
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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



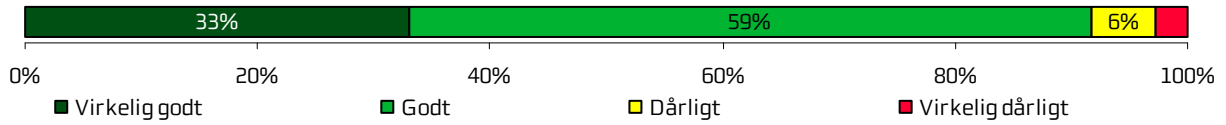
Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



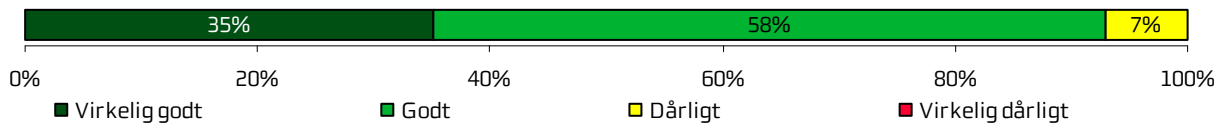
menlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

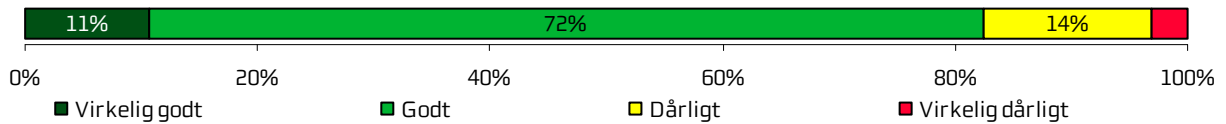
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=145)



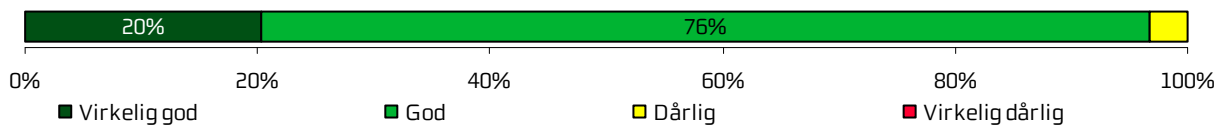
Samlet indtryk af besøg (n=157)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=159)



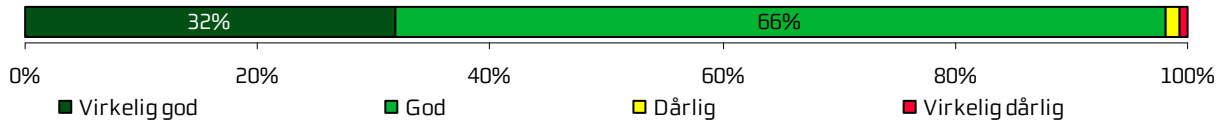
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=153)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	88 %	98 % *	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	97 % *	100 % *	79 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	82 %	83 %	90 % *	100 % *	70 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	100 % *	98 %	100 % *	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=163)



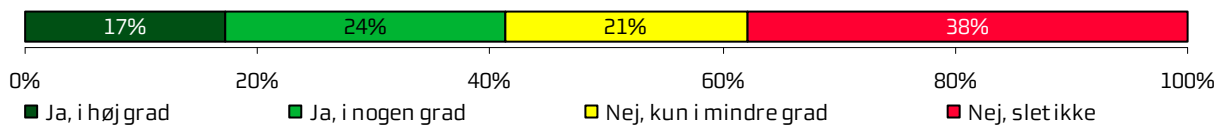
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=130)



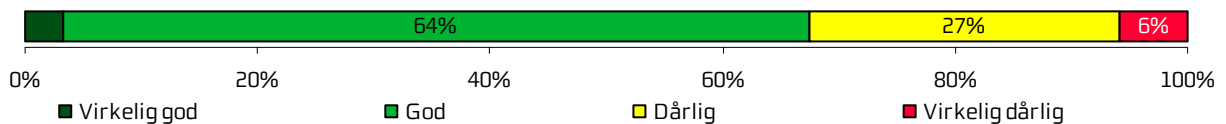
Længde af ventetid i venteværelse (n=130)



Information om ventetid ved fremmøde (n=116)



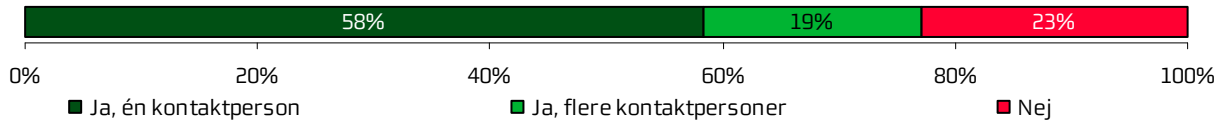
Indretningen i venteværelset (n=154)



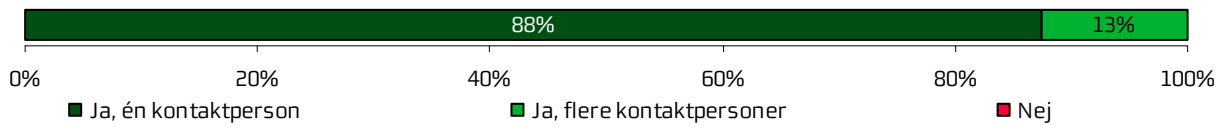
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	84 %	90 %	95 % *	100 % *	78 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	41 %	37 %	43 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	68 %	57 %	84 % *	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

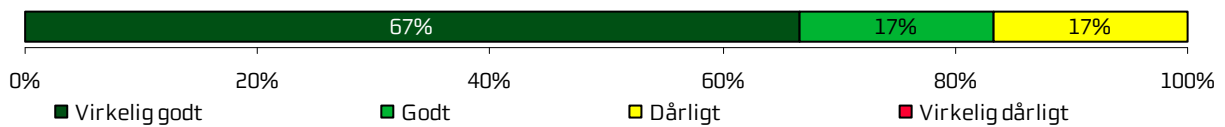
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=48)



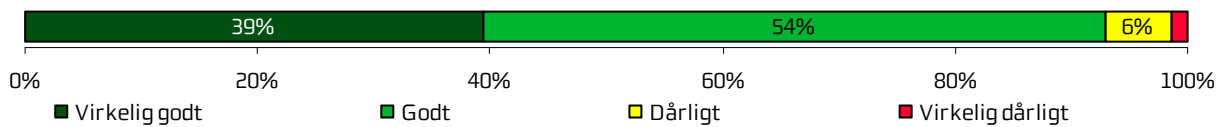
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=8)



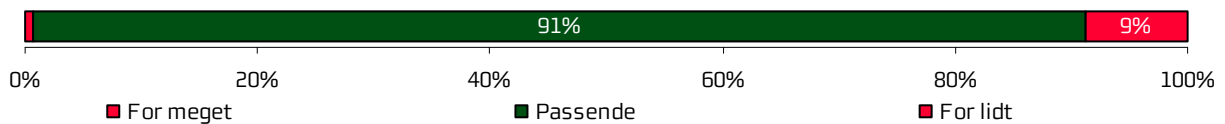
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=6)



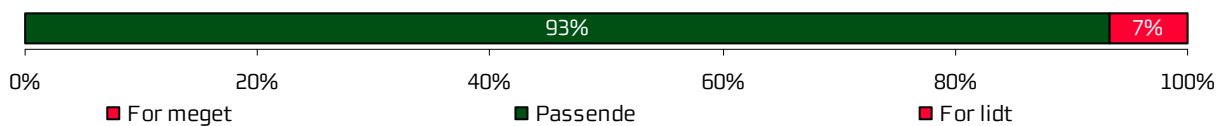
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=142)



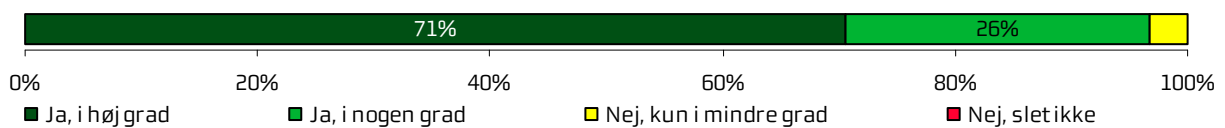
Medinddragelse af patienter (n=161)



Medinddragelse af pårørende (n=104)



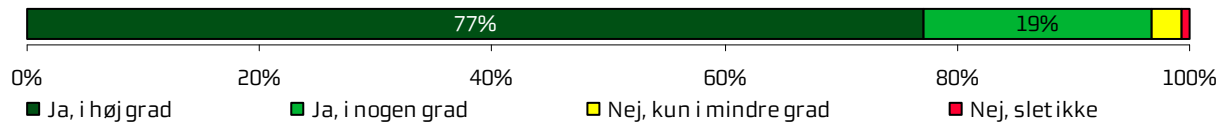
Personalet lyttede med interesse (n=153)



	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)	77 %	70 %	79 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	82 %	82 % *	100 %	58 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	83 %	100 %	97 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	95 %	96 %	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	94 %	94 %	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	89 %	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	98 %	98 %	100 % *	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=149)



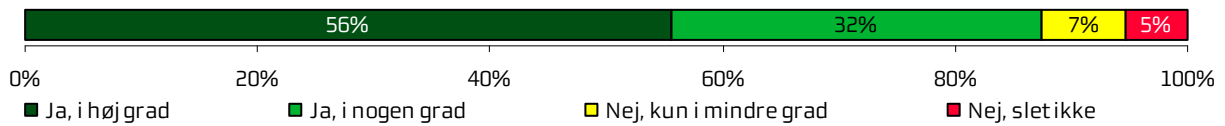
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	98 %	100 % *	91 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

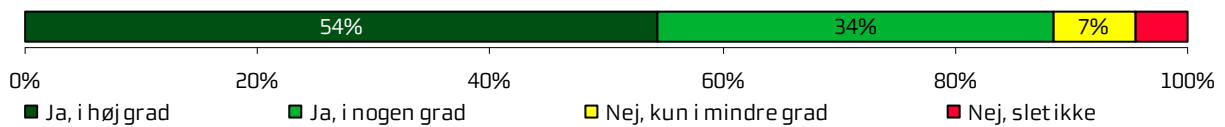
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=159)



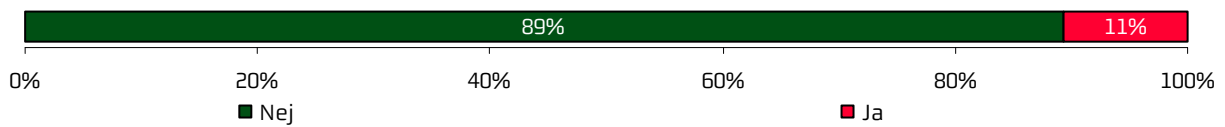
Behandlingen levede op til forventninger (n=151)



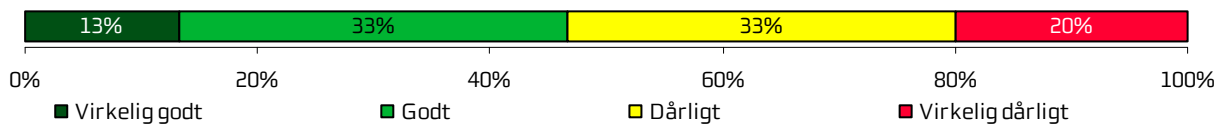
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=112)



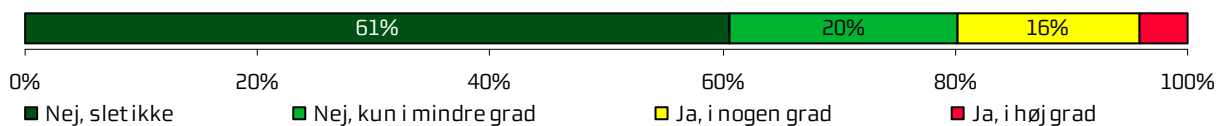
Fejl i forbindelse med besøg (n=160)



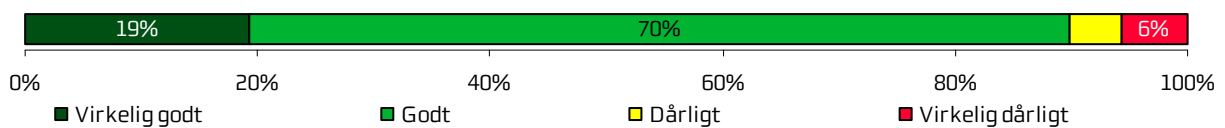
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=147)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=88)



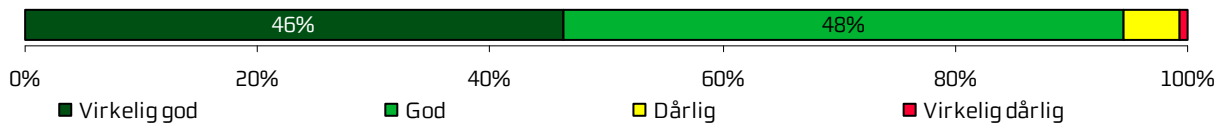
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	90 %	89 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	92 %	93 % *	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	92 %	96 % *	100 % *	79 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	90 %	93 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	47 %	71 %	86 % *	100 % *	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	86 %	87 %	100 % *	68 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	85 %	95 %	100 % *	77 %	93 % *

Information

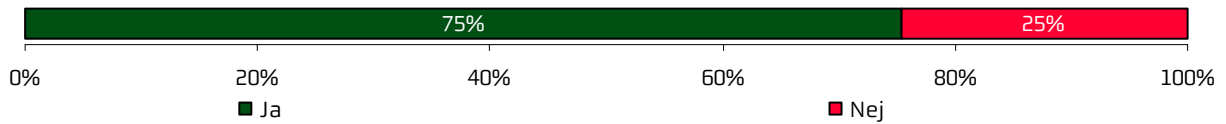
Personalet givet den information, du havde brug for (n=157)



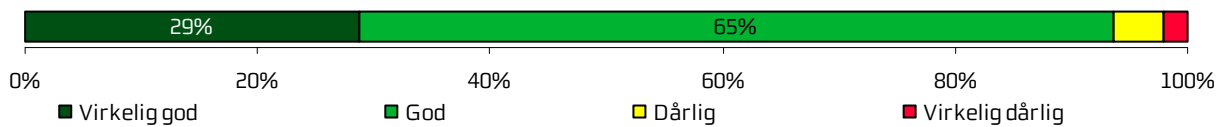
Vurdering af mundtlig information (n=162)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=126)



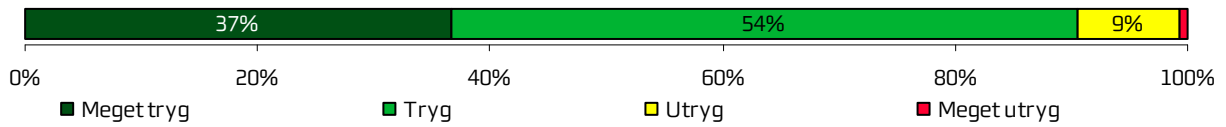
Vurdering af informationsmateriale (n=94)



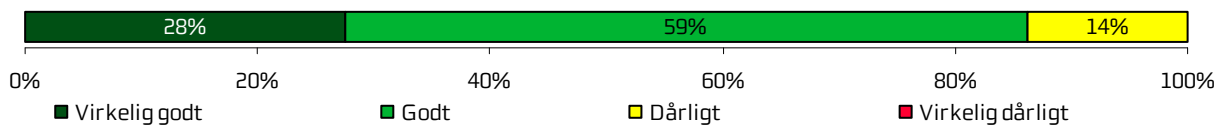
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	85 %	94 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	94 %	98 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	75 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

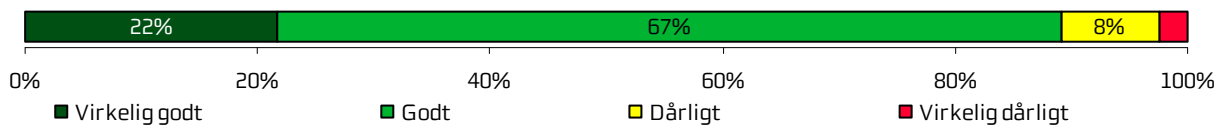
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=158)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



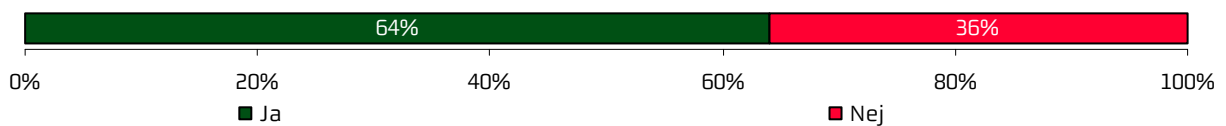
Orientering af praktiserende læge (n=83)



Information om kostens betydning for helbredet (n=61)



Information om motions betydning for helbredet (n=78)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=53)



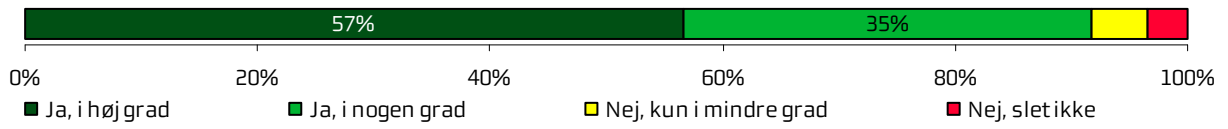
Information om rygningens betydning for helbredet (n=56)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	87 %	96 % *	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	91 %	90 %	100 % *	71 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	87 %	86 %	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	38 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	64 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	45 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	57 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=145)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	94 %	96 %	100 % *	75 % *	95 % *

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.

Table 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		9
Kommunikation og information		7
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		16
Pleje		2
Relationer til personale		10
Ventetid		5

NKAMB

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - NKAMB	Modtagelsen
1	Venteværelset er på afdelingen lille, der står et køleskab til personalet i samme rum ved døren og der var meget trafik om morgenen. Jeg mødte ind [tidlig morgen], og der var ikke plads nok til patienterne, så nogle blev bedt om at vente andetsteds. Men jeg blev budt velkommen, fik kaffe og først senere måtte jeg og en sygeplejerske finde et andet sted for samtale.	God
3	Mangel på pladser i venteværelset.	God
4	Vi er meget tilfredse med personalet, både hvad angår faglighed og omsorg.	Virkelig god
5	Modtagelsen var fin, men pladsen i venteværelset var for trang, da der ikke var pladser nok.	Virkelig god
6	Jeg er altid i tvivl om, hvor jeg skal hænge mit tøj. Denne gang var der både en bøjle og et skab, viste det sig. Det udleverede undertøj fik mig til at ligne noget fra Cirkus Benneweis.	God
9	De havde glemt mig.	Virkelig dårlig
11	Har kun positive ord at sige om vores læge NN. Venlig, imødekommende og gav sig god tid til samtalen. Dog en rodet samtale med sygeplejersken PÅ GANGEN.	God
14	Det var en behagelig modtagelse af en god sygeplejerske.	God
18	Jeg har fået meget god information fra reception og forundersøgelsen.	Virkelig god
28	Jeg følte, at der blev taget hånd om mig såvel som mine børn, og jeg var tryk ved situationen.	Virkelig god
29	Det var fint.	God
38	Kom til før tid.	Virkelig god
39	Ja, læge NN er ubetinget Danmarks bedste læge, både med hensyn til OMSORG og FAGLIGE KVALIFIKATIONER. Et stort og fantastisk menneske, der er skyld i, at jeg lever i dag. "TUSIND TAK" FOR DET.	God
43	Der er utroligt travlt, og personalet virker stresset samt meget lidt smilende.	God
48	Jeg var pr. brev blevet bedt om at møde [om morgenen], hvilket betyder, når man bor [langt væk], at man skal med bussen [tidligt]. Da jeg ankom, stod det i sygehusets papirer, at jeg skulle ankomme [om eftermiddagen], så ingen var klar til, at jeg kom.	God
49	Kender jo nogle af sygeplejerskerne fra tidligere behandlinger, så får altid knus og smil. Det er rigtigt dejligt.	Virkelig god
51	Det er meget længe siden, og meget står uklart. Mindes dog at have et ok møde med både læge og sygeplejerske.	God
53	De var meget venlige.	God
55	Modtagelsen var venlig og informativ.	Virkelig god
57	Fin hilsen og henvisning til venteareal, men slet ingen information om den lange ventetid. Tror faktisk ikke sekretæren kendte/vidste hvor lang.	Dårlig
58	Super professionelt og kompetent modtagelse og meget venligt og forstående personale.	Virkelig god
62	Jeg er altid blevet modtaget med et stort SMIL.	Virkelig god
63	Søde og omsorgsfulde personaler.	God
67	Sygeplejersken tog imod mig og var enormt sød og venlig. Hun er god til at give informationer	Virkelig god

- og er meget empatisk og professionel.
- ✎ 68 Dejligt, at personalet faktisk virkede til at kunne kende mig, selvom det er en gang om året, at vi kommer. Virkelig god
 - ✎ 69 Ventetid. God
 - ✎ 71 Modtagelseskranken var ubemandet ved ankomsten. God
 - ✎ 75 Har tidligere været udsat for, at læge NN kom (efter middag) tre kvarter for sent og vidste overhovedet ikke, hvad det drejede sig om. Havde ikke sat sig ind i noget som helst. Spild af både hans og vores tid. Det fik jeg intet ud af. God
 - ✎ 80 Altid venligt og imødekommende. Virkelig god
 - ✎ 81 I det tidsrum, I efterspørger, var jeg til lægesamtale og ventede en time. []. Virkelig god
 - ✎ 82 Blev modtaget af et smilende, veloplagt og venligt personale, trods mit første besøg var sidst på eftermiddagen. Ikke fordi jeg tror, at personalet dermed er brændt ud sidst på eftermiddagen, men jeg tror ambulatoriets personale møder tidligt ind, og derfor kan man som alle andre godt være mør sidst på arbejdsdagen... Men ikke her. Personalet her er supervenligt hele vejen igennem. Virkelig god
 - ✎ 83 Har været der flere gange og altid er man blevet mødt med venlighed. Virkelig god
 - ✎ 84 Nej, det var som det skulle være, venlig modtagelse, afleverede oplysninger og blev henvist til venteværelset. God

NKAMB

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - NKAMB	Fejlhåndtering
1	Det var en så stor fejl, at jeg ikke dagen efter operationen blev spurgt til, om mit syn stadig var ok på begge øjne. Jeg havde ok syn på begge øjne efter operationen, men [dagen efter] hen ad formiddagen var der slør på [det ene] øje. Jeg tænkte ikke så meget over det, da synet jo efter operationen dagen før var ok, og jeg var stadig meget træt og sov videre. [Dagen efter] da jeg vågnede op var synet endnu mere sløret på [det ene] øje og jeg nævnte det overfor sygeplejersken, hvor hun efterfølgende tog kontakt til nogle kollegaer, læger. Jeg var stadig træt og havde feber, og sov videre en stor del af tiden uden at vide, hvad der var gang i. Først [om eftermiddagen] kom jeg til øjenundersøgelse og efterfølgende MR-scanning.	Dårligt
3	Jeg havde kun kontakt til en læge. Meget god læge.	Uoplyst
5	Fik forkert indkaldelsesdato, i alt tre breve, hvoraf den første indkaldelse var den rigtige.	Uoplyst
9	De havde glemt mig.	Godt
15	At jeg i første omgang ikke kunne få svar på en planlagt skanning før efter længere tid. Jeg skulle selv være insisterende for at få et mundtligt svar inden for rimelig tid. Det er ikke i orden. Når jeg kommer som patient og i forvejen er sårbar pga. en, for mig, alvorlig situation, så er det ikke i orden, at jeg skal insistere for at få svar. Det burde fungere automatisk.	Dårligt
17	Anden kontaktperson end den kendte. Ønske om at have været informeret før besøget og fået ny dato.	Uoplyst
20	Havde ikke modtaget MR-scanningsbilleder fra andet sygehus.	Virkelig dårligt
33	Følte at man ikke rigtig havde sat sig ind i min forhistorie.	Dårligt
36	De glemte at tage nålen ud af min arm.	Godt
42	Meget dårlig information, når man kommer fra behandling i udland [] og til videre forløb i Danmark. Manglende besked på trods af lovning herom. Journal glemt i modtagelsen på skadestue og ikke sendt videre til respektive afdeling, hvorfor der ikke er blevet fulgt op. Ved henvendelse pr. telefon, hvor der bliver spurgt ind til min journal, kan jeg ikke få et svar. Sygeplejerske vil kun give generel information og ikke konkret forklaring på min journal. Læge vender ikke tilbage før efter flere opringninger. Der bliver sendt et brev om indkaldelse fire uger senere. Ved samtale med læge får jeg besked om at der ikke er ressourcer til opfølgning på patienter, der er i behandling. Samtalen med læge har været god. Det er forudgående forløb, der ikke er i orden.	Virkelig dårligt
46	Ved indlæggelsen umiddelbart efter [blødning], blev det oplyst, at den følgende dag ville jeg blive opereret. Men dette skete først [længere tid] efter. Muligvis pga. [helligdag].	Godt
51	Meget forkerte oplysninger vedrørende prognose. Fejl i medicinering og udtrapning. Gentagne fejl i indstilling af lumbalt dræn.	Dårligt
53	For lang ventetid inden jeg kom til skanning.	Uoplyst
65	Ingen.	Uoplyst
70	De anbefalede smertestillende piller virkede ikke. Den anbefalede behandling ved fysioterapeut virkede ikke. Blev opgivet og sendt tilbage til egen læge igen!	Dårligt
72	Der blev aftalt ny undersøgelse efter 24 måneder, og umiddelbart forud skulle der foretages ny MR-skanning. Denne modtog jeg indkaldelse til to uger efter besøg på ambulatoriet, og skanning skulle ske fire uger senere!!! Ubetydelig fejl.	Godt
77	Ingen.	Uoplyst
78	1. Forløbet i forbindelse med indlæggelsen forløb ikke som aftalt.	Virkelig godt

2. Det var ikke NN der forestod operationen.

3. Der var ikke tilstrækkelig sat sig ind i min historik/journal og sygdomsforløb, og jeg skulle fortælle vedvarende, hvad forløbet havde være. 4. Der skete komplikationer hvorfor at dette tog længere end forventet, og krævede et længere forløb med opfølgning, hvor jeg selv forestod transport til/fra Aarhus men efter vedvarende fik jeg dog transport.


5. Forløbet har været langvarigt og smertepreget, hvorfor min konklusion er, at lægen ikke er rutineret.


6. Jeg fik en genopladelig IPG, hvilket jeg havde givet udtryk for at jeg ikke ønskede.

7. IPG er større end hvad jeg havde i forvejen, hvilket jeg ikke er tilfreds med i det, at denne nu ligger så tæt på livvidden på bukserne, så det er umuligt at få bukserne til at sidde ordentligt uden at disse genere.

8. Min oplevelse er, at jeg var mere forsøgsperson/forskning frem for patient.

9. Lægen der opererede er ikke kirurg eller specialiseret i neurokirurgi.

 79 Generelt var der meget store administrative problemer. Oplevede op til flere gange, at jeg "blev væk" i systemerne, at mine resultater blev forlagt, samt at sekretæren glemte at bestille tid til MR-scanning. Alt i alt resulterede det i, at mit forløb tog rigtig, rigtig lang tid. Når jeg ringede for at høre, hvor jeg stod, kunne jeg ikke få et ordentligt svar. Hele processen var meget frustrerende. Virkelig dårligt

 84 Aftalte at der skulle rekvireres stærkere smertestillende, det kom aldrig frem til medicinbanken. Ved besøg nr. to blev det aftalt at, vi skulle se tiden an ca. en måned og at ambulatoriet ville ringe/sende ny tid. Måtte selv efter halvanden måned ringe og høre, om de havde glemt mig (det havde de). Personalet kendte ikke til fejlen(e)

NKAMB

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
1	Ja, [] det blev nævnt over for min kæreste, bror og svigerinde, som kom og besøgte mig, lige før jeg blev kørt til øjenafdelingen, at jeg måske skulle opereres igen om aftenen. Men de fortalte senere til mig, at de ville vente til [næste] morgen og drøfte det med NN. Der var konstateret [gener ved] synsnerve under scanningen [], men først [om formiddagen den næste dag] blev jeg kørt til operation. Efter opvågning var mit syn lidt bedre, og her nævnte NN, at synet måske havde været bedre, hvis [generne] var blevet fjernet noget før. Så havde lægen/sygeplejersken spurgt til mit syn lørdag, kunne mit syn i dag have været, som før jeg kom til [] operation.	Godt
3	Jeg spurgte til anden behandling end operation, hvilket jeg fik halvt svar på.	Godt
5	Det kunne være fint med lidt mere information om efterbehandlingsforløbet, også af hensyn til arbejdssituationer.	Virkelig godt
7	Jeg fik spurgt for lidt omkring mit forløb.	Godt
8	Jeg var tilfreds med min undersøgelse, men jeg blev lovet at blive opereret i løbet af ca. en uge. Jeg havde besvær med at komme i kontakt med lægerne. Jeg ringede flere gange til sekretæren, som lagde besked, men lægerne kontaktede mig aldrig. Det var psykisk nedbrydende. Jeg fik så hjælp af min praktiserende læge, som pressede på og jeg fik tid [i foråret, men jeg blev i stedet opereret tidligere]. Jeg er meget glad for min operation. Meget dygtige og professionelle læger.	Godt
18	Jeg har fået en god information om mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
20	Dårlig forberedelse, mangel af MR-scanningsbilleder. Blev utryg med hensyn til vurdering af undersøgelsen.	Uoplyst
25	Meget tilfredsstillende samtale med lægen.	Virkelig godt
26	Under første undersøgelse ventede jeg ca. 15 minutter midt i undersøgelsen, da en anden patient skulle have en besked. Det var lidt frustrerende.	Godt
29	Der blev sagt, at der ikke var nerver i klemme i nakken, men nakkeøvelser hjælper.	Dårligt
33	At man havde sat sig ind i min forhistorie, da jeg har haft flere blødninger og blodprop i hjernen.	Dårligt
40	Fantastisk at man arbejder sammen mellem afdelingerne, og søger viden fra andre.	Virkelig godt
41	Efterhånden som samtalen med lægen skred frem, oplevede jeg, at der var/blev truffet afgørelse om, at jeg ikke skulle have videre behandling. Denne afgørelse blev truffet, selvom jeg oplevede, at jeg havde brug for videre behandling.	Dårligt
45	Der går for lang tid mellem aftale med læge, til sekretæren får formidlet næste tid til undersøgelse, samtale eller behandling.	Virkelig godt
47	Når jeg ringede og rykkede for, hvad der skulle ske i mit videre forløb, og de lovede, at lægen ringede tilbage, kunne der gå flere uger.. Ventede svar på, om jeg skulle opereres!	Dårligt
50	Jeg blev ikke informeret om, hvad jeg skulle (snak med sygeplejerske og læge NN og have taget blodprøve). Det kunne godt blive oplyst, inden man bliver bedt om at sidde i venteværelset.	Godt
52	NN er meget flink og dygtig.	Virkelig godt
55	Undersøgelsen var rolig og interesseret/opmærksom og informativ.	Virkelig godt
57	Det virker ikke som om, at DEN ENEKLTE PATIENTS ambulante forløb på dagen er koordineret.	Uoplyst

Mere som om, at de patienter der nu kommer i dag, alle skal gennem de forskellige.



- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 61 Min behandling på Aarhus Universitetshospital, i særdeleshed på NIA, var exceptionelt god. Jeg var ikke meget værd, da jeg blev indlagt, alt imens jeg nu kan fortsætte mit liv som hidtil, kun præget af min traumatiske oplevelse. Jeg og mine forældre føler fuld tilfredshed og glæde ved min behandling på stedet. Jeg oplever at have fået behandling, som har fuldt tilgodeset mine behov. Derudover stillede NN en dag sin frokostpause til rådighed for, at jeg kunne møde ham, takke ham for sin indsats og stille ham spørgsmål. Mit ønske var centralt at få opfyldt i min bearbejdningsproces, hvorfor jeg sætter vedkommende utrolig højt i dag og fremover. | Virkelig godt |
| ✎ | 62 Meget tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ | 63 Neurologisk afdeling og Neurokirurgisk afdeling synes at arbejde godt sammen under mit forløb. | Godt |
| ✎ | 66 Lidt spildt køretur, 200 kilometer. Det kunne gøres pr. telefon. | Godt |
| ✎ | 68 Det har altid været sådan, at vi har følt, at vi var tilfredse, når vi gik hjem. | Virkelig godt |
| ✎ | 72 Der er tale om et meget venligt og serviceminded personale på neurokirurgisk ambulatorium. | Godt |
| ✎ | 73 Der har udelukkende været tale om kontrolbesøg efter operation. | Godt |
| ✎ | 74 Jeg ved ikke, om det er normalt!! Men føler ikke, det tages ALVORLIGT. | Godt |
| ✎ | 75 Min behandling/undersøgelse ved NN har jeg været meget godt tilfreds med. | Uoplyst |
| ✎ | 76 Desværre opstod der betændelse i operationssåret []. | Godt |
| ✎ | 78 Jeg havde ønsket, at man havde gjort sig opgaven klar, og at det forløb, der hele tiden havde været aftalt, blev gennemført, og jeg ikke på operationsdagen skulle overveje om, hvorvidt jeg ønskede at gennemføre operationen med det personale, der var stillet til rådighed eller at operationsstuen skulle stå tom. Jeg er ærgerlig over, at undersøgelsen og samtalerne blev gennemført på en af stuerne, idet at der var en herre, der overhørte min samtale med lægen og han var meget konfliktsøgende og havde fuldt med i min samtale, og havde måske ikke behov for at dette skulle formidles videre til andre, idet at meget af det var personligt og fortroligt. | Dårligt |
| ✎ | 82 Nej, ikke denne gang. | Godt |
| ✎ | 84 Alt gik fint, fra jeg var nede ved egen læge, der arrangerede MR-scanning direkte efter besøget, [til] efterfølgende opringning fra Neurokirurgisk Afdeling samme aften med en tid den efterfølgende dag. Her gik alt også fint, indtil vi begyndte at tale om operation, og jeg kom til at spørge, om der ikke var andre muligheder. Herefter forsvandt al interesse for mig og min situation, bl.a. var svaret på mit spørgsmål, om der var noget, jeg skulle gøre, [evt.] henvises til fysioterapeut eller rygcenter, at jeg bare kunne gøre, hvad jeg plejede at gøre i dagligdagen, jeg kunne vel selv mærke, om det var godt eller skidt. | Dårligt |
| ✎ | 85 [Mit barn] har haft sådan et slags chok efter operationen i opvågningsstuen, og får ikke behandling med det samme. Det varede [flere] minutter for at få en smertestillende i blodet. | Godt |

NKAMB

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
1	Jeg fik først udleveret [bestemt skriftligt materiale om min sygdom] da jeg ankom [], og denne formular ville jeg gerne have haft lejlighed til at læse, før jeg kom til hospitalet idet jeg i de andre formularer, jeg havde fået, kunne læse, at man normalt blev udskrevet en til to dage efter operation, hvis der ikke var komplikationer. Jeg var før operation til samtale på hospitalet, og her spurgte jeg lægen og NN, ca. hvor lang tid jeg ikke kunne arbejde efter operationen, og her var svaret, ca. 14 dage, hvis operationen gik godt. Jeg kunde så læse i [] først udleverede formular at [området heler langsomt], op til 4 uger og at man kan være træt i lang tid efter []. Jeg ville selvfølgelig have vist min arbejdsgiver denne information, hvis jeg havde haft formularen tilsendt inden, og ikke kun havde læst den anden tilsendte formular. Men han har nu læst den først udleverede [] formular og der er ingen problemer vedrørende ovennævnte.	Godt
4	Det ville i høj grad være prisværdigt, hvis der var noget materiale rettet mod børn med f.eks. [diagnose]. Det er selvsagt forældrenes ansvar at sætte børn ind i deres sygdom, men noget materiale til børn og i børnehøjde ville være super.	Virkelig godt
6	Jeg fik at vide, at jeg ville blive ringet op et par uger efter behandlingen for at høre om resultatet, men det glemte man åbenbart.	Virkelig godt
18	Jeg har fået fuld information i hele sygdomsforløbet.	Virkelig godt
19	Informationens forklaring var let forståelig []. Svært at finde yderlig information.	Virkelig godt
20	Efter operationen: blev ikke kontaktet per telefon første uge og ottende uge, som der stod i skriftligt materiale. Det var meget utrygt med hensyn til smerter/tackling, da der var brug for en samtale.	Uoplyst
24	Har ikke modtaget pjecer eller noget skriftligt.	Godt
26	Jeg havde fået en diagnose hos egen læge []. Da jeg kom til ambulatoriets læge, fremlagde han en helt anden diagnose [].	Godt
34	Dygtige, venlige personer med alt for lidt tid!	Dårligt
36	Jeg har ikke behov for informationsmateriale. Da jeg på forhånd ved, hvad der skal ske.	Godt
38	Jeg skulle selv kontakte en fysioterapeut.	Virkelig godt
42	Gør det bedre næste gang, få styr på journalerne og få dem afleveret til de rigtige afdelinger. Når en patient ringer til afdelingen for at få forklaret sin egen journal, er det ikke for at få en generel information, men lige præcis min! Jeg er ikke utilfreds med behandling i ambulatoriet, kun forudgående behandling på skadestue og på telefon.	Godt
46	Nej.	Godt
59	Jeg mangler, at der bliver lyttet til, hvad jeg siger.	Uoplyst
62	Meget tilfreds.	Virkelig godt
63	Det skriftlige materiale kan måske i nogen grad virke overvældende. Under et [] forløb er det godt at kunne læse om sygdommen, og hvad man kan forvente, så man ikke skal have alt fra tvivlsomme kilder på Internettet. Men det kan også være vanskeligt at fordøje for meget skriftligt materiale.	Godt
76	Efter operationen af [en lidelse] fik jeg ikke udleveret noget materiale og heller ikke [det hjælpemiddel], som jeg skulle bruge i de første tre måneder efter operationen. Det måtte rekvireres fra et andet sygehus, efter at jeg var blevet overflyttet hertil. Det må jo nok betegnes som lidt uheldigt?	Godt
78	Ikke udover at jeg fik tilsendt materiale, der ikke afspejlede det forløb, der var aftalt. Derfor	Dårligt

måtte jeg flere gange ringe, da jeg allerede havde talt med læge NN.

- | | | |
|--|---|---------|
|  82 | Nej, ingen kommentarer. | Godt |
|  84 | Informationen fra skranken var ok. Når jeg har svaret, som jeg har, er det kun rettet mod den information, jeg fik fra lægen. | Dårligt |

NKAMB

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
6	Forløbet var ganske som planlagt, det hele virkede meget velkoordineret. Da jeg har haft [lidelsen] i [adskillige] år, havde jeg ikke forventet mirakler.	Virkelig godt
12	Alt for lang tid imellem behandling på forskellige afdelinger.	Godt
18	Aarhus Universitetshospital kontakter [anden kommune] med oplysninger om genoptræning skriftligt. Det samme blev sendt til mig, men ingenting skete før efter [nogle uger], da jeg havde fået en henvisning fra vores egen læge til vores egne fysioterapeuter []. Så der bliver jeg. Det der er ikke godt nok fra anden kommunes genoptræning.	Virkelig godt
20	Startbesøg: Virkelig professionelt. Sidste besøg: Virkede meget overfladisk pga. mangel på HR-scanningsbillede. Det gjorde, at jeg kørte hjem og ikke har fået den optimale information. Derfor var det spild af min og lægens tid. Har mistet lidt af troen på systemet og vurderingen. HAR IKKE SET MED EGNE ØJNE.	Uoplyst
28	Jeg MENER ikke, at jeg fik besked om, at jeg ikke må køre bil (hvilket jeg heller ikke gjorde).	Virkelig godt
33	Det eneste, jeg fik at vide, var, at nu kunne jeg godt tage hjem.	Dårligt
41	Ved afslutningen af samtalen fik jeg at vide, at jeg skulle behandle min diskusprolaps [] med nogle almindelige afspændingsøvelser, uden at jeg fik nogen øvelser demonstreret. Jeg har siden i [flere] måneder gået til behandling hos fysioterapeut og kiropraktor for at få behandlet det, der skulle have været klaret med almindelige afspændingsøvelser. Jeg finder det utilfredsstillende, at jeg ikke kunne blive henvist til en relevant genoptræning.	Dårligt
57	Med landsdelsfunktion ønskes, at man kan få foretaget det hele/al forberedelse før operation den samme dag, så man ikke behøver transport og tage fri fra arbejde flere gange (eksempelvis to gange tre timers transport for en-tre gange ti minutters samtale og to gange 50 minutters ventetid).	Uoplyst
63	Tryk ved, at læge [og] sygeplejerske ved, hvad de taler om. Utryk ved de lange perioder mellem opfølgende undersøgelser, hvor man ikke ved, om der er frem- eller tilbagegang med sygdommen.	Godt
68	Vi har altid kunnet ringe og tale med personale.	Virkelig godt
75	Opfølgning efter første operation synes jeg ikke har været ok. Sidste gang skulle jeg selv ringe angående tid (var blevet glemt). Først efter NN og hans sekretær NN har taget over, er der sket noget for mig.	Uoplyst
76	Jeg skulle ind til kontrol efter tre måneder, altså [en dag i] september, men [den dag] havde jeg ikke hørt noget fra hospitalet. Derfor ringede jeg selv og spurgte, hvornår jeg kunne forvente, at skulle komme til kontrol. Jeg fik så at vide, at jeg kunne komme [dagen efter]. Det synes jeg godt jeg kunne have fået brev om lidt tidligere??	Godt
78	Jeg synes alt i alt, at jeg er betjent af mange dygtige og kompetente sundhedsfaglige personer, og jeg er overrasket over serviceniveauet på det faglige plan.	Dårligt
79	Kan igen nævne, at jeg blev glemt op til flere gange. Måtte selv kæmpe for at komme videre i forløbet. Ringede til sidst to gange om ugen for at sikre mig, at jeg fik min sag behandlet.	Godt
80	Har behov for to besøg om året for at kunne orientere min læge. Hvis der er noget [].	Virkelig godt
84	Når jeg har skrevet utryk [], er det nærmere frustration over at blive henvist til ingenting og ikke blive spurgt klogere på hvordan man kom videre i systemet. Manglende information om bivirkninger/gener ved operation eller om der eventuelt kunne komme varige skader ved vente	Dårligt

for længe.

NKAMB

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
1	Sygeplejersken, som udskrev mig [], var den samme person som var hos mig [en uge tidligere], og jeg spurgte hende om, hvorfor de ikke havde spurgt til mit syn, når de ellers var meget grundige til check af andre vigtige funktioner og her svarede hun, at det også var normalt praksis at en læge skulle komme og spørge ind til synet. Men her skete der en fejl og ingen kom og spurgte mig om ovennævnte, og at hun var virkelig ked af at mit syn nu var blevet dårligere på øjet. Hun håbede, at synet ville blive bedre med tiden. Så her må der være noget at stramme op på, det er jo efter min opfattelse det vigtigste sted at checke. [Kvalitet i behandling]	Godt
2	Venteværelset er for lille. Sødt og flinkt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
5	Min operation blev aflyst på grund af sygdom. Den efterfølgende ventetid var svær. Vigtigt, så hurtigt som muligt at kende den nye tid. [Ventetid]	Virkelig godt
6	Rengøringen kan jeg da ikke have kommentarer til. Der var ikke umiddelbart snavset, men det er jo ikke det første, som man lægger mærke til. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	De kunne informere noget mere, når vi sad og ventede og ventede, til vi blev kaldt ind. [Kommunikation og information]	Godt
10	Alt godt.	Godt
11	Vores samtale med læge NN og sygeplejersken foregik på gangen, hvilket var meget forstyrrende!	Godt
13	Vi er ikke færdige med undersøgelserne endnu, der er for lang ventetid med mange smerter og usikkerhed. [Ventetid]	Godt
16	Besøger ambulatoriet hvert år for at modtage svar på MR-scanning. For mig er det bare alt for længe, at vente i næsten en måned for at komme og få svar. [Ventetid]	Virkelig godt
18	Rengøring så godt, som det nu kan blive i vore dage. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	Personalet var meget venligt og gav sig tid til at forklare, hvad der efterfølgende (operation) skulle finde sted. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Både jeg og min ægtefælle har fået en fantastisk god behandling i forbindelse med operation, indlæggelse og efterfølgende behandling. Det gælder i høj grad den information, vi fik. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
22	Under strålebehandlingen følte jeg mig i trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	Godt
23	Jeg blev indkaldt til undersøgelse og skulle helt sikkert have en smertebehandling. Det har jeg ventet på i tre måneder uden svar.	Uoplyst
25	Fyldig information om min sygdom! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
27	Dejligt med smilende, imødekomende personale. Godt, at lægen har tid til at lytte. [Relationer til personale]	Godt

✎	30	Har været godt tilfreds.	Godt
✎	31	Det ville være optimalt, hvis der havde været information om forlænget ventetid. Der kan altid opstå akutte tilfælde, der kræver en læges tilstedeværelse på et hospital, fuld forståelse for det, men manglede information om forlænget ventetid. [Kommunikation og information]	Godt
✎	32	Få bedres stole, det er dårlige rygpatienter der ofte skal vente længe! [Fysiske rammer]	Godt
✎	35	Jeg fik lov at hvile mig på en seng, da ventetid var ca. to timer. Det var dejligt. [Pleje]	Godt
✎	37	Det er meget godt og perfekt.	Virkelig godt
✎	38	Kom ind til lægen med det samme.	Virkelig godt
✎	44	Ved hvert besøg modtog jeg to breve (et fra ambulatoriet og et vedrørende skanning). De kom samtidig, og det virkede meget overflødigt med to breve med næsten samme indhold. Ét brev med en samlet information ville være bedre. [Kommunikation og information]	Godt
✎	46	Manglende information om årsag til forbud mod bilkørsel. [Kommunikation og information]	Godt
✎	47	Det var MEGET frustrerende, at der gik så lang tid, inden jeg kunne få svar på, om jeg skulle opereres. Jeg synes, at det hele virkede meget kaotisk og tilfældigt. Det der var bedst var samtaler med sygeplejersken, da det så var besluttet, at jeg skulle opereres. Der fik jeg svar på mange spørgsmål. Men arbejdsgangen i ambulatoriet virker meget træg. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
✎	51	Koordinering med øvrige instanser. Overgange mellem afdelinger er kritiske og bør følges nøje. Lyder rigtig godt de nye forløbskoordinatorer. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	54	Jeg var indkaldt til samtale hos læge NN []. Operation er ikke aktuel lige nu. Men skal i gang med øvelser, som jeg har gjort i forvejen ("pilates"). Jeg var fuldt ud tilfreds, da jeg forlod Neurokirurgisk Afdeling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	56	Der er desværre ingen koordinering mellem afdelingerne, som jeg besøgte. Hver gang samme oplysninger og samme proces. Det er et irriterende forløb på denne måde, og tager derfor urimelig lang tid. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	57	- Bedre kommunikation mellem dem, der er der. Eksempelvis vidste to til tre sekretærer IKKE, at alle læger lige var gået til møde. Burde planlægges. - Bedre koordination af den enkeltes forløb tidsmæssigt. - Meget kompetent personale, samt imødekomende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
✎	60	Har ikke noget med ambulatoriet at gøre, men hvor kunne det være skønt, hvis der blev gjort noget mere for parkerings/handicapparkeringsforhold. Det tager ca. 30-45 minutter at få parkeret (har det gjort de [] sidste gange, så tror ikke det er tilfældigt mere!!). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	61	[] Jeg noterer mig, at NN har haft exceptionelt godt styr på mit sygdomsforløb og derudover holdt mine forældre flot orienteret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	62	De har altid et smil på. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	63	Rigtig dejligt, at nogle af personalerne kan genkende en fra gang til gang, hilser og spørger til, hvordan det går.	Godt

	[Relationer til personale]	
64	En person der tager ansvar for forløbet. Meget hurtigere sagsgang mellem ambulatoriet og andre enheder. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
68	Hele dette forløb hænger sammen med, at det er min <input type="checkbox"/> søn, som er patienten. <input type="checkbox"/> Vi har kommet i ambulatoriet gennem [mange] år. Vi har intet at klage over og kan kun sige, at vi har været trygge, specielt ved at det altid er den samme læge, som vi næsten føler kender vores søn. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
71	Kun ét besøg [i sommer]. Særdeles kompetent læge NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
72	Keep up the good work :o)	Godt
73	Vi har ikke oplevet ventetid, og det er godt. Det kunne generelt være mere børnevenligt (bøger, legetøj). [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
75	Desværre har jeg mødt et par IKKE særligt kompetente "læger", inden der virkelig blev taget hånd om mit problem. Inden da har jeg gået med mange smerter i ca. halvandet år, uden at det er blevet taget alvorligt. Først nu har jeg fået det bedre/godt efter sidste operation. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
78	Stolene på venteværelset på Dagkirurgisk Klinik var med hjul under, og som rygpatient var disse ikke egnede. Man sidder ganske dårligt [Fysiske rammer]	Dårligt
79	Lægen var god! Men alt det administrative var virkelig under al kritik. [Relationer til personale]	Godt
80	Måske lidt pænere udsmykning af venteværelset! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
82	Nej, I gør et rigtig godt stykke arbejde i ambulatoriet. Fint med lille venterum med stole der vender, så man kan kigge på hinanden, det sætter automatisk en god dialog i gang imellem de ventende patienter. Jeg prøver i hvert fald, hver gang jeg er der, at snakke med de andre patienter, og det virker hver gang i positiv retning. Sidst blev der udvekslet opskrifter på god gløgg. Godt at fylde tiden ud med snik snak, så kan tankerne fylde på noget andet, hvis man er nervøs [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
83	Jeg synes, at de fortjener ros.	Virkelig godt
84	<input type="checkbox"/> Lægen var sådan set ok (flink og rolig at tale med), og sikkert også kanon dygtig til sit fag, jeg stod bare tilbage med en fornemmelse af afmagt, og var ikke kommet et skridt videre med mit problem. Vidste ikke, om jeg skulle kontakte min egen læge igen, eller om jeg skulle humpe den måned vi havde aftalt igennem (valgte dette) uden vejledning/råd om risiko ved, at vælge denne løsning. Var ellers super glad for, at hele forløbet var gået så hurtigt, så hvis jeg skulle komme med mit forslag til forbedring, må det være at interessen for patienten ikke forsvinder, selv om det måske viser sig, at det i første omgang drejer væk fra ambulatoriets fagkompetence. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
86	Jeg ringede til en sekretær for undersøgelse og spurgte, om jeg måtte komme til en læge som vidste noget om [min sygdom] (hvilket jeg ikke kunne vælge). Kom ind til en sød og omhyggelig læge, som kun vidste [det overordnede om min sygdom], men det [mere specifikke] vidste hun IKKE noget om. Hun spurgte en læge, efter jeg var kørt og ringede til mig, men jeg havde masser af spørgsmål, som jeg gerne ville have stillet til en, der ved noget om [min sygdom]. Så selvom jeg fik en fin behandling i ambulatoriet, så har jeg det stadig dårligt <input type="checkbox"/> og føler ikke, at jeg fik spor ud af besøget. Måske en "ældre" læge ville have kunnet svare mig på mine mange spørgsmål. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt

