

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
NEUROLOGISK AFD. F
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

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

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	429
Besvarelser fra patienter:	247
Afdelingens svarprocent:	58%

Rapportering

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

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

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

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

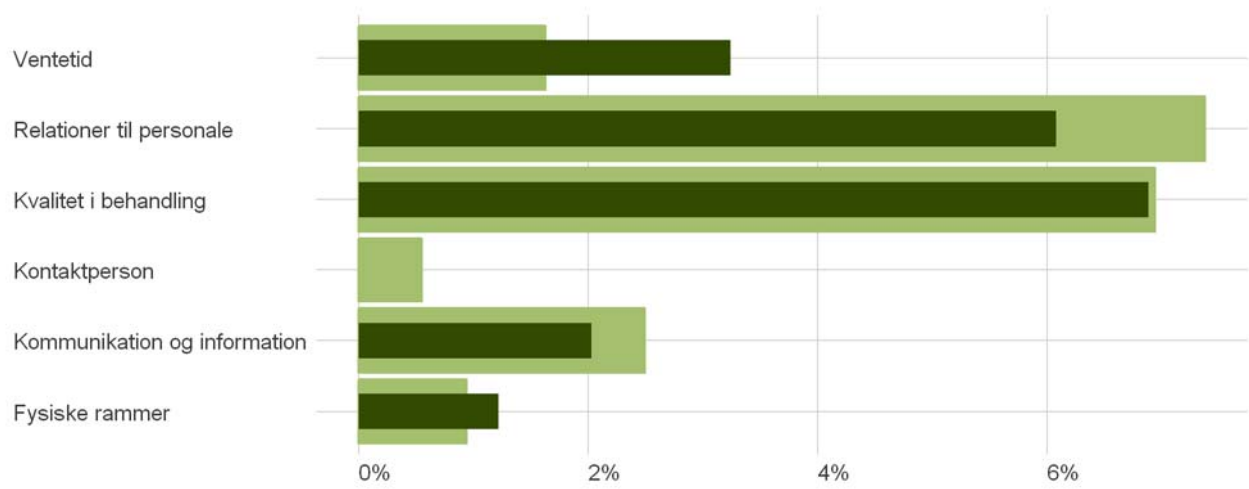
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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















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

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

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



NEUROLOGISK AFD. F**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**





ID	Kommentarer - F2-Dag	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Jeg var lidt nervøs, da jeg kom, men allerede de første jeg snakkede med, tænkte jeg, at det er jo ikke så slemt. Jeg skulle scannes i hovedet. Det var jeg meget bange for, men tre af personalet lovede mig, at de ville holde mig i hånden, og det var dejligt. Hun stod ved mig [længe]. Det glemmer jeg ikke.	I høj grad
 5	Min praktiserende læge indlagde mig.	I høj grad
 7	Efter samtale seks timers ventetid til MR-scanning samt opfølgning.	I høj grad
 1	Jeg blev modtaget af sygeplejerske NN, og hun var rigtigt god, fagligt dygtig og fik mig til at føle mig tryk og i gode hænder fra starten. Meget professionelt og velorganiseret fra første kontakt. Jeg er selv inden for branchen og har aldrig set et ambulatorium, som fungerer så godt som F2 Dagklinik. Stor ros til alle.	I meget høj grad
 4	Jeg fik en yderst kompetent og professionel behandling [denne sommer].	I meget høj grad
ID	Kommentarer - F-SMERTE	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Jeg har altid fået en god behandling, når jeg har været der og ikke mindst, når jeg har ringet. Jeg får altid besked igen, og I er søde og rare at snakke med. Bliv ved med det! Så herfra ingen klager. Samlet set, fra et til fem, får I et femtal.	Uoplyst
 5	Ventetiden [var] for lang, næsten halvanden time.	Ved ikke
ID	Kommentarer - F-SKLEROSE	Var personalet forberedt på din ankomst?
 12	Jeg kom først til, da jeg selv gjorde opmærksom på, at jeg havde ventet 45 minutter.	I høj grad
 17	Jeg kom på afbudstid indenfor en halv time.	I høj grad
 18	Det var ikke så slemt, fordi jeg blev informeret løbende.	I høj grad
 20	Jeg oplevede ikke ventetiden som unormalt. Ventetid er vel normalt, man skal jo lige ankomme og lægen informeres om dette.	I høj grad
 6	Det ville være rart at få oplyst den forventede forsinkelse ved den rettidige ankomst! Patienternes tid er lige så vigtig som systemets!	I nogen grad
 9	En god idé at sætte rammen for mødet med patienten. Jeg havde bestilt tid til at snakke med en læge, men fik en sygeplejerske, fordi, som jeg fandt ud af inde i samtalen, lægen var syg. Jeg ville hellere være blevet indkaldt på ny.	I ringe grad
ID	Kommentarer - F-Demens	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Den var ok, da vi maksimalt ventede ti minutter.	I høj grad

ID	Kommentarer - F-AMB	Var personalet forberedt på din ankomst?
✎ 6	Behandlingsbehov aftalt med lægen hver fjerde måned, men indkaldes altid hver tredje måned. Så hver gang skal aftalen skubbes en måned telefonisk. Denne gang ringede jeg i god tid pga. kommende ferie. Fik brev om den "gamle tid" pga. ændringer i vagtplan!! Ved fornyet telefonhenvendelse fik jeg at vide, at jeg blot skulle se bort fra breve. Fik senere et nyt ok brev, men åbenbart uflexibel indkaldelsesprocedure. Ønske: mulig kontakt til sekretær/sygeplejerske via mail.	I høj grad
✎ 7	Det var en rimelig ventetid.	I høj grad
✎ 13	Der var lidt ventetid, men ikke i lang tid, så det var fint. Især til sidst, [der var] en fantastisk god sygeplejerske, kan ikke klage. [].	I høj grad
✎ 24	Ventetiden var under 15 minutter, så det var ok.	I høj grad
✎ 27	Jeg mener, det er forventeligt, at der vil være nogen ventetid, da journal/henvisning gennemgås inden, man kommer ind. Dog for mig ville det være rart, at læge kommer ud og siger velkommen og giver besked om, at der vil gå et øjeblik/tid eller endnu bedre f.eks. fem minutter, så jeg kan finde ro og forberedelse (personlig). Men at blive modtaget så man faktisk ved, at der er en person i rummet, man venter uden for!	I høj grad
✎ 8	Synes ikke det er relevant at bruge tid på at fortælle om årsag til kort ventetid.	I meget høj grad
✎ 16	Det er træls, at man ikke får besked på, at ventetiden er [lang].	I meget høj grad
✎ 18	Dejlig modtagelse fra NN.	I meget høj grad
✎ 22	Modtagelsen er der aldrig noget i vejen med. NN føler man sig tryk ved, og han er et behageligt menneske, som man føler sig tryk ved.	I meget høj grad
✎ 11	Man kunne godt orientere om, at der var en ventetid på over en time.	I nogen grad
✎ 26	Jeg meldte mig i receptionen, receptionisten bad mig om at tage plads ud for dør nummer seks. Hun havde så lige glemt at notere min ankomst, så efter 15 minutter henvendte jeg mig på ny. [Det var] dog en anden medarbejder, der kunne fortælle mig, at jeg jo ikke havde meldt min ankomst!	I nogen grad
✎ 29	Ingen problemer.	I nogen grad
✎ 2	Jeg havde bedt om at få ændret min tid. Det havde man opfyldt, men glemt at fortælle mig, så jeg mødte til den oprindelige tid, som jo var aflyst. Jeg blev dog "puttet" ind. Dejligt :-)	Slet ikke
✎ 30	Ikke relevant at besvare vedlagte [].	Uoplyst













NEUROLOGISK AFD. F

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

ID	Kommentarer - F2-Dag	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Jeg synes, vi blev informeret om, hvad der skulle ske. Jeg kom [om morgenen] og hjem [om aftenen], men vi var i et lokale, hvor andre også havde haft et tilfælde, og kunne hygge os lidt. Det lyder mærkeligt, men det gjorde, at dagen ikke føltes så lang. Trods sygdom en dag jeg ikke glemmer.	I høj grad
ID	Kommentarer - F-SKLEROSE	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
6	Muligheden for kontakt efter kontrol var ikke ligetil.	I høj grad
13	Jeg fik taget blodprøver pga. for lavt stofskifte. Jeg fik ingen henvendelse fra jer om, at tallene ikke var i orden. I stedet for blev jeg ringet op af en afdeling på [Aarhus Universitetshospital], [der sagde], "at de havde et afbud og jeg kunne få den [tid] for kontrol af stofskiftet". Jeg blev forbavset over at blive ringet op derfra, da jeg ikke vidste, at I havde bedt dem kalde mig ind. Det ville have været rart, at jeg havde fået den besked fra jer, da man bliver urolig for, hvad der nu skal ske. Nu man skal derop og undersøges.	I meget høj grad
7	Min GENNERELLE følelse under mit sygeforløb på [nogle år] har været, at personalet på Afdeling F har været rigtig SØDE, MEN jeg har følt mig meget overladt til mig selv. Særligt i starten, hvor man er ude af sig selv over sådan en diagnose, har jeg følt mig ringe informeret omkring, hvad man skulle stille op, hvor man kunne få hjælp osv., samt generel information om sygdommen. Ingen har spurgte: "Hvad ved du om Sclerose?" (Jeg vidste/ved intet!). Læge NN er fortravlet og stresset og har meget lidt følelsesmæssig indlevelsesevne.	I nogen grad
1	Fik udleveret pjece, ej mere information herom hverken fra læge eller sygeplejerske.	I ringe grad
3	Jeg manglede ingen informationer. Kommer hver måned og får medicin via drop pga. sklerose. Jeg ved derfor godt, hvad der skal ske hver gang, så får derfor ingen løbende informationer kun en kort snak om, hvordan det er gået siden sidst. Lægetjek hver tredje måned.	Ikke relevant for mig
9	Jeg skulle have talt med en læge. Sygeplejersken var ikke forberedt på samtalen med mig. Har IKKE den lægelige viden og kompetence.	Ved ikke
ID	Kommentarer - F-Hoved	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Jeg kunne ikke forstå, det skulle gøre så ondt efter behandlingen, men så kunne jeg bare ringe på sygeplejerskens direkte nummer og få en forklaring.	I meget høj grad
5	Det var en opfølgende konsultation, så det er naturligvis svært på forhånd at informere fuldt ud om, hvad der skal ske fremadrettet.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - F-AMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?








-  5 Jeg fik en diagnose []. Derfor fik jeg ikke stillet alle relevante spørgsmål. Det er derfor ikke acceptabelt, at skulle vente seks måneder på næste opfølgning. I høj grad
-  9 Jeg synes, det var spild af tid både for mig og for personalet, da jeg ikke fik noget nyt at vide. I høj grad
-  12 Forsøgsmedicinens virkning? I meget høj grad
-  21 Jeg fik svar på mine spørgsmål om de problemer, som jeg har pga. min Parkinsons. Kunne sådan ønske mig, at man havde tid til at se mig oftere end én gang årligt (sometider sjældnere end én gang årligt. Jeg mener, at det er lang tid at vente til der er gået [over et år] siden sidste besøg). I meget høj grad

NEUROLOGISK AFD. F**Beskriv den eller de fejl du oplevede**











ID	Kommentarer - F2-Dag	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Det var ikke en "rigtig fejl" med Afdeling F2. Troede jeg skulle have en MR-scanning MED kontrast, og derfor skulle jeg vente næsten syv timer, indtil røntgen havde tid til kontrastscanning. Men da jeg endelig kom til scanningen, viste det sig, at jeg IKKE skulle have kontrast - dette bruges ikke længere :(UPS...	Ja
 3	Ingen fejl.	Nej
 7	Jeg blev akut skannet [i sommers] og gik derfra med besked om, at alt så godt ud, og blev så kaldt ind til ny skanning med besked om, at billederne var ubrugelige og hele behandlingsforløbet var grebet forkert an fra start.	Uoplyst
ID	Kommentarer - F-SMERTE	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 7	Lægen har slet ikke været inde i mit sygdomsforløb?	Nej
ID	Kommentarer - F-SKLEROSE	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 11	Nej.	Nej
 3	Ingen fejl.	Uoplyst
 9	Samtale, som jeg selv havde spurgt om, blev ikke til noget. Sygeplejersken havde ikke forstand på spørgsmålene.	Uoplyst
ID	Kommentarer - F-Hoved	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Manglende henvisning sendt videre til smertepsykolog.	Ja
ID	Kommentarer - F-AMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 15	Efter gennem flere måneder at være undersøgt på forskellige sygehuse, hjerteundersøgelse, EEG og to scanninger havde jeg fået det indtryk, at alt skulle afsluttes på Aarhus Universitets-hospital med undersøgelse og samtale (som jeg var indkaldt til). Stor var min undren, da lægen, jeg kom ind til, ikke kendte til mit forløb og billederne af scanningerne havde man ikke set på. Helt spild af tid.	Ja
 26	Ikke noget vigtigt, bare som sagt at de glemte mig.	Ja
 29	De udleverede den forkerte medicin. Måtte selv informere dem om, at de havde valgt den forkerte mængde.	Ja
 13	Jeg havde to krampeanfald efter det første besøg på ambulatoriet, så måske medicin lidt før.	Nej

NEUROLOGISK AFD. F

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	De mangler TV på stuerne. [Fysiske rammer]	Uoplyst
ID	Kommentarer - F2-Dag	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Meget professionelt og dygtigt personale og idéen med en "dagklinik", så man slipper for at blive indlagt, er virkelig god (specielt for en erhvervsaktiv person). Så alt i alt rigtig fin og god service. Eneste lille punkt, man kan sætte en (lille) finger på, er ventetiden på røntgen (første gang fem timer, og denne gang fire timer), men sådan er det vel. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
 3	Det tror jeg ikke. Selvfølgelig kan man altid blive bedre, men ikke for min dag oppe på hospitalet.	Uoplyst
 6	Jeg vil gerne rose afdelingen. Jeg synes hele forløbet gik forholdsvis hurtigt, og kom hurtigt ind til diverse undersøgelser. Og der var hele tiden information, hvis man kom til at vente, og hvorfor. Alle var også meget omsorgsfulde, og jeg følte mig tryk under forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - F-SMERTE	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 6	Jeg synes, at behandlingen er meget ensporet. Jeg har smerter i begge arme, men bliver kun behandlet for den ene. Man har desuden vurderet i Ambulatoriet, at det er nervesmerter, men jeg føler ikke, at jeg bliver hørt, når jeg giver udtryk for, at jeg har flere forskellige typer smerter i venstre arm. Behandlingen for nervesmerter har jo en rimelig virkning. Jeg ville ønske, at man forsøgte at kombinere flere behandlingstyper. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 1	Mere handling og mindre snak. Efter så mange undersøgelser af patienter. Jeg venter på, at de finder en løsning, men det var de samme som for [mange] år siden: I sender kun et spørgeskema. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 4	Jeg har været meget tilfreds og har mødt stor forståelse på Smerteklinikken. Angående mine stærke smerter ved min nervebetændelse, er det begyndt at hjælpe lidt med [medicin], som jeg nu får []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst













ID	Kommentarer - F-SKLEROSE	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	<p>Positivt: Jeg har været utrolig glad for den service, jeg er blevet mødt med af personalet og på telefonen samt den hurtige behandling, når det føles alvorligt dårligt.</p> <p>Negativt: Frustrerende/bittert, at jeg efter en scanning med forandringer på skal indkaldes til opstart af behandling, men bliver glemt i et år, indtil jeg selv henvender mig med attack nummer to. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
2	<p>Det er blevet bedre i de sidste tre år. Jeg er altid glad, når jeg kommer hjem. Og jeg har samme personer at snakke med. Det betyder ro/tillid. Jeg er i gode hænder. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
4	<p>De er altid søde og imødekommende. Det betyder rigtig meget at blive hilst på ved navn, når man ankommer. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
15	<p>Alle er mega flinke på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
9	<p>Kritik: I forbindelse med besøget, hvor jeg havde behov for at tale med læge om sygdomsproblematik, vil jeg hellere indkaldes igen end at tale med én, som ikke aner noget om det, jeg spørger om. [Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad
6	<p>Jeg har opfattelsen af, at jeg selv skal holde ambulatoriet fast på dets opfølgning og tidsforbrug på undersøgelse. Statusattest til kommunen har taget [mange måneder]! Trods flere telefoniske henvendelser. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I ringe grad
17	<p>I første udredning var der meget lange ventetider på undersøgelser i offentligt regi. Derfor valgte jeg at få nogle undersøgelser på privathospitaler, men det giver et meget frustrerende forløb. [Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	I ringe grad
8	<p>Jeg er Tysabripatient, hvilket gør oplevelsen ved besøg på klinikken meget tryk og forudsigelig. [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
10	<p>I gør det godt.</p>	Uoplyst
11	<p>Det gøres sådan set meget godt. [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
14	<p>På Scleroseklinikken i Aarhus er de ALTID venlige, imødekommende, lydhøre og hjælpsomme. Både pr. telefon og på stedet. [Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
19	<p>Jeg ville rigtig gerne, at der var mere tid til samtalen med lægen. At lægen fortæller, hvad blodprøver viser, og jeg skal ikke spørge til det, da jeg mener, det er en del af undersøgelsen. Generelt er alt personale imødekommende og venlige, trods at de har meget travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
13	<p>Altid venligt og imødekommende personale. Man kommer altid ind til en ny personale hver gang. [Relationer til personale/Pleje]</p>	Ved ikke













ID	Kommentarer - F-Hoved	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Lægen var venlig, smilende, empatisk og god til at informere. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 4	Der er desværre meget lang ventetid til første undersøgelse og til kontrolbesøg. [Ventetid]	I høj grad
 2	Der er for lang ventetid ved telefonen. [Ventetid]	I meget høj grad
ID	Kommentarer - F-Demens	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Ambulatoriet var godt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - F-AMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 5	Pga. diagnosen har jeg konsulteret egen læge. Denne har pga. manglende viden kontaktet ambulatoriet telefonisk, uden der er ringet tilbage. Han har nu sendt en skriftlig henvendelse. Samlet er der gået en måned siden diagnosen, som er skræmmende, og jeg har ikke fået supplerende oplysninger. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 6	Behandlingen virker, men hvis der var tid til hver gang at undersøge for optimale indsprøjtningsteder, kan den formodentlig virke endnu bedre. Af og til har lægen tid til at forsøge sig lidt, men det er efterhånden sjældent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 2	Dejligt, at jeg kunne puttes ind. Det ville være godt, hvis de kunne håndtere ønsket om tidligere tider. De oplyser mig, at det kan systemet (pt.) ikke tage hensyn til, og at man ikke har ressourcer til at tjekke det manuelt.	I meget høj grad
 12	Udgifterne til vejen til og fra Århus Universitetshospital er meget omstændige og tager tid at få refunderet.	I meget høj grad
 8	Alle var venlige og imødekommende. Dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 14	Der kunne godt være bedre plads til kørestolsbrugere, især folk i el-kørestol. [Fysiske rammer]	I nogen grad
 17	Var til undersøgelse ved læge NN med efterfølgende medicinering. Svært efterfølgende at få kontakt med kontaktperson/sygeplejerske vedrørende spørgsmål om medicinens virkning/eventuel ændring (telefonid om morgenen meget optaget). Har jo ikke mulighed for kontakt med læge NN. [Kommunikation og information]	I nogen grad
 25	Mødte udelukkende imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

✎	28 Måtte få privat undersøgelse pga. EKSTREM ventetid på over 6 måneder. [Ventetid]	I ringe grad
✎	1 En forbedring kunne være, at da dette og forrige var et meget kort kontrolbesøg (der var kun to meget enkle spørgsmål fra behandlers side). Så kunne det ligeså godt være klaret telefonisk eller via mail. Det vil formentlig spare alle (patient og behandler) tid. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	3 Lang ventetid og manglende kommunikation i forhold til prøver og det videre forløb. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
✎	9 Mangel på koordination. Vi sad og ventede i 45 minutter, inden vi fik besked om, at der var ventetid. Parkeringsmulighederne! [Fysiske rammer, Ventetid]	Uoplyst
✎	13 Den første gang kunne have været bedre. Var meget bange og i tvivl om, hvad jeg skulle. Så det kunne være bedre.	Uoplyst
✎	19 Sød og venligt personale. Jeg var meget glad for, at sekretæren ikke lod sig påvirke af, at jeg ikke kunne huske, om jeg havde været der før. Det er dejligt at personalet er erfarende med, hvilke påvirkninger sygdommen kan have på hverdagen. Tit mødes man af skepsis, når man husker dårligt, men her var hun åben og accepterende. Tak! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	24 Jeg er meget tilfreds med den behandling, som jeg får, når jeg er til kontrol. Lægen, som jeg var tilsluttet, har altid god tid, både til kontrol og til at svare på eventuelle spørgsmål i forbindelse med min sygdom, så jeg går trygt derfra hver gang. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	31 Dejligt at møde fagligt, kompetent personale, såvel sygeplejerske som læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

NEUROLOGISK AFD. F

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

ID	Kommentarer - F2-Dag	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 7	Skuffet over så lang ventetid der er, på at jeg kan få svar/afklaring på mit fremtidige forløb. Skuffet over, at to læger kan stille vidt forskellige diagnoser ud fra samme CT-scanning!	I ringe grad
 1	Alt var som forventet i mit forløb. Jeg havde ingen ønsker om at træffe nogle beslutninger om behandling på dette område, som jeg ikke kender noget som helst til.	Uoplyst
 2	Det drejede sig om medicin, som vi ikke havde forstand på.	Uoplyst
ID	Kommentarer - F-SMERTE	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Jeg har i [mange år] haft STÆRKE SMERTER i mit hoved. Livskvaliteten er næsten lig nul. Jeg kan håbe på hjælp, men alle mener, det ikke kan lade sig gøre! Jeg råber stadig om hjælp.	Ikke relevant for mig
 5	Fik en virkelig god forklaring på min tilstand. Fik tilbudt tabletter, men afslog, da jeg har prøvet med tabletter, og det gjorde lige ondt med eller uden. Det var en ualmindelig sød [] læge, der gav sig god tid til at forklare mit helvedesild [].	Uoplyst
ID	Kommentarer - F-SKLEROSE	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Udredning af sygdommen skelrose har været god og jeg har haft kontakt til samme læge på skelroseklinikken.	I høj grad
 18	Jeg er [syg]. Hvis i finder en kur, så sig til :-).	I høj grad
 2	Jeg er meget glad for, at efter [flere] år har jeg de samme personer, der tager sig af mig. Det er kanon. De [] år har givet mig mange frustrationer!	I meget høj grad
 15	Som det fremgår af mine svar, har jeg fået en yderst kompetent behandling på Skleroseklinikken.	I meget høj grad
 9	Øget min viden om symptomerne, så de er lettere at leve med.	I nogen grad
 17	Blev afsluttet uden reel forklaring på symptomer. Ønskede at forblive tilknyttet, så der var mulighed for rådgivning.	I ringe grad
 19	Jeg er sclerosepatient og afhængig af de medicinske tilbud, der er.	Uoplyst

ID	Kommentarer - F-Demens	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Jeg var til en tre timers undersøgelse med bare en neuropsykolog.	I høj grad
 3	Jeg syntes ikke, de piller jeg har fået virker. Jeg har hovedpine i høj grad og kan ikke sove om natten, har det skidt.	Uoplyst
 4	Da [patienten] er blevet en del dårligere siden besøget, er det svært at svare rigtigt. []	Uoplyst
ID	Kommentarer - F-AMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 10	Udfyldt i samarbejde med ægtefælle/ledsager.	I høj grad
 23	En ros til NN fra Neurologisk på andet hospital for hurtig og god behandling.	I høj grad
 2	Jeg bliver altid taget med på råd i forhold til, hvordan det er gået og mængden af medicin. Rigtig god kommunikation med NN.	I meget høj grad
 32	Foreslår én ambulatoriedag om ugen med sene konsultationer f.eks. til klokken 16.	I meget høj grad
 26	Der er endnu ikke truffet beslutning omkring behandling.	I nogen grad
 4	Mit helbred kan ikke forbedres.	Uoplyst
 20	Kontrol hos anden læge efter en bypassoperation []. Yderst tilfreds med min behandling.	Uoplyst
 21	Jeg er glad for, at det er den samme læge, som er der hver gang, når jeg bliver indkaldt.	Uoplyst
 24	Jeg kan give Neurologisk Ambulatorium mine bedste anbefalinger.	Uoplyst

