

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Neurokirurgisk Afdeling NK  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af 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 54

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

# Indholdsfortegnelse

- 1 Indledning .....3
- 2 Kommentarsamling.....5



# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	399
Besvarelser fra patienter:	270
Afdelingens svarprocent:	68%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **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 fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

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

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

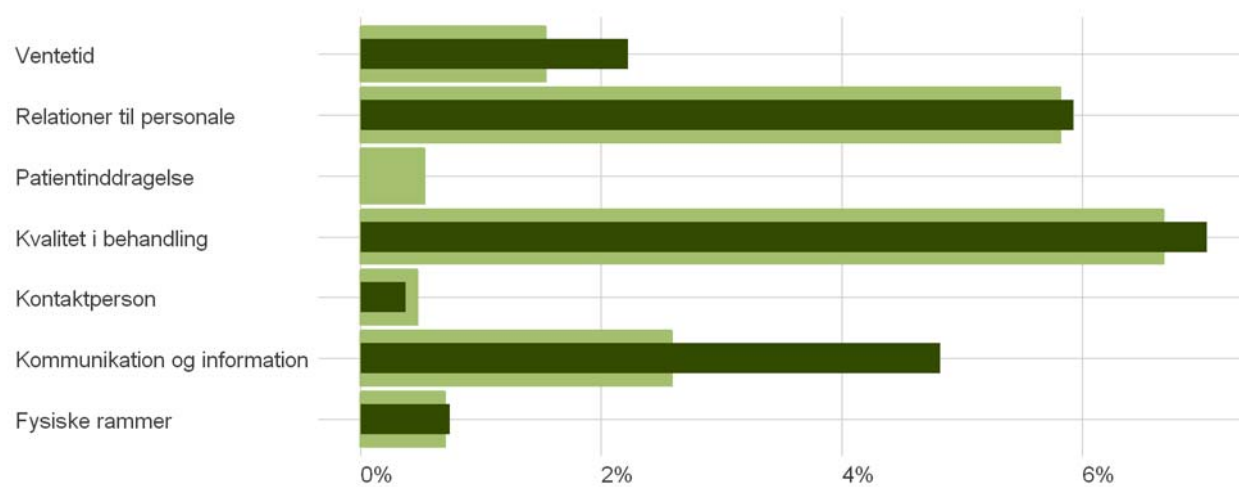
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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

Andelen af afdelingens patienter der 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.)





## Neurokirurgisk Afdeling NK

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium NK	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Alt i alt en både fin og professionel modtagelse!	I høj grad
3	Jeg fik en akut tid og var derfor forberedt på, at der kunne være ventetid.	I høj grad
4	Det var lidt svært at finde rundt på det store hospitalsområde, selv med den tilsendte oversigt over alle veje og bygninger. Når man kommer kørende alene og skal parkere, var der lang vej hen til afdelingen. .	I høj grad
5	Man kunne melde sig en sms-tjeneste (1 kr. pr. modtaget sms), hvis man ønskede, at få [kendskab til] det korrigerede mødetidspunkt samt årsag.	I høj grad
6	Fire timers ventetid.	I høj grad
8	Der var mange patienter. Personalet var meget opmærksomt. Positiv oplevelse.	I høj grad
17	Der skulle have været et spørgeskema med min indkaldelse, men dette var ikke umiddelbart åbenlyst, og jeg måtte derfor besvare dette på stedet. Dette er ikke optimalt for stedets effektivitet, og det er min formodning, at det var medårsag til ventetiden.	I høj grad
28	Har fuld forståelse for forsinkelser. Der kan være akutte ting eller samtaler, der trækker ud. Jeg kan jo også godt lide, de tager sig tid til mig, hvis der er behov.	I høj grad
34	Efter en times ventetid henvendte jeg mig i Receptionen. Tilsyneladende var jeg blevet "glemt", da der blev spurgt, om jeg havde henvendt mig ved ankomsten. Hvilket jeg havde, og jeg havde afleveret det medbragte og udfyldte spørgeskema.	I høj grad
38	Det var bare så godt, at det er svært at komme med forslag til rimelige forbedringer. Det skulle da lige være et glas champagne til velkomstdrink.	I høj grad
40	Tidspunktet kunne godt planlægges lidt bedre.	I høj grad
43	Ventetiden var ikke mere, end hvad vi ventede, dog var den ganske kort, hvilket ikke krævede nogen information.	I høj grad
44	Nej, i min indkaldelse, var jeg jo blevet forberedt på, at der kunne være lidt ventetid. Men der måtte gerne have været en "seng" eller andet, som jeg kunne hvile på, da det var en rygoperation, som jeg skulle igennem.	I høj grad
57	Altid venligt og imødekommende personale.	I høj grad
64	Jeg var forberedt på ventetid, da I allerede havde informeret mig i indkaldelsen, at ventetid kunne forekomme.	I høj grad
69	Rigtig fin.	I høj grad
72	Hvis man kommer fra Sjælland, kunne det være rart, hvis ens tid kunne planlægges til færgens gule priser.	I høj grad
74	Jeg oplevede det ikke som et problem. Jeg kunne se der var travlhed. Da jeg ved det er kirurgisk afdeling, må det forventes.	I høj grad
75	Alt gik fint.	I høj grad
76	OK.	I høj grad
77	Venlig og behagelig modtagelse.	I høj grad

85	Jeg blev modtaget meget venligt og kom i god tid som foreslået i indkaldelsen, men oplevede kun kort ventetid, medens den konsulterende læge læste papirerne igennem.	I høj grad
88	Jeg kom lidt før ned til røntgen og kom ind noget før, fordi en anden var udeblevet. Da jeg så kom op til ambulatoriet var jeg jo igen i god tid. Jeg havde dog lidt ventetid i forhold til det planlagte.	I høj grad
1	Venlig modtagelse. God vejledning. Jeg var helt klar over ventetiden, idet jeg kunne se dem, der skulle ind før mig. Helt OK.	I meget høj grad
10	Venligt og professionelt.	I meget høj grad
11	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
12	Ventetid kun en halv time. Det må jo være svært at beregne, hvor meget patienterne har at spørge om.	I meget høj grad
19	Meget venlig modtagelse. Tror ikke, det kan gøres bedre.	I meget høj grad
20	Jeg kunne godt tænke mig nogle bedre stole at sidde i. De nuværende er nogle ganske flotte designerstole, men jeg finder dem ikke behagelige at sidde i.	I meget høj grad
21	Vi blev godt modtaget, både sygeplejersken og læger NN havde stor forståelse for [patienten], som skulle opereres. Hun er psykisk handicappet og skal helst have tingene på en bestemt måde. Ikke så meget snak, der var de meget lydhøre, hvilket gjorde det til en god oplevelse for både patienten og os som pårørende.	I meget høj grad
24	Modtagelsen var som forventet. Jeg følte mig velkommen.	I meget høj grad
25	Helt perfekt, og som altid på afdelingen seriøs behandling samt hyggesnak indimellem.	I meget høj grad
30	Modtagelsen fungerer rigtig godt, og de er alle utroligt søde.	I meget høj grad
32	Vi skulle lede lidt, før vi kunne finde det sted, hvor vi skulle henvende os. Det forekommer mærkeligt, at receptionen ligger langt inde på en gang. Og det må give en masse uro med folk, der trasker frem og tilbage.	I meget høj grad
33	Modtagelsen fungerer godt, og jeg har ingen forslag til forbedringer.	I meget høj grad
37	Jeg synes, det var en fin modtagelse, og kun hvad jeg vil kalde almindelig ventetid, og hvor vi var blevet vist hen i venterummet.	I meget høj grad
41	Kompetent og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
47	Hospitalet er bare helt i top efter min mening.	I meget høj grad
48	Venlig receptionist, som var hjælpsom. :-)	I meget høj grad
51	Vi var blevet presset ind i kalenderen med kort varsel, så det var fuldt forståeligt.	I meget høj grad
53	Dejligt at opleve, at der var god tid til mig. Forklarer hvad der skulle ske, både ved læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
55	Venlig og kompetent modtagelse.	I meget høj grad

✎ 59	Der skal være nogle stole man kan bruge, når man har dårlig ryg m.m.	I meget høj grad
✎ 65	Alt var rigtig fint. Jeg kom i god tid og kom alligevel til med det samme.	I meget høj grad
✎ 80	Det er helt almindeligt med ventetid på 30-60 minutter. Og det kan godt føles som lang tid, hvis man sidder og har ondt. Men jeg ved ikke, om det er noget, der kan gøres noget ved.	I meget høj grad
✎ 84	Vi havde en meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
✎ 86	God fornemmelse i den situation som jeg var i.	I meget høj grad
✎ 87	Jeg meldte min ankomst, men den blev ikke noteret, så det var, kun fordi jeg selv var opmærksom, at jeg nåede at komme ind til min konsultation.	I meget høj grad
✎ 90	Alt gik fint. Kom til samtale med læge på nøjagtig det klokkeslæt, jeg var sat til at møde!	I meget høj grad
✎ 91	Super kort ventetid og ganske forventet, når der skal mange igennem systemet :-). God service fra et smilende personale, også selv om man kunne se, at de havde travlt.	I meget høj grad
✎ 93	Den bedste hospital i Danmark. Alt som jeg kan sige.	I meget høj grad
✎ 94	Det fungerer perfekt.	I meget høj grad
✎ 7	For [få] pladser i venteværelset, måtte stå op og vente. Det var der en del, der gjorde.	I nogen grad
✎ 29	Dårlig information fra personale. Ventetid næsten fem timer!	I nogen grad
✎ 36	Ansæt flere læger og sygeplejersker.	I nogen grad
✎ 39	Hvis folk kommer med stærke smerter, de netop har fået besked på samme hospital kan nu opereres væk (symptomerne har stået på i [en årrække]). Jeg synes ikke, at man kan fortælle patienten, at det alligevel ikke vil hjælpe noget. Så i stedet for den dag de har bedt om at sætte ? Til at den snak i den forbindelse kan man bare gå hjem efter [kort tid]. Man får en underlig fornemmelse af de alligevel ikke kan/vil hjælpe én.	I nogen grad
✎ 60	Sygetransporten [mellem to sygehuse] afhentede mig to timer før planlagt operations tidspunkt, hvilket nok lige var sent nok.	I nogen grad
✎ 67	Jeg var forberedt på ventetid, da jeg havde fået en akut-tid dagen forinden. Der var ikke mere ventetid end rimeligt.	I nogen grad
✎ 89	Giv oplysning om hvor lang ventetiden er og, hvis muligt, årsagen hertil.	I nogen grad
✎ 61	Jeg fik tilsendt det forkerte standardbrev elektronisk. Personalet var ikke helt bevidst om, hvilke scanninger og lignende, jeg havde været igennem på forhånd, og der var derfor en stor fejl i kommunikationen, da jeg havde fået brev om fastende indlæggelse, men i stedet bare skulle ind til en samtale, hvor sygeplejersken slet ikke vidste, hvad jeg havde været igennem. Da jeg endelig skulle undersøges, ventede jeg i syv timer uden rigtig at vide hvorfor, og var derfor fastende i 20 timer. Kommunikationen og servicen var rigtig dårlig, men da jeg kom ud til Skejby blev der lavet om på det.	I ringe grad
✎ 83	Jeg er kommet i ambulatoriet igennem mange år og er altid blevet taget godt imod, selvom de tit ikke vidste, at jeg kom. Jeg har en specialaftale med min læge. Jeg ringer i dag og i morgen er jeg i ambulatoriet. Tryghed.	Ved ikke

## Neurokirurgisk Afdeling NK

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium NK	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
16	Jeg har ikke manglet informationer.	I høj grad
17	Igen spørgeskema ved indkaldelsen. Evt. bivirkninger ved medicin, jeg skulle reagere på.	I høj grad
23	Utilfredsstillende konsekvent at blive henvist til egen læge. Det forekommer som en let udvej for personalet.	I høj grad
30	Jeg syntes, at efter min operation er der ingen, der fortæller mig, hvordan jeg kommer videre med de komplikationer, der er opstået. Ingen fortæller mig, du skal lige gøre sådan, bare tag flere piller. Jeg savner virkelig én, man kan tage fat i, som kan vejlede mig. Tjekkede op med det, der hedder patientkontoret, men det går jo [tilsyneladende] kun ud på at søge erstatning. Jeg er altså bare interesseret i, at bliver ok igen, og helst bedre end før operationen. Men det er umuligt at få nogen i snak, og min egen læge henviser til sygehuset?	I høj grad
32	Jeg mangler i høj grad en bredere tilgang til at få afklaret, hvad jeg fejler, og hvordan jeg kan behandles/ leve med det. Jeg undres over, at det er en god ide at sende mig frem og tilbage mellem læger/afdelinger/ egen læge frem for, at nogen sætter sig rundt om et bord og får lavet en afklaring. Jeg har f.eks. været indlagt på Neurologisk og herefter været sygemeldt i [flere måneder] med en [specifik diagnose], før lægen ved dette ambulante besøg forklarer, at min [diagnose] ikke kan give de symptomer, som jeg er mest belastet af. Nu ved jeg så ikke, hvad der giver symptomerne, og min egen læge ved ikke, hvor hun skal sende mig hen. Der er ingen afklaring på, hvordan jeg skal komme videre. Jeg er fortsat sygemeldt. [].	I høj grad
38	Det har jeg ikke manglet.	I høj grad
49	Lægen kunne intet gøre for mig og kunne intet fortælle om, hvor man kunne få hjælp, eller hvordan jeg kunne få det bedre. Ingen hjælp overhovedet. Jeg kunne kontakte min egen læge. Og starte forfra.	I høj grad
57	Kunne godt tænke mig, at der blev spurgt ind til egne erfaringer, som kunne være med til at hjælpe andre patienter, og synes, at det kunne være rart med tværfaglig viden, hvor personalet kan gennemskue skjulte symptomer i forbindelse med sygdom på tværs ved symptomer. F.eks. at luftvejsproblemer også kan være neurologiske problemer, at kroppens symptomer gennemskues, at det stammer et andet sted fra. I stedet for kun viden om én ting.	I høj grad
73	Har ikke manglet information.	I høj grad
76	OK.	I høj grad
78	Hvordan svaret kom.	I høj grad
1	Der var ikke nogen mundtlig forklaring af, når jeg var blevet opereret. Men jeg fik udleveret nogle papirer herom.	I meget høj grad
4	Mit første besøg hos Neurokirurgisk Afdeling i Aarhus. Helt i gennem top behandling og stemning hos personalet. Derfor tog jeg hjem med en god fornemmelse af at have fået god information om min tilstand.	I meget høj grad
14	Efter lang ventetid på opdatering af situationen fik min kone besked på, at jeg skulle henvende mig til egen læge ved akut forværring. Hvorfor, når jeg havde fået udleveret et kontaktkort.	I meget høj grad
15	Vi blev lovet en mail med information om sygdommen, da jeres printer ikke virkede. Denne har vi DESVÆRRE ikke modtaget. Hvis muligt, ønsker vi denne på mail [].	I meget høj grad

18	Det ambulante besøg helt overflødigt. Spild af såvel lægens, som min, tid og patienttransport. [].	I meget høj grad
19	Ingen mangler. Fortsæt med jeres gode arbejde. Det har været med til at gøre en svær tid nemmere.	I meget høj grad
26	Kun ros, ingen ris.	I meget høj grad
37	Opfølgningen på min operation er foregået pr. telefon første gang [et par uger] efter, og jeg skal igen [adskillige uger] efter. Jeg kunne godt lide at vide, hvem jeg kunne henvende mig til imellem de to gange. Jeg kunne godt have brugt mere information om mit forbrug af smertestillende, om hvad der var vigtigt at lytte efter, og om hvorfor jeg skulle tage det de første tre til fire uger. Ellers super behandling og personalet lyttede meget til mig. Det er bare svært at spørge om det, man ikke ved.	I meget høj grad
44	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
62	Har prøvet [] forskelligt kolesterolmedicin. Uanset hvad får jeg hovedpine af det hele. Det kan min læge ikke forstå. De andre patienter har ikke hovedpine. Lyder nærmest som: "[Ti stille] brokkehoved". Så jeg må nok leve med hovedpine, til jeg giver op.	I meget høj grad
70	Jeg har indtil videre haft et længere [flere uger langt] forløb på Neurokirurgisk Afdeling. Det er forløbet helt fantastisk bortset fra en enkelt mindre misforståelse vedrørende kommunikationen. Selve operationen er nu afsluttet. Vi afventer patologerne, og indkaldelse er netop tilsendt til mig for opfølgende undersøgelser og samtaler. [] Sammenholdt med en indkaldelse til operation fremsendt [dato] uden nærmere angivelse af planlægning, formål, egen forberedelse og medicinering, herunder blodfortyndende medicin m.m. er det de eneste skønhedspletter, jeg kan få øje på. Det kan dog ikke overskygge kvaliteten af indholdet i indkaldelserne i øvrigt hhv. til Viborg og Aarhus Universitetshospital. Og slet ikke hele det samlede forløb: Det har helt igennem på alle niveauer været en særdeles positiv oplevelse, og fra jeres side både professionel og dedikeret. Selve operationen, den efterfølgende intensive overvågning, og ikke mindst plejepersonalets engagement var ubetinget på allerhøjeste niveau. Maden var også helt i top. Sund og nærenede og rigeligt af den med tilhørende desserter og kage. []. Alt andet har været helt i top, eller som jeg sagde til min søster: "På en skala fra 1-10 får de 11.	I meget høj grad
75	Intet at tilføje. Alt gik vel.	I meget høj grad
80	Al information har været upåklageligt.	I meget høj grad
81	I forbindelse med samtale inden operation blev jeg informeret om indgrebet, hvilket jævnfør den pågældende sygeplejerske IKKE var det samme, som jeg tidligere havde fået at vide af lægen. I forbindelse med selve operationen spurgte jeg så lægen om indgrebet, og han fortalte, at det, sygeplejersken havde informeret mig om, var forkert.	I meget høj grad
29	Efter undersøgelsen var der en kort beskrivelse af det de havde observeret, og at de havde fjernet en polyp, dette skulle undersøges, dog mente de ikke det var noget, har siden ikke fået nogen svar på om det var noget!!	I nogen grad
39	Jeg fik efter [mange] år med rygsmerter endelig besked om, at jeg kunne få en operation, endda hurtigere (ventetid) end normalt, hvilket jeg var meget glad for. I stedet fik jeg at vide, at det nok ikke var det, jeg havde smerter af [de fleste] timer i døgnnet. Derimod kunne [] tage mine smerter, men han tegnede et skrækbillede af, hvor galt det ofte gik. Det er jeg naturligvis meget ked af og håber sagen kan genoptages snarest! (Min læge står også noget uforstående), men kan ikke rigtig gøre noget udover piller, der næsten ikke hjælper.	I nogen grad
45	Jeg måtte selv ringe og rykke for opfølgning, da det var blevet glemt.	I nogen grad
67	Besøget var udelukkende et spørgsmål om et videre forløb, og det blev der taget stilling til på relevant måde.	I nogen grad
55	Har haft god information hele vejen igennem.	Ikke relevant for mig



## Neurokirurgisk Afdeling NK

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium NK	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
7	Lægen kiggede på de forkerte billeder, han havde slået [den forkerte patient op].	Ja
9	Mine scanningsbilleder var ikke kommet frem.	Ja
18	Helt unødvendigt at indkalde mig før resultatet af scanningen forelå. Den var afgørende for evt. behandling og videre forløb.	Ja
22	Den læge, der tilså mig, kunne ikke håndtere den tekniske færdighed, der var påkrævet for at afhjælpe mit problem.	Ja
27	Fik ikke sovemedicin med hjem, som lovet.	Ja
42	1. Tjek ind med sygesikringsbevis blev ikke registreret. 2. Tid til scanning af hoved betyder efterfølgende at min ventil skal stilles. Når jeg så kommer på afdelingen for at få ventilen stillet, bliver jeg sat i kø til det, da det ikke er registreret i deres register. Ventetid til mig. Den længste ventetid var tre timer på noget, der tager tre minutter [].	Ja
45	Der gik 2 uger, inden jeg fik besked om, hvad der skulle ske, og beskeden kom kun efter at jeg ringede og rykkede for den.	Ja
52	Jeg fik forkert informationsmateriale udleveret. Jeg kontaktede derfor personalet et par dage senere, da jeg forstod materialet. Jeg fik tilbudt fremsendelse af andet materiale, som omhandlede den operation, som jeg skulle have, men operationen gik alligevel galt. Jeg kan i dag, [mange] måneder efter, kun gå nogle få meter ved hjælp rollator. Jeg har efterfølgende været indlagt i [nogle] måneder på VCU til genoptræning. Herefter går jeg [] til optræning hos en kommunal fysioterapeut, plus [] hos en privat terapeut.	Ja
54	Scanningsbilleder var ikke tilgængelige (privat aktør havde taget billederne).	Ja
61	Fik tilsendt det forkerte brev.	Ja
62	Nok ikke en god ide at skære i det gamle arvæv. Han prøvede et nyt sted, og det fungerede.	Ja
71	Blev indkaldt til samtale vedrørende en eventuel rygoperation, der overhovedet ikke havde været på tale. Samtalen drejede sig om et samlet resultat efter mange undersøgelser, hvor resultatet endte med en besked om [cancer].	Ja
87	Min ankomst blev ikke noteret.	Ja
92	Lægen var ikke forberedt og kunne ikke hente scanningsbillederne ned, så han ringede til mig senere, da vi var kørt hjem.	Ja
39	Jeg har været ved fysioterapeut mange gange. Senest over en periode på et år. Hun sagde til sidst, at de ikke kunne gøre noget, men at jeg skulle til en specialist i nyresygdomme, som ville kunne hjælpe mig. Det mener jeg nu slet ikke, jeg har opnået. Smerterne er der stadig, og en stor operation er på det kraftigste blevet frarådet, da de ikke er dygtige nok på dette område og nu står jeg her, hvad skal jeg dog gøre.	Uoplyst

## Neurokirurgisk Afdeling NK

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium NK	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
21	Vi er bare meget tilfredse med behandlingen. Skønt med så stor forståelse for personer med særlige behov. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
41	I forbindelse med min indlæggelse og operation på Aarhus Universitetshospital var det af meget stor og positiv betydning for mig, at jeg og min familie kunne benytte sygehushotellet og nyde gavn af dets faciliteter. [Fysiske rammer]	I høj grad
50	Total spild af tid, både min og lægernes, for at komme i ambulatoriet og få samme svar som læge NN gav [flere] dage tidligere. Vurderingen, lægerne foretog, af det videre forløb, kunne være givet skriftligt. Det er bl.a. hyppighed af opfølgende besøg og scanning. [Kommunikation og information]	I høj grad
55	Alt forløb tilfredsstillende.	I høj grad
63	Klar aftale om, hvad der var for nogle tal ved blodprøver i stedet for at sige, at intet svar var lig med gode tal. Giv besked i alle tilfælde [Kommunikation og information]	I høj grad
66	Vi følte os godt behandlet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
72	Jeg synes, at der skulle mere information til patient om risiko/ulemper ved hjemtransport. Jeg tænker igen på folk, der skal med færge tilbage til Sjælland. [Kommunikation og information]	I høj grad
73	Den læge, jeg skulle til samtale med, var optaget af operation, men ambulatoriet fandt hurtigt en anden læge, som forklarede mig om den forestående operation. Dette var helt ok. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
75	Ingen ris, kun ros. Hele forløbet har indtil videre været upåklageligt. Sødt og venligt personale, gode informationer, korte ventetider. Generelt rigtig god behandling. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
85	Jeg oplevede en meget venlig og særdeles engageret læge, som meget sikkert fortalte mig om mit problem, og hvordan det skulle håndteres. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Det var en positiv oplevelse at få lov at kikke med på scanningsbilleder, og få en forklaring på, hvor problemet sidder. Og få en snak med en kompetent læge som man kunne forstå. Efterfølgende opringning til sekretæren var en knap så positiv oplevelse! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
20	Jeg har været turen igennem et par gange før, så jeg har ikke haft så mange spørgsmål til forløbet. Men jeg har bemærket, at personalet altid/oftest var smilende og venlige og gode til at oplyse om, hvem/hvor jeg skulle henvende mig, hvis jeg havde spørgsmål. Det alene gav en form for tryghed. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
26	Alt var godt. I har et godt personale. Flot.	I meget høj grad



- 42 Når jeg får tilsendt indkaldelser til hospitalskontrol, står der mødetid osv. Når jeg render til undersøgelser, er det en stor mangel, at der ikke gøres opmærksom på, hvad det er, man bliver kaldt ind til. Ønsker, at dette kunne ændres, i stedet for at jeg skal ringe og spørge ind til, hvilken undersøgelse det drejer sig om.  
[Kommunikation og information] I meget høj grad
- 46 Vi har været meget tilfredse, hver gang vi har været i Ambulatoriet.  
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 58 Samtale med læge NN var trygt og tillidsvækkende.  
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 67 Jeg fik en god behandling. Der var en del ventetid undervejs, men det var forståeligt, når det var akut. Jeg kunne næsten ikke se, så jeg ved ikke, om der var rent. Jeg blev meget træt undervejs, og fik venligt tilbudt en seng. Jeg udfyldte et skema ved ankomst, men det var ikke mit indtryk, at det blev læst efterfølgende.  
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I meget høj grad
- 68 Jeg har været virkelig godt tilfreds med min kontakt med Aarhus Universitetshospital under mit sygdomsforløb.  
[Kommunikation og information] I meget høj grad
- 80 Jeg synes, at alt var perfekt. Altså lige bortset fra ventetiden, som, jeg tror, bliver svær at ændre, for det er jo vigtigt, at alle får den information, som er nødvendig, og det tager jo tid.  
[Ventetid] I meget høj grad
- 13 Ved en indkaldelse til operation, på en fastlagt dato ultimo [i begyndelsen af 2015], blev jeg klargjort til operationen allerede tidligt på dagen. Men efter adskillige timers ventetid på opvågningsstuen, og lovning på, at nu var det snart min tur, blev jeg sendt hjem med besked om, at man ikke kunne nå at operere mig denne dag. Det var noget frustrerende at skulle tilbringe en hel dag fra kl. syv til ca. kl. 17, og uden at måtte få hverken vådt eller tørt, for derefter at blive sendt hjem med en ny tid en uges tid efter. Alt personale var meget søde, forstående og beklagende over situationen, så jeg skal bestemt ikke klage over deres forsøg på at "trøste" en lidt utålmodig patient. Jeg ved ikke om der kunne gøres noget bedre?  
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I nogen grad
- 49 Sekretæren var utrolig sød og hjælpsom. Lægen var overhovedet ikke hjælpsom på nogen som helst måde. Jeg kunne selv finde ud af, hvad jeg ville gøre i min situation.  
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 57 Jeg savnede, at fysioterapeuten havde tid til at følge tilstrækkeligt op på mit forløb med f.eks. trappetræning. [Det] blev aldrig til noget på trods af, at fysioterapeuten vidste, at jeg boede i hus med trapper, og syntes, at jeg var træt efter et [flere] måneders forløb med intense smerter. Ja, det er man jo. Men manglede opfølgning, når man pludselig står med en ny situation med en dropfod efter et [flere] dages voldsomt intenst forløb. Men takker for hjælpemiddel [i form af] rollator til hjemmebrug. Men syntes, at et trappetræningskursus havde været meget relevant i forhold til mit forløb, selvom man bliver tilbudt genoptræning hjemme efter én måned. Er det vigtigt, at man er klædt ordentlig på inden udskrivelsen til hjemmet?  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 79 Mødte en læge, som var totalt uforberedt. Han så først på min journal, da jeg sad overfor ham. Har været igennem et langt forløb, og lægen måtte have hele historien fra mig. Regnede med, at han havde sat sig ind i min situation, så han kunne forklare mig noget.  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 5 Patienter og læger snakker et forskelligt "sprog". Man kunne virkelig spare mange penge/tid, hvis man lavede en form for "patient-undervisningsvideo", som lærte patienten at beskrive sine symptomer så detaljeret og præcist så muligt. Ved komplekse sager: Patienten skulle have adgang til et kort over kroppen, hvor man kunne hente skitser af områder af kroppen, hvorudfra man kunne præcisere, hvor det var galt. Herefter kunne/skulle patienten, gerne med tegninger, kunne give en dyb beskrivelse af symptomerne bedre for lægen. Det kunne være rigtig godt, hvis patienten kunne give/sende denne information på mail til lægen inden konsultation. Det kunne spare tid, og lægen var bedre forberedt på, hvad det måske kunne være og dermed forberede sig bedre til patientmødet. = med bedre udnyttede tid/penge bedre og ikke mindst hurtigere og bedre behandling. Det kunne være fantastisk :D.  
[Kommunikation og information] I ringe grad

- 22 Sikre sig, [at der er] en ansvarlig læge. Endvidere sørge for, at lægen følger op på behandlingen. Det er meget krævende at være den, der hele tiden har teten, når man er syg. Det er endvidere krævende at skulle ringe m.m. For at forklare, at behandlingen ikke er tilstrækkelig/ velfungerende og bede om nye initiativer. Det burde være lægen, der sikrer sig, at behandlingen er fuldført og korrekt.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 23 Som minimum bør narkosen være ude af kroppen inden udskrivning. Desuden bør man informere patienten grundigt om eftervirkninger af operationen. Manglende kompetence hos praktiserende læger samt manglende orientering om forløbet vanskeliggør hele processen.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 81 Efter operationen fik jeg smertestillende med hjem ([antal] stk.) samt lovning på recept til Pamol og Ibuprofen. Jeg måtte kontakte egen læge for at få recepter, da der aldrig kom noget fra hospitalet. Desuden blev min operation trukket i langdrag, hvilket gjorde, at jeg konstant havde kommunen på nakken.  
[Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 2 En mundtlig gennemgang af dagsforløb i forbindelse med indlæggelse til observation kunne være brugbart (havde et ufarligt ophold, men hvad må man og hvad skal man undgå? Må jeg gå tur udenfor? Må jeg bestille mad udefra og lignende). Måske en kort introduktion til faste indslag: "Vi er x antal sygeplejersker NN. Vi arbejder i x antal skiftehold. Hver gang, der er skift, kommer vi forbi og tjekker A og B. Hver morgen måler vi [diverse indikatorer]. Hver nat vækker vi dig og tjekker x." Noget i den retning.  
[Kommunikation og information] Ikke relevant for mig
- 3 Ambulatoriet har gjort alt, hvad der kunne gøres for mig. Hurtig indkaldelse og hurtig behandling. Hvis de andre afdelinger jeg har været på, havde været ligeså effektive, er jeg sikker på, at jeg i dag ikke ville have nogen mén. Så et kæmpestort tak fra mig.  
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 18 Hvorfor i alverden bliver jeg indkaldt med cirka følgende ordlyd: Der vil blive taget stilling til et videre forløb eventuelt undersøgelse, samtaler med læge NN osv. Ingen stillingtagen idet scanning af lidelsen ikke forelå, og her er fadæsen, hvilket den burde have gjort. Henvisning fra egen læge til ambulatoriet plus scanning dateret samtidig. Scannes først ca. en uge efter mit ambulante besøg og får 14 dage efter konklusionen []. Ingen koordinering mellem ambulatorium og røntgen. Værst er dog, at jeg skal vente to måneder før nyt besøg.  
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Slet ikke
- 32 Ambulatoriet var velforberedt og jeg fik klar forståelig besked. Min mand var med, og også han fik svar på sine spørgsmål. Jeg oplever ringe sammenhæng mellem ambulatorium, indlæggelse på Neurologisk [Afdeling] og dialog med egen læge. Jeg oplever ikke, at der er nogen, der "har" min sag, og jeg oplever, at jeg er helt alene om at ville være rask igen.  
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 39 Den [ene af lægerne] mente ikke, der var grund til operation, selvom jeg, som han kunne se, havde en diskosprolaps. Han mente ikke, det var der mine smerter igennem [flere år] kom fra, da der ikke var meget udstråling i mine ben, men påstod, jeg skulle have sat nogle skiver i, hvilket ville tage smerterne. Det frarådede han på det kraftigste. []. Han sagde direkte: Hvis du havde været min onkel eller bedstefar, ville jeg fraråde det på det kraftigste, og at det kunne være en meget farlig operation i min alder.  
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 64 Blev meget glad og imponeret over, at jeg havde fået en kontaktperson tilknyttet, og at hun ringede og informerede mig om, hvad der videre skulle ske, både før og efter min samtale med lægen på ambulatoriet. Især fordi jeg intet havde fået at vide fra Holstebro, efter min MR-scanning der, udover, at de sendte mig videre til jer.  
[Kommunikation og information, Kontaktperson] Slet ikke
- 4 Ikke flere specielle bemærkninger. Meget godt tilfreds. Uoplyst
- 8 Jeg fik en meget venlig og imødekommende behandling af kompetente personer.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 11 Medarbejderne var venlige og hjælpsomme, en meget fin oplevelse.  
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst

17	Det var godt, at der var fokus på den medicin jeg fik, og at der var risikogrupper, der ikke var taget vare på med den eksisterende medicin. Jeg ville gerne have deres skriftlige formulering af samtalen da jeg finder det bedre at kunne reflektere og forstå tingenes forløb via dette. I den forbindelse var afdelingen længe om at renskrive notaterne og gøre dem tilgængelig for andre i det offentlige system. [Mange] kalenderdage. Dette var vigtig for mig, da jeg fik oplyst en problemstilling/yderligere sygdom ved konsultationen som ingen andre i forløbet havde nævnt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
19	Der var bare styr på det. Venligt personale.	Uoplyst
29	Presset personale, samlebandsarbejde, lang ventetid pga. andet mere presserende. Hvilket er indlysende, da der er andre, der kan have mere brug for personalets hjælp end jeg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
35	Det er første gang, jeg var hos jer.	Uoplyst
38	Som forventet.	Uoplyst
56	Den største udfordring var at få parkeret. [Fysiske rammer]	Uoplyst
59	Har været syg siden den første uge på grund af infektion i sår. Jeg blev sendt hjem én time efter, de fjernede den slange i såret.	Uoplyst
60	Personalet var meget imødekommende, og min oplevelse af opholdet er yderst positiv. Udover den almindelige pleje/undersøgelser, var personalet altid klar til en snak om hverdagsting, som er med til gøre patienterne i stand til i nogen grad at abstrahere fra sygdommen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
82	Meget behagelig, imødekommende, men alligevel kompetent "atmosfære" i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
86	Jeg føler mig meget omsorgsfuldt behandlet. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
88	Jeg fik efter brækket nakke, kraven af den [i sommer] og kunne ifølge lægen starte genoptræning med det samme. Jeg ville blive kontaktet af kommunen. Først den [tre uger senere] blev jeg ringet op af en fysioterapeut og først [flere dage efter] fik jeg brev fra kommunen om at kunne vælge diverse fysioterapeuter. Det er for lang spildtid. Jeg gik dog selv straks i gang med at finde min egen fysioterapeut, lige efter jeg havde smidt kraven. Denne fysioterapeut har haft svært ved at få kontakt til lægen, der behandlede mig, således at fysioterapeuten ikke ved, hvor meget han må gå i gang med. Her kunne der godt ske noget forbedring [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
91	Rigtig god til at informere og få mig til at føle mig tryk til den efterfølgende operation. Gik derfra med ro i maven.	Uoplyst
31	De skal huske, når man ringer ind til dem, er det fordi, man har det skidt. Så de skal snakke pænt til én. Har prøvet det to gange nu. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke



