

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for ambulante patienter på
Neurologisk Afdeling F
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

© 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 Brugerindvøling, 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 | 315 |
|------------------------------------|-----|
| Besvarelser fra patienter: | 209 |
| Afdelingens svarprocent: | 66% |

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/.

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 [].

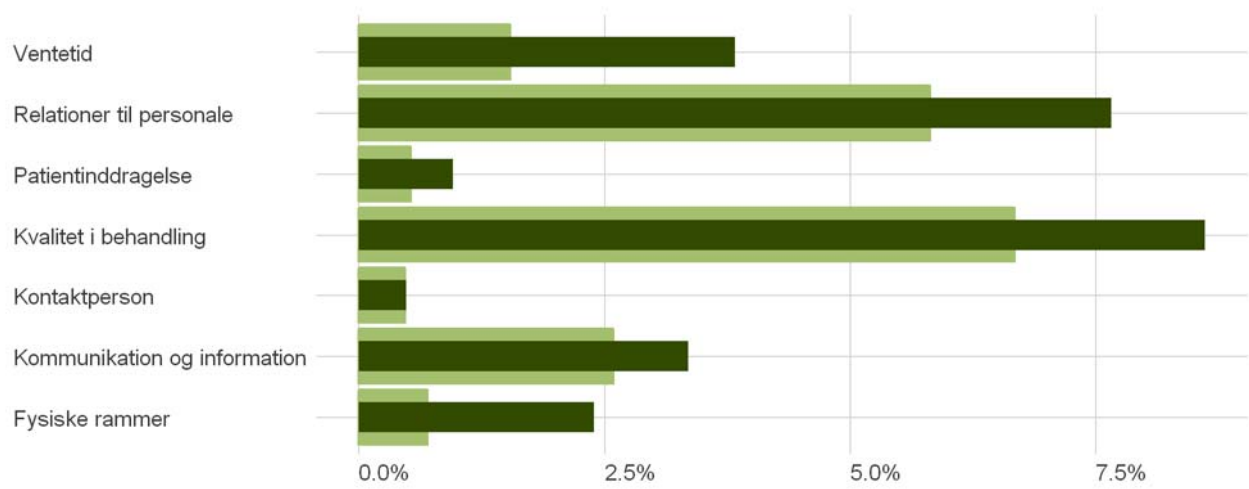
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Neurologisk Afdeling F

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

| ID | Kommentarer - Smerteklinik Neurologisk Ambulatorium | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|--|--|--|
|  15 | Det evige PROBLEM på alle sygehuse er parkering. Man kan køre rundt i timer uden at finde en parkeringsplads. | I høj grad |
|  1 | Når man er dårligt gående er det svært med parkeringspladser tæt på. | I meget høj grad |
|  5 | Jeg oplevede alt, fra jeg ankom, til jeg forlod klinikken som meget professionelt. Dog glemte de at udlevere et medicinskema. Det var ikke noget problem. Jeg ringede til ambulatoriet, de hjalp også, [hvilket var] meget professionelt. Alt i alt en meget god oplevelse. | I meget høj grad |
|  9 | Alt foregik som forventet. Der er dog et problem med personalets viden om transport til og fra afdelingen. De burde vide, hvem der bestiller! | I meget høj grad |
|  10 | Rigtig fint med kaffe mv. i venteområdet. | I meget høj grad |
|  13 | Modtagelsen var professionel og kompetent, samtidig med empati for min situation. | I meget høj grad |
|  16 | Det var, som man kunne forvente. Flink sygeplejerske, der dog var ny for mig. Men hun var ganske kompetent og flink. | I meget høj grad |
|  18 | Betalingsautomaterne i P-huset virkede ikke, så vi ventede over 20 minutter, og jeg havde derfor ikke den forventede tid til at amme min søn før den aftalte tid. Generelt er betalingsautomaterne alt for langsomme, men denne dag virkede de slet ikke. | I meget høj grad |
|  3 | Jeg fik en helt fin behandling. Jeg synes, jeg bliver mødt med grundighed og seriøsitet. | I nogen grad |
|  2 | Det kunne være rart, hvis man følte, at der blev lyttet til en, og det man sagde blev taget med i deres overvejelser. Desuden havde man følelsen af, at journalen var skrevet inden, man kom. Uanset, hvad man sagde, var der et modargument. Jeg havde brug for at blive lyttet til og taget seriøs, og det var bestemt ikke min opfattelse, da jeg gik ud fra afdelingen. Så alt i alt var det egentlig en ret dårlig oplevelse. | I ringe grad |
|  14 | Når man melder sin ankomst kunne det være rart at få en forventet ventetid at vide. I har ALDRIG været klar til tiden. | I ringe grad |
| ID | Kommentarer - Neurologisk Dagklinik F | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|  2 | Ventetiden var [lang]. Jeg fik blot at vide, at der var kommet noget akut, og at der var ventetid. Det kunne være rart at blive informeret i løbet af [den lange tid]! | I høj grad |
|  7 | Ventetid var omkring tre timer. Jeg blev set i deres akutambulatorium. | I høj grad |
|  22 | En positiv oplevelse. En fantastisk sygeplejerske med overblik, lydhør og handling. | I høj grad |
|  24 | Ventede i seks timer, men fik en SUPER service, da vi bad om at blive ringet op (tog derfor hjem i ventetiden). | I høj grad |
|  4 | Akut indlæggelse. Super forløb hele vejen igennem. Gode forklaringer undervejs, så tak. | I meget høj grad |
|  8 | En meget venlig modtagelse og forklaring herefter på, hvad der skulle ske. | I meget høj grad |







| | | | |
|---|---|--|---|
|  | 11 | Det var en supergod oplevelse med et meget venligt personale. | I meget høj grad |
|  | 14 | Fin modtagelse. | I meget høj grad |
|  | 18 | Jeg var super tilfreds med modtagelsen. | I meget høj grad |
|  | 21 | Blev henvist om formiddagen. Skulle til fire til fem undersøgelser. Kom først hjem om aftenen! Totalventetid på ca. fem timer! | I meget høj grad |
|  | 5 | Fik en god modtagelse og behandling. | I nogen grad |
|  | 9 | Der var lidt blandede udmeldelser til start, som gjorde tingene forvirrende. | I nogen grad |
|  | 10 | Manglende information, fik blot udleveret et skema, som ikke senere blev benyttet. Ventetiden kunne have været udnyttet med f.eks. blodprøvetagning. | I nogen grad |
|  | 20 | Ikke mere ventetid, tak. | I nogen grad |
|  | 26 | Det ville være rart, hvis man fik at vide, hvor lang ventetiden ca. var. Fik oplyst, at der ikke var ekstra ventetid, men ventede næsten en time og 45 minutter ekstra. Jeg kunne være gået et ærinde og sagtens nå tilbage. Desuden var personalet ikke ret imødekommende/venlige. Der var ikke meget respekt for, at patientens tid også er kostbar/værdifuld. | I nogen grad |
|  | 28 | Hvis nogen bare gad læse i journalen. 1. At man [har en aftale]. 2. Hvilken behandling der er planlagt. 3. 8 dages indlæggelse. Så en læge på sjattedagen, hverken før eller efter. Mangler fortsat at få talt med den læge, som indlagde mig, og som der er aftalt. Men jeg venter endnu. | I ringe grad |
| ID | Kommentarer - Demenslinik Neurologisk Ambulatorium | | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|  | 1 | Rimeligt med læsestof i venteværelset, det afkorter ventetiden. | Ved ikke |
| ID | Kommentarer - Ambulatorium | | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|  | 4 | Jeg synes, tingene fungerer. God information både under og efter, hvis der opstår problemer, kan jeg ringe. | I høj grad |
|  | 6 | Der var tale om en relativ kort ventetid. | I høj grad |
|  | 7 | Altid venlig betjening og man bliver vejledt til, hvilket lokale man skal i til behandling. SUPER. | I høj grad |
|  | 20 | Venligt personale. | I høj grad |
|  | 25 | Blev indlagt akut. | I høj grad |
|  | 1 | Personalet var meget venligt. | I meget høj grad |
|  | 5 | ☐ Alt var meget fint. | I meget høj grad |
|  | 8 | Mødte kun søde og venlige mennesker. | I meget høj grad |
|  | 9 | Ventetiden var uden betydning for mig. | I meget høj grad |
|  | 10 | Lægen sagde, da jeg kom ind: "Undskyld, men jeg skulle fra morgenen passe to jobs." :) | I meget høj grad |

| | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 11 | Ingen forslag. Ventetiden er til at klare og mindre end andre oplevelser. Et sødt, venligt og yderst kompetent personale. | I meget høj grad |
| ✎ 13 | Lidt mere udførlig vejledning til hvor jeg skulle vente, samt til hvor jeg ikke skulle vente. | I meget høj grad |
| ✎ 16 | Vi kom for sent, men kom til med det samme alligevel. | I meget høj grad |
| ✎ 18 | Modtagelsen fungerer meget fint her. | I meget høj grad |
| ✎ 21 | Jeg har ikke noget at klage over. Den fastsatte tid plejer at passe med få undtagelser, men det må man forvente. Hvad betyder det i det store regnskab, hvis man skal vente nogle få minutter. | I meget høj grad |
| ✎ 22 | Når man modtager indkaldelsesbrev, skriver I, at man skal henvende sig i receptionen. Gør man det, bliver man så meget formanende henvist til at logge sig ind med sygesikringsbevis. Det er selvfølgelig ok, men det burde I skrive i brevet i stedet. | I nogen grad |
| ✎ 23 | Forsinkelsen blev begrundet i travlhed på afdelingen. | I nogen grad |
| ✎ 24 | Da jeg kom til receptionen, var der ingen. Jeg ville gerne have, at en af personalet, der sad bag døren, havde kontaktet mig og fortalt, at der snart kom en sekretær. | I nogen grad |
| ✎ 19 | Vedlagte spørgeskema er irrelevant for mig. Også for omfattende. Kan sige følgende: Godt informeret både før, under og efter seancen, der er en del af et længere forløb. Følte mig i trygge og kompetente hænder ved undersøgelsen. På en skal fra nul til fem [over tilfredshed med forløbet, vil jeg give fem]. | Uoplyst |
| ✎ 17 | God modtagelse. | Ved ikke |

Neurologisk Afdeling F

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

| ID | Kommentarer - Smerteklinik Neurologisk Ambulatorium | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|----|---|---|
| 12 | Jeg har et rigtig godt samarbejde med Hovedpineklinikken og især sygeplejerske NN. Fra starten af min behandling på afdelingen har jeg følt, jeg blev hørt og min smerte var reel. De lyttede og støtter mig. Altid hjælpsom, og hvis jeg har forslag, giver de sig tid til at lytte og snakke. | I meget høj grad |
| 16 | Er desværre et kendt ansigt på Smerteklinikken, så de spørgsmål der måtte være, er nok blevet vendt hen ad vejen. | I meget høj grad |
| 8 | Før besøg troede jeg, det var noget helt andet, end det jeg var med til. Under besøg, intet nyt, end alle de andre undersøgelser, jeg har været med til. Bagefter var jeg meget overrasket over, at der var seks måneders ventetid for bare en samtale omkring medicin. | I nogen grad |
| 11 | Ét er, at man får at vide, at man kan kontakte Neurologisk i et bestemt tidsrum på telefon. Ét andet er overhovedet at kunne komme igennem på telefonen. Jeg prøvede i to uger de dage. Der var åbent på telefon, men det lykkedes ikke. | I nogen grad |
| 4 | Blev indlagt kort efter med [en betændelsestilstand] pga. for meget medicin, og blev ikke en skid klogere på, hvad jeg skal gøre. Og har stadig mange smerter i ryggen (lænden). | I ringe grad |
| ID | Kommentarer - Neurologisk Dagklinik F | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
| 3 | Alt var OK. | I høj grad |
| 10 | Ventetiden var vældig lang. | I høj grad |
| 17 | Gennemgangen af mig var meget grundig. | I høj grad |
| 19 | Sidste spørgsmål kunne jeg ikke krydse af pga. en fejlrubrik på min skærm, men jeg fik i høj grad information om ny medicin. | I høj grad |
| 4 | God information under hele forløbet. | I meget høj grad |
| 8 | Jeg luftede min frustration over mine symptomer, som minder om første gang, jeg havde blodprop. Jeg fik ikke rigtig nogen ide til, hvordan jeg kan tackle det, hvis det kommer igen? | I meget høj grad |
| 18 | Er i tvivl, om jeg blev informeret om eventuelle bivirkninger ved det blodfortyndende medicin, jeg blev ordineret. | I meget høj grad |
| 7 | Jeg blev ikke informeret om, hvad jeg skulle udredes for. | I nogen grad |
| 26 | Information om undersøgelsens indhold og at en mulighed er, at man f.eks. skal have foretaget en rygmarsprøve, inden man går derfra. Troede bare, at jeg skulle ind til en slags forundersøgelse/samtale. | I nogen grad |
| 28 | Misinformeret om den planlagte behandling. | Ved ikke |

| ID | Kommentarer - Demenslinik Neurologisk Ambulatorium | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|---|--|---|
|  | 2 Patienten kan ikke huske besøget. Pårørende ægtefælte svarer. Patienten accepterer, at ægtefælte svarer. | I høj grad |
|  | 4 Jeg er pårørende, og bad sekretæren om at tale alene med "lægen", men det fik jeg ikke lov til! NB! Har prøvet før, men samme udgang. | I høj grad |
|  | 3 Stadig for meget fagsprog. | I ringe grad |
| ID | Kommentarer - Ambulatorium | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|  | 26 Der var ca. 15-20 minutter til undersøgelsen. Til undersøgelsen var en [studerende] med uden min accept. Der blev bare sagt, at der var en studerende med. De 15-20 minutter gik med, at jeg blev udspurgt om nogle ting, som jeg i forvejen havde svaret i spørgeskemaet. Så for mig at se var jeg mere forsøgskanin. Der var ikke tid til, [at] jeg kunne stille spørgsmål. Så en formalitetsundersøgelse vil jeg kalde det. De lidt ældre læger har en arrogant attitude, og de er ikke så lyttende. | I høj grad |
|  | 9 Jeg ved, jeg må tage pårørende med til samtaler i det omfang behovet er der. Jeg havde en meget god samtale med min kontaktlæge, og føler jeg fik mere hjælp, end hvad jeg kunne forvente. | I meget høj grad |
|  | 14 Mangler specifikke oplysninger om den aktuelle og den fremadrettede udvikling og behandling af min sygdom. | I nogen grad |

Neurologisk Afdeling F

Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - Smerteklinik Neurologisk Ambulatorium | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|---|---|
| 2 | Efter første besøg blev jeg anbefalet at løbe fem kilometer hver dag og gå til psykolog. Psykologen kunne ikke hjælpe mig. Da der kom svar på scanningen efter LANG tid, da svaret forsvandt i systemet, og de havde smidt mit telefonnummer væk, fik jeg besked på, at jeg nu ikke måtte lave noget, der gjorde ondt eller forværrede min tilstand, indtil jeg var blevet undersøgt af en læge NN. Det var det stik modsatte af, hvad jeg havde fået at vide under det første besøg på afdelingen. | Ja |
| ID Kommentarer - Neurologisk Dagklinik F | | |
| 1 | Mit medicinkort blev ved en fejl suspenderet af den pågældende læge, og det tog flere dage og forgæves opkald, før nogle fandt ud af at spærre det op igen. Min konsultation blev ikke skrevet ind i journalen, så min egen læge kunne ikke efterfølgende følge op på mit besøg! | Ja |
| 27 | Manglende scanning af betød lang ventetid. | Ja |
| 28 | Jeg var indlagt. | Uoplyst |

Neurologisk Afdeling F

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

| ID | Kommentarer - Smerteklinik Neurologisk Ambulatorium | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 11 | Kunne godt prøve at ringe tilbage, når man har forsøgt at lægge besked. [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 13 | Jeg kan sammenligne besøg på Hospital i anden by, og på Århus Universitetshospital! Den behandling der gives på andet Hospital vil jeg give tre i forhold til behandlingen i Århus. Jeg har desværre været bruger af sygehusystemet rigtig meget de sidste 2 1/2 år. Jeg blev fejlbehandlet flere gange i anden by! Mine oplevelser i Århus vil jeg give ti. Personalet er professionelt, fagligt og kompetent. Man møder empati. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 15 | Lægen var meget forstående og havde sat sig godt ind i sagen. Hun forklarede mig alting og gav mig alternative muligheder for videre behandling. Jeg fik også et direkte telefonnummer, hvis der opstod spørgsmål, når jeg kom hjem. Alt i alt den bedste behandling jeg har fået i min lange lægehistorie. Mange gange føler man sig som noget, der bare skal overstås. Det var ikke tilfældet her. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 16 | Alt i alt flinke og rare folk. Især NN har været særdeles kompetent. | I høj grad |
| 17 | Sygeplejersken kender mit forløb, giver sig tid, spørger ind til min hverdag og ikke kun min dårlighed, og hun giver gode råd i et direkte sprog. Hun virker meget kompetent. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 7 | Under indlæggelse var der ikke meget, som var tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 14 | Intern kommunikation bør forbedres. | I nogen grad |
| 4 | Synes ikke lægen hørte på, hvad jeg sagde. Har gået med dårlig ryg i [nogle år] og ved ikke, hvad jeg skal gøre. Får en masse smertestillende (morfin). [Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| 5 | Tilgængeligheden for kørestolsbrugere til klinikken er mildest talt elendig. Jeg havde heldigvis min hustru med, der kunne hjælpe mig. Hvis ikke, kunne jeg ikke være kommet ind på klinikken. [Fysiske rammer] | Uoplyst |
| 6 | Bedre skiltning! [Fysiske rammer] | Uoplyst |
| 3 | Jeg har lidt for tit oplevet en ringe standard på sygehuse. De penge, der bruges på tåbelig akkreditering, kunne man bruge på rengøring. Eller måske ligefrem på forskning og behandling? Wuhu! [Fysiske rammer] | Ved ikke |
| ID | Kommentarer - Neurologisk Dagklinik F | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
| 2 | Bedre information i og omkring ventetid. Var meget tilfreds med det imødekomende personale. | I høj grad |

| | [Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | |
|----|--|-----------------------|
| 6 | Jeg fik væskeudtagning ud fra rygmarven. Første gang lykkedes det ikke. Jeg fik smerter efterfølgende. Anden gang fungerede fint. Der blev der anvendt røntgenudstyr, så lægen kunne ramme rigtigt. Så anden gang havde jeg ikke smerter. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 11 | Personalet var positive og gav en god information. Lægerne var meget åbne og ærlige omkring sygdommen og behandlingen. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 21 | Mangler et samlet overblik over årsagen til min tilstand, og hvilke muligheder der er for at få det bedre. Fik kun at vide, hvad der IKKE var årsagen. [Kommunikation og information] | I nogen grad |
| 8 | Jeg ville gerne have haft lidt mere tid til samtale. [Kommunikation og information] | I ringe grad |
| 15 | Jeg var til undersøgelse [i efteråret], hvor læge NN sagde, han ville ringe til mig efter at have rekvireret og revurderet scanningsbilleder med henblik på [at tjekke for] blodprop/ikke blodprop. Fandt man intet, ville jeg få en indkaldelse til [nogle] måneder efter for at følge forløbet/udviklingen. Dags dato [] har jeg stadig intet hørt, hverken telefonisk eller skriftligt, trods telefonisk henvendelse til ambulatoriet [en uge forinden], hvor sekretæren ville bede lægen ringe mig op. Sekretæren checkede samtidig, at der ikke lå noget i systemet, der ikke var blevet sendt til mig. Det gjorde der ikke. Jeg var meget tilfreds med den læge, der undersøgte mig, og fik en rigtig god behandling, men tidsforløbet er ikke acceptabelt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Ikke relevant for mig |
| 17 | For lang ventetid. Denne dag kom jeg [om formiddagen], og var færdig [om aftenen]. Jeg var indlagt efter lægens anvisning. [Ventetid] | Ikke relevant for mig |
| 3 | Alt var OK. | Uoplyst |
| 4 | I mit akutte tilfælde kan jeg kun udtrykke min fulde tilfredshed. | Uoplyst |
| 7 | Jeg fik tid til [scanning] i ugen efter og fik at vide, jeg ville få svar i samme uge. Da jeg ikke fik det, prøvede jeg at ringe flere gange uden held. Da jeg kom igennem, sagde sygeplejersken, at de ville ringe tilbage, men gjorde det ikke. Dette skete to gange. Jeg ville da prøve at få min egen læge til at presse på for svar, og jeg fik bestilt tid. Samme dag fik jeg dog en SMS med indkaldelse til Scleroseklinikken, uden jeg på noget tidspunkt var blevet informeret om denne diagnose. Jeg ringede da igen til afdelingen og endte nu med endelig at få fat i en læge, der kunne redegøre for scanningen og diagnosen. [Kommunikation og information] | Uoplyst |
| 9 | [Sent om aftenen] skulle jeg i MR-scanner for anden gang. Sygeplejersken/personen, som stod for scanningen, var utroligt stresset. Hun smed mig i MR-scanneren uden, at ørepropperne var sat i, og glemte at slå mit "spejl" til ved mit hoved. Hun spurgte heller ikke ind til, om jeg var klaustrofobisk, men kørte mig bare ind. Dette resulterede i, at jeg panikkede helt. Sygeplejersken blev utrolig vred og nægtede at scanne mig pga. pladsmangel. Da jeg kom tilbage på afdelingen, kunne jeg højlydt høre lægen stå og beklage sig over, hvor umulig jeg var, og jeg havde "skabt" mig ved scanningen. Derefter grinte sygeplejerskerne på afdelingen højlydt. Jeg var ikke i tvivl, da mit navn blev nævnt højlydt flere gange! :-(. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 10 | Ventetid på svar på undersøgelser kunne eventuelt være givet telefonisk. Vi sad i ambulatoriet indtil [aften]. Vi blev ikke budt på hverken frokost eller andet spiseligt, ingen information om kantinemuligheder. Dog var der frem til kl. 15 en vogn med drikkevarer. [Fysiske rammer, Ventetid] | Uoplyst |
| 12 | Jeg synes, at ventetiden fra jeg havde fået foretaget undersøgelserne, til jeg kom til samtale/fik svar på undersøgelserne, var alt for lang. Det er hårdt at komme ud til jer [] om morgenen og så først få svaret [om aftenen]. Men ellers fuldt ud tilfreds. [Ventetid] | Uoplyst |
| 13 | Jeg synes, at sygeplejersker og læger var meget kompetente til at løse opgaverne og rådgive mig under min blodprop i hjernen. | Uoplyst |

| | | |
|-----------|---|--|
| | [Kvalitet i behandling] | |
| ✎ 14 | Fint nok. | Uoplyst |
| ✎ 16 | Jeg var positivt overrasket over alt på ambulatoriet. Alle var virkelig flinke. Men jeg har en ting at klage over. Jeg ventede fra [om formiddagen] til [om aftenen] på scanning. Det er lang tid [at sidde på en stol på gangen], når jeg er [ældre]. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ 18 | Det var rigtig rart med professionelle, omsorgsfulde og søde personaler, som virkede til at have tid til en. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 22 | I forhold til de rammer personalerne har, yder de en fantastisk faglig og menneskelig indsats. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 23 | Jeg kom direkte med henvisning fra min egen læge pga. blodprop til scanning. | Uoplyst |
| ✎ 24 | Et meget fint akut forløb, trods ventetid på [flere] timer. Jeg skulle rejse [] dagen efter, og ALLE gjorde en fantastisk indsats, for at jeg blev undersøgt og udredt inden afrejsen. Tusinde tak til personalet og lægen :-). [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 25 | Meget venlig personale. Lidt lang ventetid til sidst på grund af akuttifælde. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ 26 | Det ville være rart, hvis der blev ringet tilbage med prøvesvar, også selvom der ikke var fundet noget skidt, men at det var et positivt svar. Synes lægeopfølgningen har været for sparsom. Ambulatoriet fremstår for travlet, og man kommer i tvivl om man egentligt er i trygge hænder, eller om man er glemt i strømmen af patienter. Jeg er til sammenligning tilknyttet anden afdeling, som i forbilledlighed formår at skabe tryghed trods travlhed. De er venlige, opsøgende og aldrig for travle til at spørge, hvordan det går. Man er som patient ikke blot en forhindring på en forhindringsbane inden fyraften. Dertil kommer, at lægerne altid følger op, og har tid til at lytte og spørge ordentligt ind. Der bliver ligeledes ikke talt ned til patienten, og man er ligeværdige medspillere om den sygdom, man som patient slås med. Det kunne Neurologisk afdeling lære meget af. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - Demenslinik Neurologisk Ambulatorium | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
| ✎ 2 | Personalet er altid klar til at modtage os. Er med i nogle forsøg som dement. Ægtefælle sørger indtil videre for det hele. Der er altid kaffe/te/vand. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 3 | De kunne godt tale dansk, og ikke læge/sygehus-latin. Jeg er ikke fagmand på området og forstår ikke fagudtryk. I øvrigt fortalte man mig, for adskillige år siden, at jeg havde fået en blodprop i hjernen. NU hedder det [anden betegnelse]. Jeg er blevet klogere, og føler, at jeg lever. [Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - Ambulatorium | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
| ✎ 1 | Var til undersøgelse [i efteråret]. Var ved egen læge [en måned senere], da var der ikke noteret noget i journalen endnu. Talte med egen læge igen [en uge efter] med stadig samme resultat. Synes det er alt for lang tid, der går, inden der bliver skrevet i journalen. Skal bruges til en henvisning i forbindelse med min gigtsygdom. | I høj grad |

| | [Kvalitet i behandling] | |
|----|---|-----------------------|
| 2 | Jeg har i alle år, hvor jeg er kommet på hospitalet vedrørende [min sygdom], talt med NN. Dog ikke sidste gang. Jeg vil gerne fortsætte med at tale med læge NN, såfremt det kan lade sig gøre. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 10 | De inddrager mig meget i beslutningen om behandlingen, og det er godt. [Patientinddragelse] | I høj grad |
| 8 | Ingen kritik. | I meget høj grad |
| 9 | Jeg har haft samme kontaktpersoner i hele mit forløb. De har været mig til stor hjælp, og jeg har følt mig meget tryk og fortrolig ved vores samtaler. [Kontaktperson] | I meget høj grad |
| 12 | Altid venlig modtagelse og behandling. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 16 | Vi aflyste en tid [i starten af året]. Mens vi ventede brev med en ny tid, fik vi et brev, hvor der stod, at vi var udeblevet, hvilket ikke var korrekt. Vi modtog en tid [i foråret], som pludselig blev ændret til en tid i vores sommerferie, som vi ikke ønskede at afbryde. Derfor fik vi først en tid igen i [efteråret], hvilket er lig med en lang ventetid. Vi afventer en opfølgning hos [afdelingen]. [Ventetid] | I nogen grad |
| 20 | Dygtig læge, venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 22 | Jeg er fuldt ud tilfreds med den behandling, som jeg har modtaget. Har følt mig tryk og i gode hænder. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 23 | Bedre information i forbindelse med ventetid. [Ventetid] | I nogen grad |
| 3 | 1. Ambulatoriebesøg: Helt fint (som deltager i projekt ved tilrettelagt forløb og opfølgning). 2. Sygdomsindlæggelse: Dårlig sammenhæng. Ingen genoptræning (og dårlig pleje) i anden by. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse] | I ringe grad |
| 15 | På trods af stor travlhed var personalet flinke, smilende og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| 21 | Det er venligt og hjælpsomt personale overalt. Jeg er godt tilfreds. [Relationer til personale/Pleje] | Ikke relevant for mig |
| 24 | Jeg var meget glad for samtalen med NN ved mit seneste besøg. En tidligere læge har altid haft alt for dårlig tid til mig som patient. [Relationer til personale/Pleje] | Ikke relevant for mig |
| 17 | God oplevelse. | Uoplyst |

