

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Neurologisk Ambulatorium Viborg
Hospitalsenhed Midt**

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 34

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	408
Besvarelser fra patienter:	268
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 [].

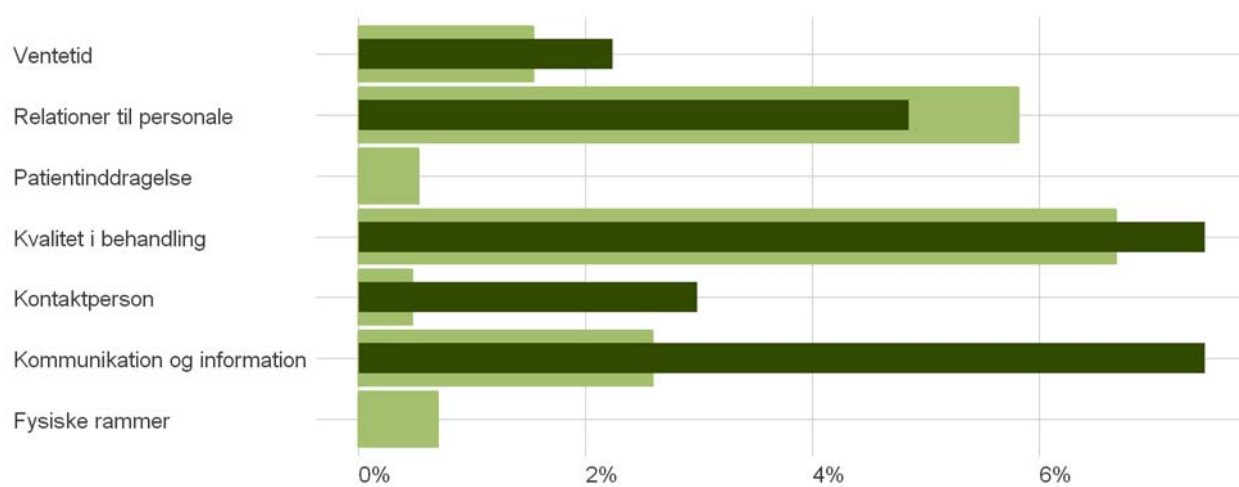
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Spasticitetsklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 8	Kort ventetid. Var under ti minutter.	I høj grad
 2	Super god modtagelse, og især når sygeplejersken (NN) kommer med et smil :-).	I meget høj grad
 5	Alt fungerede som det skulle.	I meget høj grad
 7	Kommer altid ind til aftalt tid.	I meget høj grad
 9	Er altid velforberejede, god modtagelse i informationen.	I meget høj grad
 3	God og varm service.	I ringe grad
 10	Telefonkontakt.	Ikke relevant for mig
 6	Ingen modtagelse. Kun en bekræftelse på min tid via login-skærm. Jeg har stor forståelse for evt. ventetid, men det vil være rart med lidt information om, at det trækker ud. Besked efter ca. 15 min. ville gøre oplevelsen meget bedre.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Skleroseklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Chokolade, flamingoer og ballondyr.	I høj grad
 6	Det ville være rart, hvis det stod på indkaldelsen, hvilken læge man skal ind til (i tilfælde af gentagne kontroller).	I høj grad
 10	Det var en god modtagelse.	I meget høj grad
 12	Det kunne være rart at vide, hvor lang ventetid der ca. er.	I meget høj grad
 7	Jeg kom sent eftermiddag, hvor sekretæren var gået hjem.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Neurologisk Akutklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Alt forløb som det skulle. Ingenting at klage over.	I høj grad
 8	Jeg fik et kostvejledningsskema, før blodprøver m.m. var taget og ved derfor ikke helt efterfølgende om, det er relevant for mig, mere end for alle andre.	I høj grad
 18	Det hele var meget venligt og hjælpsomt.	I høj grad
 5	Rigtig god hjælp og vejledning via indkaldelsesbrev samt personale. Al personale var meget imødekommende og hjælpsomme.	I meget høj grad
 12	Flere undersøgelser. Vel tilrettelagt af venligt og kompetent personale.	I meget høj

		grad
	13 Var ualmindelig tilfreds med behandlingen. Venlig læge med god forklaring.	I meget høj grad
	17 Super modtagelse.	I meget høj grad
	9 REGISTRERING. Fra jeg ankom blev jeg tildelt en seng, hvorefter der gik tre timer uden respons. Først ved aftensmaden fandt de (personalet) ud af, at der var en ny patient, som de "havde glemt". Derefter kom jeg under behandling.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Klinik For Nerve- og Muskelsygdomme	Var personalet forberedt på din ankomst?
	9 Har under min udredning oplevet stor usikkerhed fra gang til gang på, hvad der skulle ske. Har fået at vide, jeg skulle have lavet [specifikt indgreb], og da jeg kom til aftalen, vidste lægen ikke, hvad jeg skulle. Kunne godt ønske, at der var en kontaktperson under udredningsperioden.	I høj grad
	12 God behandling.	I høj grad
	1 Dejlig venlig modtagelse.	I meget høj grad
	4 Jeg kunne sagtens have fået besked om afslutning af undersøgelsen på mail eller telefon. Hvis nogen havde læst min journal, ville det have været åbenbart.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Klinik for Karsygdomme I Hjernen	Var personalet forberedt på din ankomst?
	2 Alle har været så søde ved mig. Jeg kan ikke sætte en finger på noget.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Klinik For Bevægeforstyrrelse	Var personalet forberedt på din ankomst?
	2 Jeg fik den bedst mulige modtagelse. Resten af forløbet var en ligeså udelukkende positiv oplevelse. Stor ros til Neurologisk Ambulatorium på Hospitalsenhed Viborg.	I meget høj grad
	3 Modtagelse ok.	I meget høj grad
	9 Jeg har tidligere ventet i et stykke tid, men ikke denne gang.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Hukommelseskliniken Skive	Var personalet forberedt på din ankomst?
	4 Personalet var venligt. Det er læge NN, der var problemet, da han nærmest var ligeglad.	I høj grad
	5 Efter en times ventetid spurgte jeg en sygeplejerske om, hvor længe ventetiden var. Hun kom så tilbage og sagde, at det snart ville blive vores tur (hukommelseskliniken), men vi ventede yderligere en halv time.	I høj grad
	7 Alt i alt et godt personale. Meget venlige og nemme at forstå.	I meget høj grad
	2 Det var lidt vanskeligt at følge med i samtalen, da lægen [var svær at forstå].	I nogen grad



ID	Kommentarer - Hovedpineambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
	6 Kort ventetid er for mig noget man kan forvente, hvor mennesker er involveret.	I høj grad
	7 Jeg ventede ude i venteværelset efter at have sagt, at jeg var der. Der ventede jeg så i noget der minder om 45 minutter. Da jeg blev utålmodig og henvendte mig hos skranken, der fortalte de mig så at min fysioterapeut var syg, og at de ikke lige havde forberedt en anden, da den anden fysioterapeut også var syg eller noget i den stil. De bad mig derefter at vente, hvor der i sidste ende kom en fysioterapeut, der ikke helt vidste, hvad der var i vejen, og fortalte mig, at hun ikke rigtig kunne gøre noget.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Epilepsiklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
	3 Ganske ok. Kommunikation mellem forskellige afdelinger i landet skal nok ses på. []. I øvrigt, tak for super service. Satser ikke på at se jer igen.	I høj grad
	5 God og venlig modtagelse.	I høj grad
	6 Rart og imødekomende personale.	I høj grad

Neurologisk Ambulatorium Viborg

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











ID	Kommentarer - Skleroseklinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	[Nogle af lægerne er svære at forstå].	I høj grad
10	Var forvirret over, hvad der videre skulle ske herefter, da den læge, der udskrev mig, var meget flabet og sagde, at det ville være bedre, hvis jeg ikke var så fed på en flabet måde. Det syntes jeg ikke om. Han skulle have informeret mig om, hvad der nu skulle ske.	I høj grad
3	Jeg plejer at have en fast læge. Jeg havde kort forinden haft en tid hos denne læge, som så blev aflyst i sidste minut. Det blev ikke oplyst, at jeg nu kom ind til en anden læge denne gang. Ingen kritik af den nye læge, det ville bare have været rart at vide, når jeg nu har haft den anden fast i [flere] år.	I meget høj grad
7	Jeg føler, jeg får den information, jeg har brug for.	I meget høj grad
15	Ved undersøgelse hos læge NN på et tidspunkt i forløbet, kunne jeg have tænkt mig, at der blev lyttet til, hvordan jeg oplever min sygdom og sygdomsforløb i forbindelse med min hverdag og arbejde. Hvordan jeg håndterer de krav, der er på min arbejdsplads. Jeg er på fleksjob, men oplever et vældigt pres i min hverdag, hvilket gør, at jeg har måttet sige stop. I min journal står der, at jeg godt kan arbejde [et mindre antal timer]. Jeg undrer mig, da der ikke er blevet spurgt ind til mit arbejdsliv []. Journalerne står der intet om min opfattelse og oplevelse af det forløb, jeg har været igennem. Kun lægefaglige fakta.	I meget høj grad
12	Jeg kunne rigtig godt have tænkt mig noget mere om den forebyggende behandling, jeg muligvis skal igennem [].	I ringe grad
13	Vidste ikke jeg pludselig skulle have en anden læge og sygeplejerske, end jeg plejede.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Neurologisk Akutklinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
7	De vidste ikke, hvor jeg skulle henvende mig, når jeg fik svar.	I høj grad
18	Det har været en meget lang periode uden nogen information.	I høj grad
13	Godt tilfreds.	I meget høj grad
2	Jeg har ikke fået svar på undersøgelsen.	I nogen grad
9	Dagen efter [undersøgelsen] blev jeg sendt videre til andet sygehus til [scanning]. Det var lidt uklart, da personalet ikke var helt klar over diagnosen. Men de prøvede.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Klinik for Karsygdomme I Hjernen	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Jeg syntes, det var svært helt at forstå alle oplysningerne pga. sproget . Mange fagudtryk []. Ellers sød og venlig læge, men jeg syntes, der var sprogbrug, [der var vanskeligt at følge med i].	Uoplyst

ID	Kommentarer - Klinik For Bevægeforstyrrelse	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
9	Mit besøg var kommet i stand ved henvendelse fra mig.	I meget høj grad
1	Jeg ville gerne oplyses om evt. nye forskningsresultater og evt. nye præparater. (Jeg spurgte ikke)	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken Skive	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Det er nu fem uger siden jeg var til undersøgelse, og aftalen var, at jeg skulle kaldes ind til en samtale om, hvad neurologen havde fundet ud af ved de tests, der blev taget. Jeg har endnu ikke hørt noget, og allerede i sidste uge rykkede jeg for svar, uden resultat. Jeg vil nu igen rykke. Det er en ærgerlig afslutning på et ellers meget godt besøg.	I høj grad
4	Jeg fik ingen medicin? Sygeplejersken, jeg talte med ved første besøg, var rigtig sød, og jeg og min kone fik meget at vide. Men den læge, jeg var hos (ved andet besøg) var nærmest ligeglad. Håber ikke at komme ind til ham igen.	I nogen grad
5	Jeg (pårørende) følte, at vedkommende læge ikke var forberedt på vores konsultation. Jeg bad til sidst om et bud på min mands tilstand, og det indvilligede han i, men den var han ikke "dus" med. Jeg måtte faktisk hjælpe ham! Jeg følte faktisk, at det var spild af tid.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Hovedpineambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Man får næsten aldrig at vide, hvor man skal henvende sig for at få prøveresultater. [Er det] egen læge/sygehuset/eller vente på et brev?	I meget høj grad
7	Alt det med mine skuldre, som jeg ikke rigtigt fik at vide.	I nogen grad
8	Lægen var [til tider svær at forstå]. Han var dog vældig, vældig rar og gjorde sit bedste. Men [den manglende forståelse] gjorde, at jeg ikke fik stillet (holdt mig tilbage med) alle de spørgsmål, jeg havde. Jeg manglede en sygeplejerske, [man kunne forstå], ved min side.	I nogen grad
5	Synes, det er meget træls, at lægen [] er meget svær at forstå. Blev lovet, at der ville være en anden fagperson til stede, men det skete ikke. Lægen havde endda informeret mig forkert ved tidligere besøg, angående medicin. Så tog min medicin forkert i en lang periode.	I ringe grad
4	Fik at vide, der ikke var en cyste i hovedet til første besøg. Andet besøg var den der. Andet besøg får jeg at vide, at mine blodprøver ikke er relevante, hvis jeg ikke har haft en blodprop, men han hører ikke, da jeg siger, at begge mine forældre har haft blodpropper. Jeg bliver ikke hørt, når jeg fortæller, jeg har haft den ledeste hovedpine igennem 14 dage. Nu er det en måned siden, og jeg har stadig den hovedpine.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Epilepsiklinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
6	Mangler information omkring bilkørsel på nuværende tidspunkt.	I høj grad

-  1 Skulle ikke have ny medicin. I nogen grad
-  7 Lidt svært at besvare, da undertegnede har ledsager pga. handicap. I nogen grad

Neurologisk Ambulatorium Viborg

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Spasticitetsklinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Glemte opdatering.	Ja
ID	Kommentarer - Skleroseklinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 8	Der var usikkerhed omkring, hvorvidt der var kontrolleret for [] infektion. Dette foranledigede, at jeg fik taget blodprøver efterfølgende.	Ja
ID	Kommentarer - Neurologisk Akutklinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Det var svært at kommunikere med lægen, og efterfølgende måtte jeg rykke for henvisning til scanner. Sekretæren kunne da oplyse at lægen, efter rettelser i teksten, ikke havde sendt henvisningen videre!	Ja
 3	Ved CT scanningen skulle jeg have haft kontrastvæske. Det fik jeg heldigvis ikke, så det var en positiv fejl, som jeg er meget glad for.	Ja
ID	Kommentarer - Klinik For Nerve- og Muskelsygdomme	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 6	Galdeblæren sprang op i syningen.	Ja
 13	Personligt synes jeg, det er forkert at henvise en patient til en MR-scanning, hvis ikke lægen fysisk har undersøgt patienten. Jeg spurgte om ikke, at vi skulle vente med MR-scanningen, idet jeg allerede var i gang med en udredning rent medicinsk. Havde på daværende tidspunkt en tid hos en reumatolog []. Det ville være oplagt, at få lavet en MR-scanning i den forbindelse, såfremt at læge så det nødvendigt. Lægen mente ikke, at en reumatolog kunne lave en sådan henvisning. Det var kun en neurolog, der kunne det! Derfor lavede lægen en henvisning uden foregående undersøgelse. Han vidste blot, at jeg havde en prikkende fornemmelse ud i begge []. Det endte med, at jeg fik en tid på et privathospital en søndag, hvilket uden tvivl ikke kan have været helt billigt!	Ja
 14	Meddelte ikke aflyst besøg. Ikke alle nødvendige tests blev undersøgt ved rygmarvsprøven. I mit tidligere forløb meddelte de ikke en ændret undersøgelse.	Ja
ID	Kommentarer - Klinik for Karsygdomme I Hjernen	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Måtte ringe gentagne gange for indkaldelse til scanning. Journalen var blevet forlagt og ikke sendt ned i ambulatorium.	Ja
ID	Kommentarer - Klinik For Bevægeforstyrrelse	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Manglende information om sygdommen og evt. ny medicin, som kan udbedre gener af forskellig karakter.	Ja
 5	Vi fik ikke noget ud af besøget.	Ja

ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken Skive	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
✎ 3	Lægen sendte ikke besked til laboratoriet om, at vi kom med det samme for at få taget blodprøve, som han lovede. Det gav nogen ventetid.	Ja
✎ 4	Lægen sad bare henslængt på sin stol og gad ikke en gang at rejse sig for at sige farvel.	Ja
ID	Kommentarer - Hovedpineambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
✎ 1	Fik lavet hæmatom i ryggen i forbindelse med spinalpunktur.	Ja
✎ 5	Ja, fra forrige besøg, hvor jeg på skrift fik at vide, hvordan jeg skulle tage min medicin, og til den sidste gang, hvor jeg [fik] at vide, at det var forkert og [fik ny information]. Lægen var skyld i, at jeg var grædefærdig og måtte lige snakke med en sygeplejerske, inden jeg kunne køre hjem.	Ja
✎ 7	De havde ikke meldt afbud på min tid. Det er ikke fordi, [at jeg ikke ville komme], [men jeg kunne lige så godt have ladet være med at komme]. At det tog dem 45 minutter at finde ud af, at deres fysioterapeut var syg og yderligere flere minutter at finde ud af, hvordan de så finder ud af, hvad de skal gøre med mig.	Ja
✎ 4	Jeg blev glemt, da hende, jeg havde, gik på barsel eller, hvad hun nu gjorde.	Uoplyst

Neurologisk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Spasticitetsklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Personalet har altid god tid til at give information samt besvarelse af spørgsmål. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
9	Det ved jeg ikke. Jeg føler mig godt behandlet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
4	Indkaldelse med længere varsel end nu ville være godt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
6	God lægebehandling. Manglende oplysninger om ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Skleroseklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
10	At det er muligt at ringe til jer, da jeg synes telefontiden er meget begrænset, da den kun er fra 08.15 til 09.30 [Kommunikation og information]	I høj grad
11	Under min indlæggelse tidligere på året oplevede jeg, at de kontaktpersoner, som stod på det udleverede kort, ikke var tilstede det meste af tiden, og det personale, som tog sig af mig, blev aldrig skrevet på kortet. Det var lidt forvirrende. Lægen foretog flere gange stuegang alene. Jeg ville gerne have en sygeplejerske tilstede også, hvilket jeg bad om, men ikke fik. Plejepersonalet var supersøde. Det var godt for mig, da min indlæggelse var akut og skræmmende. Deres omsorg gjorde en forskel. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Det er godt at komme til den samme læge, når det drejer sig om en kronisk sygdom med årlige kontroller. [Kontaktperson]	I meget høj grad
2	Jeg er rigtig glad for, at jeg har en kontaktsygeplejerske, men kunne godt ønske, at det var muligt, at man i større grad så en til læger i stedet for en ny hver gang. Ved godt, at det kan være svært at planlægge, men synes det vil betyde meget for min tryghed og kontakt med ambulatoriet. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Jeg havde en ambulatorietid, som blev aflyst dagen før den oprindeligt skulle være. Personalet havde fundet ud af, at jeg skulle ses af en læge, og min tid var booket ved en sygeplejerske. Det var lidt træls, at tiden så måtte flyttes yderligere. [Kommunikation og information]	I nogen grad
1	Skiftede sygehus fra Århus til Viborg. Ikke efter eget valg. [Ved] mit første besøg hos lægen, var lægen ikke godt forberedt.	I ringe grad
15	Samme læge og ikke tre til fire forskellige læger. Det er ikke rart, da man hver gang bare oplever rutinetjek. [Kontaktperson]	I ringe grad

✎ 13	Har været meget glad for mine besøg tidligere, men er ikke tilfreds med, at jeg pludselig får en anden kontaktsygeplejerske uden at være informeret. Var meget glad for hende jeg havde før, og synes det var lidt akavet pludselig at havne ved én, jeg ikke kendte, når jeg havde alle muligheder for at kunne tilpasse mit besøg efter den sædvanlige sygeplejerske og læge. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Ikke relevant for mig
✎ 9	Det ville have været rart at være blevet orienteret om videre forløb, vedrørende behandling, ved første samtale og undersøgelse. Var i kontakt med [flere] læger. Har ikke fået forklaring på årsag til akut behandling efter henvisning til ambulatoriet. Senere i forløbet afløst af lang ventetid. [Flere] ugers udredningsgaranti overskredet med [flere] måneder. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Neurologisk Akutklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 10	[Lægen var svær at forstå], skulle bare tale lidt langsommere. [Kommunikation og information]	I høj grad
✎ 11	Specialiseret forløb med [andet personale] og fysioterapeut var meget velorganiseret og givtigt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 15	Manglende svar på scanning foretaget [i efteråret]. Ringede selv herom [en måned efter]. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
✎ 6	Afdelingen kunne henvise til, at jeg fik en relevant behandling for [specifik] forgiftning på en privat klinik her i Danmark eller i Tyskland, hvor der findes klinikker med dette speciale. Når man ikke som afdeling, selv er i stand til at tilbyde den rette behandling af en patient, bør man som minimum løse opgaven ved at sørge for, at patienten kan blive behandlet for sin sygdom ved at visitere videre til de eksperter, der kan. Jeg står derfor nu uden behandlingsmuligheder, da behandling/afgiftning, mig bekendt, ikke udføres på sygehusene her i Danmark. Jeg har heller ikke oplevet det muligt at blive testet for tungmetaller. Måtte derfor selv betale for test i udlandet. Jeg oplever, at der mangler ekspertviden indenfor testning og behandling af [specifik] forgiftning på sygehusene. Som det er nu, er der ingen hjælp at hente hos det danske sygehusvæsen, hvilket er under al kritik. Oplever, at der ikke er nogen, der tager ansvar i forhold til, at jeg bliver tilbudt den afgiftende behandling, jeg har brug for. Jeg står meget undrende overfor det manglende samarbejde mellem den ekspertviden, der findes i andre lande og i privat regi her i Danmark. Kort sagt så er det under al kritik, at jeg skal stå uden behandlingsmuligheder. Uden egenbetaling, ingen behandling. Dette gælder ikke kun mig. Som det ser ud nu, vil alle i den gruppe af patienter, der har en [specifik] forgiftning aldrig få den rette diagnose og behandling. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 4	Det kunne være bedre. Da lægen konsekvent [var svær at forstå]. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 5	Super at man fik en samlet undersøgelsespakke, så det kunne klares på en dag og med løbende information. Tilbud om at køre hjem og man så ville blive ringet op med svar på de sidste prøver. Vi valgte dog at blive hele dagen og få en sidste samtale. Kompetent og tillidsvækkende læge NN, der gav sig tid og en rigtig god forklaring om det videre forløb [på andre sygehuse]. [Kontaktperson]	Uoplyst
✎ 14	Det var et meget fint tilrettelagt forløb, vi oplevede på Regionshospitalet Viborg. Vi måtte lidt tidligt hjemmefra, for at være der til [tiden], men vi kunne så selvfølgelig nå hjem til klokken 18.30. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 16	Efter lægebesøg ved egen læge blev jeg indkaldt til undersøgelse på Viborg Sygehus [], da der var mistanke om en lille blodprop i hjernen. Da CT-scanningen ikke viste nok, skulle jeg MR-scannes i [anden by]. Da denne MR-scanning heller ikke var tilstrækkelig, blev jeg MR-scannet igen [et par uger efter]. Efter at have rykket for svar, blev jeg indkaldt til konsultation [ca. en måned efter]. Jeg synes, det har været et langt forløb, da jeg ikke ved, om der har været en	Uoplyst

	blodprop eller ej. [Kvalitet i behandling]	
✎ 17	Et positiv besøg.	Uoplyst
✎ 18	Ved andet møde var det sammenhængende med en grundig læge, men forløbet føles meget langt.	Uoplyst
✎ 19	Det ville være rart, om det var den samme læge, der fulgte en ved de forskellige undersøgelser. [Kontaktperson]	Uoplyst
✎ 20	Hjælp, jeg kan ikke huske navnet på den super søde læge, jeg var inde ved. Hed hun mon NN. Jeg vil bare sige, det var en positiv oplevelse med megen humor og menneskelig varme. Tak for det :-).	Uoplyst
ID	Kommentarer - Klinik For Nerve- og Muskelsygdomme	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 3	Synes, at jeg har fået en fin behandling.	I høj grad
✎ 8	De var altid meget venlige med stor empati. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 10	NN har som følge af sin diagnose personale med som bisidder. Personale, undertegnede, oplever i stor grad, at samtalen forløber "hen over hovedet" på NN. NN er kognitivt ikke i stand til at forstå lægens spørgsmål og derfor ikke i stand til at indgå i en reel dialog. [Kommunikation og information]	I nogen grad
✎ 11	Det kunne være rart, at det kun er en fagperson, der varetager ens forløb, i stedet for en ny hver gang man kommer på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 7	Jeg mener at indkaldelse kan gøres bedre. Man får både brev og e-mail. Man må selv ringe for at spørge om man er blevet glemt efter flere uger. Jeg blev så indkaldt ugen efter. Så man har en mistanke? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 14	Det var meget forvirrende at have en ny læge ved hvert besøg. De aftalte tidspunkter for svarresultaterne blev ikke afholdt pga. sygdom []. Her burde i give en [melding] på ovenstående. Alt for lang ventetid i mellem indkaldelse, undersøgelse og svar. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
✎ 5	[Et par af lægerne var svære at forstå]. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 6	Jeg blev opereret for galdesten i [vinter]. Min galdesten sprang op, og jeg var meget syg. Det var ikke godt.	Uoplyst
✎ 13	Begge mine besøg i ambulatoriet har været under al kritik. Ved første besøg [i sommer], blev jeg, af egen læge, (som forinden havde konfereret med en læge NN på Regionshospitalet Viborg) henvist subakut grundet bevægeindskrænkning af [flere] fingre på [] hånd. Der var i den forbindelse afsat 45 minutter til undersøgelsen. Da [få] minutter var gået, var lægen klar til at sende mig ud af døren. Hvis ikke jeg selv havde sagt noget, var undersøgelsen stoppet der. Fik dog "tiltusket" mig yderligere [få] minutter inden jeg blev afskediget! Ved den opfølgende undersøgelse fik jeg en ligeså mangelfuld konsultation. Jeg blev end ikke undersøgt. Jeg fik blot en henvisning til en MR-scanning for at udelukke en mulig [diagnose]. Alt i alt en temmelig dårlig oplevelse rent fagligt. Bestemt ikke en afdeling, som jeg ønsker at blive henvist til en anden gang! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 2	Indlæggelsen var meget forvirrende og angstfrembringende. Syntes, jeg manglede information med hensyn til prøver. For at jeg som patient ville kunne holde en vis form for kontrol, ville det	Ved ikke

være rart at få at vide, hvad de enkelte prøver skulle bekræfte eller afkræfte. I et forløb ville jeg ønske, jeg også kunne få at vide, hvad det ikke var. Syntes, jeg skulle insistere ret hårdt for svar hos nogle læger. Nogle læger vidste det ikke. Ville være rart, at have én læge således, at man ikke skulle forholde sig til forskellige personer. Følte, der var stor spredning med hensyn til, hvilke informationer man kunne få hos de forskellige læger. Sygeplejerskerne var meget, meget søde og imødekommende med hensyn til at forklare testresultater. Ovenstående er gældende for indlæggelsen. Oplevelsen på ambulatoriet var god.

[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

ID Kommentarer - Klinik for Karsygdomme I Hjernen

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

- | | | |
|-----|--|---------|
| ✎ 1 | Jeg har ikke noget at klage over. Er altid blevet godt behandlet.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 4 | Den lange ventetid var hård, da man er bange for, hvad det kan være, [samtidig] med man har det dårligt.
[Ventetid] | Uoplyst |

ID Kommentarer - Klinik For Bevægeforstyrrelse

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

- | | | |
|-----|---|------------------|
| ✎ 6 | Havde en god dialog.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 1 | Jeg har gennem hele mit sygdomsforløb [] været fulgt af en særdeles kompetent og empatisk sygeplejerske, som har været tilstede ved samtlige kontroller, jeg har været indkaldt til. Det har været betryggende for mig, da der har været stor udskiftning i de neurologer, som har forestået mine kontrolbesøg. De fleste har jeg kun mødt ved én kontrol, og derfor har de ikke haft mulighed for at se, hvordan min sygdom udvikler sig. Men for første gang i hele forløbet [] var der ingen sygeplejerske tilstede ved kontrollen, som for øvrigt også var meget kort.
[Kontaktperson] | I nogen grad |
| ✎ 8 | Ked af kontroltid mellem klokken 11 og 13. | I nogen grad |
| ✎ 7 | Sidste besøg glemte lægen mig, da jeg var sat til kontrol mellem jul og nytår og meldte afbud pga. sygdom hos ægtefælle. Det havde han læst som værende i januar. Jeg havde været hos lægen og spurgt, om de havde glemt mig, og det blev nægtet. Jeg ventede i ca. to timer, og så kom sygeplejersken og sagde, om jeg stadig ventede, og så sad lægen og manglede patienter.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ 9 | Besøget var istandsat [ved] henvendelse fra mig efter et par års fritagelse, da man syntes, der ikke var grund til besøg med jævne mellemrum, men [kun] hvis jeg observerede noget, som jeg gerne ville have ekspertise til at tage stilling til. | Uoplyst |

ID Kommentarer - Hukommelsesklinikken Skive

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

- | | | |
|-----|--|--------------|
| ✎ 1 | Jeg har været syg i mere end tre år og er stadig ikke rask. Borrelia, som blev behandlet, men som har efterladt mig med problemer med meget træthed, manglende koncentration og svære hovedpiner. Jeg har været til mange undersøgelser undervejs, men jeg har ikke nogen følelse af, at der er en lægefaglig, der har ansvaret for min case. Der er ikke nogen, der samler op på de | I ringe grad |
|-----|--|--------------|

	forskellige resultater. Det er ret meget overladt til mig selv, og det er ikke godt nok. Jeg er altid blevet behandlet pænt, men der er ikke nogen rød tråd. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
6	Lav karakter på det samlede forløb er i relation til løbende opfølgning på min [diagnose]. Beskrivelsen nedenfor er ikke på det aktuelle besøg på ambulatoriet i [dato] ([som] var godt), men i relation til mit samlede sygdomsforløb siden [dato]. Samarbejdet mellem Regionshospitalet Viborg og Aarhus Universitetshospitalet er meget dårligt. I Viborg foretages de regelmæssige MR-scanninger og i Aarhus foretages vurdering af MR-scanninger. Jeg har oplevet flere kritiske forhold i forløbet bl.a., at der efter scanning ikke er kommet indkaldelse til opfølgningssamtale. Blev først planlagt, da jeg havde rettet henvendelse, hvilket gav lang ventetid fra scanning til besked om resultat. Har oplevet at møde op i Aarhus til samtale, men det endelige resultat forelå ikke endnu. Læge NN var dog ærlig og fortalte, at Viborg havde vurderet, at der var vækst i min [], men læge NN var umiddelbart ikke enig heri. Jeg bad om hurtig svar, da det var meget bekymrende for mig. Blev lovet svar i løbet af få dage, hvilket ikke skete. Da jeg efter nogle dage rykkede for svar, fik jeg af sekretær at vide, at scanningerne havde været oppe på en konference. Sekretæren måtte naturligvis ikke oplyse noget om resultatet, og der lå ikke notat klar til udarbejdelse af skriftligt svar til mig. I denne specielle situation fandt jeg det meget mærkeligt, at jeg skulle vente på svar i brev sendt som almindelig post. Det var frygtelige dage, at gå i uvished om noget så alvorligt. Hvorfor var der ikke plads til at gøre en undtagelse fra normal procedure? Der burde kunne gennemføres et telefonopkald. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
3	Det var en [] læge, som var MEGET svær at forstå. Min mor er dement, og hendes journal var blevet væk! Det vil sige, at hvis hendes egen læge ikke havde opdaget, at hun ikke var blevet udredt (som vi troede), ville der ikke være sket noget. Der er gået [nogle] år efter, at hendes undersøgelser er foretaget, indtil vi fik at vide, at der måske kan gøres noget for at hjælpe hende. Det er så frustrerende og forfærdeligt for hende, da sygdommen ikke kan helbredes, kun udsættes, så det måske ikke bliver værre end det er. Tænk hvis hun havde begyndt på medicin [nogle] år før (græder). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
2	Sproget kunne godt have været bedre ved samtalen med lægen. [Kommunikation og information]	Uoplyst
4	Lad en [] sygeplejerske komme med til undersøgelsen. Hun kan redde meget, da læge NN ikke var nem at forstå, selvom jeg bad ham tale langsomt. Men jeg håber ikke, at jeg kommer ind til ham igen. Den sygeplejerske, jeg talte med første gang, kunne gøre det meget bedre. [Kommunikation og information]	Uoplyst
5	Vores besøg i Hukommelsesklinikke i starten af året, var fyldt tilfredsstillende på alle punkter, så jeg havde forventning om at få min mands tilstand beskrevet i sommer ud fra samme test, om han var blevet dårligere eller stand by. Men konklusionen er en flink læge, men vi forstod ikke hinanden, og det må I rette op på. Vi har lukket sagen! Jeg har haft ringet til NN og beklaget mig, og NN har fulgt op på sagen. [Kommunikation og information]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hovedpineambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
8	Jeg kunne godt tænke mig, at lægen på hovedpineklinikken kunne være tovholder og hjælpe mig med diverse udredninger i forhold til nakke, allergier m.v. i forbindelse med min migræne. Lige nu er det mig selv, der søger (i mørke) efter årsager til min migræne. Lægen på hovedpineklinikken har fokus på medicinsk behandling og ikke årsager og forebyggelse. Jeg behøver hjælp til at finde årsager! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
3	Jeg har været på "hovedpineskole" mellem ti og tolv i Viborg hver onsdag. [Det] er bare svært at få til at passe med en hverdag med skole.. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	Under sidste indlæggelse bliver jeg lagt med drop [], da jeg skulle scannes i hovedet. Lå med	I nogen grad

drop helt til [to dage efter], før der skete noget. Ingen kunne fortælle mig årsagen. Under indlæggelsen opdagede jeg selv to gange, at der blev givet forkert medicin. Var indlagt i [nogle uger] [med] meget ringe information om behandlingsforløb/behandlingsplan. Alt i alt ikke en rar oplevelse. Er ellers vant til at være indlagt pga. kronisk sygdom, og har kun én gang før oplevet så dårligt behandlingsforløb.

[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]

- | | | |
|-----|--|--------------|
| ✎ 9 | Ny læge hver gang, det er op ad bakke!
[Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| ✎ 2 | Har altid tid til patienten.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 6 | Jeg synes, det er betryggende, man får et kort med navn og telefonnummer på en fagperson, man kan ringe til med spørgsmål i forhold til ens sygdom. Tak for det.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ✎ 7 | Have afmeldt min tid, for det var spild af min og deres tid. Meget latterligt.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

ID Kommentarer - Epilepsiklinik

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

- | | | |
|-----|--|------------------|
| ✎ 6 | Savner, at jeg kan snakke med den tilkendte sygeplejerske på ambulatoriet, i stedet for at få tider, hvor man har telefonisk kontakt.
[Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| ✎ 4 | Havde læst på lektien, før jeg mødte op. Både sygeplejerske og læge var yderst velforberedte. Ros til dem.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 2 | Dårlig information sygehusene imellem, systemerne taler ikke samme sprog! Et simpelt eksempel, havde jeg ikke selv en seddel oplysende forløbsfakta kunne personalet bruge timer på at læse det op i vrimlen af ikke relevante oplysninger på computeren.
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ 3 | Ganske ok. Men kommunikation mellem ambulatoriet/sygehuse/læge kan det være værd at se på. (Siges som [fagperson]).
[Kommunikation og information] | I nogen grad |

ID Kommentarer - Apopleksi-teamet

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

- | | | |
|-----|---|---------|
| ✎ 1 | [Anden fagperson] var lidt for skrap.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|-----|---|---------|

