

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Neurologisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

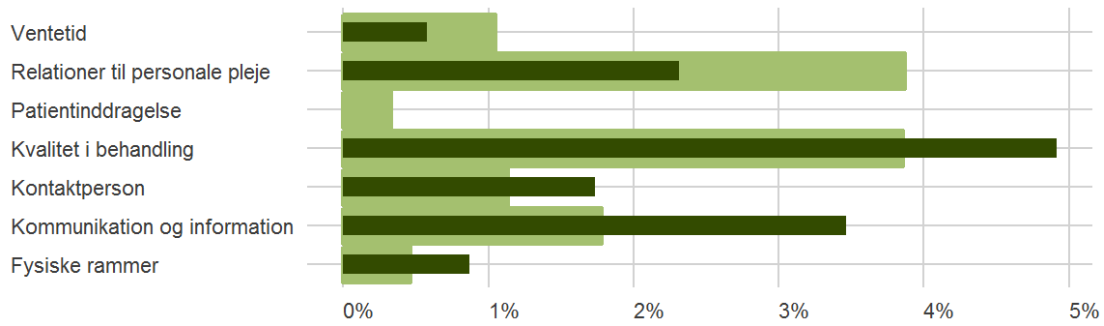
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Akutklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
22 Jeg blev mødt med med venlighed alle steder. Jeg er imponeret over den effektivitet, og gode tilrettelægning. Næsten ingen ventetid. Kom igennem mange undersøgelser på en formiddag. Meget ros til alle involverede. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Ventetid,	Uoplyst
53 Jeg forstår ikke, at man må snakke i mobiltelefon. Fysiske rammer,	Ikke relevant for mig
11 Jeg har sendt en forespørgsel via e-boks, i forbindelse med et svar jeg har fået. Spørgsmålet blev sendt [for mere end to uger siden]. Kommunikation og information,	Uoplyst
44 Vi var godt tilfreds med undersøgelsen. Meget grundig. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
23 Det var vist ok.	I nogen grad
21 Jeg syntes det var et fint forløb. Alt gik planmæssigt.	Uoplyst

Hovedpineambulatorium, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
5 I mit tilfælde, har det været en rigtig svær periode, hvor ingen rigtigt har kunne finde ud af, hvad jeg fejlede. Jeg har indtil videre haft fire forskellige "måske-diagnoser", og føler ikke selv, at jeg er helt færdigudredt endnu. Har på et tidsunkt følt mig lidt som en prøvekanin. Derudover har jeg mødt forskellige læger, hver gang jeg er blevet tilset i ambulatoriet. Dog har de to af gangene også været akutte tider, så der tænker jeg ikke så meget over, at det ikke har været en kendt læge. Men de andre gange har jeg også mødt forskellige læger. To af gangene også læger, som [var] utroligt [svære at forstå]. Det er altså ikke smart, når man kommer med hovedpine, og oveni skal koncentrere sig for at forstå, hvad der bliver sagt. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, Kommunikation og information,	I nogen grad
13 Jeg er blevet tilset af en ny læge næsten hver gang jeg er kommet i ambulatoriet, hvilket ikke er særligt trygt og meget frustrerende. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	Slet ikke
16 Jeg synes ikke noget kunne være bedre.	Uoplyst
57 Jeg synes behandlingsmulighederne i ambulatoriet i forhold til migræne er meget begrænsede. Det er forebyggende medicin, som ikke har nogen synderlig effekt. Det ideelle ville være et samarbejde med/henvisning til en diætist og psykolog evt. massør/kiropraktor. Kvalitet i behandling,	I høj grad
31 Forløbet var skuffende.	Uoplyst
27 Synes ikke dette spørgeskema passer til det hovedpine-skoleforløb som jeg har deltaget i. Hovedpineskole er en god ide. Psykolog og accept af smerte er yderst relevant for os med kronisk smerte. Her bør være mere fokus og tid afsat. Fysioterapeut virkede ikke til at have forståelse for hvad nakke- og hovedpinesmerte er. Synes de burde være mere nakkespecialister. Man griber ikke bare fat i patienters hoved, og drejer mens de ligger ned uden at kende historien bag patientens smerter. Mere fysisk og mindre teori på tavlen og kombi-	Uoplyst

nerer det. At sidde to timer på en stol giver vildt meget hovedpine for flere af os. Kvalitet i behandling,

Søvnklinik og Laboratorium, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
49 Behandlingen virker, og det er positivt, men undervejs syntes jeg, at jeg blev gjort unødigt bange ved at skulle kontakte egen læge. Kvalitet i behandling,	I høj grad
30 Søvnafdelingen er totalt underbemandet. Sidste år [om efteråret] fik jeg en ventetid som var over et år. Jeg fik så denne fremrykkede tid her [om sommeren], som kun var en forundersøgelse. Så nu går jeg igen og venter på en tid til søvnspecialisten, men denne gang uden en dato. Ventetid,	I nogen grad
64 Jeg kunne ønske mig længere/oftere telefontid, men er godt klar over, at den nuværende løsning skyldes økonomi/besparelser. Indtil nu har der ikke været de store gener. Kommunikation og information,	Ikke relevant for mig
60 Jeg tror at I skal gentage undersøgelser 2-3 gange for at sikre sig til resultatet i undersøgelsen.	I nogen grad
39 Jeg kan ikke forestille mig, at det kunne gøres meget bedre. Jeg er tilfreds med både behandling og professionalisme. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
4 Med hensyn til rengøring svarede jeg lavt. Men det skyldes ombygning, og har ingen betydning. Fysiske rammer,	Uoplyst
45 Er meget godt tilfreds med den venlige modtagelse på klinikken og klinikkens behandling af min sygdom ved hjælp af udlån af CPAP maskiner og forståelig forklaring om dem. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
38 Det skal være den samme læge hver gang. Kontaktperson,	Ved ikke
17 Skal til kontrol hvert andet år, hvorfor personalet ikke altid kan være det samme. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
6 Det kan være problematisk, at man som åben patient IKKE kan kontakte den tilknyttede læge direkte, men at man skal give en besked til sekretærer eller lignende, og så risikere at vente timer (hvis meget akut) eller op til flere dage/uger (hvis knap så akut), men stadig vig-	I høj grad

tigt, før lægen får beskeden og ringer tilbage. Har flere gange oplevet at måtte ringe IGEN og IGEN, fordi lægen ikke ringede tilbage. Da jeg endelig fik en opringning fra lægen, sagde han, at han kun havde modtaget én besked om at skulle ringe (jeg havde ringet i alt tre gange i en periode på [flere] uger!) Jeg ved at den læge jeg er tilknyttet har meget travlt, og at Søvnklinikken kun har NN til rådighed få gange i måneden, men jeg synes, det er utrygt som patient ikke at kunne kontakte den læge, der kender mit forløb og udsteder min medicin. For mig var der bl.a. også et tilfælde med alvorlige bivirkninger, hvor jeg måtte sidde angst og bange og bekymret og vente i [flere] timer, inden lægen ringede tilbage. Nogle få af sygeplejerskerne eller hvad de er, der passer telefonerne, her mener jeg især i Søvnklinikken, er ikke synderligt forstående eller medfølelse og faktisk til tider direkte dømmende og grove, når man ringer og har brug for hjælp. Skal dog også siges, at jeg har oplevet, at de fleste (gælder hele ambulatoriet) generelt er super søde og rare! Særligt er de i [en anden afdeling] virkelig søde, smilende og fuld af godt humør :-). Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

- | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 62 | Syntes bestemt, det virkede til, der var sat tid nok af til, jeg kunne stille og få svar på de spørgsmål, jeg havde brug for at få svar på. Følte mig HØRT. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 61 | Jeg ringede for at få ny maske til min CPAP. Mit besøg var kun i receptionen for at hente en pose som stod klar. | Uoplyst |

Klinik for Karsygdomme I Hjernen, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
40 Tale mere tydeligt! Kommunikation og information,	I høj grad
28 Alt ok.	Uoplyst
32 Lægen [havde en anden etnicitet], men talte meget forståeligt dansk og brugte ikke sygehus sprog men forståeligt dansk. Kommunikation og information,	I meget høj grad

Spasticitetsklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

56 Da jeg kommer til ambulant behandling ca. fire uger [efter], kunne den lægefaglige kontrol [i sommers] godt ligge i forbindelse dermed, så der kunne spares en tur. Kvalitet i behandling,

I høj grad

**Klinik For Nerve- og Muskelsygdomme, Neurologisk Afdeling, Hospitals-
enhed Midt**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
58 Lægen kunne gøre sig selv og mig den tjeneste at være godt forberedt inden mødet, så jeg føler at min sygdom bliver taget alvorligt. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
35 Det er en akutindlæggelse, vi svarer på.	Ikke relevant for mig
29 Forslag 1: Lav en plan og følg den! Det kan vel ikke være så svært at lave en plan før en patient indlægges og: Forslag 2: Informere patienten løbende så man som patient ved, hvad der sker, og hvad der forventes at skulle ske. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	Slet ikke
50 Undgå forskellige kontaktpersoner. Kontaktperson,	I nogen grad

Epilepsiklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
37 Det burde så vidt muligt være den samme læge, man som patient er tilknyttet, og der burde blive fulgt op på det, der bliver aftalt. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
63 Jeg måtte tage en fridag og med bus frem og tilbage til [en by] fra [en anden by] for en ti minutters konsultation, for at tjekke op på min epilepsi, hvor lægen intet ændrede og sagde, at det kunne være gjort telefonisk. Det havde [sygeplejersken] bare ikke indkaldt mig til. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
59 Jeg har periodiske konsultationer i ambulatoriet. På et tidspunkt følte jeg behov for en fremrykket konsultation. Det blev hurtigt aftalt uden "indvendinger". Lægen er "mentalt tilstedeværende" under konsultationen. Det har stor værdi. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad

Øvrige, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

18 Telefonåbningstiden til ambulatoriets epilepsisygeplejerske kan godt være længere. Jeg synes at den er for kort. Kommunikation og information,

I høj grad

Skleroseklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
46 De kunne blive bedre til at lytte og tage det, jeg siger, alvorligt. Jeg føler slet ikke, at de har nogen forståelse for min situation. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
26 Jeg oplever at sygeplejersken/lægen altid er velforberedte. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
41 De er allesammen meget venlige og søde på afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
48 Af negative ting, at jeg ikke kunne forstå [lægen]. Positivt: At personalet er søde og rare. At de fortsat er det. At der er pænt og rent, som jeg synes der var. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, Kommunikation og information,	I nogen grad

**Hukommelsesklinikken Skive, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed
Midt**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
15 Intet at tilføje.	I meget høj grad
36 Det er mig, der er problemet. Hvis jeg havde vidst, hvordan tingene skulle gøres, havde jeg nok gjort det. Tak for ambulatoriets indsats.	Uoplyst

Tumorklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
9 Fast tilknyttet sygeplejerske er betryggende, da der ofte er ny læge på mit forløb. Kontaktperson,	I høj grad

Neurologisk Akutklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
42	Vi har fået en super modtagelse. Har faktisk rost Viborg sygehus til skyerne efter vores besøg.	I meget høj grad
51	Rigtig god modtagelse. Fik det ordnet, så jeg kunne gå til en anden undersøgelse, med det samme, for at spare tid.	I høj grad
53	Det var god oplevelse, bortset fra at overlægen talte svensk desværre. Fik det bedste ud af det, men kunne se hvad det handlede om ved egen læge. Så er tilfreds.	I høj grad
34	Meget omhyggelig undersøgelse af svimmelhed. Blev indlagt men er desværre ikke udredt endnu. Synes tre uger er længe at vente på en MR-scanning, når man svimler, som jeg gør. Mit job kan jo komme til at hænge i en tynd tråd. Så kortere ventetid ville være dejligt, når man bare venter på at finde sygdom.	I høj grad
11	Tilfreds.	I meget høj grad
23	Alt var fint. Tak.	I høj grad
21	Mine undersøgelser var rigtig godt planlagt. I alt fem undersøgelser samme dag.	I høj grad

Hovedpineambulatorium, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
16	Jeg kom for tidlig og kom ind før tiden.	I meget høj grad
52	Jeg havde slem hovedpine og kom for sent. Kom alligevel ind efter kort ventetid.	I meget høj grad
31	At der havde været meget travlt i løbet af dagen, samt sygdom på afdelingen.	I nogen grad

Søvnklinik og Laboratorium, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
49	Jeg synes faktisk, at det har været en generel god behandling.	I høj grad
7	Jeg kom uanmeldt (som man godt kan på søvnambulatoriet) og fik den nødvendige korte samtale efter få minutter. Skulle blot have skiftet lidt materiel. Kompetent og venlig betjening af NN (som sædvanlig).	Ikke relevant for mig
64	Jeg har ikke været på besøg på Neurologisk Afdeling. Jeg har blot bestilt reservedele til min CPAP-maskine, som jeg afhentede, og har derfor været noteret i deres system.	Ikke relevant for mig
54	Jeg havde en tid om aftenen, men kom til en lukket dør. Hvis det havde været mit første besøg, ville jeg nok gerne have mødt noget personale.	I nogen grad
39	Meget venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
24	Jeg har aldrig været til undersøgelse på neurologisk afdeling.	Ikke relevant for mig
10	Skulle bare hente reservedele.	I meget høj grad
4	Ventetiden var ok. Måske en halv time. De undskyldte ventetiden.	I meget høj grad
45	Meget venlig modtagelse.	I høj grad
38	Er utilfreds med at jeg først kom ind til en anden læge, når min kontaktlæge er NN.	I ringe grad
17	Jeg skulle møde [om morgenen] og var derfor overrasket over, at der var ca. ti minutters ventetid så tidligt på dagen.	I meget høj grad
6	Det var ok. Det handlede om tre minutters ventetid. Det var ikke noget at stejle over.	I meget høj grad
19	Afdelingen var svær at finde. Dårlig skiltning.	I meget høj grad
8	Oplæring af nyt personale.	I høj grad

Klinik for Karsygdomme I Hjernen, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
28 Jeg har kun godt at sige om undersøgelsen.	I meget høj grad
55 Generelt har jeg kun positive ting at sige omkring mine besøg på tre sygehuse under mit sygdomsforløb. Et af sygehusene er dog i særklasse. Fungerer fantastisk godt.	I høj grad
20 Ok.	I ringe grad

Spasticitetsklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
43 Det er normalt i samfundet, at man får besked ved ankomst, hvis der er ventetid og hvor længe.	I høj grad
2 Modtagelse helt perfekt.	I meget høj grad

Klinik For Nerve- og Muskelsygdomme, Neurologisk Afdeling, Hospitals- enhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
58 Jeg synes lægen bør forberede sig inden samtalen, så han ikke skal bruge samtale tid på at spore sig ind på hvor vi er kommet til. Så undgår han også at spørge om emner som vi gennemgik sidste og forrige gang. Jeg kommer nemt til at føle mig ligegyldig og overset når lægen ikke er forberedt. Sygeplejersken virker forberedt.	I ringe grad
29 At vente en halv dag (ni-ti timer) fra man bliver indlagt til der kommer en læge og snakker med en. Jeg tænker det er for længe. Jeg kunne godt tænke mig, at når man indkaldes til et bestemt tidspunkt er det eksempelvis en time før lægen, sygeplejersken, ergo- eller fysioterapeuten har tid til at snakke med patienten. Ventetiden og uvisheden er ikke rar at sidde i alene. Man kan også komme til at føle sig glemt og lidt ligegyldig, hvilket starter med at skabe en negativ forventning/dårlig relation til sygehuset og dets personalet.	I nogen grad

Epilepsiklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
3 Det var dejligt. Der var mulighed for at få en kop kaffe.	I nogen grad
33 Lægen var meget imødekommende og obs. på problemet.	I meget høj grad
59 Hurtig reaktion ved "henvendelses-skranken". Venlig modtagelse.	I høj grad
12 Der var forholdsvis lang ventetid da jeg havde tid. På trods af at jeg allerede havde en tid om morgen. Nu sad jeg tilfældigvis, og ventede lige ved siden af lægens kontor hvor døren stod åben. Så kunne ikke undgå at høre at der blev snakket delvist privat om frustrerende arbejdsforhold. Det er bestemt ikke forhold som gør mig som patient tryk ved situationen.	I nogen grad

Øvrige, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
18 Jeg overnattede en nat på Neurologisk Afdelingen og blev udskrevet til weekenden. Jeg har kommet på afdelingen i mange år og været tilfreds med til modtagelsen og ventetiden der aldrig har været særlig lang.	I nogen grad

Skleroseklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
48 Hvis det er en [læge der er svær at forstå], burde der være en [anden] til stede. For det kan jo være at jeres patienter der iblandt mig, ikke forstår ret meget. Hvis jeg var kommet alene til en læge, der [var svær at forstå], så vil jeg ikke fatte en brik, da min hjerne slår fra, for en kort tid, når jeg støder på et ord, som jeg ikke forstår.	I meget høj grad

Neurologisk Akutklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

23 Noget skriftlig [information] vedrørende kørselsforbud.

I nogen grad

Hovedpineambulatorium, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
13 Jeg oplevede at lægen ikke ville svare på mine spørgsmål. Ydermere oplevede jeg også at lægen begyndte at skælde mig ud da jeg sagde jeg tak til en medicinsk behandling. Jeg fik fornemmelsen af at han ikke tog mig alvorligt eller respekterede mig om mine rettigheder som patient, og at han syntes jeg var bindegale. Ærlig talt har jeg efter besøget mistet tilliden til afdelingen og dens personale hvilket gør det meget ubehageligt at skulle behandles der.	Slet ikke
16 Jeg blev undersøgt meget grundig af en ung læge. Senere var jeg til samtale hos en ældre læge. Jeg er meget godt tilfreds.	Uoplyst
47 Lidt sprogvanskeligheder/forståelse.	I meget høj grad
31 Der var mangel i patientjournalen samt en behandler der snakkede men ikke lyttede.	Uoplyst

Søvnklinik og Laboratorium, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
49 Synes faktisk at jeg blev gjort usikker/bange efter besøg, og jeg ønskede en mere uddybende forklaring på hvorfor jeg skulle kontakte min egen læge.	I høj grad
54 Jeg er godt klar over at der skal være plads til [det], men jeg synes det er et problem når [personalet er svært at forstå]. Jeg sætter ikke spørgsmålstegn ved personalets kompetancer, jeg er overbevist om at jeg fik en grundig undersøgelse.	Uoplyst
24 Aldrig.	Uoplyst
4 Jeg var på søvnklinikken og mødte utroligt kvalificeret personale og har kun positivt at sige om besøget. Er selv [sundhedsfagligt uddannet] og ellers ret kritisk :-). Perfekt behandling :-).	Uoplyst
38 Blev godt nok informeret. Den ansvarshavende læge blev tilkaldt, og var med ved afgørelsen.	Ved ikke
1 Har gået på Søvnklinik i længere tid og har i starten fået en meget mangelfuld information. Det gør, at jeg må gå med masken fire timer i døgn resten af mit liv. Desværre har den endnu ikke fået mig til at sove. Så kan I vel selv forestille jer, hvor irriterende og nedslående det må være.	I nogen grad
17 Var til kontrol. Har prøvet det ofte, så intet nyt.	Ikke relevant for mig

Klinik for Karsygdomme I Hjernen, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

20 Det var en ung uddannelseslæge, der undersøgte mig. Hun var efter mig og min mands opfattelse noget usikker. Spurgte flere gange under konsultationen overordnet læge til råds, og ændrede flere gange mening om, hvad der skulle ske. Vi var ret frustrerede, da vi gik derfra. Lægen burde som minimum inden undersøgelsen have læst journalen. Derudover gjorde vi opmærksom på, at der efter vores opfattelse har været en lille blodprop efter den juni. Hvad kan ellers forklare forværring, manglende kræfter i højre side af tungen og talebesvær.

Uoplyst

Klinik For Nerve- og Muskelsygdomme, Neurologisk Afdeling, Hospitals- enhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
35 Det var en akutindlæggelse. Jeg plejer at bruge vekseltryksmadras (er helt lammet), som vi bad om ved indlæggelse. Men der gik over et døgn, inden jeg fik den. Det resulterede i et tryksår.	Ikke relevant for mig
29 Jeg var ikke informeret om hvad der skulle ske under indlæggelsen. Jeg oplevede at alle havde forskellige meninger om hvad jeg fejlede og hvordan man derfor skulle gribe det an. Informationen blev derfor meget rodet, og jeg var nødt til at bruge meget energi på at skrive alt ned der blev sagt, så jeg kunne forholde mig kritisk til om de ting jeg fik besked på at gøre nu også matchede de ordre jeg tidligere havde fået om at følge. Eksempelvis var fysioterapeuterne der genoptrænede mig meget uenige om tilgangen. Den ene mente at jeg skulle holde mit ben og fod helt i ro, mens den anden mente at jeg skulle ud og gå ture på foden og bruge den mest muligt. Det er umuligt som patient og udenforstående at vide hvem der har ret, så det endte med at jeg ved næste stuegang fik den læge der var til stede til at sige hvad vedkommende vurderede var bedst ud fra hans vurdering. Så fulgte jeg derfra hans og den første fysioterapeuts råd om at holde benet i ro.	Slet ikke
50 Ønskeligt med en fast kontaktperson hvis muligt.	I nogen grad

Epilepsiklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
37 Jeg synes generelt, det er under alt kritik, når jeg er til kontrol på Neurologisk Ambulatorium i Viborg, at der hver gang er forskellige læger, jeg kommer ind til. De sidste to gange er jeg blevet lovet, jeg kan blive tilmeldt elektronisk, så jeg ikke skal møde fysisk op. Dette er endnu ikke sat i værk. For to år siden blev der aftalt, jeg ville blive kontaktet med henblik på at komme på Hovedpineklinikken, da jeg døjer med hovedpine. Rykkede for det 2 gange, men intet skete...	I ringe grad
59 Lægen var efter min opfattelse meget forberedt på min konsultation. Havde allerede en plan om det videre forløb. Optræder meget venlig, (men bestemt positivt ment).	I høj grad
12 Jeg valgte at blive flyttet til et andet sygehus efter min sidste konsultation. Synes jeg modtog mange modstridende informationer, og er skuffet over den måde man vælger at behandle mig og min sygdom på. Så mistede til sidst tilliden til denne læge/afdeling.	I nogen grad

Øvrige, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

18 Jeg synes faktisk at jeg fik en god og grundig underretning, og svar på mine spørgsmål.

I høj grad

Skleroseklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

46 Jeg føler mig ikke taget særlig alvorlig.

I høj grad

Neurologisk Akutklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
25	Manglede at blive scannet for hjernerystelse.	Ja
51	Jeg kom i den forkerte scanner.	Ja

Hovedpineambulatorium, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
31 Man forstod simpelthen ikke de informationer som var blevet givet til hospitalet, og man måtte ændre det op til flere gange da jeg, på grund af fejl i min papir fra hospitalet, stod til at miste mine sygedagpenge. Desuden kunne min behandler ikke sætte sig ind i hvad man fortalte til hende, men hun lyttede kun til sig selv uden hensyn til min situation.	Ja

Søvnklinik og Laboratorium, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

Mangel på reel information.

Ja

Spasticitetsklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
43 Jeg skulle have været henvist til scanning som det var aftalt med læge NN og ikke til udredning hos kirurgisk.	Ja

**Klinik For Nerve- og Muskelsygdomme, Neurologisk Afdeling, Hospitals-
enhed Midt**

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
35 Der blev stillet medicin ind på stuen. Vi fik ikke at vide hvad det var. Det var aftalt at han selv havde medicin med. Det stod også i deres system, men det havde de overset. Det var godt vi var opmærksom på det.	Ja

Epilepsiklinik, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
37	Der er ikke blevet fulgt op på det der er blevet aftalt.	Ja
12	Man havde glemt at kalde mig ind til kontrol efter forrige epilepsianfald.	Ja
14	Jeg blev forvekslet med en anden patient. Lægen tjekkede ikke mit personnummer, inden han begyndte at læse fra journalen.	Ja