

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Neurokirurgisk Ambulatorium NK
Neurokirurgisk Afdeling NK
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	325
Besvarelser fra afsnittets patienter:	184
Afsnittets svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

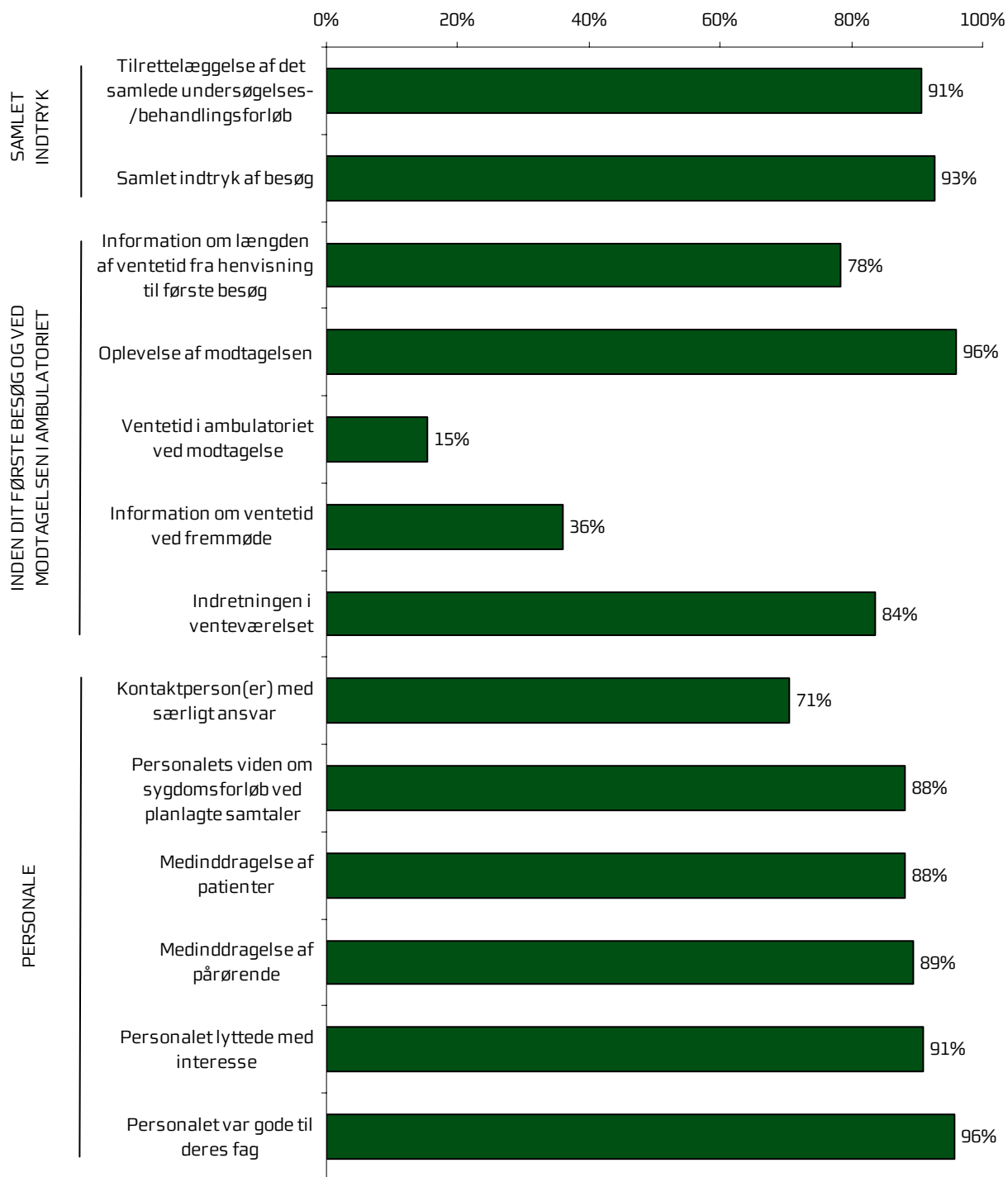
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

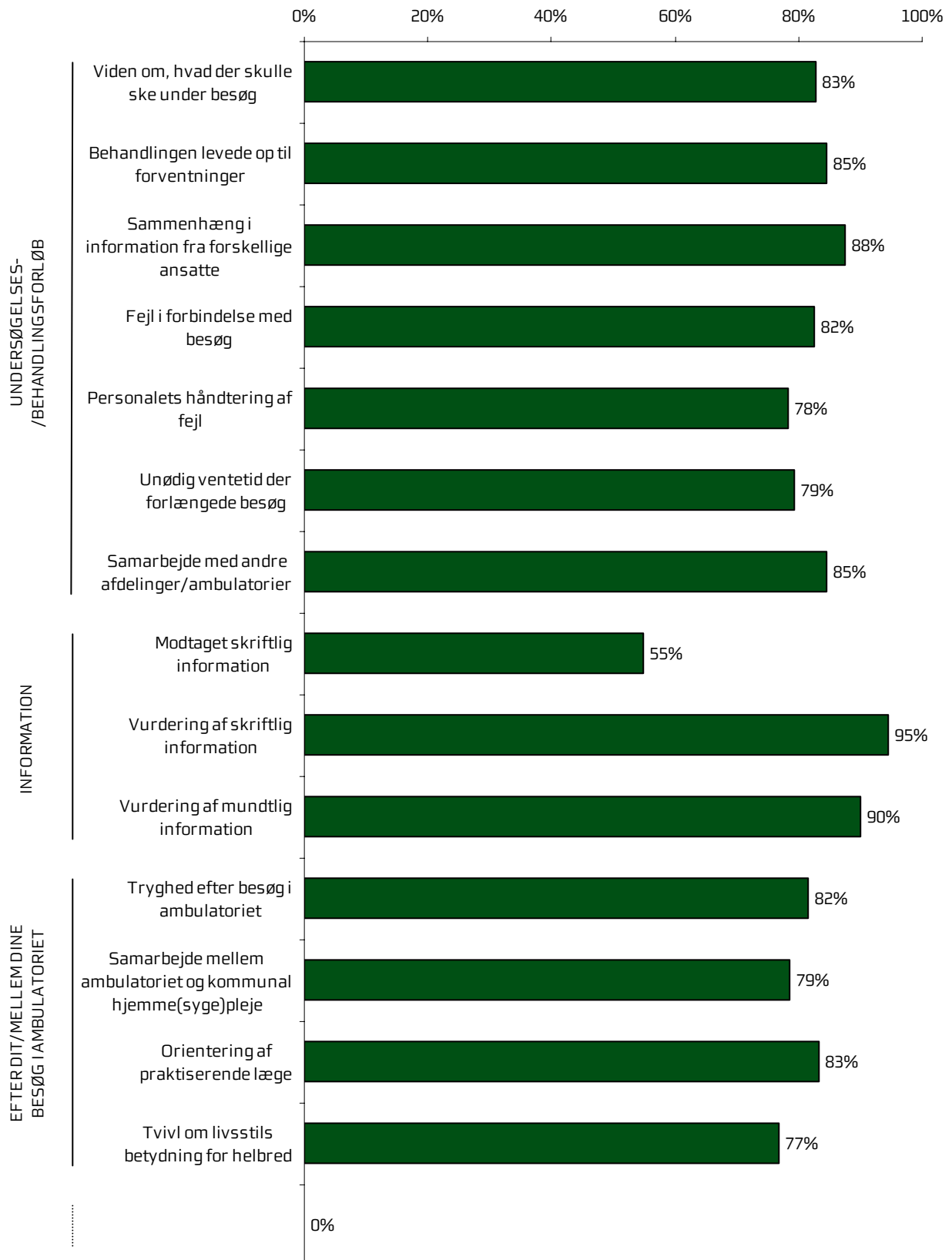
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

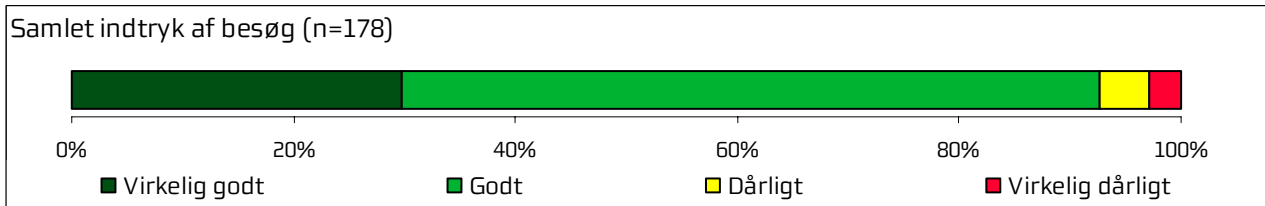
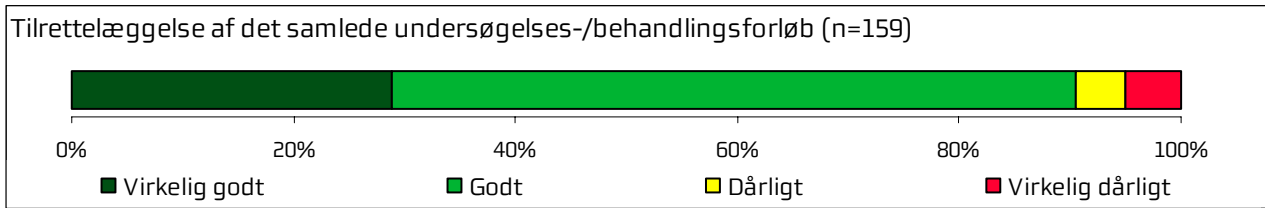
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

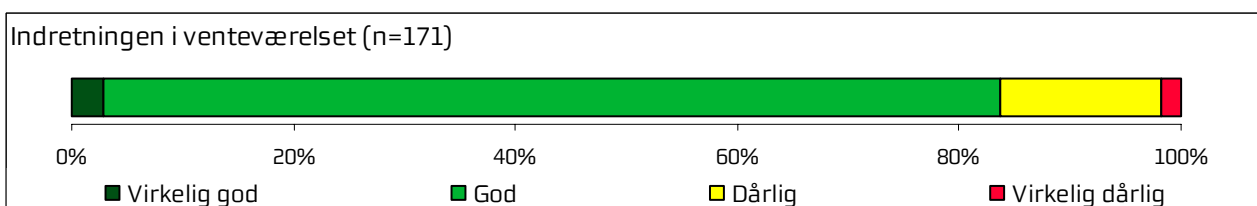
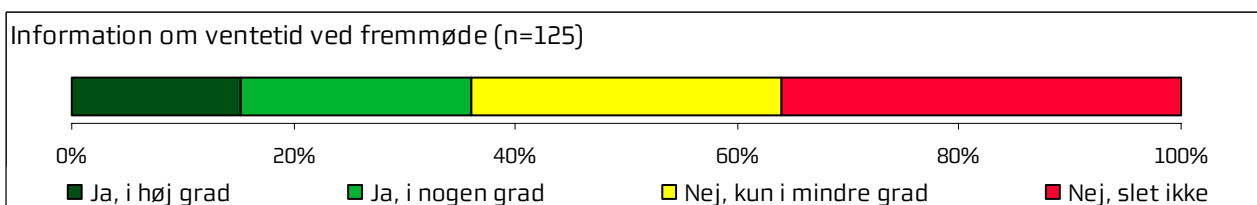
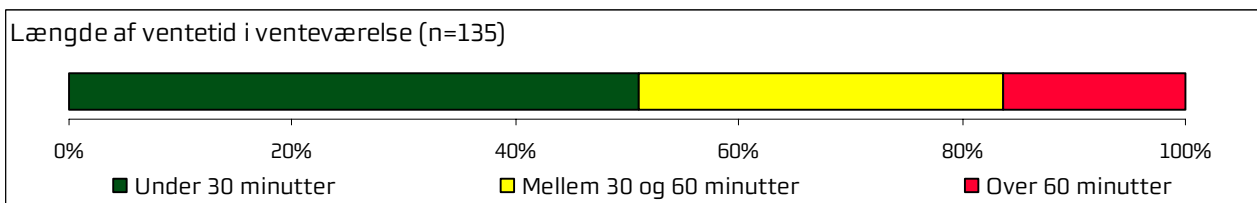
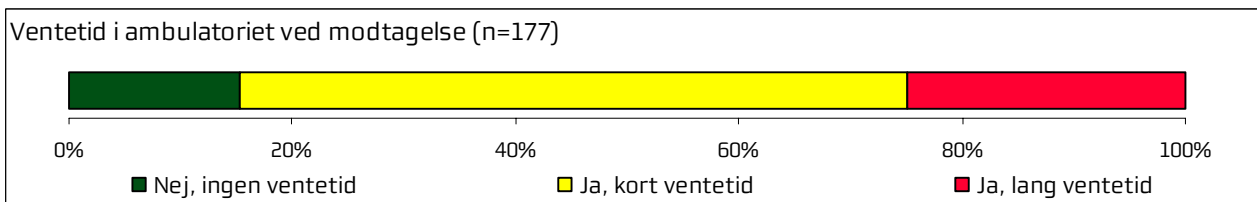
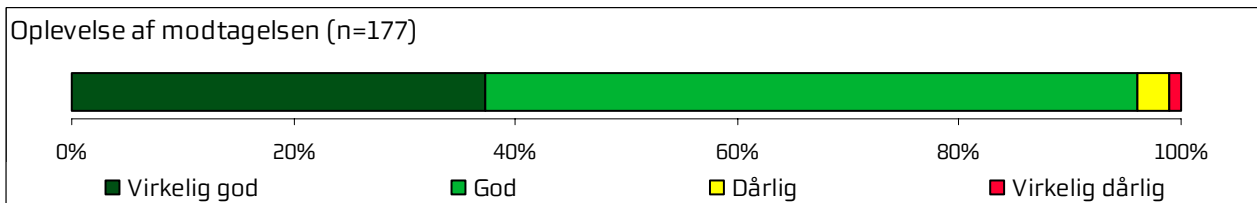
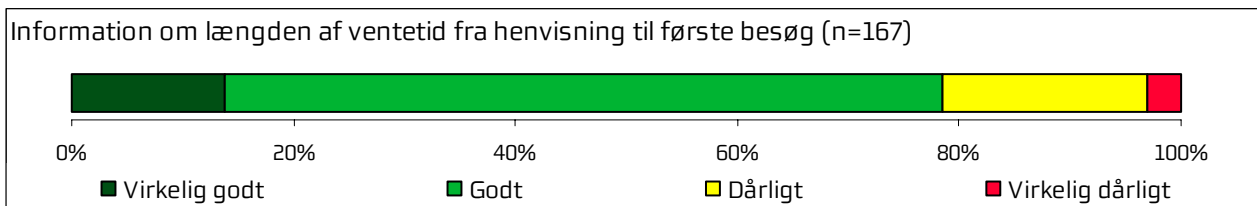
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91%	-	-	100%*	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	88%	95%

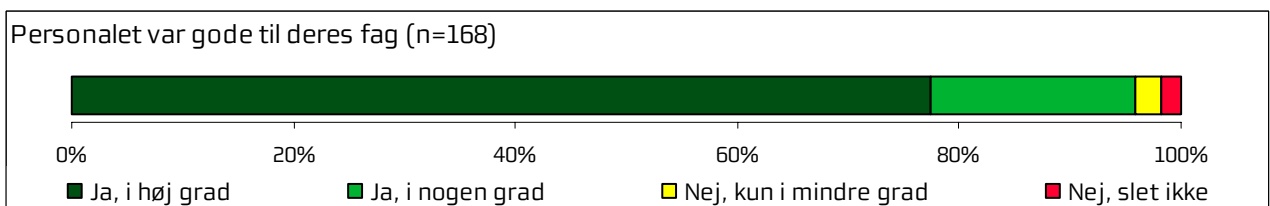
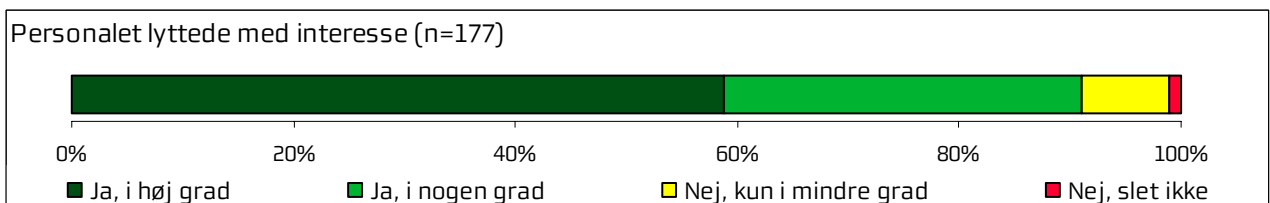
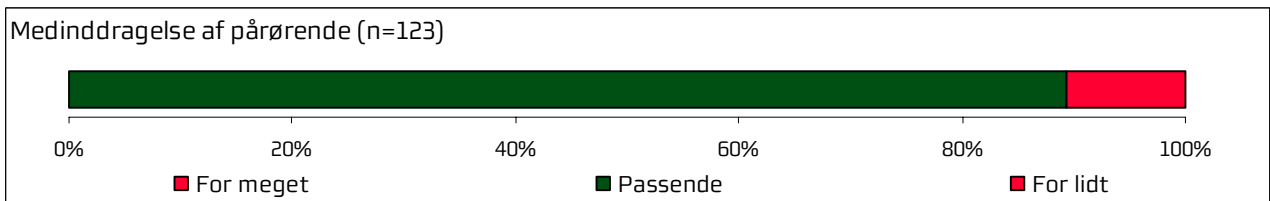
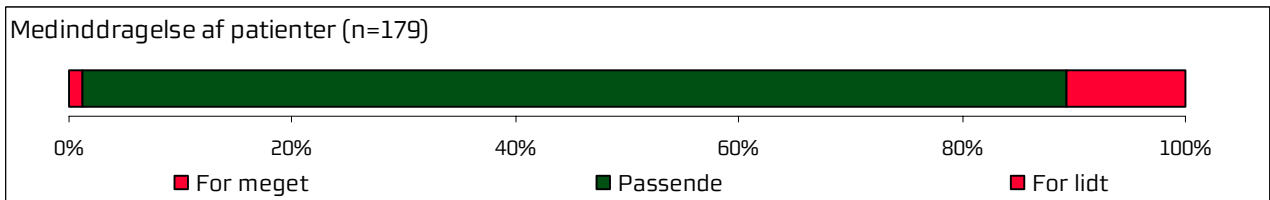
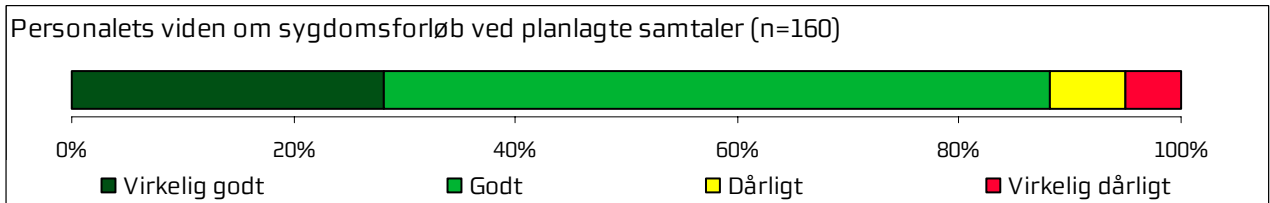
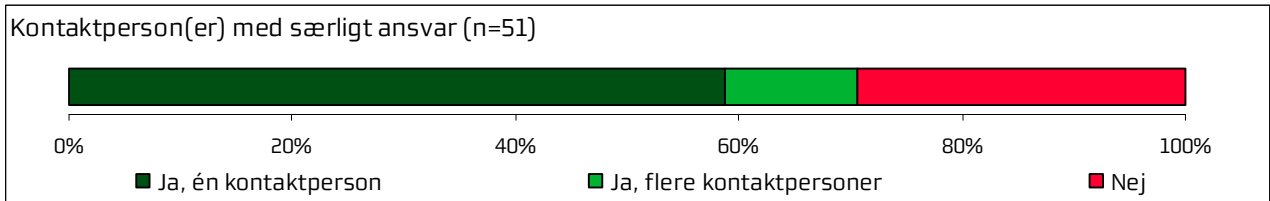
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

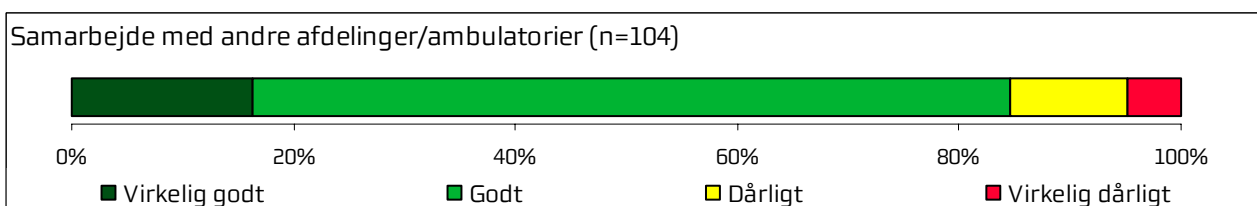
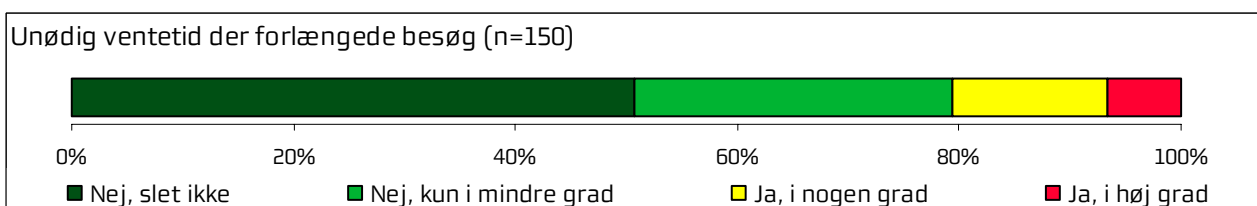
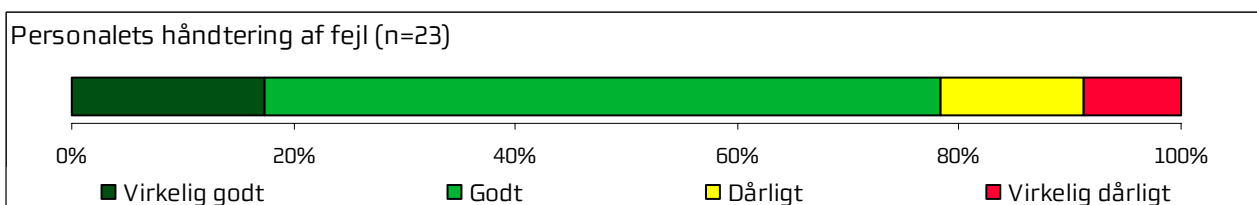
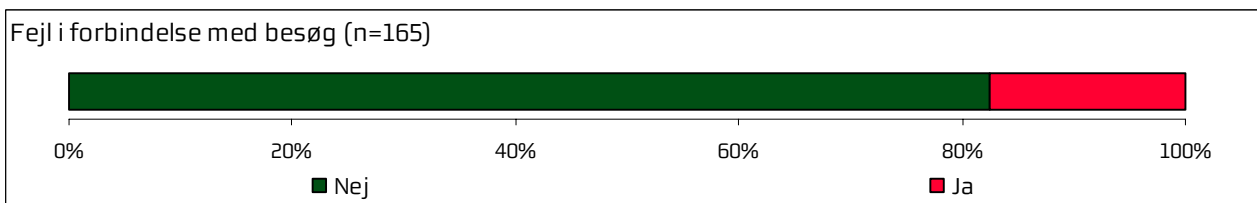
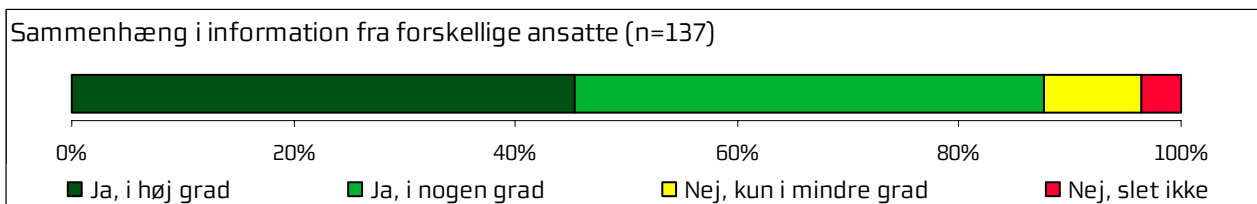
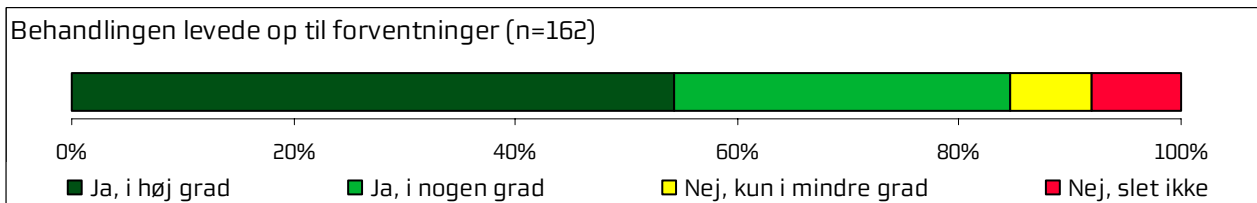
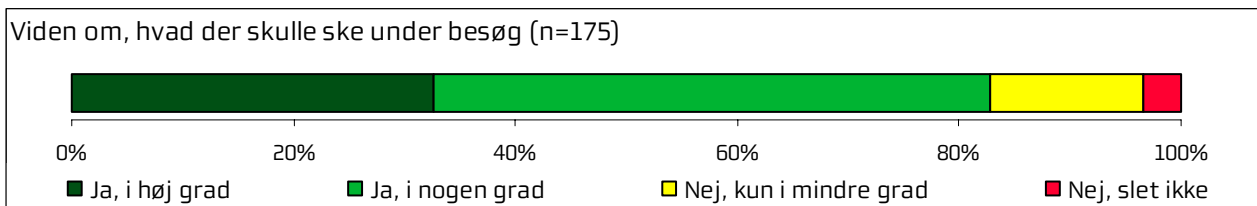
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	78%	-	-	96%*	76%	87%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	15%	-	-	50%*	10%	24%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	36%	-	-	69%*	19%*	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84%	-	-	89%	48%*	71%*

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	71%	-	-	96%*	54%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	100%*	78%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	99%*	79%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	100%*	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91%	-	-	100%*	85%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%*	91%	97%

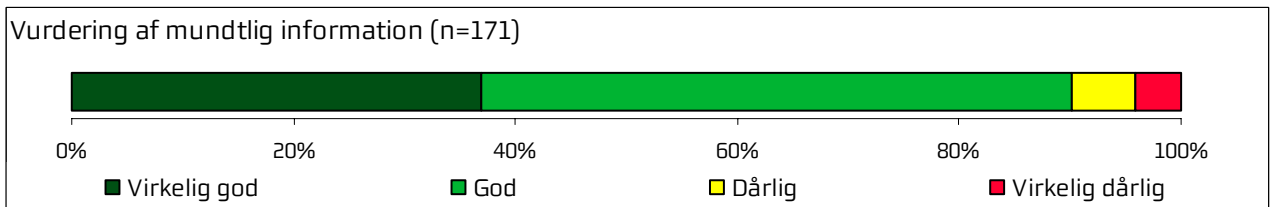
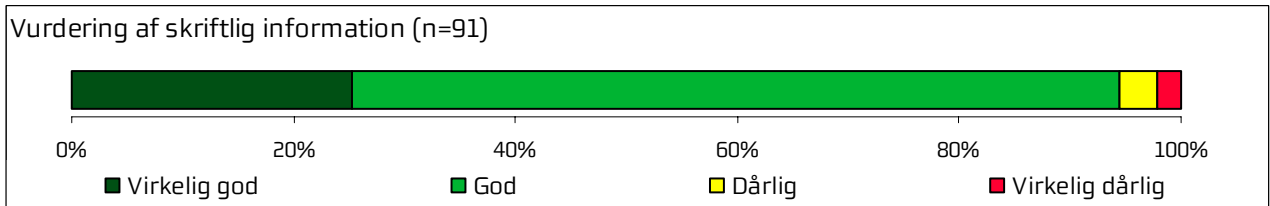
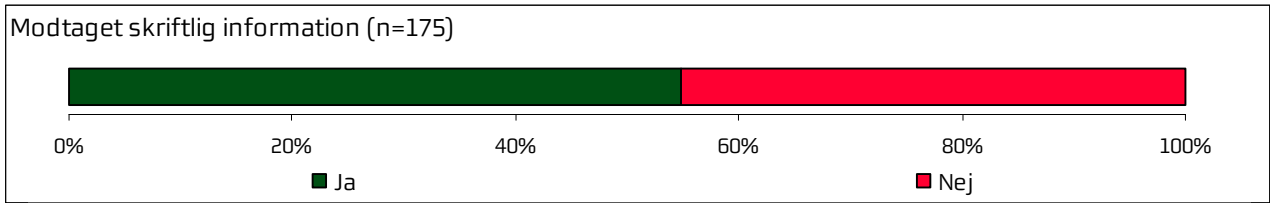
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

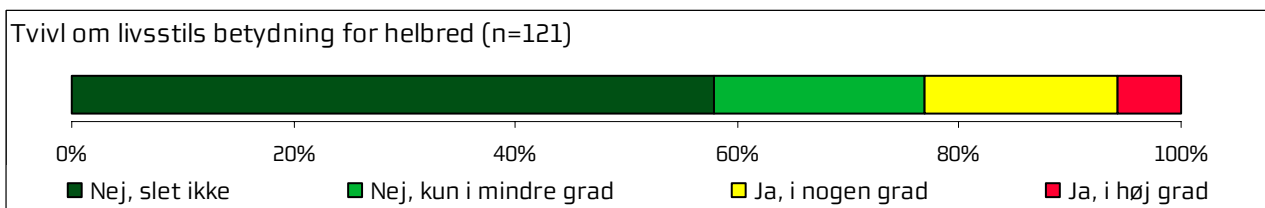
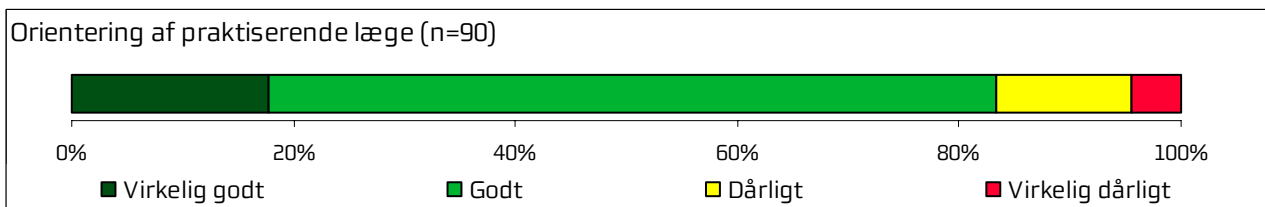
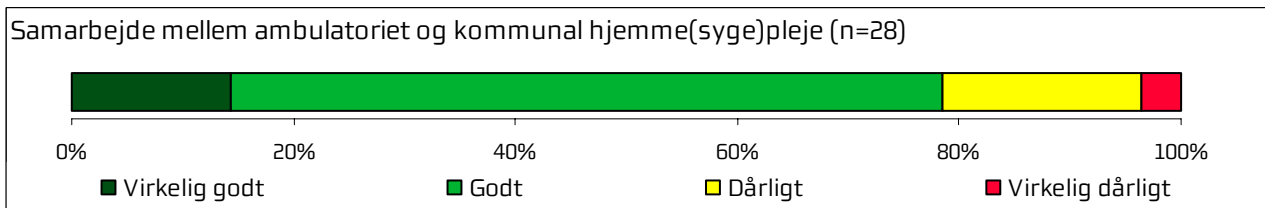
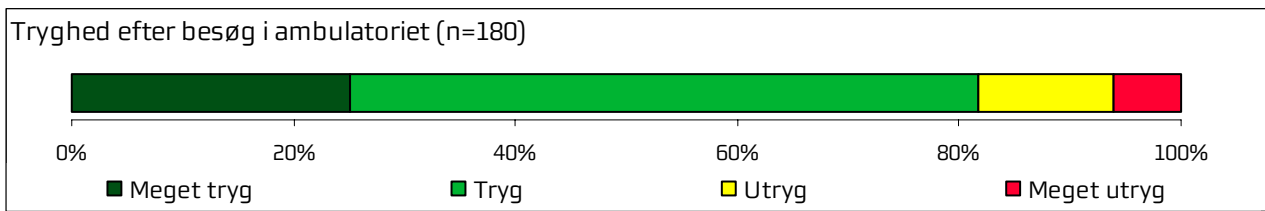
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	96%*	72%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	100%*	79%	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88%	-	-	98%*	82%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	95%*	73%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78%	-	-	100%*	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79%	-	-	96%*	67%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	100%*	77%	88%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	55%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	87%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

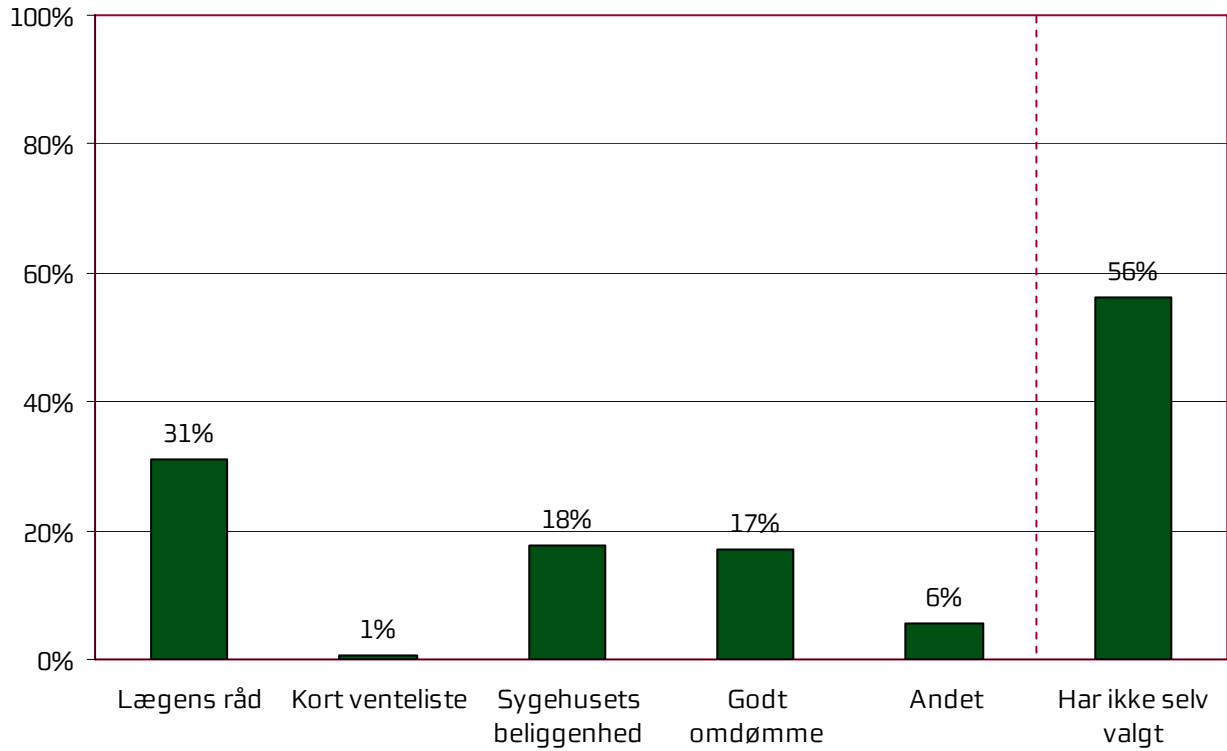


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	99%*	84%	92%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79%	-	-	100%*	70%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	100%*	57%*	81%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	91%*	61%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og 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.

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Neurokirurgisk Ambulatorium NK














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



ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	ALT for travlt personale, det er synd for både patient og personale. Svært at få kontakt. ALT for lang ventetid på røntgen-afdelingen.	Godt
3	God kontakt med overlægen - gennem mange år.	Virkelig godt
6	Følte, at der blev taget godt imod mig. Var imødekommende og samarbejdsvillig omkring mine ønsker ved behandlingen.	Godt
10	Alt i alt synes jeg, at jeg har fået en god behandling! Vi har mødt megen venlighed, hjælpsomhed fra både plejepersonale, sekretæren og læger.	Godt
11	Han brugte meget tid på forklaring - positivt.	Virkelig godt
12	Utrolig dygtige til deres specifikke job - men ikke meget koordinering mellem forskellige læger eller diverse systemer udenfor sygehuset eller råd i forhold til genoptræning mv.	Godt
15	Jeg synes, det var godt, jeg kan bare ikke klare den lange ventetid, til der skal gøres noget ved en, og så når man bliver opereret, har jeg meget imod, at man bliver smidt så hurtigt ud. Man kan knap nok nå at komme til hægterne.	Godt
16	Jeg mener, at når man møder på hospitalet, er det ikke godt, at man kan komme ud for, at det skal tage op til en time efter den aftalte tid, før man kommer til. Jeg er i arbejde og synes, at det er noget sjusk. Jeg kan risikere at miste mit job, hvis det tager for lang tid at blive undersøgt for en lidelse.	Godt
17	Når ambulatoriet ændrer den tid, man har, bør de skrive, hvis det bliver hos en anden læge, så man har mulighed for at ændre den tid, man bliver tilbudt til den læge, det skulle have været. Opfølgende kontrol i ambulatorium efter operationer med komplikationer bør være hos den læge, der har opereret en. Det er utilfredsstillende at skulle diskutere komplikationerne med en anden læge. Oplys når man kommer, om hvor langt den læge, man skal tale med er bagefter, så man har en tidshorisont for ventetiden, så virker den ikke så lang.	Godt
18	Jeg oplevede til enhver tid en særdeles venlig atmosfære.	Godt
19	Jeg vil foreslå, at der er et separat venteværelse på neurologisk kirurgisk ambulatorium, da jeg ikke synes, at indlagte patienter og ambulante patienter skal sidde i samme stue.	Godt
20	Så vidt jeg ved, var der INGEN kommunikation FRA læge NN til egen læge. Kun FRA egen læge og kun med megen ihærdighed.	Godt
22	Læge NN gjorde mere, end jeg havde forventet. Har før været på afdelingen uden større held, men læge NN ville ikke bare give op. Så efter mit møde med ham har jeg igen - efter flere år - fået en	Godt

tålelig tilværelse. Tusind tak.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 23 | Undersøgende læge: Jeg har aldrig i mit liv set en så stresset læge (fortrukket i ansigtet af stress) - skulle besvare to telefonopringninger i de fem minutter, jeg var der. Jeg forsøgte at berolige hende (rent faktisk). Jeg ved simpelthen ikke, hvad jeg skal gøre, hvis cysten kommer igen. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 25 | De var meget søde og behandlede mig rigtig godt, og jeg var meget tryk under hele opholdet i de dage, jeg var indlagt. Tak for det til alle der var omkring mig. | Godt |
| ✎ | 31 | Manglede lyttende og forstående læger. | Dårligt |
| ✎ | 33 | Tage henvisninger samt patienter mere alvorligt. For dem er det et arbejde, men for os patienter handler det om vores liv samt livskvalitet. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 34 | At kontakten til de andre afdelinger er bedre. | Intet svar |
| ✎ | 35 | Man kunne godt sende flere til scanning i Fredericia. Der var ingen ventetid som ved jer. | Godt |
| ✎ | 36 | Meget engageret og kompetent personale (læger, kirurger, sygeplejersker, SOSU mv.). :-) | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Det er altid en behagelig oplevelse at komme på neurokirurgisk afdeling. De er velforberejede og har tid til, at man kan stille alle de spørgsmål, man har samlet sammen. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Som patient kunne man ønske sig en fast kontaktperson, som man kan henvende sig til med alle spørgsmål, så man kan få svar og føle sig mere tryk. Jeg har mange gang i forløbet følt mig fuldstændig hjælpeløs. Dette er min første kontakt med det danske sundhedssystem, og jeg synes, det har været en SKRÆMMENDE OPLEVELSE. Min overordnede oplevelse har været ventetid og ingen information. | Dårligt |
| ✎ | 40 | Meget venlig behandling af alle. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 | Jeg tror ikke, at jeg kan give råd, fordi mit behandlingsforløb var fiasko hele vejen igennem. Jeg tvivler på, at alle oplever det samme som mig. Hvis det ikke var fejl, så tvivler jeg HELT på, om denne afdeling tilhører hospitalet. Jeg har mistet tillid til denne institution. Desværre. | Dårligt |
| ✎ | 45 | Kortere ventetid ønskelig. | Godt |
| ✎ | 48 | Oplever al information fra personalet, som noget virkelig positivt. Måske ville det være en fordel for patienten, hvis ventenum ændres, for der var ikke plads til alle patienter, da jeg var der. | Godt |
| ✎ | 51 | Der manglede varme drikke i venteværelset! | Virkelig godt |
| ✎ | 52 | Jeg ringer til ambulatoriet for at rykke for brev og for at spørge, om den oprindelige tid stadig står ved magt. Det gør den ikke. Den er slettet. Nu en måned senere har jeg endnu intet hørt. Jeg ved ikke, om jeg er afsluttet - ja, jeg ved ikke, om det slet ikke er et neurologisk problem, jeg har. Der er nu gået flere måneder fra henvendelse hos min praktiserende læge. Mine symptomer/problemer er værre end nogen sinde - ja, kort sagt - jeg føler mig endnu en gang til grin i det danske sundhedsvæsen!! | Virkelig dårligt |
| ✎ | 54 | At når der sker fejl/misforståelser, at det så ikke kun er plejepersonalet eller lægens sekretær, som man kan tale med, når det nu er lægen, der har mistolket eller mangler at journalføre en undersø- | Godt |

Bilag 1

	<p>gelse, at det så ikke er lægen selv, man kan tale med over telefonen eller andet uden at skulle have en anden tid/eller vente til næste gang, man har tid.</p>	
	56 Det var dejligt, at det var den samme læge, som jeg talte med hver gang, scanningen skulle vurderes.	Virkelig godt
	57 Ingen ventetid og meget god information.	Virkelig godt
	58 Bedre information til patient og pårørende, når patienten får at vide, vedkommende ikke har langt igen. Det sociale aspekt mangler helt og aldeles.	Godt
	59 Jeg har i hele mit forløb været meget tilfreds med min kontakt med den læge, der er min kontaktperson, men skemaet er svært at udfylde, fordi det omhandler samtlige kontaktpersoner.	Godt
	60 De formåede at trøste mig, da jeg var helt ude af den.	Virkelig godt
	62 Vi var inde ved NN. Hun var meget interesseret i at høre på os og vores barn. Især vores barn synes han blev taget alvorligt. Det var en rigtig god oplevelse, og ingen tvivl om, at NN brænder for at arbejde med børn der har rygmarvsbrok.	Virkelig godt
	64 Humøret er altid godt hos personalet. De vil gerne skaffe kontakt til lægerne. Respons tid på cirka 1-2 uger kunne være kortere.	Godt
	65 Jeg kan kun skrive, at alle på ambulatoriet fortjener et skulderklap, de er altid velinformerede og meget søde.	Virkelig godt
	66 Sørge for at personalet er velforberedt og taler og forstår dansk, hvilket ikke var tilfældet i min situation.	Virkelig dårligt
	67 Personalet var meget venligt og smilende, hvilket er dejligt, når man kommer og har det dårligt.	Virkelig godt
	68 Vi vil gerne beholde kontaktperson læge NN.	Godt
	69 Mangler information på skrift, at jeg ikke er "glemt". På skrift er lig med, hvad må jeg og må ikke etc. Flot gennemgang af lægen (kirurgen).	Godt
	73 Jeg startede mine ambulatoriebesøg på Viborg Sygehus, og dette virkede lidt famlende. Ved henvisning til Aarhus Universitetshospital følte jeg stor tryghed, fordi der blev lagt en handlingsplan, den blev fulgt, resultatet blev som forudsagt. Meget professionelt.	Godt
	75 Lægen jeg talte med var virkelig nærværende, og havde sat sig ind i mit problem, så jeg havde følelsen af, at den konklusion hun kom frem til, var den rigtige. Parkeringsforholdene er meget mangelfulde, som jeg absolut syntes, er et stort problem.	Virkelig godt
	76 Alt, inden jeg kom ind til lægen, var en fin oplevelse, så øv at møde så megen arrogance fra en, man burde have stor tillid til.	Virkelig dårligt
	78 Det sidste besøg, jeg var til, var ikke særlig sjovt. Men ham lægen, jeg skulle tale med, var en rigtig god læge. Han fortalte og forklarede mig tingene i et så godt omfang, at jeg kunne gå derfra med et dårligt og træls svar, men alligevel med et smil på læben. Det er nu nok det bedste, der kunne have været sket for mig den dag. Et smil betyder nemlig meget!	Godt

-  80 Jeg ville gerne have haft ekstra tid til at snakke med lægen og mere skriftlig oplysning - hvad kan man gøre efter operationen, når indlagt kort tid på sygehuset. Godt
-  82 Jeg fik at vide, at min læge ville følge mig hele vejen i mit forløb, og det gør mig meget tryk. Godt

Neurokirurgisk Ambulatorium NK

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Vedkommende, jeg skulle ind til, blev kaldt til akut operation, så jeg finder det ok, at jeg skulle vente.	Virkelig godt
9	Lægerne skal give sig tid til at læse det man skriver til dem og tid til at høre på patienten. Lægen har sagt, har jeg ikke lavet mit arbejde godt nok.	Godt
10	Med hensyn til venteværelser, mener vi, at der kunne være brug for nogle gode, komfortable lænestole, der kan leveres og med fodstøtte på. Måske nogle brikser med forhæng. Mange patienter med kræft er ofte trætte, og mange har haft en lang køretur i taxa og privatbil, hvor det ikke er muligt at hvile sig. Ofte har de haft en køretur på både tre og fire timer. Vi ved af erfaring, at et lille hvil på 20-30 minutter kan gøre, at man får mere ud af samtalen med lægen og kan klare køreturen hjem.	Godt
15	Der er ikke noget at klage over. Jeg er tilfreds, og man kan slet ikke tillade sig at være utilfreds, da det er mennesker, som behandler os, og de har meget at se til.	Godt
16	Ja, den læge som skulle se på mig, kom først til afdelingen ca. 30 minutter, før jeg blev kaldt ind!	Godt
17	Fik akuttid til første besøg, ventede kun få dage.	Godt
23	Skulle møde på ambulatoriet to måneder efter selv at have betalt scanning i lægehus. Patientkontoret tilbød en tid på afbud to uger senere. Tre timers ventetid. Det forlød sig fra information, at "læge NN opererede" (efter forespørgsel).	Virkelig dårligt
26	Første gang da jeg oplevede ventetid, blev jeg informeret om, at det var pga. en akut operation. Det forventer jeg ikke, man kan organisere sig ud af. Anden gang var der ingen ventetid.	Godt
28	Ved modtagelse oplyst, at jeg ville komme ind "straks", men åbenbart opstod noget vigtigere. Blev først orienteret, da jeg efter nogen tid selv spurgte. Ventetid ønskes præciseret - ofte foregår undersøgelse i ens arbejdstid. Mere acceptabelt at vente, når man er forberedt på det.	Godt
29	De bør fjerne de snavsede gamle ugeblade. Alle sutter på fingrene, når de bladrer.	Godt
35	Fik ikke at vide, at der var over en times ventetid. Jeg fik ikke noget at vide om, at der var nogle meget bedre stole man kunne sidde i, havde store problemer med at sidde på de stole.	Godt
37	Det hele gik vældig hurtigt. Fik tid i ambulatoriet indenfor en uge af henvisningen.	Virkelig godt
42	Jag blev henvist fra "egen læge" og fik her oplyst, der kunne være en ventetid på ca. en måned. Mødte i ambulatoriet i god tid og synes ikke, jeg ventede ret længe.	Godt
44	Når afdelingen også modtager akutte patienter, vil der desværre altid være længere ventetider for	Dårligt

de ventende patienter i ambulatoriet. Lidt løbende information ville virke godt og beroligende.

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 47 Personalet udviser stor fleksibilitet, og selv hvis man er ekstra bagud med det planlagte program, føler man sig stadig meget velkommen. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Da venteværelset var for lille til at rumme alle patienter, sad nogle ude i ambulatoriet og andre ude ved elevatorerne. Var måske lidt nervøs for, om man ville blive kaldt ind til undersøgelse, når man ikke var i selve venteværelset. Der var dejligt forfriskende drikkevarer til fri afbenyttelse. Godt jeg havde taget æbler med selv, for jeg nåede at blive sulten. | Godt |
| ✎ | 53 Ventede i 3 ½ time. Ingen information. | Godt |
| ✎ | 55 Virker industriagtig. Venteværelse virker kedeligt. | Dårligt |
| ✎ | 60 Synes, jeg er blevet behandlet godt. Og der blev taget hånd om min nervøsitet. | Virkelig godt |
| ✎ | 67 Horsens Sygehus havde ikke fået sendt resultatet af scanning, vi måtte rykke adskillige gange. | Virkelig godt |
| ✎ | 71 Dejlig med drikkevarer i venteværelset. | Virkelig godt |
| ✎ | 72 Mht. venteværelset trænger legetøjet virkelig til udskiftning. | Godt |
| ✎ | 73 Hvis jeg var blevet orienteret om, at der var en ventetid på godt en time, ville jeg have brugt tiden til at flytte min bil og derved undgået en parkeringsbøde. Parkeringsforholdene på Aarhus Universitetshospital er simpelthen utålelige. | Godt |
| ✎ | 76 Jeg havde forventet, at man i det mindste havde kigget på min skade! | Virkelig dårligt |
| ✎ | 79 Jeg ringede til sygehuset inden og fik at vide, at der INGEN ventetid var. Da vi kom derud, ventede vi alligevel over to timer!! Ingen i ambulatoriet kunne forstå, vi havde fået denne besked, men det gjorde vi!! | Godt |

Neurokirurgisk Ambulatorium NK

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Aftale styring, svar tider.	Godt
6	Skulle møde til blodprøve, hvor det ikke havde været nødvendigt (har mange kilometer til sygehuset).	Godt
9	Bivirkninger efter operationen.	Godt
13	Computeren fungerede ikke.	Godt
17	Skulle have lavet en ny scanning. Efter en uge var henvisningen ikke sendt, da sekretæren havde ferie. Gik til ambulans kontrol efter min operation, der IKKE gik som forventet. Brev om at tiden var flyttet en uge frem. Da jeg kom til den nye tid, var det ikke hos den læge, der havde opereret mig, og som jeg havde talt med om den nye scanning til trods for, at han havde sagt, at han selv ville kontrollere de opståede skader.	Godt
23	Totalt stresset læge.	Virkelig dårligt
26	Jeg venter stadig på operation, i første omgang knap tre måneder og efter aflysning fra hospitalets side, yderligere seks uger.	Godt
27	Utæt kateter.	Intet svar
33	Der blev ikke taget hensyn til, hvorfor lægen henviste mig.	Virkelig dårligt
42	Der var i den mellemliggende tid sket en bedring i min tilstand, og ønskede faktisk ikke længere en egentlig behandling, og lægen var enig i at stille sagen i bero og se tiden an.	Godt
63	Scanningsbilleder er ikke kommet.	Virkelig godt
69	Manglede MR-scanningsbilleder.	Godt
73	Jeg synes, det er utroligt, så lang tid det varer, inden praktiserende læge bliver orienteret om behandling og forløb.	Godt
74	Ventede på EDB var gået ned til blodprøver.	Virkelig godt
76	Dårlig oplevelse.	Virkelig dårligt













Neurokirurgisk Ambulatorium NK














Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Manglende oplysninger fra andre sygehuse/opfølgning.	Godt
4	Jeg blev lovet at blive ringet op af den læge, der opererede mig, men i dag, en uge efter, har jeg stadig intet hørt fra ham.	Godt
6	Oplevede, at en operation blev udsat - fik at vide, at jeg hurtigst muligt ville få en ny tid - der gik kun 9 dage, så det var jeg glad for.	Godt
7	Første gang duede scanneren ikke. Vi havde begge taget fri, pga. jeg ikke selv kan klare turen og husker ingenting pga. sygdom.	Godt
8	Et utrolig venlig, imødekommende personale. Følte/føler sig nærmest "hjemme", når jeg er til kontrolundersøgelser m.m.	Godt
9		Godt
10	Jeg har været på neurokirurgisk ambulatorium flere gange og har altid fået en rigtig god information - samtale med den samme læge. Jeg har i forbindelse med strålebehandlingen været til samtale i onkologisk ambulatorium. Her har jeg været til samtale med 4-5 forskellige læger. Der har dog altid været mulighed for at tale med en bestemt sygeplejerske eller læge pr. telefon. Det kan være lidt frustrerende at tale med 4-5 forskellige læger, men jeg finder det fuldt ud forståeligt, at det ikke altid er muligt at tale med den samme læge.	Godt
11	Blev SÅ fint behandlet.	Virkelig godt
14	Jeg synes, lægen affærdigede mig og ikke tog mig seriøst, indtil det gik op for ham, at min private læge faktisk var en, han kendte.	Dårligt
15	Jeg synes bare, der går for lang tid fra man får at vide, at man skal opereres til man skal det, da går der næsten en år.	Godt
16	Jeg er blevet undersøgt for en diskusprolaps, men lægen mente ikke, der var noget galt. Jeg er blevet opereret for en diskus i femte led, og min læge er blevet informeret om, at der også er en diskus i fjerde led! Men det bortviste den læge, som i øvrigt ikke talte særlig godt dansk, at det ikke var tilfældet.	Godt
17	Blev fejlvurderet ved første undersøgelse. Pga. tiltagende symptomer henvisning til reumatologisk ambulatorium, der genhenviste til neurokirurgisk afdeling med henblik på operation, som jeg herefter blev tilbudt ret hurtigt. Ventede en times tid ved et af besøgene. Det er ok at vente, når der er travlt, men det er rart, hvis det oplyses, når man kommer, så man ikke tror, at man er blevet glemt. Den fysioterapi, man tilbydes to uger efter operationen, bør målrettes, så den består af patienter på samme helbreds niveau. Det er meget deprimerende at stå på et hold med andre, der er meget	Godt

Bilag 1








ældre, og som har haft et fuldstændig normalt operationsforløb og som ser helt raske ud, når man selv har haft et forløb, der ikke endte som forventet, men i stedet med skader. Man tilbydes at deltage i Rygskole efter rygoperation. Denne starter 4-6 uger efter operationen og ligger kun i almindelig arbejdstid. Kunne man overveje et tilbud om eftermiddagen til dem, der er startet på arbejde? Flere fra mit hold udeblev mange gange pga. arbejde. Jeg finder det underligt, at man, i et ofte langt sygeforløb, skal have yderligere sygemelding for at kunne deltage.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 18 | Der var problemer med at give mig en kontrastvæske - mine blodårer er vanskelige at komme til. Den scanning, jeg fik, burde vare ½-1 time, men varede 2 timer. | Godt |
|  | 23 | Jeg er omkring de 50, aktiv, erhvervsaktiv, sundhedsorienteret, veluddannet, har taget ansvar for eget liv mange gange og været på privathospital (og selv betalt), men aldrig oplevet en så stresset læge (tre timer forsinket, to mobil samtaler). | Virkelig dårligt |
|  | 24 | Jeg fik at vide, at det ville tage 4-6 uger inden operation. Jeg skal vente i 8 måneder. Det er dårlig information, da mine smerter ikke venter på at forsvinde. | Godt |
|  | 25 | Alt gik godt og følte mig meget tryk under hele forløbet. | Godt |
|  | 26 | Jeg har stor tillid til den læge, de sygeplejersker og laboranter, jeg hidtil har mødt i forløbet og den kæmpe frustration, jeg føler over aflysning af planlagt operation er næppe de ansattes skyld. | Godt |
|  | 28 | Overordnet ok, men undersøgende læge(r) fokuserer på konkret "apparatfejl"... Måske naturligt nok, men kan savne, at der tages mere hånd om "helhedsperspektiv", så enhver ny teori om mulig årsag til lidelsen ikke betyder ny henvisning/ny undersøgelse (ny ventetid). Er klar over, dette er en overordnet problematik, men det påvirker forløbet. | Godt |
|  | 30 | Ved udskrivningen fra sygehuset var der ikke så god information angående operationsbeskrivelsen. Havde svært ved at forstå læge NN, han var en travl mand og hurtigt ude ad døren. Følte ikke ordentlig orientering angående smertestillende medicin til når jeg kom hjem. | Godt |
|  | 31 | Første besøg - læge vil gå ud og finde en tid til en MR-scanning, for det vurderer hun, der er brug for. Hun kommer tilbage med den besked, at det kan jeg alligevel ikke få - jeg skal bare tage dobbelt smertestillende. Andet besøg - svar på scanning, efter to min. i stolen siger en ny læge, at jeg skal opereres og han hører faktisk ikke på, at jeg nu har det meget bedre. | Dårligt |
|  | 32 | Dagen før operationen skulle møde om formiddagen, men fik at vide, da jeg var til undersøgelse, at jeg først skulle møde 1½ time senere. Det var der ingen, der havde fået det at vide. | Godt |
|  | 33 | Syntes, det var sjusket arbejde, da der ikke blev lagt nogen som helst vægt på, hvad reumatologen havde sendt mig derop for. Virkede som om de slet ikke tog henvisningen alvorlig, hvilket var rystende for mig at opleve, samt en følelse af usikkerhed for, hvad der rent faktisk er galt med mig. | Virkelig dårligt |
|  | 34 | Jeg har fulgt undersøgelse i ambulatoriet gennem mange år. I den sidste tid er der skiftet læge. Jeg føler ikke, jeg får nok information. En gang stod der en masse personer i rummet - hvad skulle de - det fik jeg ikke nogen viden om. | Intet svar |
|  | 35 | Da jeg var til første samtale, fik jeg at vide, at jeg skulle opereres, men da jeg kom den dag, jeg skulle opereres, sagde lægen, at jeg ikke skulle opereres, så der blev jeg meget gal og ked af det. Men lægen sagde bagefter, at det var godt, jeg blev stædig, for der var noget galt med min ryg, så det var godt, jeg blev opereret. Der manglede kommunikation mellem lægerne der. | Godt |

-  36 Jeg har kun gode erfaringer med neurokirurgisk ambulatorium. Virkelig godt
-  37 Har altid modtaget en kompetent og professionel behandling på neurokirurgisk afdeling. Virkelig godt
-  39 Lægen har været alt for overfladisk i sin undersøgelse af mig, hvilket er årsag til, at min infektion er løbet ud af kontrol med et meget langt sygdomsforløb til følge, i alt to år. Endnu er der slet ingen BEDRING at SPORE. Dårligt
-  41 Ingen andre bemærkninger. Forløbet før gik, som jeg havde forventet. Forløbet tog ca. 40 minutter, og læge var ganske professionel i sit arbejde og fik forklaret alt meget godt. Godt
-  42 Mine tidligere behandlinger/undersøgelser/operationer har jeg ikke været tilfreds med. Jeg var faktisk udsat for en fejldiagnose, mener jeg selv. Godt
-  43 Har sendt klagebrev til afdelingen. Efter klage blev jeg indkaldt til samtale, hvor jeg fik bekræftet, at der opstod fejl hele vejen igennem (op til operation). Nu har jeg direkte kontakt med afdelingen. Jeg tror (fik bekræftet), at dengang var der nogle problemer med personale på afdelingen og derfor blev mit operationsforløb aflyst i sidste øjeblik. Dårligt
-  46 Det giver virkelig tryghed at træffe en sygeplejerske, der tidligere var på en anden afdeling - kender til tidligere indlæggelse og komplikationer. Vi bliver ALTID mødt med et stort smil og knus!! Patienten blev undersøgt meget grundigt af lægen, og vi blev taget alvorligt og lyttet til. Følte os helt trygge da vi forlod afdelingen!! Virkelig godt
-  48 Oplevede generelt personalet som værende meget informativt, det var en overraskelse. Følte også, at min selvbestemmelsesret blev respekteret. Godt
-  49 Behandling/undersøgelse har nu stået på et par år, og jeg føler ikke, jeg er færdig. Der er sket mange ting undervejs, billeder fra scanning var bortkommet, lægen syg, sendt hjem uden behandling flere gange osv. osv. Indimellem ny læge som så senere, inden jeg kom i behandling, rejse til et andet hospital. Godt
-  50 Jeg fik i 2008 konstateret en sygdom. Jeg satte min lid til vores dygtige læger, de gav mig håb og tryghed og tro på, at det nok skulle gå. Jeg har kun grund til at være tilfreds. Jeg har fået en super behandling hele vejen igennem. Efterfølgende skulle jeg have 30 strålebehandlinger. Besætningen på kanonen gav mig 30 gode oplevelser. Taxa gav mig 30 gode ture. De var alle venlige og omsorgsfulde. Intet svar
-  54 Læge mangler empati og forståelse for patienten. Er meget dygtig faglig, men glemmer mennesket som en helhed. For lægen er det daglig rutine, men for patient er det 1. gang eller 2. gang, og ikke en hverdagsoplevelse. Dårlig information omkring symptombeskrivelse, samt kun kort eller ingen journalnotater som patienten synes er relevant. Godt
-  59 Personen jeg mødte i ambulatoriet, og som fortalte, at hun var min kontaktperson, mødte jeg aldrig igen. Hun sad med min journal, men alligevel måtte jeg fortælle om hele mit tidligere forløb, som hun så igen noterede! Virkede som spild af tid. Jeg havde i øvrigt den opfattelse, at jeg skulle have talt med lægen, som skulle operere mig, men fik at vide, at det var der slet ikke tale om. Dårlig information! Og alt i alt spild af tid. Både min og personalets. Godt
-  60 Mit undersøgelses-/behandlingsforløb har været langt og barskt. Jeg har kun en ting, der er træls Virkelig godt

Bilag 1

for mig, og det er, at jeg, pga. min sygdom, har behov for en psykolog, men kan ikke få tilskud til en sådan, så det må jeg desværre skyde en hvid pil efter. Der burde være en sådan tilknyttet ved så hårde sygdomme som min. Og der burde ikke skulle kæmpes alle steder, for bare at få et nej.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 61 | Jeg var skuffet over, at jeg ikke talte med en ryglæge før min operation. Ti minutter før jeg skulle opereres, fik jeg først hilst på den læge, der skulle operere mig. Det var ikke den læge jeg havde fået at vide, der skulle operere mig. | Godt |
|  | 64 | Lægerne kan ikke altid vise scanningsbillederne pga. tekniske fejl internt. Udskrivning fra afdelingen sker ofte pludselig. Som patient bliver man bange, når det sker uden information om videreforløb. Patient ved ikke altid omfanget af indgrebet. | Godt |
|  | 66 | Læge talte meget dårligt dansk. | Virkelig dårligt |
|  | 76 | Havde ventet næsten tre måneder på undersøgelsen, men lægen gad ikke engang kigge på min skade. Jeg gik derfra og følte mig meget dårligt behandlet og total overset. Enten havde lægen ikke fået udsovet, for han gabte standselig??? | Virkelig dårligt |
|  | 77 | Jeg fandt ud af ved held, at jeg havde "ret" til at blive henvist til privathospitalbehandling pga. lang ventetid. Det var kun tilfældigt, at jeg fandt ud af det. | Godt |
|  | 80 | Det kan være mere kort tid. | Godt |
|  | 81 | Synes, det var lidt træls at jeg, en lille gut, var sluppet ud af "løvens gab", og så kom de læger og hev mig ind igen, og de ville se mig uden tøj. Surt, når nu jeg troede, det var ovre. | Godt |












Neurokirurgisk Ambulatorium NK

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Første gang jeg var i Århus, følte jeg ikke at der var styr på noget som helst. Lægen, jeg var inde ved, læste først min journal imens vi sad sammen.	Godt
13	For lang tid mellem de enkelte besøg. Ingen information om tidspunkt for næste besøg.	Godt
14	Det var grotesk, at jeg efter en scanning ventede på svar i mere end en måned, på om jeg skulle opereres eller ej. Det var en ja eller nej beslutning, og jeg rykkede for svar hele tiden. Selv lægens privatsekretær kaldte det skandaløst til sidst. Da jeg til sidst truede med at holde ham personligt ansvarlig ved evt. permanente mén, fik jeg svar indenfor en time.	Dårligt
16	Næsten hver gang man besøger ambulatoriet, får man at vide, at ens læge får besked om den undersøgelse, man har været igennem, men det sker ikke, så man går og venter på lægens kommentar til ens lidelse!	Godt
17	Jeg fik kun udleveret skriftlig information om den ene af operationerne. Forløbet af min operation gik ikke helt som forventet. Jeg ville gerne have haft mere information om de komplikationer, der opstod, specielt tidshorizonten for, hvornår der måske kunne forventes bedring. Det er svært at komme i kontakt med ambulatoriet, når der efterfølgende er problemer, og man har brug for ny vurdering. I papirerne står der, at man skal kontakte vagthavende læge, men det er omstillingen vist ikke informeret om, da de så spørger, om man er læge.	Godt
21	Efter operationen kom lægen dagligt og tilså patienten og talte til patienten - det var OK.	Godt
22	Har tidligere været på afdelingen, men blev afsluttet uden nærmere forklaring og gik fra afdeling til afdeling, men mit møde med afdelingen i år blev en bedre oplevelse.	Godt
23	Hvordan kan ens tid være forsinket i tre timer? Hvorfor informerer man ikke omgående fra "glasbure" herom? Det var godt, at min cyste var bristet - ellers var jeg besvimeret i ventetiden.	Virkelig dårligt
24	Meget ventetid.	Godt
34	Informationer er ikke gode nok. Der bliver henvist til, at jeg skal følge undersøgelserne på medicinsk en gang årligt - hvilket jeg også gør. Jeg synes, de to afdelinger skal arbejde bedre sammen - det skal være synligt.	Intet svar
38	Jeg kontaktede ambulatoriet næsten en uge før operationen, om vi skulle udskyde operationen, hvilket jeg blev enig med lægen om, at vi skulle. Det blev så aftalt, at jeg ville få sendt en ny tid om operation 4-6 uger efter. Denne tid er aldrig kommet, men som det ser ud i øjeblikket, er det heller ikke aktuelt, da det går rimeligt.	Virkelig godt
39	Hvis jeg skal i kontakt med lægen, har det været en KAMP med at få KONTAKT med ham telefonisk, mange gange 20-30 telefonopkald, når han så skulle ringe tilbage, glemte han det mange gange.	Dårligt

Bilag 1

Jeg måtte flere gange true med at indlægge mig selv for at få LÆGEN til at REAGERE.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 41 | Siden jeg har fået at vide, at jeg skal opereres så er jeg begyndt at slappe mere af, og jeg holder mig langt fra tunge sager. | Godt |
|  | 43 | Nu har jeg fået kort, hvor jeg kan kontakte afdeling ved akut problem med ryggen. | Dårligt |
|  | 44 | Ventetiden er helt uacceptabel. Mere og hurtigere information til patienten ville være at foretrække. | Dårligt |
|  | 48 | Da jeg er lettere handikappet, ville det have været en lettelse for mig at blive indlagt dagen før. Det er meget godt, at mange undersøgelser og behandlinger foregår ambulant, men jeg kan godt forestille mig andre i sammen situation som mig, hvor vore skavanker ikke er umiddelbart synlige og måske i nogen grad bliver ignoreret. Man kan jo ikke reelt aflæse smerter. | Godt |
|  | 52 | Vinteren 2008. Mr-scanning viser forskellige forandringer og neurologen henviser derfor til neurokirurgisk afdeling på Århus Sygehus. Da er jeg fuld af fortrøstning, nu sker der endelig noget. Får brev om tid i foråret 2009, men på grund af smerter kommer jeg til tidligere på et afbud. NN henter mig i venteværelset. Hun mener ikke der er noget i vejen. Ser MR-scanningen igennem og siger hvad næste skridt er. Jeg siger det allerede er foregået på Århus Sygehus. Det står der intet om i henvisningen fra neurologen. "Nå det er også ham, han skriver ikke så meget." NN vil finde ud af hvordan og hvorledes og skrive til mig. På kortet står så LÆGE(!) NN. | Virkelig dårligt |
|  | 54 | Kan virke samlebåndstigt. | Godt |
|  | 63 | Første besøg: Ambulatoriet har ikke modtaget billeder fra scanning - jeg bliver sendt hjem med lovning på en ny tid af en meget venlig læge. Psykisk var det svært ikke at kunne få besked, også selvom min diagnose er forholdsvis "ufarlig". Kontakter selv ambulatoriet efter 1½-2 uger - da jeg IKKE har modtaget ny tid. Andet besøg: Samme venlige læge, heldigvis, meget informativ. | Virkelig godt |
|  | 70 | En stor tak til lægerne og alle de søde stråledamer, for deres søde smil og gode humør, tak piger! | Virkelig godt |
|  | 72 | Vi føler, at de ambulante besøg, der blandt andet skal sikre, at vores syge børn ikke bliver nedprioriteret. Før dette års undersøgelse, er der gået flere år uden ambulant kontrol. | Godt |
|  | 76 | Jeg har bedt om aktindsigt i min journal, da lægen blev ved med at sige, at det er løgn, da han sad og læste i min journal, der gik over to måneder, før jeg fik det. | Virkelig dårligt |
|  | 80 | Mere ekstra opmærksom på patienterne. | Godt |

