

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**NKAMB
Neurokirurgisk Afdeling NK
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	399
Besvarelser fra afsnittets patienter:	242
Afsnittets svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

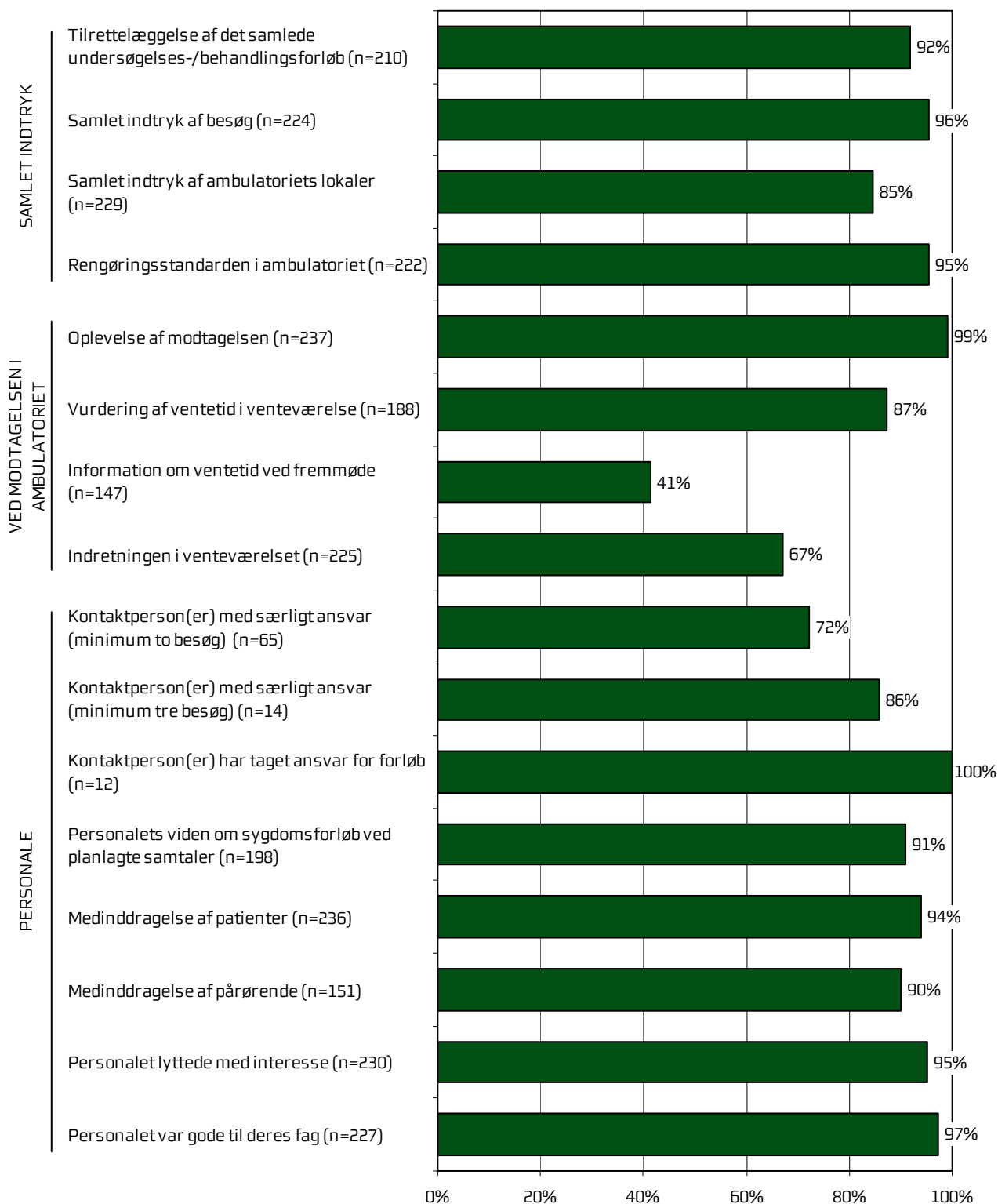
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

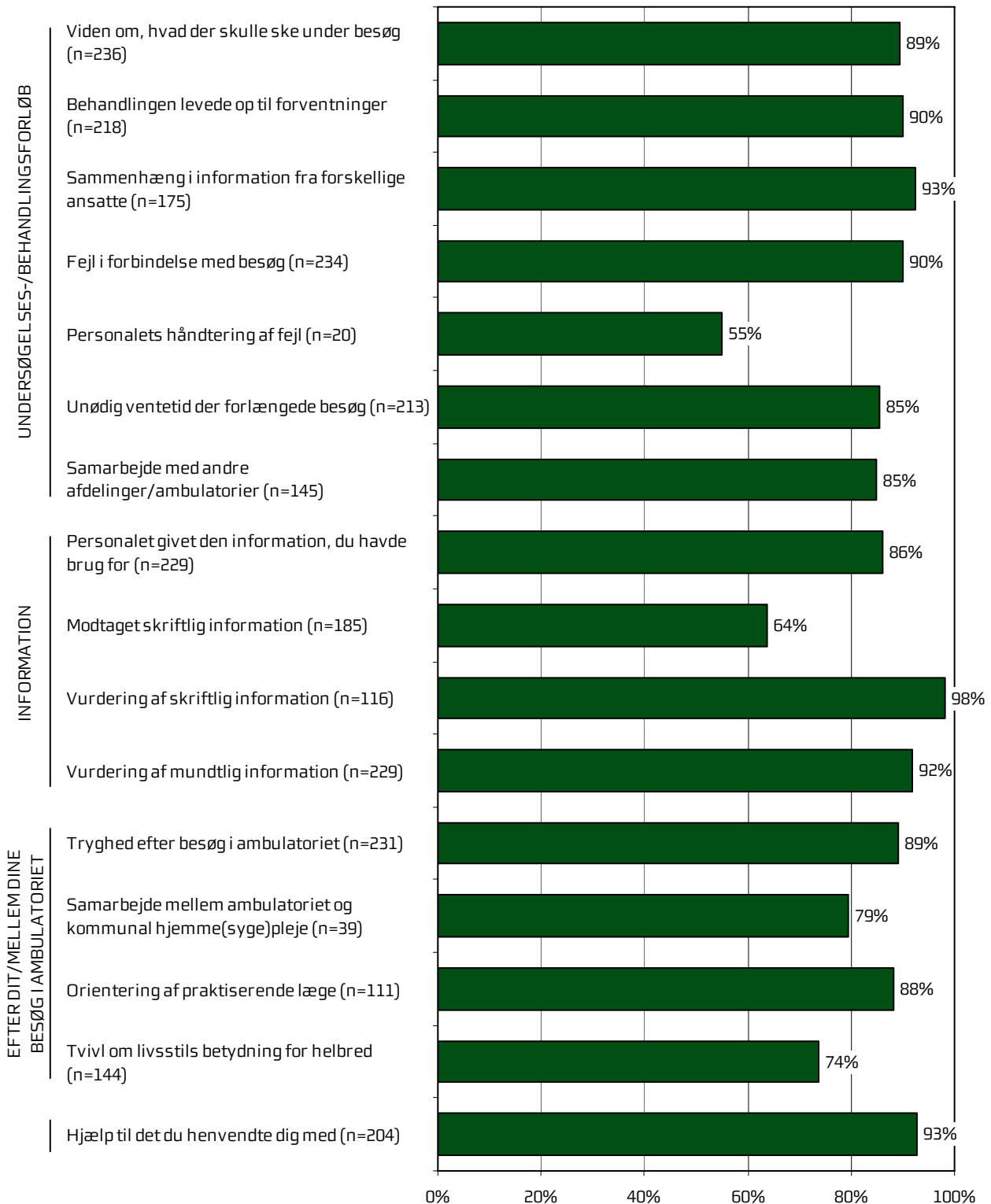
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Neurokirurgisk Ambulatorium NK

2009-tallet er for: Neurokirurgisk Ambulatorium NK

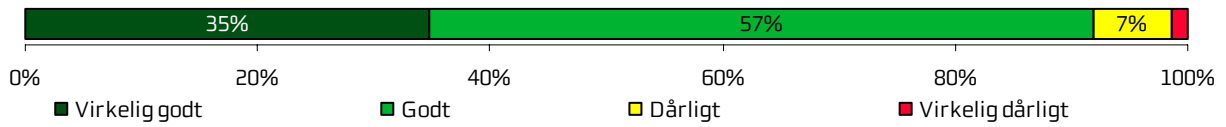
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

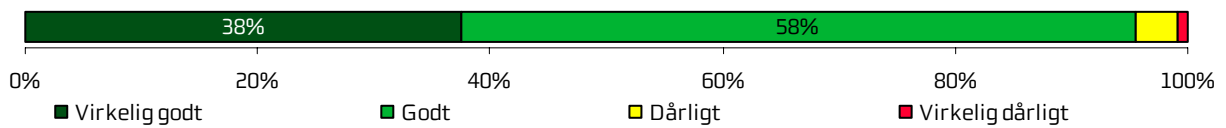
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

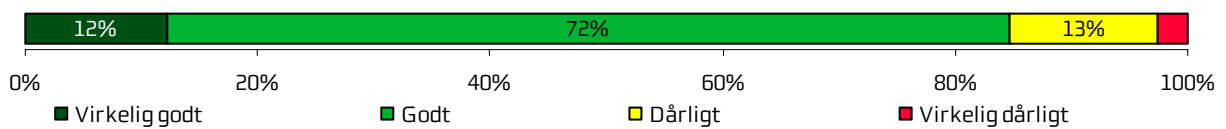
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=210)



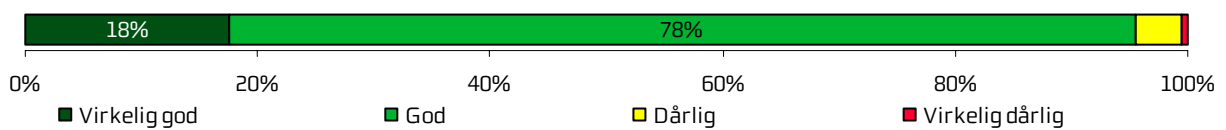
Samlet indtryk af besøg (n=224)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=229)



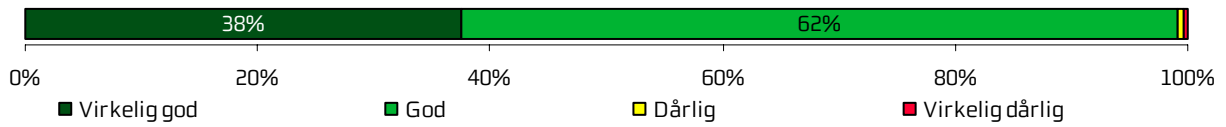
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=222)



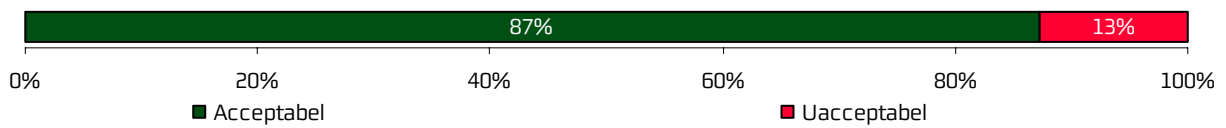
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	90 %	91 %	100 % *	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	93 % *	100 % *	90 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	85 %	-	-	100 % *	74 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	91 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

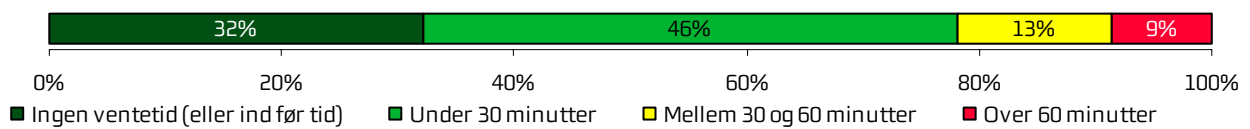
Oplevelse af modtagelsen (n=237)



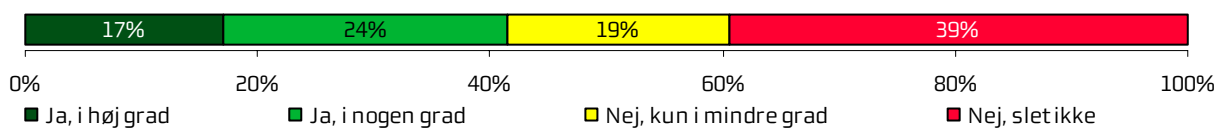
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=188)



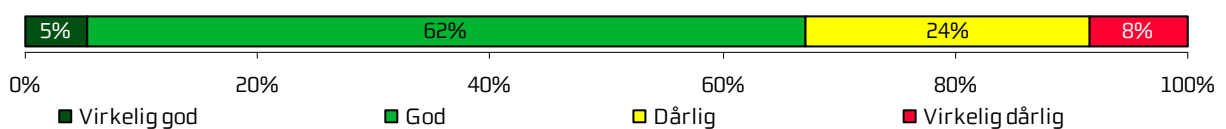
Længde af ventetid i venteværelse (n=233)



Information om ventetid ved fremmøde (n=147)



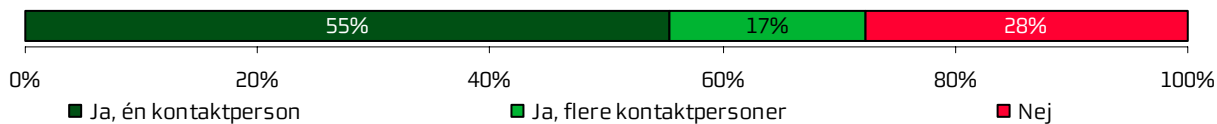
Indretningen i venteværelset (n=225)



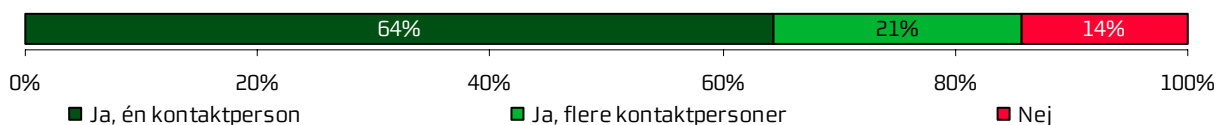
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	96 % *	100 %	92 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	87 %	88 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	41 %	58 % *	36 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	67 %	88 % *	84 % *	97 % *	57 %	81 % *

Personale

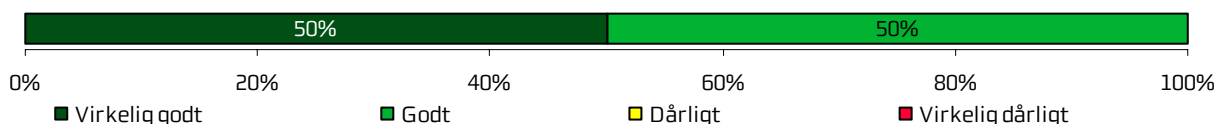
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=65)



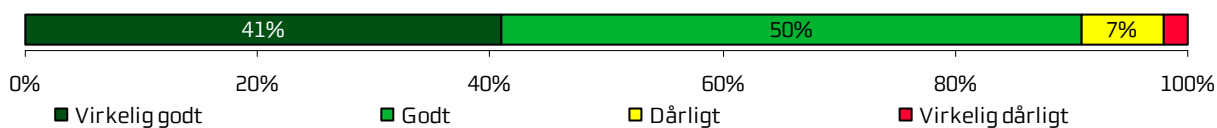
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=14)



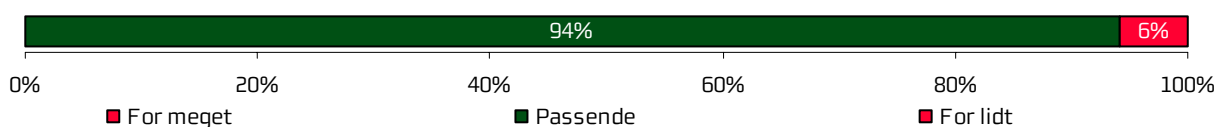
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



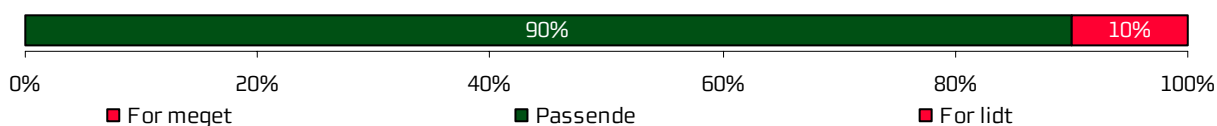
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=198)



Medinddragelse af patienter (n=236)



Medinddragelse af pårørende (n=151)



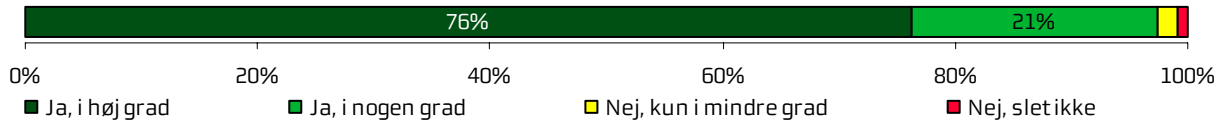
Personalet lyttede med interesse (n=230)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	72 %	74 %	74 %	100 % *	55 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	75 %	-	100 %	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	89 %	88 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	91 %	88 % *	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	90 %	89 %	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	92 %	91 % *	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

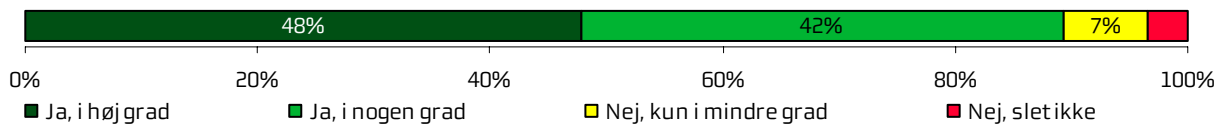
Personalet var gode til deres fag (n=227)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	96 %	100 % *	92 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=236)



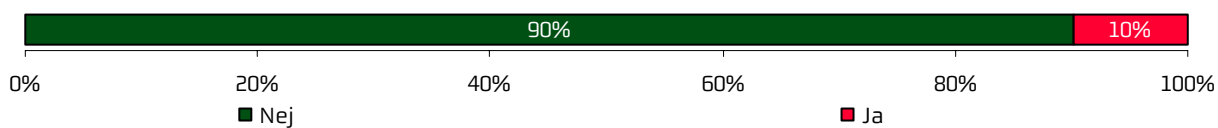
Behandlingen levede op til forventninger (n=218)



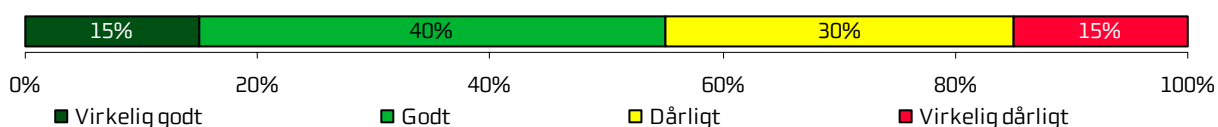
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=175)



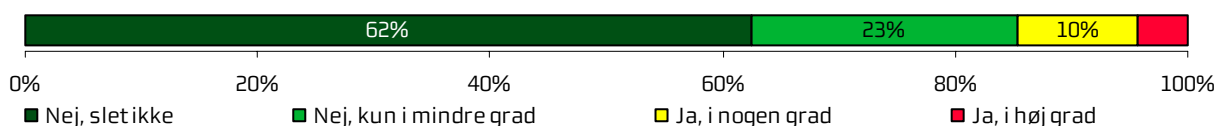
Fejl i forbindelse med besøg (n=234)



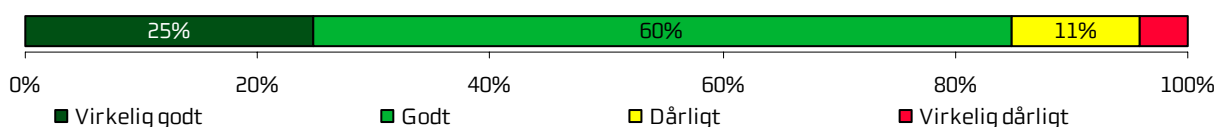
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=213)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=145)



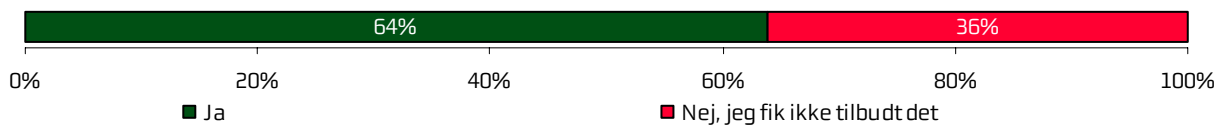
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	82 % *	83 % *	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	89 %	85 % *	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	94 %	88 % *	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	89 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	55 %	68 %	-	81 % *	52 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	82 %	79 % *	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	85 %	85 %	85 %	100 % *	81 %	92 %

Information

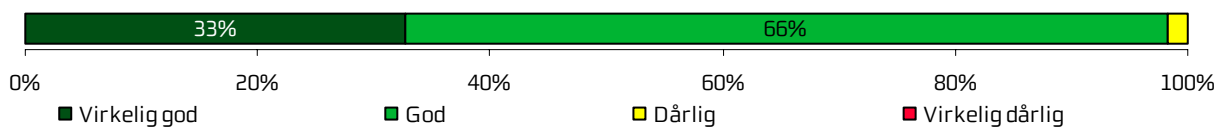
Personalet givet den information, du havde brug for (n=229)



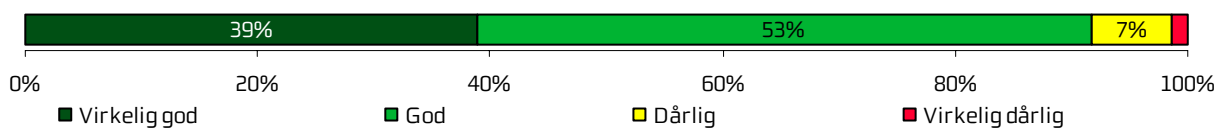
Modtaget skriftlig information (n=185)



Vurdering af skriftlig information (n=116)



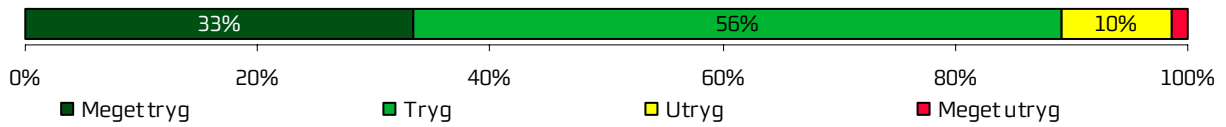
Vurdering af mundtlig information (n=229)



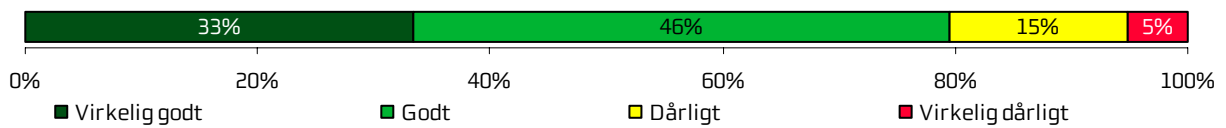
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	86 %	-	-	100 % *	80 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	65 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	95 % *	100 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	96 %	90 %	100 % *	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

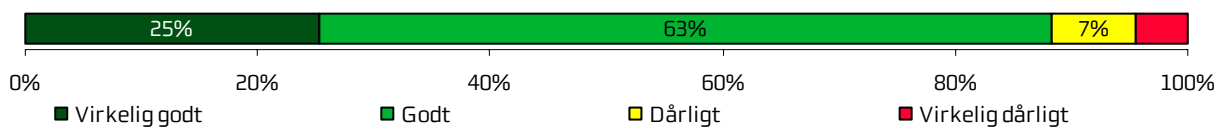
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=231)



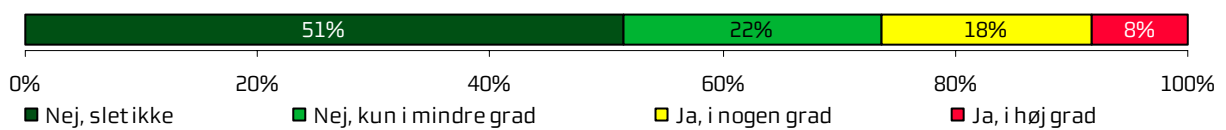
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=111)



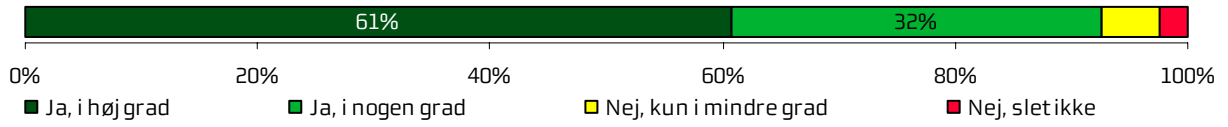
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=144)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	90 %	82 % *	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	74 %	79 %	100 % *	78 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	84 %	83 %	96 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	76 %	77 %	91 % *	54 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=204)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	-	-	100 % *	86 %	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.

NKAMB**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - NKAMB	Modtagelsen
2	Perfekt.	Virkelig god
3	Der er tit meget lang ventetid.	Virkelig god
5	Venlig, imødekommende hjælp og betjening.	Virkelig god
10	Altid venligt personale.	Virkelig god
16	Jeg oplevede den som ligegyldig.	Intet svar
18	Ambulatoriet og modtagelsen/venterum var ændret siden vores sidste besøg, så jeg var noget i tvivl om, hvor vi skulle henvende os.	God
19	Flinke folk.	God
20	Jeg blev overflyttet fra en anden afdeling pga. reoperation []. Jeg skulle vente på, at der var tid på anden afdeling.	God
27	Lidt forvirret. Meget afhængig af lægen. Undskyldninger om, at der var opstået noget akut, når tidsplan ikke holder.	God
28	Virkede meget travle.	God
32	Ikke noget specielt. Helt ordinært.	God
33	En sød og venlig modtagelse, hvor det første ord var "velkommen".	Virkelig god
38	God og venlig modtagelse.	God
39	Venlig og kompetent modtagelse.	Virkelig god
45	Godt. Jeg blev orienteret om, jeg kunne få kørselsgodtgørelse.	Virkelig god
47	Dejligt med glad og frisk modtagelse. Så glemmer man lidt de dårlige minder fra sygdomsperioden.	Virkelig god
50	Blev straks oplyst om, at jeg kunne få kørselsgodtgørelse pga. den lange afstand.	Virkelig god
51	NN er super god :)	Virkelig god
53	Det var en meget god og betænksom modtagelse.	Virkelig god
56	Venligt og imødekommende personale. Fik stillet seng til rådighed efter oplysning om lang ventetid.	Virkelig god
57	Følte mig ventet og velkommen.	Virkelig god
58	Desværre havde min læge "glemt" mig. Så jeg spurgte selv efter ham efter 30-40 minutter. Men det er eneste gang, jeg har oplevet det.	Virkelig god
61	Når der er nogle spørgsmål, er der altid et roligt og venligt svar.	Virkelig god
63	Lang ventetid. Tvivl om, hvorvidt de havde registreret, at jeg var kommet, selvom jeg havde meldt mig.	Dårlig
64	Rart med en varm modtagelse. Alt andet er af mindre betydning. For eksempel har man fuld forståelse for ventetid på en alvorlig afdeling. Besøgene er jo ret korte, men ofte med et indhold af store beslutninger og beskeder.	God

✎	65 Super dejlige mennesker.	Virkelig god
✎	68 Jeg oplevede at sidde fra [tidligt om morgenen] til [sidst på eftermiddagen] fastende, hvorefter min tid blev aflyst. Jeg kunne godt have brugt lidt mere løbende information i løbet af dagen om, at det ikke var sikkert, at jeg kom til. Desuden mener jeg, at dette må vides før [sidst på eftermiddagen]. Det var ligeledes en anden sygeplejerske, der måtte overbringe nyheden, da der var vagtskifte. Det er selvfølgelig forståeligt, at der kan komme akutte patienter, men information ville have været godt.	God
✎	69 Altid godt behandlet og de var gode til deres fag.	Virkelig god
✎	71 Blev mødt af venlige, morgenfriske sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, der var klar til mig.	Virkelig god
✎	73 At jeg ikke med det samme fik at vide, at den læge, som skulle tilse mig, ikke var til stede før to timer efter, jeg var kommet.	God
✎	74 Meget venlig velkomst. God gennemgang af, hvor venteværelset, toilettet og lign. var.	Virkelig god
✎	77 Flinkt og venligt personale.	God
✎	79 Min første indkaldelse var en "fuser". Efter godt 50 minutters venten fik jeg at vide, at et røntgenbillede ikke var kommet frem fra anden afdeling, og at jeg måtte komme igen senere. Det var selvfølgelig skuffende, men da jeg i øvrigt var meget glad for at være på afdelingen, er det, hvad der kan ske. Som sagt bærer jeg ikke nag, og det skal bemærkes, at læge NN tog sagen og kontaktede både mig og vores datter, som hjælper mig, og de øvrige kontakter.	God
✎	80 Det ville være fin service at oplyse om ventetid.	God
✎	82 Får blot at vide, hvor man kan sidde og vente. Man skal nok vente længere end forventet, og sådan går det hver gang.	God
✎	85 Nej. Både behandling og modtagelse føltes god og velkommende samt meget hjælpsom. Jeg følte, at hele personalet vidste, hvem man var, og hvad den enkelte persons rolle var.	Virkelig god
✎	86 Ved modtagelsen spurgte jeg sekretæren, hvordan det gik med tiden. Hun svarede, at alt gik planmæssigt.	God
✎	88 Venligt, fyldestgørende og rart.	Virkelig god
✎	92 De er ALLE meget venlige.	Virkelig god
✎	93 Nogle gange virkelig god. Andre gange kun god. Meget forskellig pga. personalet, nogle mere stressede end andre.	God
✎	95 Ja, for lang ventetid.	God
✎	96 Nej, det var godt.	God
✎	98 En rolig, venlig, imødekommende sygeplejerske (NN), som jeg hurtigt følte mig meget tryk ved. Meget menneskelig. Hun var rigtig god til at forklare, hvad der skulle foregå. Det har været trygt, at det var den samme sygeplejerske, jeg talte med, hver gang jeg har været på ambulatoriet.	Virkelig god
✎	99 Modtagelsen har alle de gange, jeg har henvendt mig, været helt rutinepræget.	Intet svar
✎	100 Flink og smilende.	God

NKAMB**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - NKAMB	Fejlhåndtering
3	Da jeg var indlagt på Neurokirurgisk Afdeling fik jeg en meget dårlig behandling af flere sygeplejersker. Såsom mistro til, at jeg vidste noget som helst om den medicin, jeg fik før indlæggelse. De var arrogante, når jeg prøvede at fortælle dem, hvordan jeg skulle vendes i sengen mm.	Intet svar
6	Personale: Kun kontakt med den læge, som skulle operere mig i ambulatoriet.	Intet svar
12	Mine tider blev rykket rundt flere gange og operationen ligeså to gange, men det er vel ikke en egentlig fejl, selvom det er svært for en patient med smerter og ventetid.	Godt
14	De lavede fejl i undersøgelsen, så resultatet var mere skævt end virkeligheden. Den blev dog opdaget senere i forløbet.	Godt
19	Første operation afhjalp ikke problemet.	Dårligt
27	Blev sendt hjem trods tiltagende forværring for lige at se tiden an.	Godt
30	Fik at vide, at jeg ville få svar efter en uge, men der gik over en måned og mange opringninger, før jeg fik svar. Det er en alt for lang ventetid, især når man også får et dumt brev fra Sundhedsstyrelsen om, at de har registeret, at man har en alvorlig sygdom, og man kan få udbetalt nogle forsikringer og alt dette, før man har fået svar fra sygehuset. Det er bare for dårligt. Vil ikke ønske for andre at opleve dette.	Dårligt
32	1. Lægen havde ikke set mine MR-scanninger, inden jeg kom. Lægen kunne ikke åbne filen med mine scanninger. Dette virker amatøragtigt/utroværdigt. Ikke godt for tilliden/respekt. 2. Lægen var sød, venlig og kompetent.	Godt
36	Forkert tidspunkt og sted.	Godt
37	Vi er kørt forgæves [flere] gange til kontrol i Ambulatoriet pga. dårlig information fra sekretær NN. Da vi kommer langvejsfra, er det RET træls.	Dårligt
42	Efterfølgende var der alt for lang ventetid inden behandling.	Intet svar
55	Min sag forsvandt og blev først fundet [flere] dage senere, da jeg selv rykkede efter et svar. Nu [] har jeg ventet [flere uger] på et svar på den seneste undersøgelse, og jeg venter stadig.	Virkelig dårligt
57	Ønske om vegetarisk diæt og fisk blev ikke imødekommet under den senere indlæggelse :(Dårligt
60	De glemte at indkalde til kontrol.	Virkelig godt
63	Ventede lang tid på, at lægen skulle komme og informere om operation. [Om eftermiddagen] blev der meddelt, at han ikke kom i dag, men i morgen lige før operation.	Dårligt
66	Den medicin der er ordineret i journalen, er ikke den medicin jeg indtager. []	Intet svar
69	Fejlbehandlet. Men lægen fortalte mig om det, der var sket, og jeg skulle tale med patientforsikring om det. Det gik godt.	Intet svar
73	At jeg blev underrettet noget før om den lange ventetid. Det var først, da jeg selv henvendte mig, at jeg fik besked.	Godt
80	Det var ikke muligt at hente mine scannings- og røntgenbilleder ind på computeren under min undersøgelse/samtale.	Dårligt
86	Efter en time henvendte jeg mig til sekretæren og spurgte om den læge, jeg havde en tid hos, overhovedet var der, da jeg slet ikke havde set ham. Hun skulle så vide, hvem jeg var. Havde altså slet ikke "styr på", at ingenting skete. En sygeplejerske hørte samtalen og kunne fortælle, at den pågældende læge var kaldt til operationsgangen.	Virkelig dårligt

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 93 At to læger skulle mødes angående mig. Den ene kunne ikke komme, så kunne den anden heller ikke se på mig. | Intet svar |
| ✎ | 94 En samtale forudgående for operation []. Det viste sig, at mine scanningsbilleder ikke var der, og jeg fik en almen orientering om det at have en knude i [marven] og ikke i forhold til MIN aktuelle knude. Efterfølgende skulle jeg have taget blodprøver, men da var ambulatoriet lukket, og jeg måtte komme igen dagen efter. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 101 Er ikke helt klar over, om det var i ambulatoriet eller på afdelingen, der blev stillet en fejldiagnose i første omgang. | Virkelig godt |





NKAMB

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
5	Har fået en enestående behandling af læge NN samt personale, både før, under og efter operation og indlæggelse. En så stor hjælpsomhed og imødekommenhed skal man lede længe efter i dagens Danmark. STOR ROS til hele afdelingen, også til det velfungerende samarbejde, der er med anden afdeling og læge NN. Også her får jeg en enestående behandling.	Virkelig godt
8	Jeg fik skriftligt svar fra Neurologisk Ambulatorium ang. MR-scanning. Ingen ændringer siden sidste MR-scanning. Blev herefter indkaldt til samtale på Neurokirurgisk Ambulatorium, hvor man ikke kendte til svaret fra Neurologisk Ambulatorium, og i øvrigt mente, at der muligvis var ændringer, så MR-scanning skulle ske efter et halvt år og ikke efter et år som planlagt.	Godt
11	Han havde ikke sat sig ind i min situation.	Dårligt
13	Ventetiden var meget lang, uden nogen information om hvorfor og hvor længe det yderligere ville tage. Derudover havde han 'kun' sat sig ind i grunden til, hvorfor jeg blev henvist (pga. forværring) og ikke i det generelle sygdomsbillede, som desværre fylder en del. Fokus lå meget på mine scanningsbilleder (både de nye og gamle) og ikke særligt meget på, hvad der var galt som jeg kunne mærke, men ikke kunne ses på billederne. Hvilket gjorde det lidt forvirrende, da jeg kom med henblik på at få symptomerne forklaret og gjort noget ved. Men det svar jeg gik derfra med var, at man ikke kunne se nogen grund til mine problemer på scanningsbillederne.	Dårligt
16	I det store og hele forløb alt som planlagt.	Intet svar
17	Synes, at forløbet strakte sig over for lang tid. Henvendte mig til min læge [i vinter] og nåede først den sidste undersøgelse [i efteråret].	Godt
18	Jeg svarer på vegne af [mit barn]. Hun har en [skade], som ingen rigtig kan give en fyldestgørende prognose på. Dette er naturligvis frustrerende, men har ikke noget at gøre med, om de involverede personer er dygtige eller ej. Når jeg skriver at venterummet er meget dårligt indrettet, så er det igen på vegne af mit barn. Det er småt, andre patienter, der venter bliver unødigt generet af [et barn] med krudt i røven, som gerne vil lege og læses for. Det er der ikke plads til i det nye venteområde!	Godt
19	Det plejende personale var gode til at hjælpe og tage stilling til personlige behov.	Godt
24	Henvist fra et sygehus til andet sygehus. I Viborg "vidste de ikke rigtigt", hvordan/hvem der kunne tage mig og efter en del telefoniske samtaler blev jeg videresendt til tredje sygehus.	Godt
28	Savner kombination/koordinering og "fodslaw" mellem kirurgisk og medicinske undersøgelser og tiltag for, at man som patient får en helhed og måske en fælles opfattelse af målet og midlet.	Godt
30	Det ene sted får man et at vide og noget andet det andet sted angående svar på scanning.	Dårligt
31	Ni måneder er længe at gå og vente med smerter dag og nat!	Godt
35	Jeg tror det kunne være vigtigt at informere bedre om ventetider. Ikke fordi jeg selv oplevede det som et problem, er "nørd" og havde læst det fremsendte materiale, men andre ventende brokkede sig noget over ventetiden.	Godt
37	Dårligt samarbejde sygehusene imellem omkring forundersøgelse mht. at bestille tid, planlægge osv.	Godt
40	Da jeg møder [i efteråret], sidder jeg og venter i venteværelset. Så bliver jeg nervøs og henvender mig, og så viser det sig, at jeg skal på [en anden etage]. Det havde jeg ikke fået besked om, så der fik jeg en dårlig oplevelse igen. Den har jeg også besvær med at komme af med. Har besvær med at sove.	Intet svar
41	Fin service at kunne blive scannet i hjemby og få svar i ambulatoriet. Sparer tid både trans-	Godt

	port- og arbejdsmæssigt.	
✎ 42	Ingen behandling, kun halskrave.	Intet svar
✎ 45	Ventetiden for at få tid er meget, meget dårligt, ikke menneskeligt, når smerterne tager over.	Godt
✎ 52	Der er så lang ventetid, inden vi fik tiden til undersøgelse.	Godt
✎ 55	De andre afdelinger [] har måttet rykke for svar, og det har de stadig ikke fået. Min praktiserende læge klager til MIG over ikke at blive informeret.	Intet svar
✎ 60	Det var dejligt, at det var samme læge, der udførte operationen, som havde kontrolsamtale efter to måneder i ambulatoriet.	Godt
✎ 62	Det var skuffende, at jeg ikke kunne få besked om, hvordan eller hvornår jeg ville få svar på undersøgelsen.	Intet svar
✎ 63	Skulle komme [om morgenen], ventede i [flere timer], inden der kom en og skrev journal. Ventede [yderligere flere timer] på narkosen. [Om eftermiddagen] får jeg så at vide, at lægen først kunne tale med mig dagen efter. Først derefter kunne jeg tage hjem, altså [midt på eftermiddagen].	Dårligt
✎ 64	Kunne godt have tænkt mig en overordnet neurologisk undersøgelse efter operationen. Er stadig under rehabilitering/genoptræning og kunne godt have brugt lidt mere opfølgning/samtale med [Neurokirurgisk Afdeling K]. Er dog i gode hænder, men føler alligevel en særlig nærhed med NK, og synes, der er lang tid mellem besøgene.	Virkelig godt
✎ 65	Kun, at I har nogle søde mennesker ansat :-)	Virkelig godt
✎ 66	Jeg ved jo ikke, om fejlen er rettet i min journal, da jeg ikke kan se min journal.	Virkelig godt
✎ 67	Skulle opereres, men skulle vente på scanning i [flere] måneder (operation ca. en måneds ventetid). Det hænger jo ikke sammen. Fik efter flere samtaler pr. telefon rykket scanning frem til [nogle] ugers ventetid.	Godt
✎ 68	Jeg synes, at lægerne/sygeplejerskerne bør lade være med at love, at en behandling vil ske inden en bestemt tid, hvorefter der går den dobbelte tid. Det belaster både jer administrativt, når man ringer og rykker, men også i høj grad patienten, da man sætter sig op til en behandling.	Intet svar
✎ 70	Jeg synes, at ventetiden er fuldstændigt uacceptabel, og jeg finder det perverst af [] jer, at I sender mig et spørgeskema, imens jeg svæver i limbo, omkring det videre forløb af min MÅ-SKE!? videre behandling.	Intet svar
✎ 71	Blev opereret i ryggen, og blev HJULPET SÅ MEGET, at jeg kunne gå uden smerter dagen efter operationen. Fysioterapeuten kom og gik med mig. SKØNT!	Virkelig godt
✎ 72	MR-scanning var ikke færdig bearbejdet fra Neurologisk Radiografisk afdeling.	Godt
✎ 78	Hurtig og effektiv.	Virkelig godt
✎ 83	Skulle selv spørge til genoptræningsplan for at få tilbudt genoptræning.	Godt
✎ 84	Vi har kun haft én læge under hele forløbet. Det har været, og er, virkelig godt!	Virkelig godt
✎ 85	Havde hele tiden fred og ro på den behandling, som jeg modtog. Fik følelse af et virkeligt professionelt personale hele vejen igennem mit ophold.	Virkelig godt
✎ 86	Det havde jeg naturligvis fuld forståelse for, og jeg satte mig tilbage i venteværelset (hvis man kan kalde stolene på gangen for det).	Virkelig dårligt
✎ 87	Afdeling fire og fem arbejder ikke sammen.	Godt
✎ 90	Jeg kom direkte ind - nåede ikke engang på toilet først :-)	Virkelig godt
✎ 91	Bedre kontakt mellem ambulatoriet og scanning!	Godt

Bilag 1








- | | | |
|--|---|------------|
|  93 | At der skal gå en måned hver gang, inden man kan komme til næste undersøgelse, er lang tid, når man har været syg et år og er tilknyttet huset. | Intet svar |
|  94 | Jeg skulle møde til indlæggelse [en dag] med operation [et par dage efter]. Her talte jeg med læge nr. to, der også skulle være med til at operere. Han oplyste mig, at de IKKE havde scanningsbillederne (det var næsten tre uger siden, at jeg var til samtale med læge nr. et). Hvis de ikke kunne finde billederne, skulle jeg scannes igen. Efter [flere] timers ventetid dukkede billederne op! | Dårligt |
|  95 | Måtte være indlagt et ekstra døgn pga. manglende kommunikation med hjemmeplejen. | Godt |
|  96 | Min behandling har været god, men jeg har stadig mange smerter. | Godt |

NKAMB

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
9	Jeg kommer til samtale efter tre måneder. Lægen tror der, at jeg skal opereres. :(Dårligt at han ikke ved, at jeg skal til tremåneders undersøgelse. Skuffet var jeg.	Godt
11	Han ville kontakte mig om ca. to måneder. Det har han stadig ikke gjort. Det er nu fire måneder siden.	Dårligt
13	Jeg fik ikke svar på de ting, jeg kom for i bund og grund. Fik at vide, at man ikke kunne se de problemer, jeg oplevede på mine scanningsbilleder. Men fik ikke hjælp til yderligere udredning eller hjælp til at forstå hvorfor disse symptomer ellers var kommet.	Dårligt
16	Det hele virkede lidt ligegyldigt.	Intet svar
18	Som tidligere beskrevet, er der ikke så meget viden om fremtidsudsigterne for den skade, min datter har [], og det bærer informationen selvfølgelig præg af.	Godt
24	Undersøgende læge fortalte selv, at han var nødt til at konferere nogle kollegaer for helhedens skyld. Herom ringede han en lørdag eftermiddag, hvor han "lige havde en vagt".	Godt
28	Bad selv om den skriftlige information, dvs. journaludskrift.	Godt
30	Besked om svar på scanning skal være det samme begge steder.	Dårligt
32	For lidt information.	Dårligt
34	Jeg fik ingen skriftlig information.	Intet svar
35	Informationen var god, men med mange overlap, hvor informationen blev gentaget, hvilket nogle gange gjorde mig uopmærksom på, om der var ny information.	Godt
43	Synes ikke, man tages særligt alvorligt, da det er kroniske smerter, man har, og ikke skal opereres. Jeg synes, at man står med det hele selv. Men det kan da godt være, det skal være sådan.	Intet svar
50	Tilfreds med orientering fra egen læge. Var selv med i beslutningen i ambulatoriet, inden jeg tog hjem.	Virkelig godt
52	Vi talte med NN. Hun er virkelig god til sit arbejde. Det er ikke tit, vi møder sådan en læge.	Godt
56	Ved første besøg blev jeg frarådet operation på grund af risiko for komplikationer. Efter to måneder blev jeg tilbudt operation og fik at vide, at risikoen var lille. Derefter kunne jeg vælge at vente yderligere to måneder, før jeg tog stilling til operation. Jeg var meget i tvivl om, hvad der var bedst. Ved ikke, hvor meget jeg skal træne.	Godt
57	Behov for mere viden i forhold til restriktioner postoperativt.	Virkelig godt
62	Har kommenteret på, at jeg ikke vidste hvordan eller hvornår, jeg ville høre fra undersøgelsen. Jeg ville gerne, at jeg havde fået at vide, hvorvidt jeg skulle komme igen, blev ringet op eller fik brev, men det kunne jeg ikke få svar på (efter godt tre uger fik jeg så et brev).	Intet svar
64	Jeg har fået svar på rigtig mange spørgsmål, men der opstår mange spørgsmål efter et ambulatoriebesøg. Det kunne være fint med en mulig opfølgning her, evt. i form af mail eller andet. Jeg er ikke den, der ringer ind, hvis jeg skal have svar på noget, som ikke er livstruende.	Virkelig godt
66	Jeg fik udleveret information i ambulatoriet, som var forældet. Fik så udleveret en ny i en anden afdeling.	Virkelig godt
70	Har nu gået med min lidelse i tre år og har på intet tidspunkt fået et tidsperspektiv på det videre forløb.	Intet svar

Bilag 1

- | | | |
|--|--|------------------|
|  81 | Jeg har ikke fået nogen skriftlig information. | Godt |
|  85 | En meget uddybende forberedelse både før og under. | Virkelig godt |
|  86 | Efter yderligere en times ventetid, hvor jeg stadig intet havde hørt, henvendte jeg mig igen. En læge, som overhørte min samtale med sekretæren, sagde, at hun godt ville tale med mig. Jeg indvilligede i dette, da jeg nu havde ventet i mere end to timer og ikke kunne vide, hvornår "min" læge kom! | Virkelig dårligt |
|  91 | Efter operation ville det være godt også at få efterfølgende vejledning med på papir. Eftersom man er døsigt og glemmer halvdelen af det, der bliver informeret om :) | Godt |
|  93 | Har kun været tilknyttet én læge, og det har været RIGTIG GODT OG TRYGT. Det bedste i hele forløbet. | Intet svar |
|  96 | Det var godt, fordi jeg fik informationer løbende. | Godt |
|  99 | Besøgenes formål er samtalen med læger. Personalet har ikke været interesseret som andet end kontorphonale. Problemerne består i manglende mulighed for telefonkontakt. Dårlig information post-operativt. Man er et nummer i systemet og skal være godt forberedt hjemmefra. | Dårligt |

NKAMB

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
4	Meget trangt/fylldt venteværelse. Kunne med fordel være skilt fra afdelingen.	Godt
6	Alt forløb planmæssigt, indtil jeg skulle have en kontroltid i ambulatoriet tre måneder efter operationen. Da jeg intet havde hørt efter halvanden måned, kontaktede jeg ambulatoriet og fik at vide, jeg snart ville modtage et brev med tiden, hvilket ikke var tilfældet. Fik oplyst, at der ingen røntgentider var, og at der ingen tider var ved lægen. Det lykkedes først, da min tålmodighed var nået bristepunktet, og jeg fik da en kontroltid to måneder efter det tidspunkt, jeg skulle have haft. Dette medførte for mig mange problemer fysisk, psykisk og arbejdsmæssigt. Ligeledes har det været svært at genoptræne på grund af den ekstra lange tid. Kan være glad for, at min arbejdsgiver har været meget imødekommende. Forstår ikke rigtig, hvordan sekretærer kan tage det ansvar og ikke få bestilt og booket, som står anført i journal, når de har haft tid nok. Da jeg endelig kom til, fik jeg en fin behandling igen af lægen. [] Jeg har ikke haft kontakt med andre end lægen.	Intet svar
7	Ved ikke, om jeg skal holde igen med nogen form for fysioterapi.	Godt
13	Det eneste, jeg var været utryg omkring, har været, om vi kom til bunds i, hvorfor mine symptomer så var kommet, når de ikke sås på scanningsbillederne. Og om, når jeg ikke yderligere bliver udredt, hvordan det så vil udvikle sig.	Dårligt
16	Ambulatoriet virkede trist og ligegyldigt.	Intet svar
19	Der er for lang ventetid imellem behandlinger.	Godt
24	Er stadig i tvivl om, hvad jeg selv kan gøre/afholde mig fra for at blive smertefri. Hvordan jeg kan undgå forværring i forhold til hverdag og arbejdsliv.	Godt
28	Aftalt MR-scanning af hovedet. Har intet hørt og ved faktisk heller ikke, hvor jeg skal få information/resultatet fra? Lidt usikker og måske nervøs for resultatet, så ventetiden føles lang, meget lang (pt. 5 uger)!	Godt
30	For dårligt, man skal vente over en måned på svar, og når man ringer, får man at vide, at det kommer i løbet af en uge. Ringer igen efter ti dage og får atter at vide, at der går en uge. Må ringe igen efter en uge og får samme besked. Nåede at ringe fire gange inden svar og følte ikke meget medfølelse i telefonen.	Dårligt
31	Ryger ikke. Drikker kun lidt alkohol. Spiser sundt. Motion: To lange cykelture om ugen, samt havearbejde og går meget.	Godt
46	Vi kan kun rose Aarhus Universitetshospital som søde, omsorgsfulde, kærlige, altid fin kost.	Godt
56	Jeg er usikker på, hvad der er bedst for mig, jeg er bange for operation, men er også bange for at smerterne fortsætter. Jeg ved ikke hvor meget, jeg kan træne, for at få det bedre.	Godt
64	Det er det sværeste at skulle se verden med nye øjne. Lære sig selv at kende igen. Vente på at blive bedre, vente på noget, som man ikke ved om kommer. Lære at gå med skyklapper i forhold til, hvilken besked man får om et år, to eller flere.	Virkelig godt
66	Jeg ville gerne have været opereret med det samme, så jeg havde været fri for smerter og krampe i mit ben i ventetiden op til operationen.	Virkelig godt
68	Det kunne være rart at få oplyst en reel ventetid, i stedet for løbende at skulle ringe, pga. man var bange for at have overset brevet. Der blev ligeledes lovet, at en læge ville kontakte mig, da sygeplejersken ikke kunne besvare et spørgsmål, men jeg har ikke hørt fra lægen endnu.	Intet svar
70	Venter stadig på svar...	Intet svar
71	Skal møde på sygehuset igen om tre måneder.	Virkelig godt

Bilag 1

-  73 At ventetiden på indkaldelse er for lang, og jeg bliver utryg derved. Godt
-  76 Før udskrivningen havde jeg en prøvelse ved fysioterapien, der også havde forberedt hjemkommunen om, hvad jeg havde brug for. FREMRAGENDE. Virkelig godt
-  78 Venlighed. Virkelig godt
-  82 Dette var kun en kort samtale. Jeg skal scannes en gang årligt, men bad om ny scanning efter et halvt år pga. smerter. Blev scannet tidligt [i sommeren]. Efter to måneders ventetid og scannet efter næsten to timers venten. Fik en meget kort samtale efter endnu to måneder, for "jeg fejler jo ikke noget". Hvorfor hovedpinen stiger, var der ikke noget svar på! Intet svar
-  83 Jeg havde ligget på en anden afdeling under indlæggelsen, og denne gav forkerte instrukser til hjemmeplejen i forhold til, hvad ambulatoriet ville have. Det blev selvfølgelig rettet. Godt
-  85 Helt styr på behandlingen. Virkelig godt
-  86 Den meget venlige kvindelige læge, som jeg kom ind til, var meget forstående og gjorde sit bedste. I sagens natur var hun totalt uforberedt. Hun havde aldrig set mig eller min journal og havde heller ikke ret megen tid. Virkelig dårligt
-  88 Egen læge fik, trods anmodning fra mig derom, ikke epikriser. Virkelig godt
-  89 Lægejournalen fra Kommunehospital, der blev videregivet til, dels egen praktiserende læge samt til det anbefalede videre forløb hos fysioterapeuten , var ifølge terapeuten mangelfuld. Man kunne ikke, ud af journalen, læse, at de behandlinger, undertegnede, i tiden efter operationen og op til kontrollen på Kommunehospital to måneder senere, [havde gennemgået], var tvivlsomme. At særligt fitnessprogrammet var for omfattende. Dette konstaterede læge NN ved den pågældende konsultation vedrørende indgrebet . Undertegnede gjorde her rede for gener og smerter samt for den terapeutiske behandling, der var i gang. Lægens kontante svar var: "At nakken skulle holdes i fuldkommen ro". En videre meddelelse pågældende terapeut undrede sig stærkt over, "da dette ikke var anført i journalen"! Godt
-  90 Jeg kunne tænke mig information på skrift. Virkelig godt
-  99 Besøgene har typisk haft karakter af lægekonsultationer med henblik på ny operation. Om disse konsultationer kan jeg kun sige, at de er yderst pressede. Man mærker ikke den store interesse endsige omhu i sagsbehandlingen. For lidt tid, for lidt lytten, for meget kiggen på skærmen. Dårligt

NKAMB










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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
1	Alt fungerede perfekt. Tillid, hensyn, omsorg, humor, alvor. En meget, meget positiv oplevelse, som næppe forefindes andetsteds.	Virkelig godt
4	Især godt med en tilsendt kørselsvejledning og P-pladsoversigt.	Godt
6	[] Det har været svært at genoptræne på grund af den ekstra lange tid. Kan være glad for, at min arbejdsgiver har været meget imødekommende. Jeg forstår ikke rigtig, hvordan sekretæren kan tage det ansvar, og ikke at få bestilt og booket tid, som står anført i journal, når de har haft tid nok. Da jeg endelig kom til, fik jeg en fin betjening igen af lægen. [] Jeg har ikke haft kontakt med andre end lægen.	Intet svar
15	Fik råd og indblik i min lidelsessituation. Ingen behandlingsmulighed.	Virkelig godt
16	Der kan vist ikke gøres noget for, at ligegyldigheden og tristessen forsvinder. Det er rent ud sagt meget triste "ventesale".	Intet svar
18	Bedre venteområde til børn... Særligt, fordi der kan opstå ventetid.	Godt
20	Jeg havde bestemt ikke noget at klage over. Har været godt tilfreds.	Intet svar
21	Jeg har besøgt ambulatoriet flere gange. Den dag jeg var til forundersøgelse til en stor operation, måtte jeg vente over to timer på den første kontakt med en sygeplejerske. Det var hårdt, da jeg ikke helt vidste, hvad dagen ville bringe. Jeg måtte også vente temmelig lang tid mellem undersøgelserne.	Godt
22	Jeg synes, at det var fantastisk, at det var de samme personer, der gennemførte hele forløbet. Det gav en høj grad af trykthed.	Virkelig godt
23	Ikke set ambulant, men indlagt i [flere] uger.	Intet svar
25	At blive bragt ind i sygdommens verden kan være meget svært, men NN er i min verden en helt :) Dygtig og beskeden. Tak for hjælpen.	Godt
26	Venteværelset var alt for lille. Jeg vil vurdere, at der var 14 mennesker på et areal på to gange tre meter. Rummet som samtalen med lægen skulle foregå i, kunne gå an, men kunne godt være lidt større.	Godt
29	Jeg synes, spørgsmålene er svære at besvare, da mit forløb har været meget langstrakt. Jeg har fået både dårlig og god behandling i ambulatoriet. Mit sidste forløb, hvor læge NN har været min læge, har været rigtig godt.	Godt
30	Bedre information angående svar.	Dårligt
31	Elendige venteværelser, hvor man skal opholde sig længe.	Godt
33	Venterum er meget små. Man føler, at man sidder på gangen. Der burde indrettes rum, som kan lukkes, og hvor det er muligt at få kaffe/vand.	Virkelig godt
35	Der er ikke så meget tråd i oplevelsen [af lokaler], hvis f.eks. venteværelset skal sammenlignes med det græske rum, så er Grækenland en klar vinder, men sterilitet er vel det gennemgående tema. Der mangler noget varme all over.	Godt
37	Husk at notere, når I sender breve med tider, om andre tider er aflyst osv.	Godt
43	Jeg synes ikke, jeg fik megen råd og vejledning til mine smerter	Intet svar
44	Gamle bygninger. Flyt til Skejby.	Godt
48	Når mine kommentarer til venteværelset er negative, skyldes det min ulyst, ALTID, til at skulle	Godt

Bilag 1

	være tvunget til at se TV. Synes ikke det bør være der. Aviser/blade må være tilstrækkeligt.	
✎ 50	Venlig behandling af alle. Der herskede en positiv ånd på afdelingen/afsnittet også mellem personalet.	Virkelig godt
✎ 52	Der kunne godt være en kande kaffe/te i venteværelset, da vi kørte [mange] km til sygehuset. Der er mange, der kommer fra forskellige byer jo.	Godt
✎ 54	Jeg synes, at ventetiden er alt for lang. Blev af egen læge henvist til scanning i [starten af 2011. Har været til samtale med en læge, og er igen henvist til scanning [], men først i [starten af] 2012.	Godt
✎ 55	De kunne f.eks. undlade at forlægge min sag, og de kunne f.eks. svare mig/læge om diagnosen, som jeg VED er stillet for tre uger siden!	Intet svar
✎ 56	Godt: venlige og informative medarbejdere. Kun ventetid én af gangene. God tid til undersøgelsen, god tid til spørgsmål. Gode forklaringer. Var alligevel usikker, da jeg gik pga., at jeg ikke kunne finde ud af, hvad der var mest tilrådeligt, og fordi jeg er træt af at have ondt.	Godt
✎ 57	Mere indbydende venteværelse: Hyggelig indretning, frisk frugt, aktuelt læsestof (blade af nyere dato).	Virkelig godt
✎ 59	Venligt personale, gode omgivelser.	Virkelig godt
✎ 64	Mangler kontakt til ligestillede patienter. Man er ret ensom. Jeg er kommet til at holde NK. Sætter pris på nærhed og kontakten til en primær kontaktperson, det lykkedes på NK. Stor ros til NK.	Virkelig godt
✎ 66	Det ville have været godt, hvis ambulatoriet havde sørget for et glidelagen på patienthotellet, da det er den afdeling, der henviser til patienthotellet, der skal sørge for hjælpemidler.	Virkelig godt
✎ 68	Lægen og sygeplejerskerne har været venlige og behandlet en godt, når man var til behandlinger. Men mellem behandlingerne, bliver man omstillet til forskellige, og ingen vil rigtig tage ansvar, selvom man er tildelt en kontaktperson.	Intet svar
✎ 69	Altid venlige, og de er flinke til at uddybe noget, hvis der er noget, man ikke har forstået.	Virkelig godt
✎ 70	Giv et tidsperspektiv. Og fjern tyggegummi fra stoles armlæn, når I får gjort rent.	Intet svar
✎ 71	Jeg synes personalet var utrolig nærværende, åbne og omsorgsfulde under hele mit forløb på sygehuset. Dejligt at afdelingslægen kom og hilste på og ønskede mig god bedring. Kunne godt have ønsket, at der var blevet etableret kontakt til en hjemmesygeplejerske til at kigge på mit sår. Synes det var for meget for min mand at skulle tilse mit ar/sår blot efter fem dage.	Virkelig godt
✎ 73	Et bedre venteværelse, hvor alle kan sidde ned. At de straks orienterer om den lange ventetid. Den læge, der behandlede mig, var hyggelig og var god til at forklare sig. Men alt i alt en meget god oplevelse.	Godt
✎ 75	Venteværelset kunne godt være mere indbydende. Det virker meget koldt og kedeligt.	Godt
✎ 76	Læge NN tog hånd om de problemer, der opstod efter udskrivningen, hvor han ringede og spurgte, hvordan det gik, og jeg blev indkaldt til en samtale, hvor jeg også blev oplyst om konsekvens og videre forløb. FREMRAGENDE.	Virkelig godt
✎ 82	Passe tiderne bedre. Det er svært at finde p-plads og dyrt, hvis ikke man har betalt for lang nok tid. Man tør heller ikke forlade ambulatoriet, før man er færdig inde i huset, for der er meget langt fra p-plads til mødestedet.	Intet svar
✎ 86	Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at jeg altid tidligere har fået en super god behandling. Er opereret [nogle] gange på afdelingen og er kommet til samtale [jævnligt] gennem [mange] år. Jeg har fortalt "vidt og bredt" om, hvordan alting fungerer til trods for gamle og nedslidte lokaler. Denne gang var det en meget dårlig oplevelse pga. en sekretær, som slet ikke forstod sin opgave! Øv, øv, øv!	Virkelig dårligt
✎ 86	[] Alle tidligere besøg hos jer har været meget positive (til trods for behandlingens alvor!) [Men sidste besøg skilte sig ud fra tidligere besøg.] Når man "kun" kommer én gang om året, er der faktisk længe til "at gøre det godt igen". Hvor var det godt, at jeg tidligere har oplevet, hvor	Virkelig dårligt

professionelle og dygtige I er! Tænk, hvis jeg/nogen havde denne oplevelse første gang før en operation!

	89	Omsorgsfuld og tryk behandling.	Godt
	90	Sørge for, at røntgenbilleder er fundet frem og sendt til pågældende sygehus. Hurtig og venlig behandling/samtale.	Virkelig godt
	91	Bedre stok til rygpatienter :)	Godt
	94	Man burde have kontrolleret, at de nødvendige scanningsbilleder var tilstede, inden man indkaldte til samtale/indlæggelse!	Dårligt
	95	Mindre ventetid.	Godt
	97	Meget behagelig undersøgelse og godt tilrettelagt.	Virkelig godt
	99	Med hensyn til patientpleje ville en større opmærksomhed overfor og indsigt i patientens tilfælde være på sin plads. Uden journalen er lægen tilsyneladende meget ilde stedt.	Dårligt
	100	"Venteværelse" er elendigt!	Godt
	101	Det havde været dejligt med en kaffeautomat.	Virkelig godt