

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**NKAMB**

**Neurokir. Afd. NK**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	11
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	13
	Personale .....	15
	Personale (fortsat) .....	17
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	19
	Information .....	21
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	23
	Hospitalets eget spørgsmål .....	25
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	28



# 1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	233
Besvarelser fra afsnittets patienter:	148
Afsnittets svarprocent:	64%

### **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 tests 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.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsentationsmæssige 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).

---

<sup>1</sup> 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.



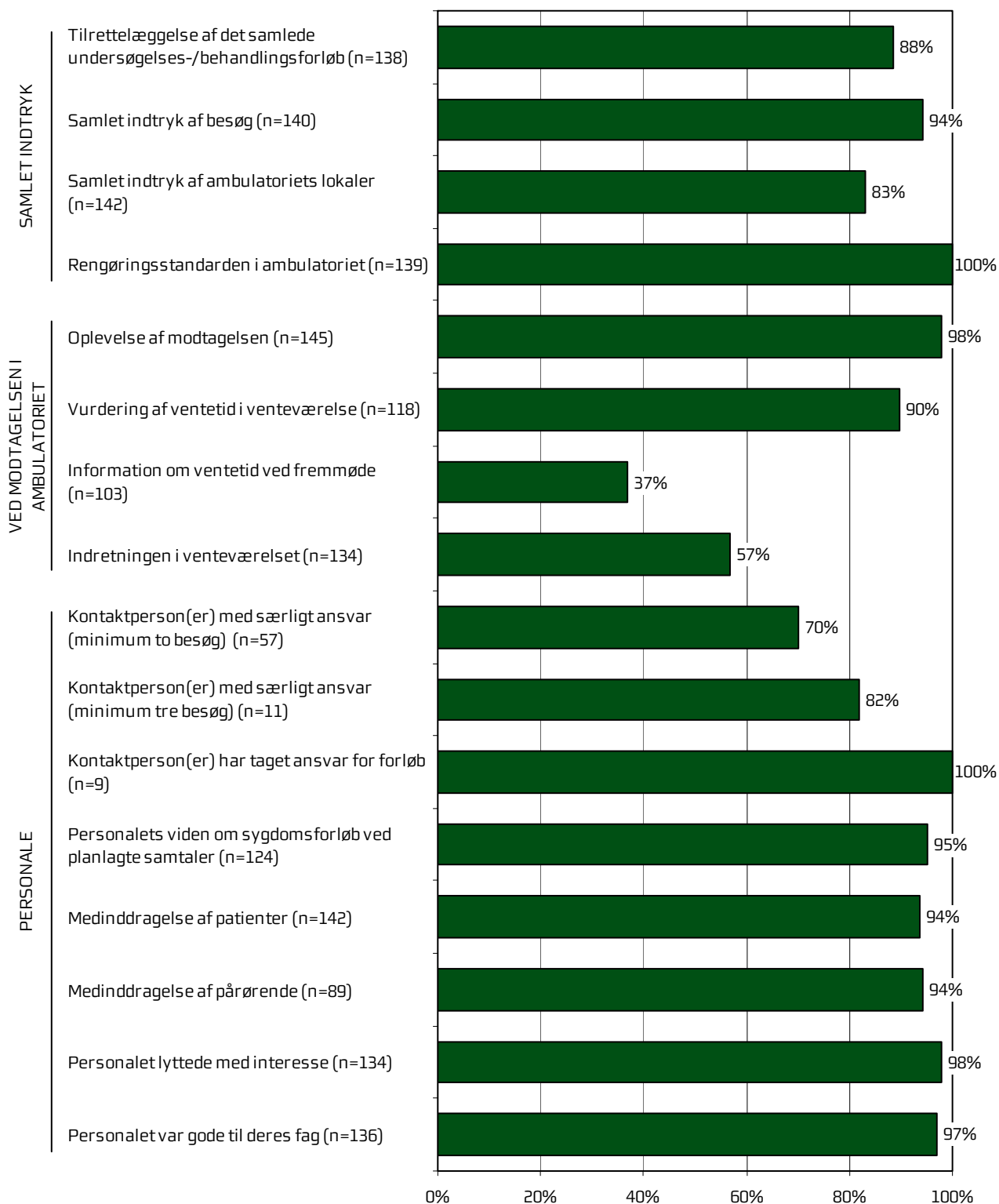


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

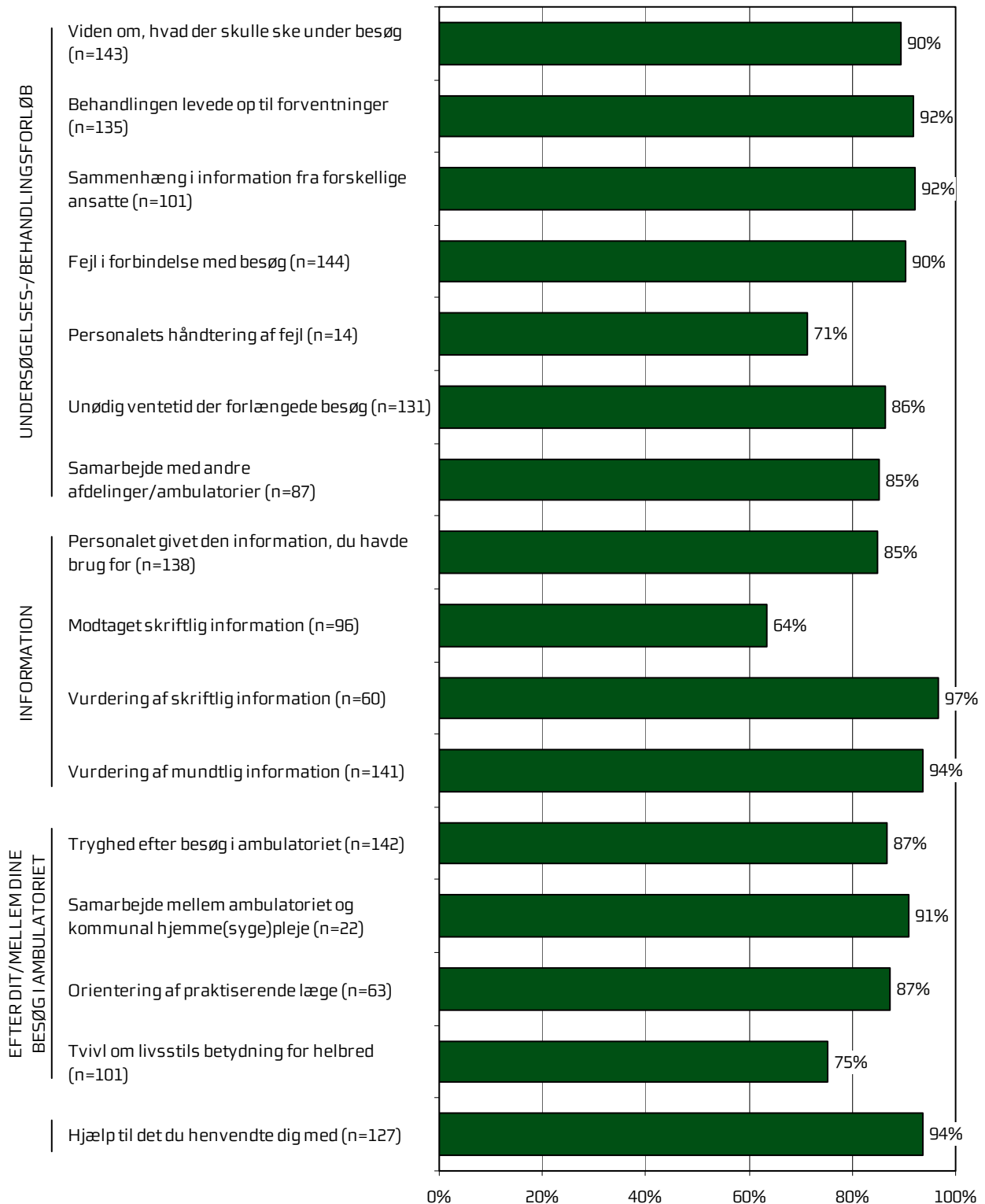
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Øvrige/ikke placeret på afsnit, Øvrige/ikke placeret på afsnit

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

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.

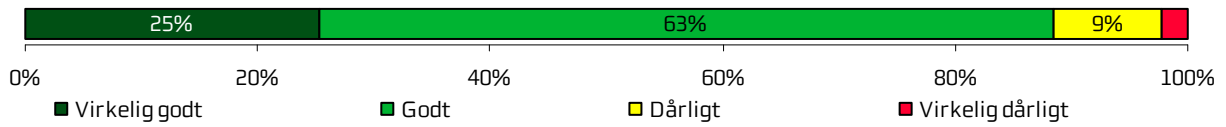
### Signifikante forskelle?

Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sam-

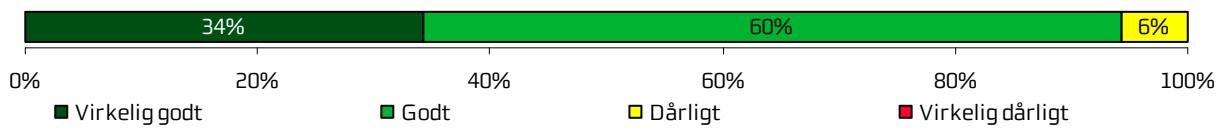
menlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

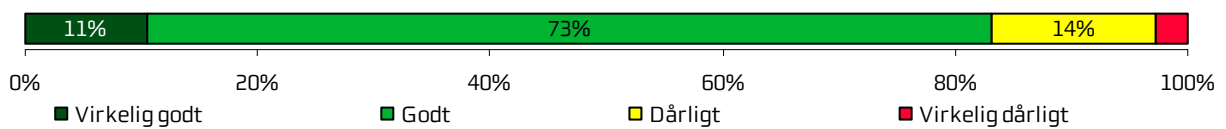
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=138)



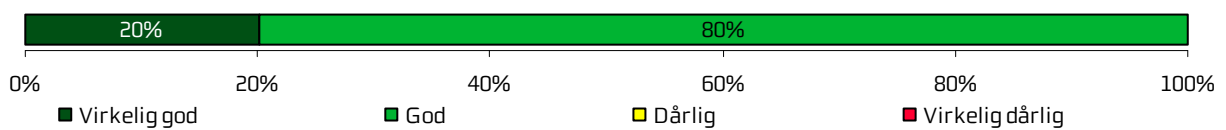
Samlet indtryk af besøg (n=140)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=142)



Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=139)

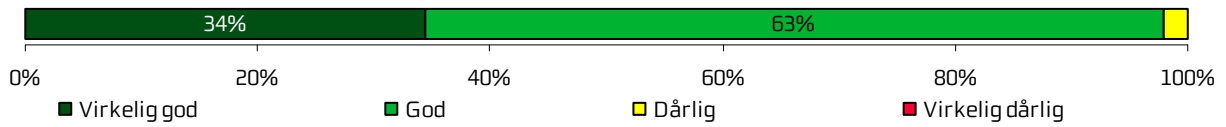


	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	98 % *	-	100 % *	84 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	-	100 % *	89 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	83 %	90 %	-	100 % *	71 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	98 % *	-	100 %	87 % *	98 % *

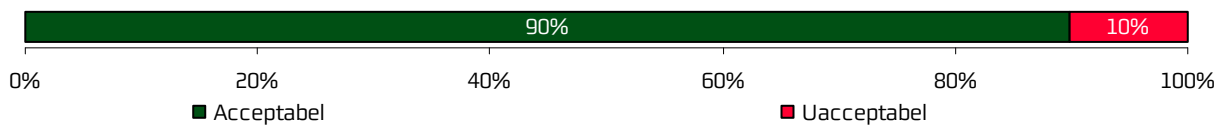


## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=145)



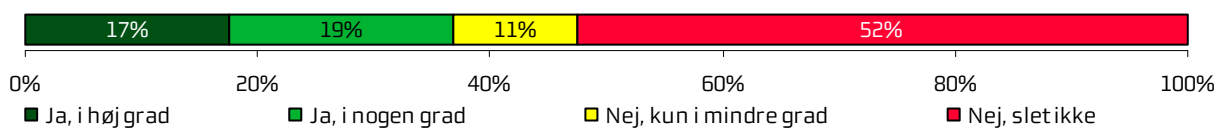
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=118)



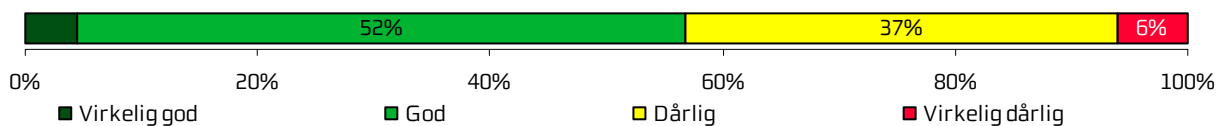
Længde af ventetid i venteværelse (n=114)



Information om ventetid ved fremmøde (n=103)



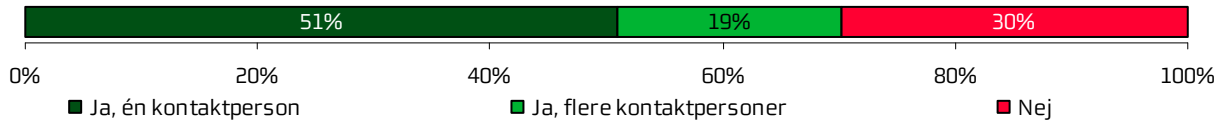
Indretningen i venteværelset (n=134)



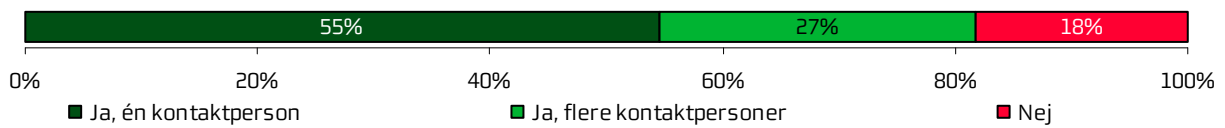
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	95 %	-	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	37 %	43 %	-	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	57 %	84 % *	-	96 % *	59 %	82 %

## Personale

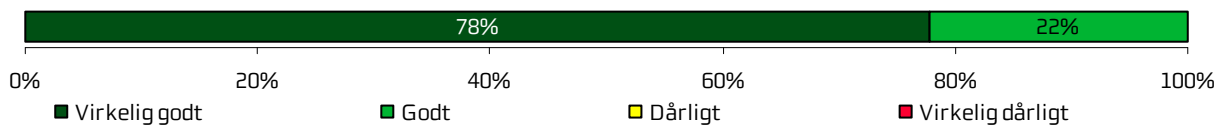
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=57)



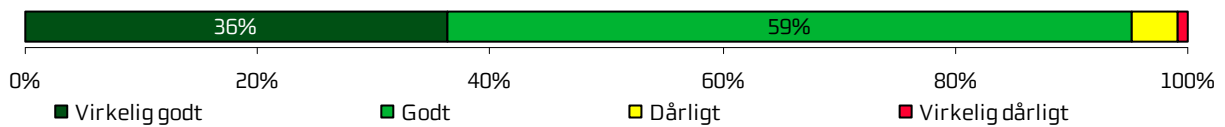
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=11)



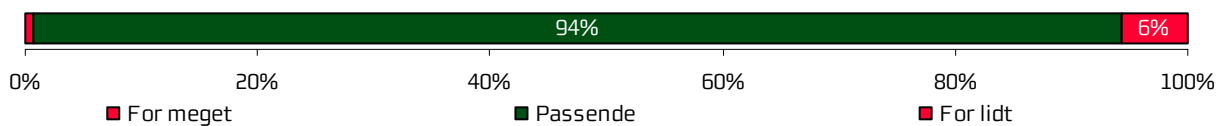
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=9)



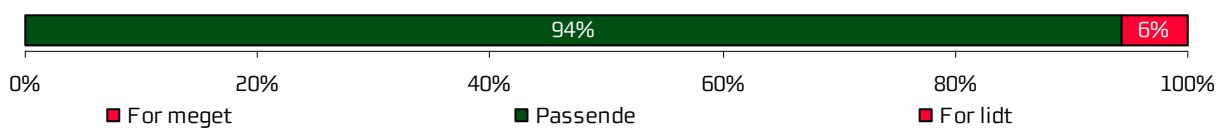
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=124)



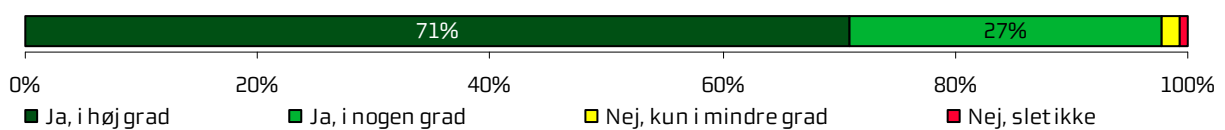
Medinddragelse af patienter (n=142)



Medinddragelse af pårørende (n=89)



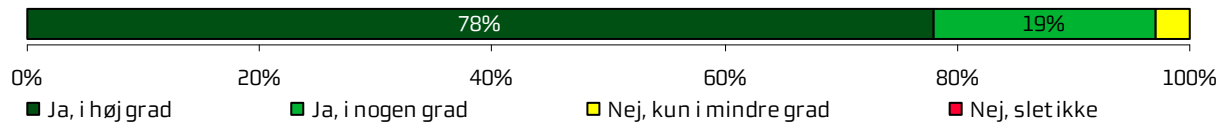
Personalet lyttede med interesse (n=134)



	2012	2011	2010	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)	70 %	79 %	-	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	82 %	-	100 %	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 % *	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	-	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	-	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	89 %	-	100 % *	81 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	-	100 %	89 %	96 % *

**Personale (fortsat)**

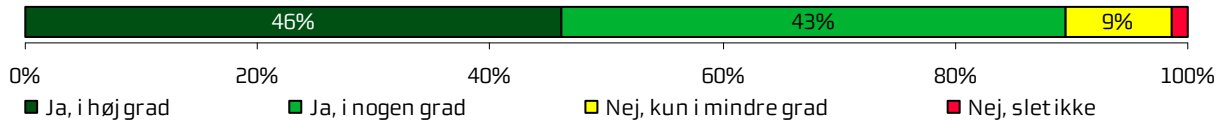
Personalet var gode til deres fag (n=136)



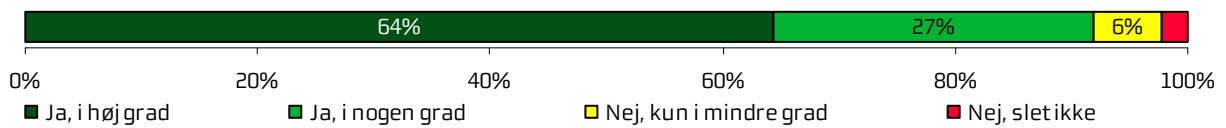
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	-	100 % *	92 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=143)



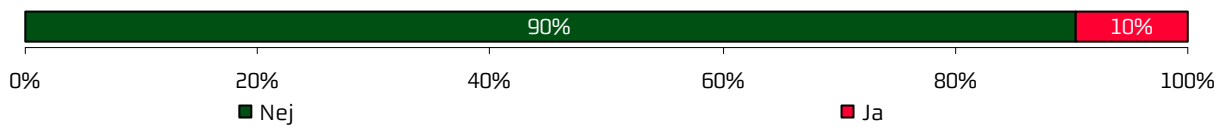
Behandlingen levede op til forventninger (n=135)



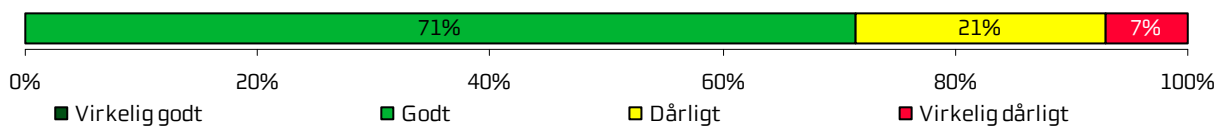
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=101)



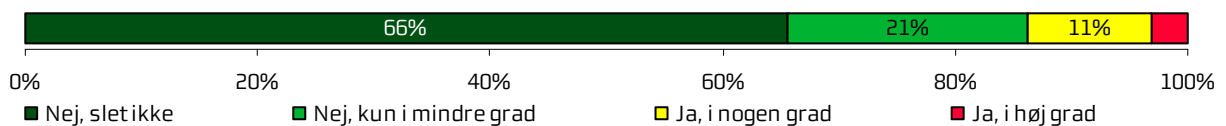
Fejl i forbindelse med besøg (n=144)



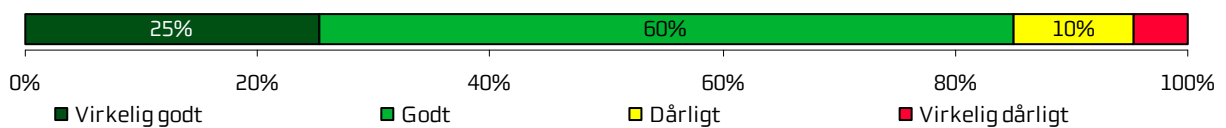
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=131)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=87)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	89 %	-	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	-	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	96 %	-	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	93 %	-	100 % *	80 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	86 %	-	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	87 %	-	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	85 %	95 % *	-	100 % *	73 %	91 % *

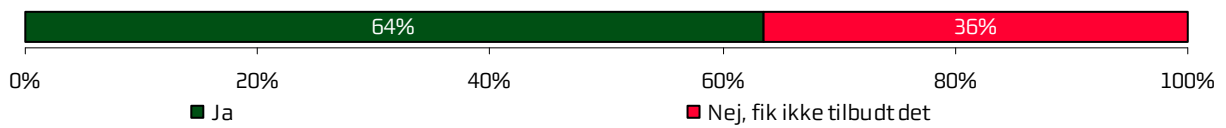


## Information

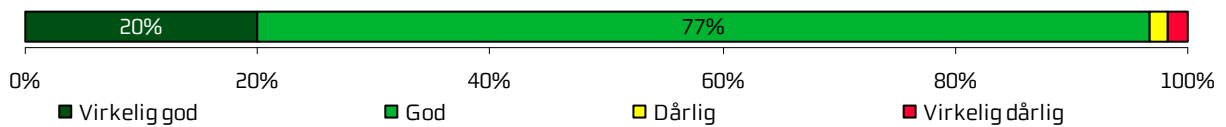
Personalet givet den information, du havde brug for (n=138)



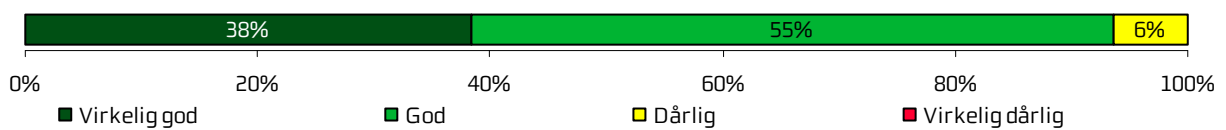
Modtaget skriftlig information (n=96)



Vurdering af skriftlig information (n=60)



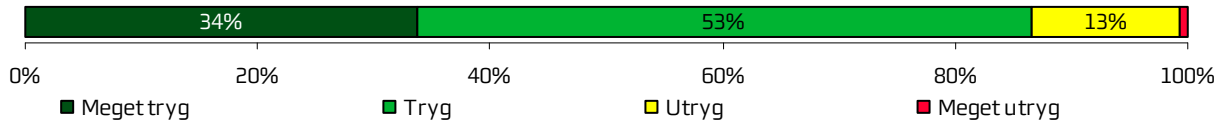
Vurdering af mundtlig information (n=141)



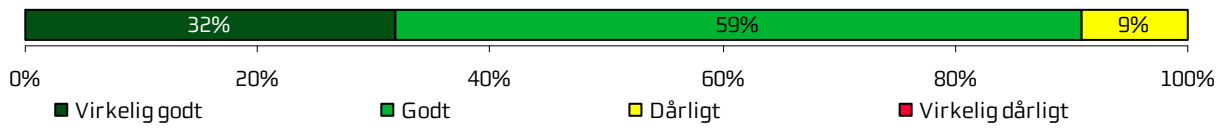
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	85 %	94 % *	-	100 % *	78 %	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	72 %	-	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	98 %	-	100 % *	89 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

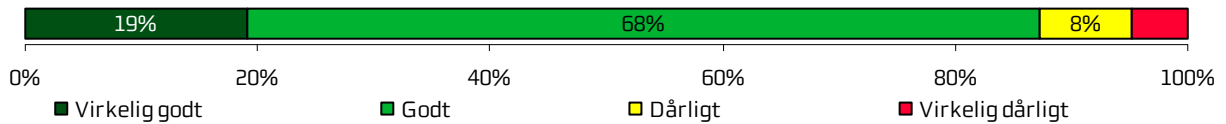
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=142)



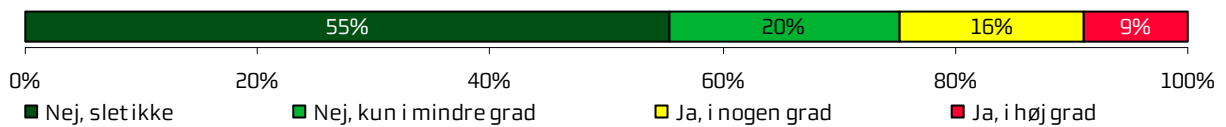
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=63)



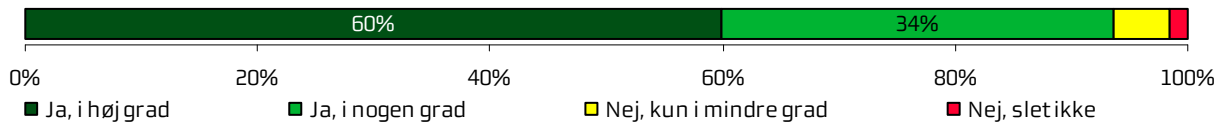
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=101)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	96 % *	-	100 % *	80 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	90 %	-	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	86 %	-	100 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	76 %	-	93 % *	50 % *	73 % *

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=127)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	96 %	-	100 % *	84 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	10
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	8
Pleje	2
Relationer til personale	4
Ventetid	1



## NKAMB

## Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - NKAMB	Modtagelsen
2	Absolut god.	Virkelig god
3	Der var ingen i receptionen, og den person, der var i rummet ved siden af, viste ikke på nogen måde, at hun havde set mig. Lidt efter modtog hun mine papirer og bad mig tage plads i venteværelset uden nogen orientering om ventetid. Kun den sidste gang, de andre gange har været helt ok.	Dårlig
4	Ja. Lang ventetid til en kort og for lægen kedelig samtale med forklaring af resultatet af den årlige scanning og senere samtale.	Dårlig
10	Venligt personale og god information.	God
12	Jeg har fået en helt igennem fantastisk behandling i de [mange] år, jeg nu har besøgt ambulatoriet! Simpelthen en konge værdig!	Virkelig god
19	Det hele var OK, men der var lang ventetid.	God
22	Har altid fået en super behandling af alle der.	Virkelig god
29	Ingen ventetid.	God
31	Svært. Har været der flere gange, og der er stor forskel på sekretærer.	Uoplyst
34	Meget imødekommende. Blev genkendt af den ansvarlige sygeplejerske og lægen. Følte mig set og hørt.	Virkelig god
35	Jeg har ikke nogen særlig kommentar på det.	God
40	Jeg har været til tre konsultationer i ambulatoriet. Første gang var jeg nærmest chokeret over, at reservelægen, som undersøgte mig på baggrund af en tilsendt scanning, konkluderede, at når jeg kunne gå to-tre kilometer (på [en del smertestillende]), så syntes hun ikke, der skulle foretages yderligere, da enhver operation jo var risikabel. Jeg gav udtryk for, at dette kunne jeg slet ikke leve med og at man jo ikke vidste hvad det var, der sås inde ved rygmarven, hvorpå hun besluttede at sende scanningen til vurdering af hospitalets egne røntgenlæger. Jeg var lidt forundret over, at dette ikke allerede var sket i de to til tre måneder, jeg havde ventet på tid i ambulatoriet. Denne oplevelse var jeg ikke glad for, men efterfølgende endte alt jo godt med vellykket operation, udført af NN. Dette er jeg meget taknemmelig over. I besvarelsen af dette spørgeskema ser jeg nu bort fra ovenstående dårlige første oplevelse.	God
41	De er ALLE søde og hjælpsomme.	Virkelig god
43	Omsorgsfuldt personale.	God
46	Der kan gøres en del ved ventetiden. Næsten to timer er ikke acceptabelt.	God
47	Jeg tror sekretærerne havde travlt, der var en del ventende patienter, men de var venlige og anviste og en plads.	God
49	For mig er det vigtigt at blive mødt af et smilende og imødekommende personale, der trods en travl dag viser overskud, da man jo netop møder ind som patient sårbar.	Uoplyst
50	Søde sygeplejersker/sekretærer var opmærksomme og deltagende.	Virkelig god
51	Det var et venligt og kompetent personale, jeg mødte.	Virkelig god
61	Kompetent og imødekommende personale.	Virkelig god
63	Altid smilende, søde mennesker.	Virkelig god

## NKAMB

## Hvilke(n) fejl oplevede du?








ID	Kommentarer - NKAMB	Fejlhåndtering
1	Operation var fastlagt, men måtte udskydes på grund af, at [medicin] IKKE var blevet seponeret tidligere. (Kan seponeres ved indlæggelse og/eller, når diagnosen er stillet).	Uoplyst
3	Forkert procedure omkring henvisning til MR-scanning, ikke kendskab til nye regler.	Godt
5	Manglende medicinering.	Dårligt
7	Lægen får ikke gjort rapport fra undersøgelsen er færdig, så sekretæren kan lave sit arbejde. Sygeplejerskerne lover og lover, men ringer ikke tilbage. Telefontiden er også for kort.	Virkelig dårligt
8	Blodprøver, der var blevet væk.	Godt
9	Jeg blev MR-scannet på andet sygehus i [foråret]. Efter tre uger rykkede jeg telefonisk efter svar (sædvanligvis pr. brev). Der kom indkaldelse til samtale efter en uge. Efter to udsættelser fik jeg svar på scanningen i [efteråret].	Godt
10	CT-scanning måtte tages om, pga. manglende kontraststof ved scanning.	Godt
15	Grundet manglende journalnotat skete indkaldelsen først på min henvendelse.	Godt
18	Problemer med for lang ventetid ved besøg og indkaldelse til nyt besøg, som har stor betydning for behandlingen. F.eks. indkaldelse til scanning og det videre behandlingsforløb.	Godt
20	Fik en [] undersøgelse [i efteråret]. Blev indkaldt til samme [to måneder senere], som dog blev aflyst.	Godt
25	NN blev målt forkert, hvilket lavede en helt anden situation end forventet.	Godt
35	Jeg kan ikke huske.	Uoplyst
38	To dage før ambulatoriebesøg blev jeg ringet op, at konsultationen var aflyst, da læge NN ikke kunne være til stede. Så konsultationen blev afholdt uden læge NN. Dårligt, kort varsel om aflysning. Mine pårørende [] havde taget fri fra arbejde for at være med.	Dårligt
44	Information om anden operation end den, der blev foretaget. Tilbageholdelse af biopsisvar.	Dårligt
49	Da jeg skulle have svar på mine billeder, var [en misdannelse] pludselig slet ikke med i beskrivelsen. Det spurgte jeg undrende ind til; kunne det virkelig passe? Lægen syntes også, det lød lidt mærkeligt og undersøgte det nærmere. Den var der, de havde "bare" glemt at beskrive den.	Godt
55	At de skulle sende en henvisning til et andet sygehus, og den er ikke blevet sendt. Vi har ringet og håber, at den er blevet sendt.	Godt
57	Talte kun med NN, da jeg kom ind lige til tiden, og han svarede på alt og spurgte om alt. Alt i alt meget tilfreds.	Uoplyst

## NKAMB

## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
1	Blev opereret [ ] i foråret 2012. Operationen blev udskudt, fordi ingen havde forudset at seponere [medicin] ved indlæggelsen. Ved sen operation: Flere bivirkninger/skader.	Godt
2	Jeg tror ikke, at det kan gøres bedre.	Virkelig godt
3	Skiftede behandler midt i forløbet, da en person rejste til andet hospital. Denne havde åbenbart forlagt mine papirer og på trods af adskillige rykkere fra min side, opstod der meget lang ventetid, inden jeg kom ind for at få et simpelt scanningssvar samt blive afsluttet. Selve scanningssvaret var åbenbart forsvundet, det svar jeg selv havde fået tilsendt, var ikke i min journal.	Godt
4	Jeg har bedt om svar efter scanning, og det har været 1-2 måneder [ ] og en lidt sur/travl/kort samtale.	Uoplyst
6	Utroligt sødt og venligt personale. De virker meget omsorgsfulde, når vi har samtaler.	Virkelig godt
13	Lægen gjorde meget ud af at forklare (og vise på skærmen med MR-scanning), hvad min lidelse præcist består af. Ligeledes også at forklare, hvad der kan gøres (operation) for at afhjælpe min lidelse og smerterne, og desuden at forberede mig på, hvad jeg kan forvente fremover og inden en endelig beslutning om operation bliver aktuel.	Virkelig godt
14	Har kun haft kontakt med lægen, hvilket var rigtigt godt. Lægen var den samme, som jeg havde kontakt med ved indlæggelsen, så det var perfekt.	Virkelig godt
20	Ønske om en hurtigere dato for operation oplyst. At gå i venteposition er nedbrydende.	Godt
22	Nej, vi har været så tilfreds med behandlingsforløbet. Der har ikke været noget at klage over overhovedet.	Virkelig godt
24	Jeg var taknemmelig for, at jeg kunne blive skannet på et andet hospital næsten uden ventetid.	Godt
28	Jeg skulle komme kl. 07 om morgenen, men blev først opereret kl. 20 om aftenen. Det, synes jeg ikke, var nødvendigt. Altså at møde så tidligt.	Virkelig godt
29	Hurtig indkaldelse til undersøgelse efter henvisning fra egen læge. Hurtig henvisning til MR-scanning. Men der var en måneds ventetid [ ], før jeg fik en endelig samtale med handlingsplan.	Godt
31	Svært at være nyopereret og så få at vide, man selv skal vende sig af [anden medarbejder] [ ]. [Vedkommende] vidste åbenbart ikke, hvilken type operation jeg havde været ude for.	Uoplyst
36	Jeg følte, at lægen gav sig god tid. Det betyder MEGET for udbyttet af samtalen.	Virkelig godt
37	Alt for lang tid mellem MR-scanning og svarmøde. Måtte vente i fire måneder!!	Godt
39	Jeg blev henvist til ambulatoriet for behandling [ ]. Der blev konkluderet, at operation ikke var nødvendig. Efter stærke smerter besluttede jeg at blive opereret på privathospital.	Dårligt
45	Super god.	Virkelig godt
47	Jeg talte kun med en person, lægen.	Virkelig godt
50	Jeg blev sendt på ambulatoriet med information om, at jeg skulle MR-scannes og højst sandsynligt opereres samme dag. Der blev dog ikke tid til scanning samme dag, så jeg ventede hele dagen og blev sendt hjem med besked om, at jeg ville blive indkaldt en dag, hvor der også ville være tid til operation. På dagen for scanningen ([nogle] dage senere) fik jeg så besked om, at jeg ville få svar på scanningen inden for en uge. Dårlig information for en, som går og er bange for at skulle opereres straks og ikke rigtig ved, hvad kan jeg, hvad må jeg. Jeg var dog emsig og satte mig til at vente på, at en læge fik tid til at kigge med det samme. Det lykkedes, og det er	Godt

jeg meget taknemmelig for. Beslutningen blev, at jeg ikke skulle opereres umiddelbart, og det var godt at få at vide. Her havde det været ulideligt at vente endnu en uge på den oplysning. Det ville have været rart at have fået lidt bedre besked undervejs, så jeg ikke selv havde behøvet af fremskynde processen.

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  51 | Blev altid meget godt informeret af et venligt og dygtigt personale.  | Virkelig godt |
|  54 | Jeg har fået en god forklaring på de spørgsmål, jeg og min pårørende har haft i forbindelse med mit problem.  | Godt          |
|  56 | Kun positivt.   | Virkelig godt |
|  58 | Jeg syntes, ventetiden var for lang, og man fik ikke noget at vide.   | Godt          |
|  60 | Jeg skulle tale med en læge om min tidligere operation.   | Godt          |
|  62 | Selve behandlingsforløbet har været under al kritik. Men undersøgelsesforløbet i selve ambulatoriet var fint!   | Godt          |
|  64 | Blev indlagt akut []. Efter at en læge havde undersøgt mig, blev jeg indlagt med henblik på en operation. Jeg har været indlagt på nogle sygehuse, bl.a. [flere] her i 2012, men på Neurokirurgisk har jeg fået den mest kompetente og fineste behandling nogensinde. Og det gjaldt både personalet, lægerne og sygeplejerskerne. | Uoplyst       |

## NKAMB

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Samlet indtryk
1	Materiale vedrørende eventuelt operation: Skriv at OGSÅ PATIENTEN skal være opmærksom på, at hjertemagnyl evt. skal seponeres såfremt, der skal opereres.	Godt
2	Helt i orden.	Virkelig godt
3	Lidt forskellige for de forskellige personer.	Godt
6	Personalet sørgede for, jeg vidste, hvad jeg havde brug for, inden vi afsluttede. Virkelig dejligt.	Virkelig godt
7	Læge NN var alene om undersøgelsen og forklarede ikke sine resultater. Jeg blev blot sendt videre til blodprøven.	Dårligt
11	Lægen NN var usædvanligt behagelig og rolig. Tillidsvækkende :-)	Virkelig godt
21	Jeg har løbende via bl.a. internet og litteratur selv søgt information om hjernetumor og hjerne-skader. Jeg har bl.a. på baggrund af denne generaliserede information formuleret specifikke spørgsmål angående min konkrete sygdom og behandlingsmuligheder. Disse spørgsmål har jeg diskuteret med de kontaktlæger, jeg har haft igennem de [mange år], jeg har haft kontakt med Neurokirurgisk Ambulatorium. Dvs. at den information, jeg fik på ambulatoriet, ikke har stået alene.	Virkelig godt
23	Ringede selv og bad om udskrift. Fik ikke udskrift om evt. "behandling" i []. Jeg ringede og spurgte om resultat af [].	Dårligt
29	I den måned jeg ventede på svar, kontaktede jeg afdelingen et par gange. Dels telefonisk, dels ved fremmøde. Begge gange undrede man sig over, at scanningsrapporten lå der, men at ingen åbenbart havde haft tid til at se på den. Begge gange blev jeg rådet til at rykke igen, hvis der ikke skete noget. Efter min sidste henvendelse fik jeg en besked på telefonsvarer, at man havde fundet en [lidelse], og hvis det var foreneligt med mine symptomer, kunne man tilbyde en operation. Ellers kunne man ikke gøre noget. Jeg ville få en indkaldelse til en samtale.	Godt
31	Jeg har oplevet alt fra VIRKELIG uforskammet og nedværdigende til rigtig godt. Dette er for forkortet et skema. Venteværelserne er jeg ligeglad med.	Uoplyst
42	Jeg erindrer ikke at have modtaget skriftlig information ud over indkaldelse.	Godt
46	Blev sendt hjem efter operation for tidligt, uden at lægen NN havde givet tilladelse.	Godt
51	Jeg er blevet rigtig godt behandlet, både ved personlig kontakt, men også i høj grad, da jeg telefonisk henvendte mig, fik jeg en fin information på det, jeg var i tvivl om. Kunne vedkomme, jeg talte med, ikke give mig svar, blev jeg ringet op af personale, der kunne besvare/berolige mig.	Virkelig godt
55	At de ikke holder det, de lover.	Dårligt
56	Kun positivt.	Virkelig godt
57	Rutinemæssigt besøg ved NN. Perfekt!!!	Virkelig godt
62	[] Først da jeg blev indlagt og skulle opereres, fik jeg risici at vide af læge NN. Det var meget ubehageligt en time før operationen. Jeg undrer mig over, at jeg ikke fik den information før!	Godt













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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - NKAMB</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Alt for lang tid mellem de sidste besøg.	Godt
20	Måske bedre kommunikation mellem sekretærerne.	Godt
21	Jeg har kun i ringe grad brugt min praktiserende læge i forbindelse med håndteringen af livet med hjernetumorer. Jeg har i en periode gået til samtaler hos en speciallæge.	Virkelig godt
23	Måtte selv ringe for at høre om resultat.	Dårligt
25	Vores læge ved INTET. Den praktiserende læge ved intet om hele [patientens] forløb, hverken fra det ene eller andet hospital, hvilket kan virke helt forkert. Det er jo hele familien, det her forløb er rigtig hårdt for. Så man skal fortælle ALT selv, og det er ikke til/let.	Godt
29	Den afsluttende samtale var konstruktiv og fremadrettet. Man ville ikke operere, men jeg fik anbefalet forskellige motionstyper, behandling hos fysioterapeut, mm. Det er jeg i gang med nu, og næsten alle symptomer er væk. Jeg er også stillet i udsigt, at det så måske var det, og at jeg kan leve normalt, hvis jeg holder fast i motion og øvelser for ryggen. Det dementerer jo i nogen grad telefonsvarermeddelelsen om, at man ikke kunne gøre noget for mig udover eventuel operation. Måske viser det, at en telefonsvarer ikke er egnet til at meddele diagnoser. Kommunikationen er jo envejs og måske så kortfattet, at den kan opleves misvisende.	Godt
46	Min læge har kun begrænset journaladgang. Det har jeg ikke bedt om.	Godt
56	Har kun godt at sige. Høj professionel personale.	Virkelig godt
59	Aarhus Sygehus skal ikke sende svar til min hjemkommune, da jeg er bosat i anden region.	Godt
64	Det er lidt svært at udfylde spørgeskemaet, da jeg kun var på ambulatoriet i ca. en halv time, inden jeg blev indlagt. Jeg har dog fået en behandling til ug.	Uoplyst

## 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	Søde mennesker :)	Godt
3	De første besøg var rigtig gode, der var god tid og god information fra både læge og sygeplejersker, både om sygdom og ventetid. Det gik først galt, da en henvisning landede et forkert sted, og jeg skulle selv finde ud af, hvor den så skulle hen. Lægen, [der ikke skulle behandle mig længere], overgav først meget sent min journal til anden læge. Har på fornemmelsen, at et svar er bortkommet. Da jeg endelig efter flere måneder og efter at have rykket pr. telefon mange gange kom ind for at få svaret, virkede det meget improviseret. Der var en lidt anden forklaring end fra den første læge, og jeg var noget forvirret, da jeg blev udskrevet. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
4	[ ] Der var ikke særlig omsorg og interesse for at forklare om scanningen, og lægen var ganske ligeglad og dårlig til at huske, at jeg er [ ]opereret.	Uoplyst
7	Bedre forpligtende samarbejde mellem læger, sygeplejersker og sekretærer til gavn for patienterne. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Alle har været smilende og venlige, hvilket har været en dejlig oplevelse. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Bedre venteværelse (trangt og ukomfortabelt). [Fysiske rammer]	Godt
14	Venterummet er kedeligt og ligger åbent til gangen, hvor alle løber travlt forbi. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Svarer noget hurtigere. Der går for lang tid, inden man får besked om det videre forløb, og inden henvisning til behandling finder sted. [Kommunikation og information]	Godt
17	Meget små rum, og venteværelset var ikke særlig hyggeligt. Jeg blev henvist til at vente i et indhak på gangen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Guld værd at have en kontaktlæge, som har tid og evner til at engagere sig i mine spørgsmål og bekymringer på en konstruktiv måde. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
22	De har som sagt gjort det rigtigt godt alle sammen der.	Virkelig godt
26	Et større venteværelse ville være en god ide. Det blev hurtigt trangt, især ved skranken var der ikke meget plads. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
27	Ved modtagelsen i ambulatoriet var der intet personale til stede, hvilket følte frustrerende. [Kvalitet i behandling]	Godt
29	Jeg er særdeles tilfreds med alt bortset fra den lange ventetid på en egentlig udredning, og så synes jeg ikke, at man skal meddele diagnoser via telefonsvarer. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
30	Der mangler samtalerum. Mit første besøg, som foregik ude på gangen sammen med andre patienter. Følte pinligt med personlige oplysninger. Det kan så stort et hospital IKKE VÆRE BEKENDT. [Fysiske rammer]	Godt
31	Jeg tror egentlig, de fleste gør, hvad de kan, under de muligheder, de har. Men mennesker er jo forskellige. Men de specialister, jeg kom til [ ], var prima.	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling]	
	32 Venteværelset er alt, alt for lille. Da jeg var der, måtte nogle stå. [Fysiske rammer]	Godt
	33 Var bange for scanningen, da jeg lider af klaustrofobi, men fik den mest fantastiske information og en så behagelig person, der virkelig er professionel. Var til scanning på andet sygehus (åben scanner). Vil aldrig være bange for en lukket scanner, når personalet informerer så godt. Tak for det. Og information fra lægen var også rigtig god. Så jeg siger tak for en god oplevelse. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
	35 Jeg synes, det er godt nok.	Godt
	48 Jeg har haft en god oplevelse, de gange jeg har været i ambulatoriet. Men jeg har ALDRIG fået en tid til næste besøg, selvom lægen har fortalt, at jeg vil få tilsendt en ny tid. Jeg har altid selv måttet henvende mig og rykke for en ny tid, og det er IKKE en god oplevelse. Jeg føler mig glemt og dum. [Kvalitet i behandling]	Godt
	50 Man sidder virkelig dårligt i venterummet, når man har en diskusprolaps. Dette var nok stedet for nogle stole, som man sidder rigtigt på. [Fysiske rammer]	Godt
	52 Lægen gav sig god tid til at forklare, men jeg fik ikke efterfølgende svar på det, der var aftalt. Jeg måtte selv ringe op til flere gange, før det lykkedes. Det er vigtigt at patienten får besked på, hvem der gør hvad, og hvornår man cirka kan forvente at få svar. [Kommunikation og information]	Godt
	53 Jeg syntes godt, at man kunne gøre venterummet mere komfortabelt. [Fysiske rammer]	Godt
	55 De kunne gøre noget ved venteværelset. [Fysiske rammer]	Dårligt
	56 Alt var perfekt. Personalet er fuldt ud professionel. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
	59 Et større venteværelse. Jeg fik omfattende hjælp til, at jeg kunne komme på toilettet. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
	62 Jeg har kun oplevet professionalismisme og tryghed i selve ambulatoriet! Det er desværre en helt anden historie når man er indlagt! Der er visse personer, der ikke egner sig til at behandle syge mennesker med respekt og lydhørhed. Og dem mødte jeg desværre en del af under begge mine indlæggelse, både læger NN og sygeplejersker! Det er simpelthen ikke i orden! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
	63 Jeg har desværre gennemgået mange operatører []. MEN, man kan ikke sige noget mere positivt end jeres vidunderlige personale. De piger er altid obs. på os patienter. Altid med et stort smil og ikke mindst deres store hjerte. Jeg ved godt, at det er lægerne NN, som har det afgørende job, men uden deres smil og tålmodighed havde jeg givet op. [Relationer til personale]	Virkelig godt





