

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
NKAMB
NEUROKIR. AFD. NK
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	395
Besvarelser fra patienter:	218
Afsnittets svarprocent:	55%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

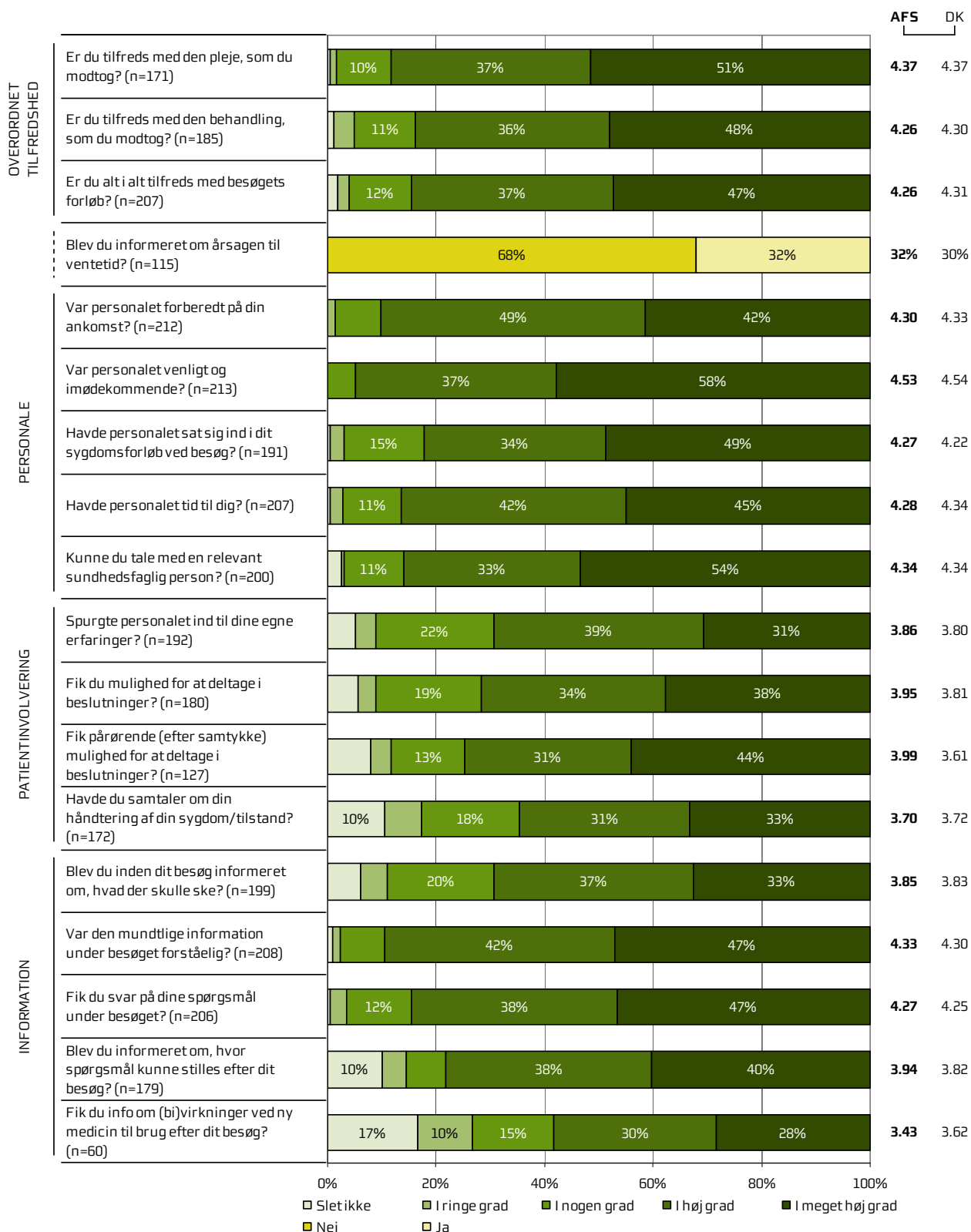
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

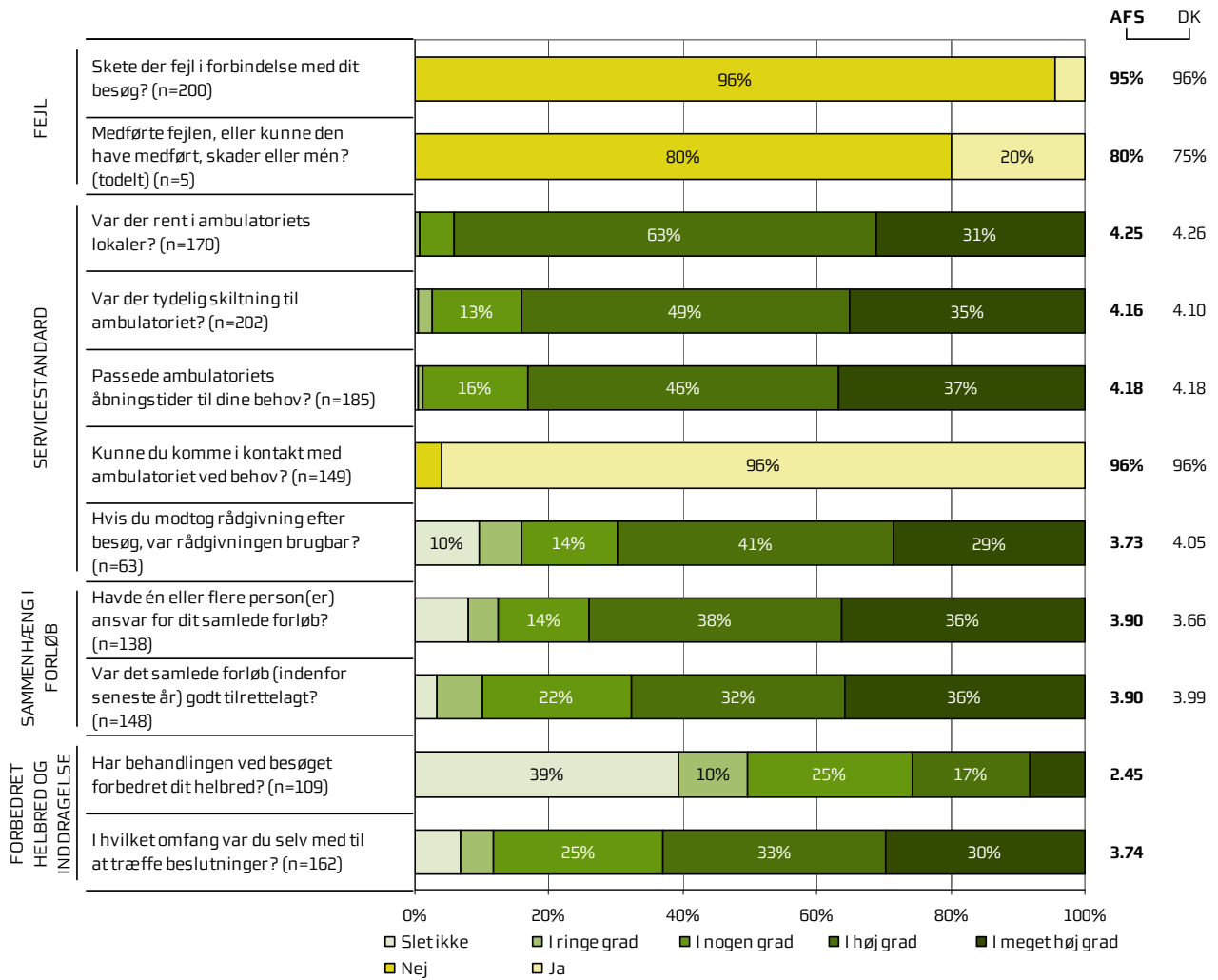
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Højre side

Tabellen på de højre sider viser

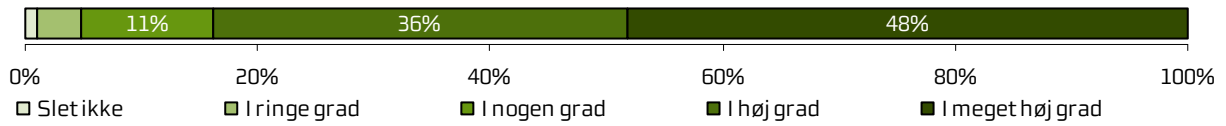
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

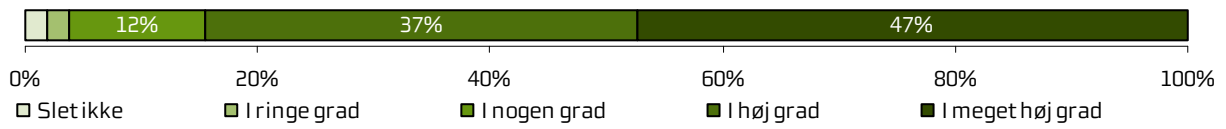
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=171)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=185)



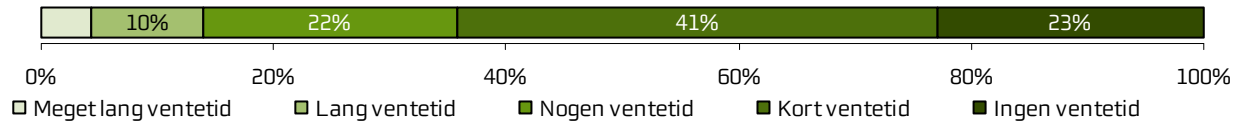
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=207)



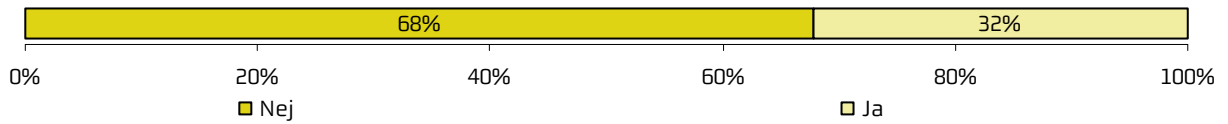
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,37		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,26		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,26		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=209)



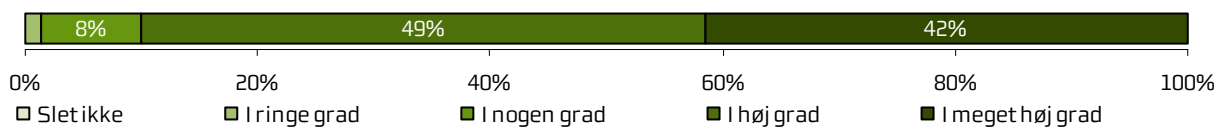
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=115)



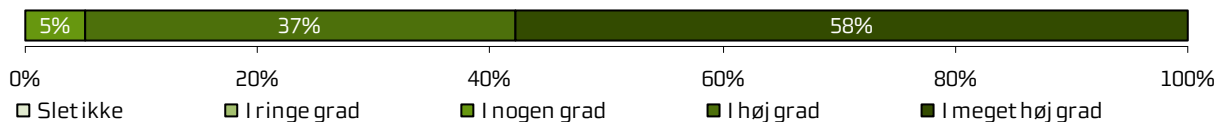
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,69		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		32 %	30 %	

Personale

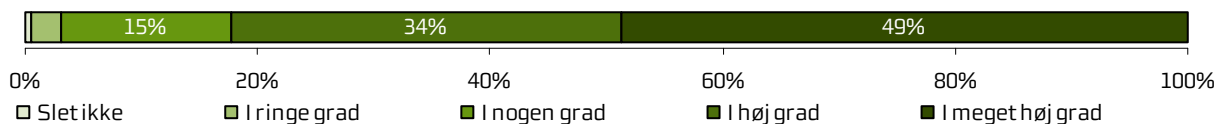
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=212)



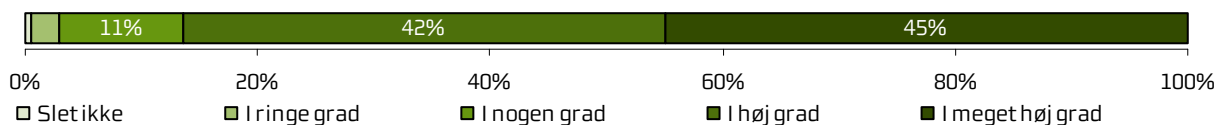
Var personalet venligt og imødekommende? (n=213)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=191)



Havde personalet tid til dig? (n=207)



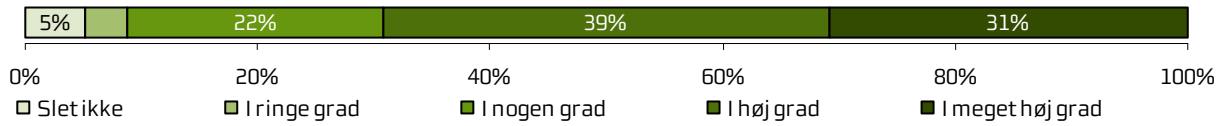
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=200)



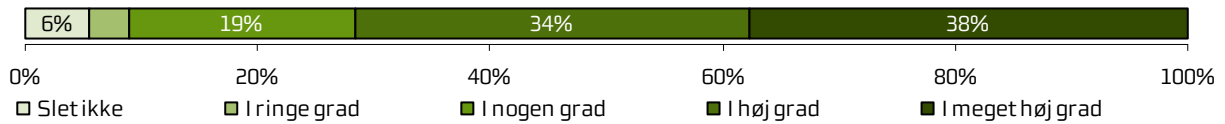
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,3		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,53		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,27		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,28		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,34		4,34	

Patientinvolvering

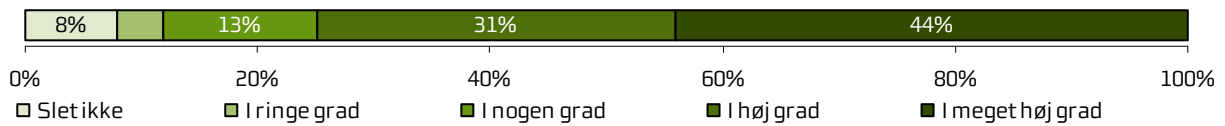
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=192)



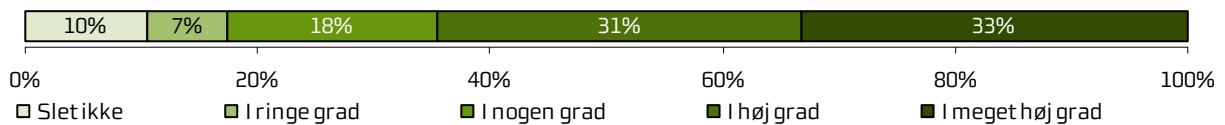
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=180)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=127)



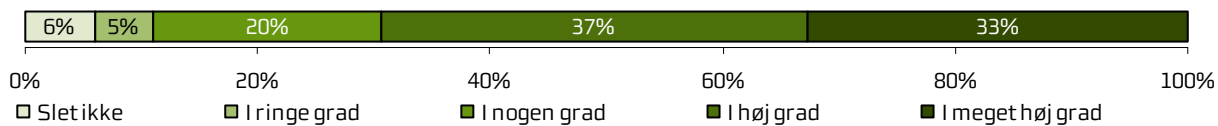
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=172)



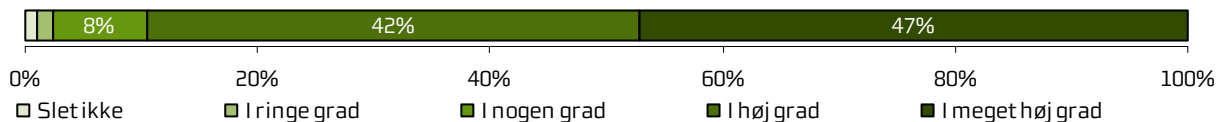
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,86		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,95		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,99		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,7		3,72	

Information

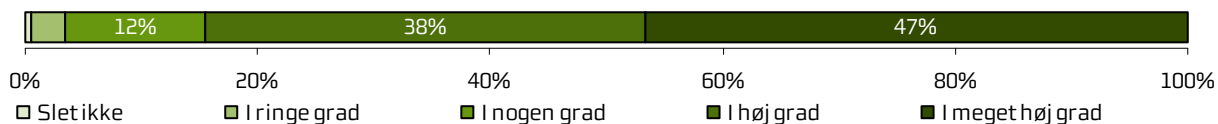
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=199)



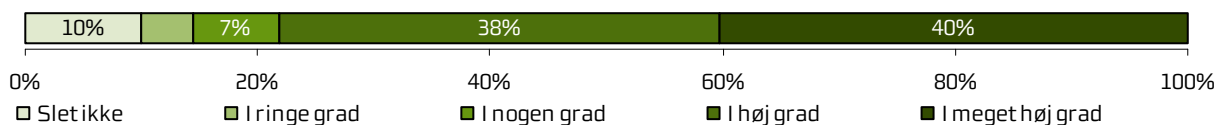
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=208)



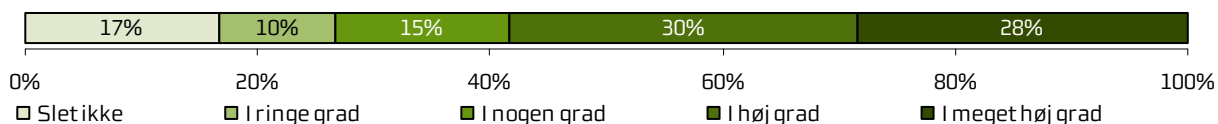
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=206)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=179)



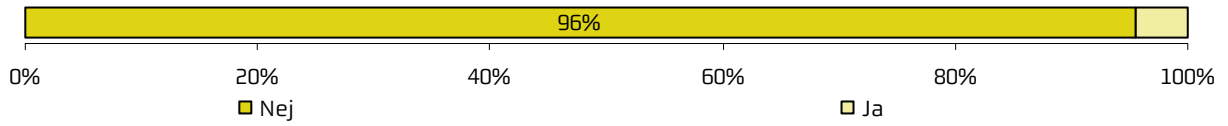
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=60)



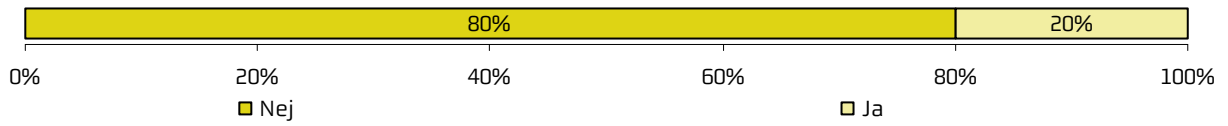
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,85		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,33		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,27		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,94		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,43		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=200)



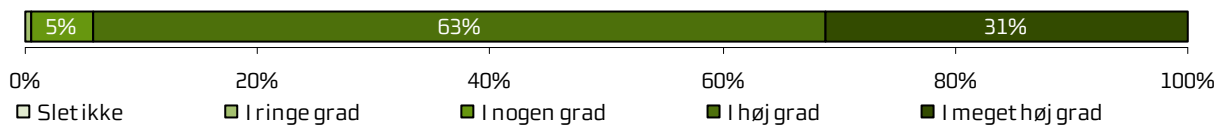
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=5)



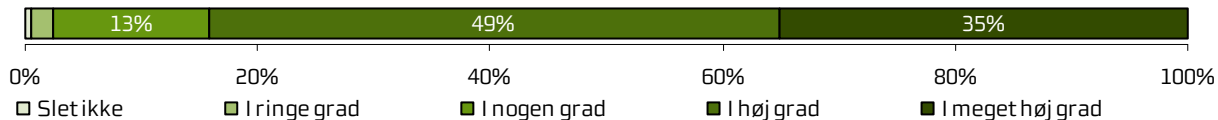
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		80 %	75 %	

Servicestandard

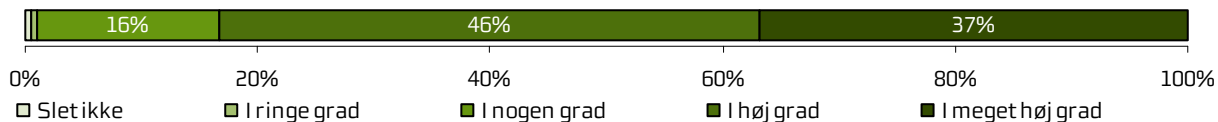
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=170)



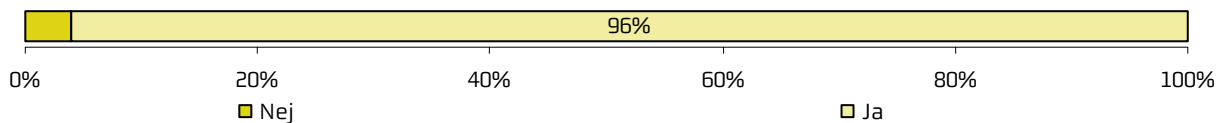
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=202)



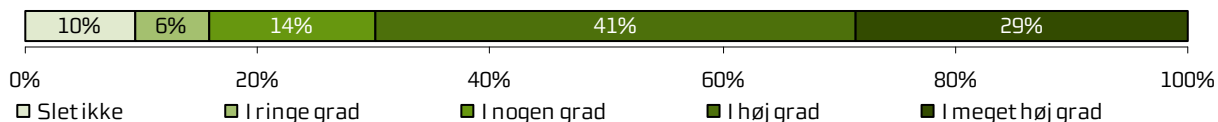
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=185)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=149)



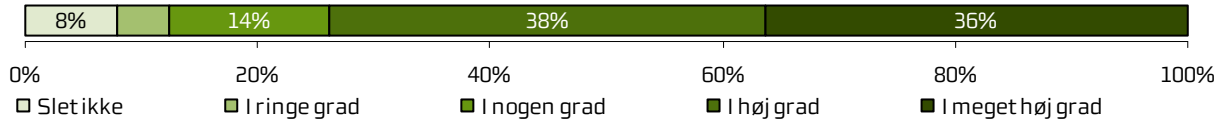
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=63)



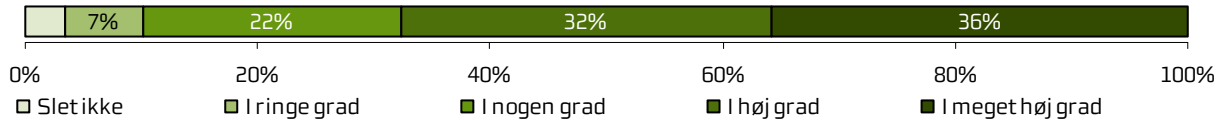
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,25		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,16		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,18		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		96 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,73		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=138)



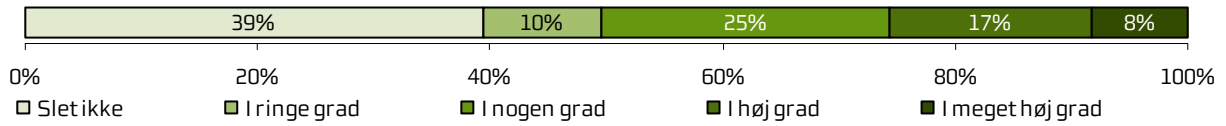
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=148)



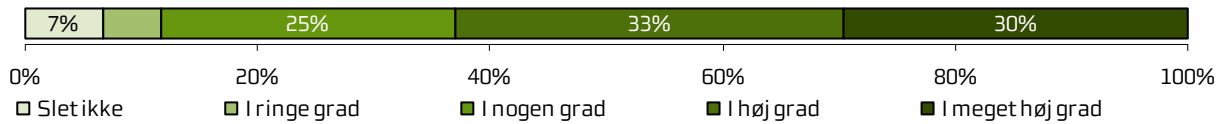
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,9		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,9		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=109)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=162)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	2,45			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,74			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

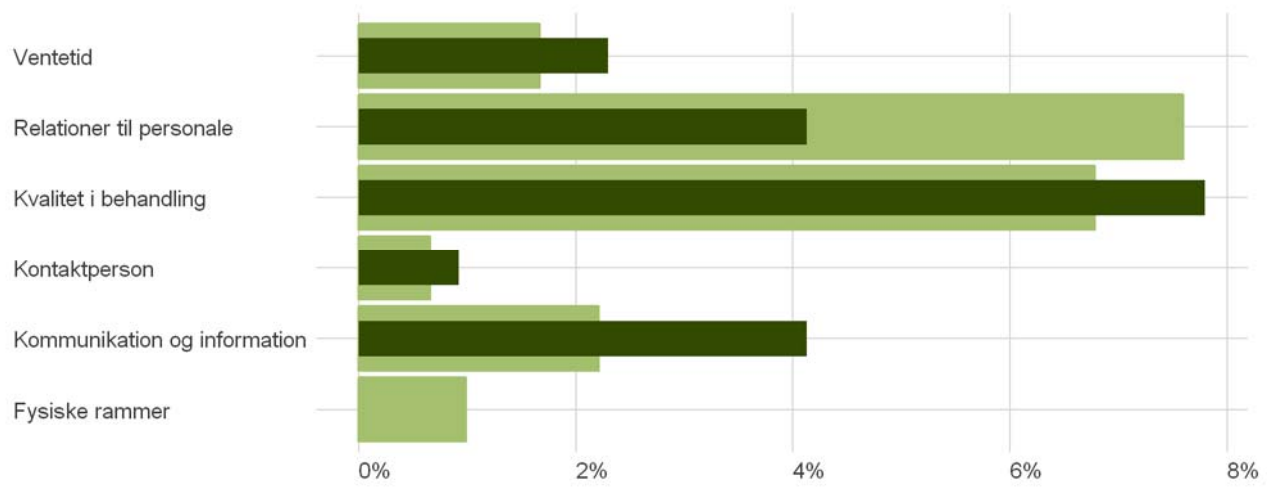
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/


















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



NKAMB


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

ID	Kommentarer - NKAMB	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	En meget venlig sekretær mødte jeg.	I høj grad
 17	Jeg ventede en halv time, men blev ikke orienteret om ventetiden. Hverken ved ankomst eller senere. Ventetiden kunne måske oplyses ved ankomsten.	I høj grad
 34	Vi kom ind før tid.	I høj grad
 40	Personalet var ok. Jeg ventede til langt over middag med at komme til lægen. Jeg fik følgende forklaring: At jeg kom bagerst i køen hvis der kom noget akut ind. Da jeg var tilsagt til klokken 8 lejede [jeg] hotel til ingen verdens nytte.	I høj grad
 46	Personen jeg talte med på fjerde var ikke særlig kundesvenlig, og afvisende på spørgsmålet om kørselsgodtgørelse. Derimod er der ros til modtagelsen på femte. God og venlig betjening. Nedenstående besvarelse vedrørende femte sal.	I høj grad
 54	Jeg bruger ikke så store ord som "i meget høj grad". Men der var intet, jeg var utilfreds med under hele forløbet.	I høj grad
 8	Jeg sad ikke i fem minutter, så det var rigtig godt.	I meget høj grad
 12	Ingen kommentarer hertil.	I meget høj grad
 58	Skema til kørselsgodtgørelse kunne godt udleveres i receptionen istedetfor inden på stuen, da der er nok at se til med bedøvelse og andre oplysninger, så det er umiddelbart ikke lige der, man tænker over refusion af kørselsudgifter.	I meget høj grad
 66	Har kun haft gode oplevelser med modtagelsen. Så har ikke noget her.	I meget høj grad
 67	Blev noget sent oplyst årsagen til ventetiden.	I meget høj grad
 68	Det er altid en fornøjelse at komme på Aarhus Kommunehospital Neurologisk Afdeling ved NN. Han er fantastisk og giver tryghed.	I meget høj grad
 11	1. Anden afdeling indkaldte til kontrolbesøg. Må []. 2. Hvorfor vente en time mellem [] og samtale med læge.	I nogen grad
 16	At reserve de læger, har aftaler til dem, der er aftaler med. Stor forståelse for akutte tilfælde, men der er vi andre i det store hus.	I nogen grad
 45	Personalet påvirket af introduktion/implementering af skanning af sygesikringskort ved ankomst.	I nogen grad
 71	Har ingen kommentarer, da alt var godt.	I nogen grad
 29	Blev kun kontaktet af læge.	Ikke relevant for mig
 47	Det er så længe siden, så det er svært at svare på.	Ved ikke

NKAMB

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Jeg har kun positive oplevelser i de forløb, jeg har gennemgået. Dette gælder også for min kones tilfælde.	I høj grad
13	Er videresendt til andet sygehus med henblik på behandling/operation. Vil gerne vide, om jeg kan få en ekstra samtale, hvis ikke det andet sygehus kan hjælpe mig videre, om så I vil tage over, da min situation ej forbedres.	I høj grad
50	Lidt mere omkring forløbet efter operationen. Hvad man kan forvente af symptomer, hvad andre mennesker i samme situation oplever.	I høj grad
61	Mødet var svar på en scanning af mit hoved, grundet fjernelse af en svulst i hjernen. Fik at vide, at den var vokset igen, og at det bare var et spørgsmål om hvad der skulle gøres og ikke om der skulle gøres noget. Dette skete torsdag så vidt jeg husker, og fik at vide det skulle tages op til konference hvad der skulle gøres. Mandag omkring middag fik jeg så et opkald, at de var kommet til den konklusion at den ikke var vokset alligevel, og at der ikke skulle se noget yderligere. Denne konference måtte da meget gerne have fundet sted inden jeg blev informeret om noget som helst, da det da er pissetræls at gå en hel weekend med det hængende over hovedet.	I høj grad
31	Forud for besøget kontaktede jeg afdelingen for at høre, hvad min undersøgelse gik ud på, da jeg ikke vidste, hvorfor jeg var indkaldt. Det var der ingen der kunne svare på. Så jeg var utryg forud for undersøgelsen, da jeg som sagt ikke vidste grunden dertil.	I meget høj grad
60	God mundtlig information.	I meget høj grad
66	Vi skulle finde ud af en fejl, som var opstået i min nervestimulator, og vi fandt den, selv om vi ikke helt kunne tro det. Jeg havde kørt med overspænding til nervebanerne i længere tid. Det havde så givet de fejl, jeg havde fået, men i en meget slem grad. Og fik en ny tid til og få tjekket om IPG ikke var skadet eller på anden måde kunne frembringe fejlen. PS. Det var egentlig ikke mangel på information, men mere positivt.	I meget høj grad
45	Ved forrige kontrol i [sommeren 2014] skulle jeg have feedback på MR-scanning [fra en anden afdeling]. Da lægen ikke kunne finde ud af "at sætte billederne op i systemet", lovede hun at sende vurderingen skriftligt til [den anden afdeling] og undertegnede. Dette skete aldrig! Jeg rykkede telefonisk, men uden resultat. [I efteråret] til kontrol blev jeg konfronteret med skade i motorisk cortex, men uden initiativ til udredning. Kun opfølgning om et halvt år. Jeg sov ikke de efterfølgende nætter! Har [i vinter] haft gentagne opringninger for at blive udredt hos læge NN og anden læge NN. Er endnu ikke lykkedes! Jeg mener, [at dette] er en fejl!	I nogen grad
56	Muligheder for udredning og behandling andre steder, der måske har mere viden og erfaring med min sygdom, der er meget sjælden.	I nogen grad
59	Efter jeg fik taget en A-grafi sad vi og ventede i fire timer for så at få at vide, at vi godt kunne tage hjem, da der ikke var mere den dag.	I ringe grad
32	Jeg blev overført til Århus Kommunehospital, men andet sygehus har det mest fantastiske personale. De er positive. Jeg har kun en stor buket roser for det arbejde, de leverer.	Ikke relevant for mig
16	Jeg havde fået at vide, at jeg skulle CT-skannes angående brækket ryg, men den var nok ok, ellers ring til læge. Ikke den opfølgning, der var aftalt med andet sygehus.	Slet ikke
71	Min egen læge fortælle det samme, som den læge jeg kom ind til. Troede, at han kun viste mig de billeder af cyster, som blevet taget [tidligere] og dem, der var taget i år. Men det gjorde han ikke, da de billeder ikke var hentet. For mig var det spild af tid.	Slet ikke

 47 Ingen erindring.

Uoplyst

NKAMB**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - NKAMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
29	Efter en måned tog jeg selv kontakt angående aftalte scanning. Efter scanning måtte jeg tage kontakt to gange angående svar [].	Ja
36	Mine billeder kunne ikke komme frem på skærmen. Måtte til endnu en undersøgelse tre uger senere!	Ja
41	Jeg skulle have været opereret [i starten af efteråret], men de papirer, som lægen udfyldte, da jeg var der, var på mystisk vis forsvundet. Så der skulle en anden operationsdag til. Ikke i orden.	Ja
43	Scanningsmaskinen svigtede, så personalet måtte flytte mig ind ved siden af til den ældre model.	Ja
52	Meget lang ventetid.	Ja
56	At lægen afviste nogle af de meste almindelige symptomer på min sygdom. Det er meget frustrerende, at skulle diskutere om ens symptomer er relevante for ens sygdom/lidelse.	Ja
58	Drop blev lagt forkert i hånden således at man gik over til maskebedøvelse i stedet for. Jeg forstår ikke hvorfor man ikke bare maskebedøver børn fra starten af, således at de undgår en dårlig oplevelse som forkert lagt drop.	Ja
59	Jeg var blevet informeret om, at jeg godt kunne komme i narkose under a-grafien. Men det kunne jeg så ikke alligevel.	Ja
71	Han kun lige så godt have bedt min læge fortælle mig det, i stedet for jeg skulle køre til Århus og føle mig overset.	Ja
1	INGEN.	Nej
16	Mange fejl ser patienten vel ikke, men undrer mig over det manglende billede af mit brud. Der mangler stadig [] en skrivelse, så jeg kan komme videre i det kommunale system!	Uoplyst
64	Nej.	Uoplyst
66	Ja, en lille fejl, men ikke menneskeligt. Den scanner, som skulle bruges, gik lige ned, som jeg lå på lejet. Men vi tog det nu fint nok, for her kunne vi jo ikke gøre ret meget. Kun en af de mærkelige pc-fejl som kan opstå, men som man næsten aldrig kan sige hvorfor.	Uoplyst

NKAMB

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

ID	Kommentarer - NKAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Jeg synes, at det er svært at finde ud af, hvem der er min kontaktperson. Jeg blev opereret i Aarhus, men har nu tilknytning til et andet sygehus. [Kontaktperson]	I høj grad
18	Jeg blev udskrevet samme dag, fortsat med samme symptomer! MR skanningen viste ikke tegn på, at det var i ryggen, mine gener kom fra. Lægen der udskrev mig mente, at det måtte være fra hoften, at jeg skulle kontakte egen læge dagen efter med henblik på en akut ultralydsscanning af hoften. Havde været meget bedre, hvis jeg af jer var blevet sendt videre, så jeg ikke igen skulle vente. Da jeg via egen læge skal starte forfra i systemet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Personalet burde kontakte læge eller andre, der kan svare på relevante spørgsmål. Eksempelvis spurgte jeg, om jeg ikke skulle scannes inden lægen kunne behandle en diskusprolaps, men fik at vide, at det ikke var nødvendigt. Det resulterede i en ekstra køretur og en ny tid. [Kommunikation og information]	I høj grad
28	Jeg synes, at det har været en god modtagelse og god information om min sag og en god vejledning til øvelser. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
38	Personalet var meget venlige og tryghedsskabende. Al information var meget detaljeret. Tak for en god oplevelse. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
52	Kan sætte mere tid af, så ventetiden ikke bliver for lang. Færre indkaldelser per dag.	I høj grad
63	Rart, at sekretæren koordinerede MR-scanning i tid og sted, så det passede bedst muligt til min kalender. Eller rettere [sagt] forsøgte at gøre det. Desværre var det ikke muligt at komme til MR-scanning på andet sygehus, men helt fint da årsagen var, at man ville optimere den faglige udførelse af scanningen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
70	Følte mig godt varetaget af både sygeplejer, læge og portør. Alt i alt, trods store smerter, FØLTE JEG MIG TRYK. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Var til samtale med læge NN. Er MEGET tilfreds og tryk ved hans behandling. Gav sig god tid og var meget grundig i sin undersøgelse. Kan ikke forlange bedre behandling. Yderst venlig og kompetent! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Alt i alt en god oplevelse, når det nu skulle være. Sødt og hjælpsomt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Ved IKKE noget hertil!	I meget høj grad
30	Som svarerne også bærer præg af, var min søn til to kontroller efter operationen, men med otte kontroller i løbet af de sidste [mange] år, så det er lidt svært i forhold til, at vi jo også har en "forudviden/rutine"! Men vi er/har altid alt i alt været tilfredse!	I meget høj grad
44	Altid venlige og imødekommende. Kan altid huske en, og det betyder meget. Man føler, at man er i trykke hænder her.	I meget høj grad





	[Relationer til personale/Pleje]	
68	:-).	I meget høj grad
16	Bruge mere tid på opgaverne og gemme de personalemæssige problemer til de møder, der sikkert er til den slags. Det kan være træls at ligge/stå på sin stue og høre om problemer internt, og at enkelte lægekolleger er en skovl. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
17	Der er lang ventetid på at komme til. Fra min første henvendelse i foråret til jeg fik en tid, gik der [flere] uger og derefter [endnu flere] uger på operation. Det er uhyggelig lang tid med stærke smerter. Til andet besøg i efterforløbet ventede jeg [igen i flere] uger og yderligere [nogle] uger på operation, som så blev aflyst på dagen pga. akut patient. Nu skal igen vente [flere uger] på operation. [Ventetid]	I nogen grad
21	1. At vi var informeret om, hvem vi skulle ringe til ved spørgsmål, havde været rart. Forløbskoordinator. 2. Uoverskuelig ventetid mellem scanning og svar på scanning :-). [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
27	Lang ventetid, grundet akut patient. Måtte komme igen [mange] dage efter. [Her var der] ligeledes lang ventetid. Ellers god og kompetent behandling med fin information og vejledning. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
37	Jeg vil gerne takke alle "unge" sygeplejersker for en utrolig god behandling. De er søde og empatiske og gør et pokkers godt stykke arbejde, selvom jeg kunne se, at de havde travlt. Jeg kunne godt have tænkt mig, at der var lidt mere styr på koordineringen, da jeg skulle blive en ekstra dag, fordi jeg ikke nåede til røntgen den dag, det var meningen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
41	Jeg synes, at det er vigtigt, at man som personale tænker over, hvad man taler med lægen NN om, når venteværelset er lige ved siden af kontoret. Synes, at det er ubehageligt at høre, at en sygeplejerske ikke har noget positivt at sige om den pågældende, der tidligere har opereret mig. [Kommunikation og information]	I nogen grad
42	Operation blev udsat flere gange fra mandag til tirsdag til onsdag og så med operation torsdag. Alt for lang tid at faste for [ældre]. Fra tirsdag til onsdag fasten i 16 timer. Selve operationen var jeg meget tilfreds med. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
49	Jeg tænker, at man på et meget tidligere tidspunkt kunne have haft med i overvejelserne omkring min sygdom, at det kunne være en blodprop, som man mener nu, samtidigt med de andre formodninger! Ellers god tilfreds med behandling og modtagelse og faste kontaktpersoner. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
66	Jeg blev lyttet til, og vi måtte godt nok prøve os lidt frem, men fandt en løsning. Men sådan er det jo, når man får en fejl, som ingen andre havde beskrevet. Men der er jo ikke to kroppe der er helt ens med måden, de virker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	[Først på efteråret] blev jeg skannet. Trods telefonisk rykning kom jeg først til samtale på ambulatoriet [næsten to måneder senere]. Det var for mig en utrolig lang og nervepirrende ventetid. [Ventetid]	I ringe grad
11	Den manglende motivation afdelingerne imellem. Ventetiden for mit vedkommende [] ALT FOR LANG. Dermed STOR medicinforbrug. Mange lægebesøg dag og nat. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
19	Man er jo kun et nummer, der bliver "læst op på" i sekunderne før ankomst.	I ringe grad
14	Jeg synes, at jeg blev sendt for meget rundt i systemet. Jeg fik modsatrettede informationer. Jeg talte først. Jeg fik ordentligt, klart og godt forklaret information/udredning fra jer. Desværre kun årsag og ingen mulighed for behandling.	Slet ikke

	[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
✎ 45	Sekretær kom uopfordret i venterum og udfyldte ansøgning om kørepenge. Jeg fik indtryk af, at jeg pr. automatik fik henvendelse herom senere. Da jeg uger efter forhørte mig hos sekretærer telefonisk, fik jeg at vide, at jeg selv skulle hente sedlen! Da jeg bor to timer fra afdelingen, har jeg opgivet at gøre mere ved det! [Kommunikation og information]	Slet ikke
✎ 59	Hvis de siger, man får svar [] samme uge, så skal de holde det. Jeg blev scannet [i efteråret] og får svar [halvanden måned senere]. Har intet hørt efter scanningen. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 5	Den læge NN, som vi snakkede med, var meget informativ og gav os en række ekstra informationer, da vi spurgte ind til noget. RIGTIG GOD OPLEVELSE. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 20	Jeg kunne ikke få en bedre behandling på ambulatoriet eller efterfølgende operation på anden afdeling andre steder. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 22	Det var rart, at sygeplejersken kom ind bagefter, og at lægen også kom, så man kunne høre, hvordan operation var forløbet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 23	Jeg har det godt og skal ikke til "eftersyn" før år 2016.	Uoplyst
✎ 24	Tak for god behandling [på afdelingen] og efterfølgende samtale ved lægen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 29	Hvad kunne fejlene skyldes? Manglende tid? For meget kontrol? For meget papirarbejde? Manglende ansvarsbevidsthed som måske ikke gælder hospitaler alene? [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 29	Har ikke meget at udsætte på ambulatoriebesøg. Kun få manglede interesse for ens tilstand under indlæggelse. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 62	Jeg ville gerne have haft henvisning til fysioterapeut fra ambulatoriet, da en operation ikke kunne hjælpe. Egen læge mente ikke, at det var hans job, og at min ryg skulle til et kommunalt fysioterapeutisk tilbud. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 69	Lægen foretog grundige undersøgelser. Var velforberedt og gav sig god tid til en samtale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

NKAMB

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - NKAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
65	Det var ikke relevant med behandling, da skaden var aftaget pga. forbedringer [], og jeg har ændret min måde at arbejde på. Men lægen og jeg blev enige om at sætte behandlingen i bero indtil videre. Hvis skaden skulle vende tilbage ved fornyet styrke, skulle jeg henvende mig igen.	I høj grad
3	Behandlingen drejede sig om min [pårørende], der blev opereret kraniet. I hele forløbet følte vi os meget trygge og glade for behandlingen, som jeres læge NN og anden læge NN gav os. I dag er min [pårørende] pæn og glad [] takket være jeres dygtige læge NN, som gjorde et STORT stykke arbejde. Tusinde tak til læge NN. Også det i starten.	I meget høj grad
12	Der er ingen kommentarer hertil.	I meget høj grad
33	Mit besøg var af akut karakter. Dette blev hos "min" læge :-). Var der pga. blødning fra operationssår.	I meget høj grad
35	[] Behandlingen var givet på forhånd.	I meget høj grad
48	Godt tilfreds i hele forløbet.	I meget høj grad
53	Jeg sagde nej tak til operation, da jeg har opdaget [noget andet], så venter med min diskusoperation.	I meget høj grad
60	Jeg var med i hele forløbet.	I meget høj grad
16	Mangler nemmere måde at kontakte jer på. Et papir, som I ved er vigtigt for mig, bør ikke tage måneder før min læge har den. Det sætter min proces totalt i stå!	I nogen grad
17	Jeg blev foreslået en ny operation og takkede ja med det samme, men det virkede heller ikke som om der var et alternativ. Jeg har gået til behandling i to et halvt år ved kiropraktor før operation kom på tale.	I nogen grad
39	Medicinsk prøve for at afhjælpe symptomer, virker fantastisk, men bliver MEGET syg af bivirkninger. Har ikke fundet den rette medicin endnu! Øv.	I nogen grad
51	Efter en meget dårlig behandling på anden afdeling af læge NN blev jeg overflyttet til Neurokirurgisk Afdeling. TAK FOR DET.	I nogen grad
66	Var jo nødt til at høre, hvad personalet havde af forslag, da jeg ikke selv havde nogle.	I nogen grad
26	Man lytter til deres forslag, da de nok er klogest.	Slet ikke
6	Synes skemaet er svært at udfylde, da det var en samtale efter en MR-scanning.	Uoplyst
15	[] Operation fandt først sted [i efteråret].	Uoplyst
24	Det var et kontrolbesøg. Ikke nogen behandling.	Uoplyst
29	Man forventer naturligvis at en operation forbedrer ens tilstand, når eksperterne råder en dertil.	Uoplyst

- | | | |
|--|--|---------|
|  47 | Kommer alt for sent. | Uoplyst |
|  54 | Jeg har svulst i hjernen, og det kan ikke blive bedre, og jeg har ikke selv ekspertise til at mene noget om behandlingsforløbet. | Uoplyst |
|  55 | Jeg er godt tilfreds med behandling. Alle de spørgsmål er uinteressante. | Uoplyst |
|  57 | Vi forventer en afklaring om en evt. virkning efter tre måneders forløb! | Uoplyst |

