

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på  
Neurologisk afdeling  
Hospitalsenhed Midt**

## **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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 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 sekretariatet. 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	509
Besvarelser fra patienter:	289
Afdelingens svarprocent:	57%

### 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/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 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.

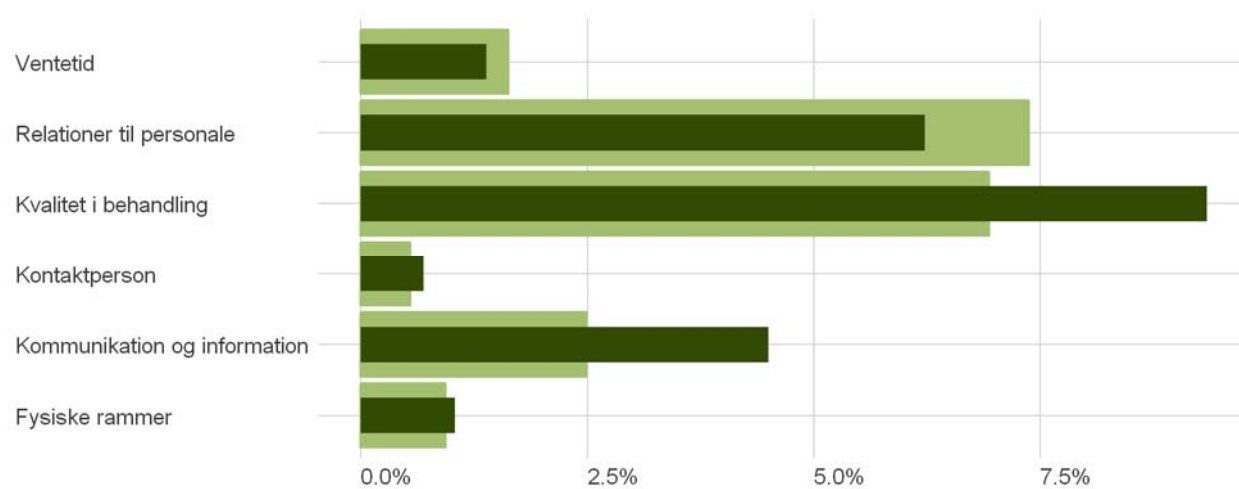
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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/](http://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 1.



**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)















## Neurologisk afdeling














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



















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	De skal være bedre til at forklare tingene, så jeg forstår det. De skal ikke bruge alle deres faglige begreber (lægeudtryk).	I høj grad
 8	Alt var ok.	I høj grad
 16	Læge og personalet har alt for lidt tid! Jeg ville gerne, der var mere tid til at stille spørgsmål, da det er meget vigtigt ved en botoxbehandling.	I høj grad
 20	Har ventet ca. to måneder på indkaldelsen.	I høj grad
 22	Ventetiden var ikke et problem.	I høj grad
 2	Modtagelsen var professionel og effektiv. Jeg kom hurtigt til, men blev informeret om, at lægen var blevet tilkaldt akut, og der derfor kunne være en kortere ventetid.	I meget høj grad
 21	Anden tid: Uden problemer. Første tid: NN vidste ikke, at han skulle møde på arbejde, så jeg ventede to timer på at komme til. Man kunne måske ringe til folk og varsle dem, så vi også kan passe vores arbejde bedst muligt. Hvis ikke det kan lade sig gøre, så giv folk et præj om ventetidens omfang, så man har mulighed for at gøre noget. Jeg måtte selv spørge flere gange.	I meget høj grad
 26	God modtagelse, hurtig "betjening".	I nogen grad
 10	Den læge, jeg skulle ind til, var ikke klar over, at jeg havde en tid hos ham. Der var tre patienter, der ikke stod på hans liste, og derfor var ventetiden MEGET lang.	Slet ikke
 14	Og send ikke flere, SLUT!	Uoplyst
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Udredning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Der stod tre medarbejdere i lugen da vi kom. De havde travlt med at ordne noget på computeren. De talte sammen om problemet i ca. fire minutter, mens vi stod og ventede på at melde min ankomst. INGEN henvendelse til os overhovedet, før der endelig var styr på deres IT. Det var MEGET underligt at være LUFT så lang tid. "Lige et øjeblik" og et smil ville have været mere end rigeligt.	I høj grad
 8	Det havde været rart, hvis jeg var blevet informeret om eventuel ventetid ved ankomst.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Var personalet forberedt på din ankomst?
 13	Det er vigtig at informere, om det for eksempel er et årligt rutinetjek eller om indkaldelsen skyldes andre forhold som for eksempel indberetninger fra andre dele af sundhedsvæsenet.	I høj grad
 22	Ikke ret lang tids ventetid. Lægen meget lyttende og forstående og god til at forklare.	I høj grad
 27	Har indtryk af, at alle tider er brugt. Kommer der så en akut, så er skemaet brugt og den lange ventetid er i gang. Udover ventetid i en lang kø i en butik, så er der ikke noget mere irriterende. Måske man skulle holde en-to tider fri til akut.	I høj grad
 1	Meget fint og omhyggeligt. Jeg følte mig velkommen.	I meget høj grad
 7	[Jeg] blev lidt overrasket/vred over, at min hustru blev inviteret med til konsultationen. Selvom	I meget høj


	min hustru måske nok "hjælp". Her vil jeg mene, at man som den største selvfølge spørger "patienten" om det er ok.	grad
	12 Altid helt i top. Har altid følt mig godt tilpas, aldrig som et personnummer (efter [mange] år).	I meget høj grad
	25 Ingen.	I meget høj grad
	5 Kom ind akut og blev forberedt på ventetid.	I nogen grad
	20 Fandt selv ud af ventetiden. Der var en klokke.	I nogen grad
	3 Kontrollen blev gennemført telefonisk efter mit ønske. Jeg bor [langt væk], og der var ingen grund til at være fysisk til stede. Har ellers aldrig været grund til bemærkninger, hellere NN sygehus end [mit nærmeste sygehus] :-).	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurologisk akutklinik</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	3 God og korrekt modtagelse.	I nogen grad
	10 Jeg var meget glad for den behandling, jeg fik, og blev glædeligt overrasket over, at der var lidt sandwiches og kaffe/te.	I nogen grad
	19 Da jeg havde et "blackout" ved undersøgelsens start [] kan jeg ikke svare på spørgsmålene. Undskyld ulejligheden.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hukommelsesklinikken Skive</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	3 Der manglede rollator-stol. Blev støttet ind. Havde ikke rollator med. Ubehageligt.	I høj grad
	4 Hun sagde "undskyld ventetiden". Det var ok.	I meget høj grad

## Neurologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	[Medicinen], som jeg fik ordineret fra for cirka to år siden er lovet genoptaget efter mit ønske, når jeg følte behov herfor. [Det] blev mig nægtet.	I høj grad
 27	Det er lidt uheldigt at sætte en nyuddannet læge (har lige sluppet psykiatrien) til [] denne afsluttende samtale. Hun måtte ind og spørge om råd undervejs. Jeg følte, det var lidt spild af min tid.	I høj grad
 8	Meget tilfreds!	I meget høj grad
 22	Jeg kommer der fast, hver tredje måned, så der manglede ikke nødvendige informationer.	I meget høj grad
 26	God forståelse om min situation fra personalet, meget venlige :-).	I meget høj grad
 9	Ingen medicin.	I nogen grad
 10	Den læge, jeg var inde ved, var [svær at forstå]. Dette besværliggjorde kommunikationen.	I ringe grad
 23	Jeg kunne godt ønske, at der var en [lettere forståelig] sygeplejerske eller lignende med ved samtalerne, når lægen er [svær at forstå]. Det er svært som patient at forstå, hvad der bliver sagt, når man kommer efter en blodprop, hjerneblødning eller lignende. Vi ved ikke altid, hvad det er, vi siger ja/nej til.	I ringe grad
 25	Lægen var meget svær at forstå, så jeg fik ikke meget ud af samtalen med hende!	I ringe grad
 21	Jeg synes, at det er ærgerligt, at der ikke er mere fokus på (viden om) psykosomatiske sammenhænge i det danske sundhedssystem. Det blev næsten ikke bemærket, da jeg nævnte, at det meget vel kunne være årsagen til mine symptomer. I stedet blev jeg sendt videre til yderligere undersøgelser.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Udredning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Der blev taget nogle prøver, og så sagde lægen, at hun ville foretage en lumbalpunktur for at se, om de ad den vej kunne finde ud af, hvad jeg fejlede. Det var jeg ikke lige indstillet på den dag, da jeg selv skulle køre hjem. De ville indkalde mig til om 14 dage. Har aldrig fået en indkaldelse til dette.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 8	Samtalen under mødet med læge NN og sygeplejersken VAR MEGET GRUNDIGT. De tog sig virkelig god tid. Jeg følte, at jeg blev godt hjulpet og vejledt.	I høj grad
 7	Savnede noget mere lydhør. Selv om det er en meget erfaren læge, er der ingen der kender	I meget høj














	mere til sin " helt egen" sygdom. Det at man kan fungere i sit job er meget vigtig, og dermed er meget påpasselig selv ved de mindste ændringer i medicin, tages ikke alvorligt.	grad
	21 Det virker meget kraftigt.	I meget høj grad
	25 Ingen mangel.	I meget høj grad
	19 Der var kun en læge NN. Ingen kontaktsygeplejerske.	I nogen grad
	23 Vægtforøgelse i forbindelse med medicin.	I nogen grad
	13 Se tidligere kommentar.	Ikke relevant for mig
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurologisk akutklinik</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
	3 Det er svært at svare på, da der altid er spørgsmål, som trænger sig på efter behandling.	I høj grad
	7 Fik ingen mulighed for at samtale med min mand om den beslutning, jeg skulle tage, som for mig var en stor beslutning. Fik besked på at jeg skulle beslutte NU inden jeg gik ud af døren, og at der jo var andre patienter, der ventede, så det skulle være NU. :-{.	I høj grad
	2 Information vanskelig pga. læge, der var vanskelig at forstå, men det gik nogenlunde.	I nogen grad
	12 Jeg talte med en [] læge efter undersøgelserne, som jeg havde lidt svært ved at forstå. Men han var venlig og prøvede at gøre sig forståelig, så godt han kunne.	I nogen grad
	27 Lægen kunne ikke finde noget, men hvad skulle jeg så gøre? []	I nogen grad
	29 Ikke forståeligt. [Lægen var svær at forstå] og kun kort tid. En sygeplejerske som hjælper.	I nogen grad
	30 Da jeg blev henvist, var det med henblik på at få foretaget et [bestemt indgreb], men det blev droppet, da læge NN gik ind og skulle forhøre sig hos en anden læge. Fik taget en almindelig blodprøve, som man lovede mig at ringe besked om uanset resultat, men jeg hørte aldrig noget.	I nogen grad
	9 Overlægen virkede total uforberedt, og det var efter min anmodning, han undersøgte, om jeg kunne få foretaget ultralydsscanning af halsen samt blodprøver (så jeg blev fri for transport [] hver gang).	I ringe grad
	15 Det var meget svært at tale med og forstå læge NN [].	I ringe grad
	1 Manglede en plan for diverse undersøgelser. Når jeg spurgte, var der ingen, der vidste, hvad det videre forløb var. Vedkommende læge NN gjorde sig stor umage med information, men vedkommende var svær at forstå!	Slet ikke
	13 Der blev sagt, at jeg ville få information fra sygehuset via/ved min egen læge, men har aldrig fået nogle oplysninger om min undersøgelse?	Slet ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hukommelsesklinikken Skive</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
	2 Blev lovet af læge NN, at hun ville ringe til mig angående svaret på min test, og hun ville sende den skriftligt. Hun ringede aldrig, og svaret på testen på skrift var [over en uge] forsinket!	I nogen grad
	4 Jeg var inde hos en [] læge, det fik jeg ikke så meget ud af.	Slet ikke

 1 Kunne ikke helt forstå lægen. Godt der var en anden læge med.



Uoplyst

## Neurologisk afdeling

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 10	Jeg stod ikke på lægens liste over dagens patienter, og der var derfor ikke sat tid af til mig.	Ja
 11	Fik ikke efterfølgende besked om opfølgende blodprøve.	Uoplyst
 22	Ingen fejl.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Udredning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Havde fået besked på at møde 15 minutter før for at få smertestillende inden undersøgelse. Måtte selv gøre opmærksom på det efter ventetid.	Ja
 6	Skulle selv gøre opmærksom på, at der skulle tages blodprøver for kontrol af saltbalance.	Ja
ID	Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 7	Ja. Det at min hustru nærmest blev inviteret med til konsultationen. Her bør man naturligvis spørge "patienten" først.	Ja
 18	Læge NN havde meget lidt øjenkontakt med mig og kiggede mere på computer end på mig. Også når vi snakkede til hinanden.	Uoplyst
 26	Dejligt ophold med god, positiv træning. Desværre var træningen på motionscyklen for hård. Den ødelagde mine gode [], så jeg kom hjem igen med de samme problemer, som jeg kom her med. Det var en "ommer". Desværre.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Neurologisk akutklinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Jeg måtte rykke efter en tid to gange. Min henvisning "lå ikke det rigtige sted". Skulle have en akut tid, som blev efter ti dage. Jeg måtte sikre mig, at de kunne kontakte mig, de havde ikke mobilnummer eller mailadresse.	Ja
 15	Prøvesvar på [] vitaminmangel forelå, men blev ikke oplyst/taget med i betragtning.	Ja
 16	Det var meningen, at jeg skulle have svar på en scanning, og det blev jeg lovet, men det blev udskudt, så der gik lang tid. Jeg blev lovet, at det var [en specifik] læge, der ville fortælle mig resultatet. Jeg skulle have cd'en tilbage, den har jeg ikke fået endnu.	Ja
 30	Blev lovet, at I ville give besked (svar på prøven).	Ja
 9	Overlægen [som var svær at forstå] udskrev en recept på medicin (håndskrevet) og bagefter var dette ikke registreret i min journal [hverken] hos egen læge eller hos sekretærerne i afdelingen. Det var først efter telefonisk henvendelse fra mig, da jeg gerne ville vide, hvor jeg var i forløbet, om jeg skulle forsætte med medicinen og hvor længe, om jeg var færdigbehandlet, om de ville være så venlige at sende resultaterne til min egen læge, at der så noget skete, men uden orientering om medicinen i første omgang. Derefter blev jeg kontaktet af egen læge to gange, og anden gang ændrede hun så på det ordinerende dosis ved at halvere dette.	Uoplyst

---

ID	Kommentarer - Hukommelsesklinikken Skive	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	5 Der var flere misforståelser omkring booking af tid i Skive. Jeg fik mundtligt tilsagn om Skive [flere gange], men hver gang, var der efterfølgende skriftlig besked om besøg på et andet sygehus.	Ja
	6 Ikke en fejl, men noget svært at forstå, hvad læge NN sagde.	Nej

## Neurologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Jeg har oplevet tre forskellige læger NN, som alle har været meget kompetente til at forstå mig og mit sygdomsforløb. Men man kan godt mærke deres forskellige indgangsvinkler på min sygdom, som desværre er arvelig. Der har jeg taget det til mig, som jeg kan bruge i min hverdag. Jeg har mere fokus på, hvad jeg kan, end på hvor meget dårligdom sygdommen fører med sig i min slægt. De har alle været gode lyttere og givet råd om, hvordan man bevarer sin livskvalitet og livsgnist. Tak for det []. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Sødt og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Ros til sygeplejerske NN, som i mange år har fulgt op på diverse behandlinger.	I høj grad
26	Fik taget en blodprøve, mens jeg var til ambulatant kontrol på Viborg Sygehus, rigtig god disponering af tiden! :-) [Ventetid]	I høj grad
2	Jeg var meget imponeret. Både over personalets venlighed og effektivitet, og over den opmærksomhed, der var på at få det samlede forløb tilrettelagt så hensigtsmæssigt for mig som muligt. Og for, at der til sidst blev samlet op på alle undersøgelser ved en afsluttende samtale, selv om jeg havde fået tilbagemeldinger for de enkelte dele undervejs. Det har været en meget positiv og betryggende proces, hvor jeg klart har oplevet, at der var "styr" på min sag hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Jeg synes, personalet er imødekomende og venlige. Samtidig er der også en faglighed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Jeg fik en bestemt sygeplejerske, som blev min kontaktperson. Dette har været rigtig godt. Men jeg har snakket med flere forskellige læger, og det er frustrerende at skulle forklare sig [] igen, og den læge man snakker med aner ikke noget om din sag på forhånd. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
27	Første ambulante kontrol meget givende. En kompetent læge, der satte mig godt ind i tingene. Var givende i forståelsen af sygdommen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	Hvis man er blevet tilsendt en tid, og denne ikke passer i ens kalender, kan det være overordentligt svært at få den ændret til en tid, hvor man selv kan være ind over. Ambulatoriets sekretær har kun vagtplan for ambulatoriet en måned frem. Man bliver så skrevet på en liste og bliver tilsendt en ny tid. Måske bliver man skrevet på en venteliste, så man er heldig at blive indkaldt i næste måned, men når man ringer, kan man ikke aftale ny tid. Dette kan rykke en ambulatant tid nogle måneder.	I ringe grad
19	De sidste par år har jeg selv ringet og rykket for at blive indkaldt til kontrol. Jeg er kommet i ambulatoriet nogle år. Skulle have været der [i sommers], men det blev først [i efteråret]!	I ringe grad
25	Lang ventetid på indkaldelse til indlæggelse. Lang uvished om, hvad der skal ske. Manglende svar på, hvad man fejler, og hvad der kan gøres. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
13	Synes, man springer meget rundt i læger. Har været hos jer tre gange med tre forskellige læger. Det får ikke én til at føle sig tryk. Man er bare endnu en i køen, der skal igennem i løbet af dagen.	Uoplyst



	Rigtig ærgerligt. [Kvalitet i behandling]	
15	Altid venlige og kan tale om min tilstand. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Læge NN er meget dygtig. Gør et godt stykke arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
24	Jeg er alt i alt godt tilfreds, men telefontiden må gerne være lidt længere. [Kommunikation og information]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Udredning</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
5	Kontinuitet i de læger man taler med, så det ikke er en ny hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
6	Utroligt, at man skulle medbringe sin medicin ved hvert besøg, når det hele stod på skærmen. Men ellers behageligt besøg.	I nogen grad
8	De var meget forstående og gav mig den tid, jeg skulle bruge for at bearbejde de informationer, jeg fik, inden de gik videre. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Ved undersøgelserne var sygeplejerske NN meget opmærksom på, at forløbet kørte i relevante baner. Ventetiden mellem de enkelte udredninger følt lange og belastende. Kontakten mellem ambulatoriet og den henviste, behandlende ergoterapeut i kommunalt regi var mangelfulde. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
3	Jeg synes, at lægerne skal [være til at forstå], og bør være uddannet [] og sætte sig ind i, hvad man er henvist med og have fået overført røntgenbilleder fra andre hospitaler, og ikke at vise en anden patients røntgenbilleder og fortælle, at efter røntgenbeskrivelsen ser mit røntgenbillede sådan ud. Det var også rart at blive set af den samme læge ved de ambulante kontroller. De har forskellig mening om, hvad jeg fejler. Har ikke fået en eksakt diagnose efter små to år, og jeg har det fortsat skidt og har måtte stoppe med at arbejde efter opfordring fra min arbejdsgiver []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
2	1. Tolk ved udenlandske læger. 2. Godt, at det er den samme læge, der følger patienten. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Var meget lyttende! Fortalte tydeligt, hvad et nyt udbrud kunne bevirke. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
24	Ambulatoriets sygeplejerske NN betyder, at det nærmest er hyggeligt at gå til kontrol. Hun har været min faste kontaktperson [i mange år]. Hun ved alt det relevante, og jeg føler mig forstået af [hende]. Hun præsenterer mig for den nyeste viden og råder, men lader mig have medbestemmelse i forhold til medicinvalg. Hurra for NN! [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Huske på at spørge patienten først, om man ønsker andre med til konsultationen. Ambulatoriet var både meget forberedt og venligt.	I meget høj grad

	[Kvalitet i behandling]	
9	I forhold til mit ophold på andet sygehus var der en enkelt sygeplejerske, der slet ikke havde kompetence til at være på den afdeling, [hvor] jeg var. [Der] skal man være obs. på, hvad de må sige til patienterne. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Jeg synes, der burde være en erfaren læge med til undersøgelsen. Jeg var ude for, at den læge, der undersøgte mig, måtte læse på et stykke papir, hvordan og hvor hun skulle undersøge mig. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
23	Skulle have været indkaldt til samtale [først på efteråret], men har ikke hørt noget endnu. [Kommunikation og information]	I nogen grad
11	Var indlagt på afdelingen [i sommeren] for udredelse i forbindelse med sygdom. Mit indtryk var, at der er en meget dårlig kommunikation mellem Neurologisk Afdeling og scanning f.eks. Samt alt for dårlig information af mig som patient. Var indlagt i [flere dage] for to scanninger. Det er for lang tid. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
2	Der bliver ikke fuldt op på henvisninger, om de bliver afvist eller ej. Bliver lovet en henvisning, bliver afsendt samme dag, som kontrollen er foretaget, men erfarer, at den først bliver afsendt [flere] uger efter, at der er rykket to gange herfra. Afleverer i mellemtiden mellem de to rykninger personligt et brev med nyttige oplysninger i forbindelse med den henvisning, der ikke er sendt, men erfarer ved anden rykning, at den ikke er taget med, da kuverten ikke er åbnet og læst. Bliver lovet af læge, at hvis henvisningen igen bliver afvist, vil han gå i dialog med stedet for afvisningen, evt. gå videre med sagen til Regionen for at få oplyst andre steder i landet at henvise til, men lader ikke til at være tilfældet. Det er helt uacceptabelt at lade en patient blive efterladt i ingenmandsland, fordi der ikke bliver taget hånd om vedkommendes videre behandling. Har nu været tabt i systemet i [mange] måneder med store personlige omkostninger til følge. Fik også at vide, at næste kontrol er om et halvt år. Skal man så igen fortælle dem, at intet er sket, fordi der ikke bliver fuldt op på sagen. Har prøvet det en gang. Det må I kunne gøre meget bedre. Overvejer at sende en klage til en patientvejleder eller andre, der kan gøre noget, hvis der ikke snart sker noget positivt i sagen. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
4	Kunne godt have ønsket, at forløbet var startet tidligere. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Har været indlagt [flere] døgn på [flere] forskellige afdelinger.  1. Anden afdeling "ikke et rum for syge mennesker". Lukket, ingen vinduer og meget lidt personale. Aircondition kunne ikke slukkes, så [der var] meget koldt (slukkes automatisk klokken ti om aftenen og tændes klokken syv om morgenen).  2. [To andre afdelinger]: Ok service [begge steder]. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Man bliver altid venligt modtaget, og jeg føler altid, at der er tid til mig. Det er rigtig dejligt :-).	Uoplyst
10	Ville gerne lægebesøgene var mere forskellige. Det er det samme, der testes og på samme måde. Kender nærmest svarene på forhånd. Vil gerne have svar på blodprøverne. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
12	Altid god, personlig behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Jeg savner et ordentligt ventrum! [Fysiske rammer]	Uoplyst
20	Informationen skal lære at snakke/forstå thybo-snak. Hun fattede nemlig intet af det. Håber hun giver en bøsse til næste gang, jeg kommer.	Uoplyst
22	Personalet virkede fortravlet og lidt stressede. Har været indlagt mange gange på forskellige	Uoplyst















afdelinger. Kan ikke længere huske, hvor mange gange på Neurologisk Ambulatorium.  
[Relationer til personale/Pleje]

ID	Kommentarer - Neurologisk akutklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 7	Ambulatoriet burde have givet mig lov til at [vente med at tage] beslutningen til, jeg havde talt med min mand og evt. egen læge. Beskeden om beslutningen her og nu er UNDER AL KRITIK. Det var en [] læge, der ikke viste forståelse. Han burde ikke få lov til den opførsel, han udviste. Har fortrudt, at jeg ikke lavede en klage over det, men jeg orkede det ikke. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 12	Jeg synes, at alle gjorde det meget godt i et roligt og afslappet tempo, og alle virkede seriøse angående det, de lavede. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 17	Mangler stadig svar efter en akut MR-scanning, som blev taget [først på efteråret], og blodprøver. Efterfølgende skulle jeg have været sat i anden medicinbehandling, som hverken jeg eller min læge har hørt noget om. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 1	Ved første besøg (scanning) var der ingen, der vidste, hvad der videre skulle ske. Ingen kunne finde papirer på mig. Første undersøgelse [om sommeren]. Anden undersøgelse [senere på sommeren]. Dvs. ventede [i lang tid] uden information om det videre forløb. Udredning [sidst på sommeren]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
✎ 23	Ambulatoriet har fuldt ud levet op til mine forventninger. Jeg var i øvrigt blevet anbefalet ambulatoriet gennem [en forening], som havde andre medlemmer, der havde givet gode anbefalinger.	I ringe grad
✎ 29	Manglede kun [mere forståelig] læge til redegørelse af undersøgelsen. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
✎ 5	Jeg er ovenud tilfreds med mit besøg på Neurologisk Afdeling Akutklinik. Jeg var glædelig overrasket over, at de forskellige undersøgelser kunne finde sted samme dag. En stor lettelse, når man bor i en anden by. Meget fint, at jeg med en "køreplan" i hånden, hele tiden kunne følge med i processen, og at man blev "fulgt", hvis man ikke kunne finde frem selv. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 6	Jeg vil gerne rose ambulatoriet for den glimrende planlægning, som gjorde det muligt at gennemføre samtlige undersøgelser på én formiddag. Det kalder jeg flot koordination afdelingerne imellem. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 8	Vi er særdeles tilfredse med den behandling, vi har fået (min kone og jeg) og ser frem til det videre forløb og glæder os. Glædelig jul og tak for det hele.	Uoplyst
✎ 13	Da jeg ikke kunne forstå lægen [], valgte de at sende besked til egen læge, som så kunne formidle om undersøgelsen. Egen læge har dog ikke modtaget noget til formidling/svar? [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 16	De kan godt være bedre til at give beskeder om, at der ikke lige sker det, de siger f.eks. Der var ingen der ringede og fortalte, at de ikke havde set scanningen endnu. Det måtte jeg selv ringe om, og det var en uge senere, og det var en scanning af en cyste vi snakkede om her, så der var ikke okay. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 18	Godt tilrettelagt udredningsforløb uden ventetider. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
✎ 21	Ambulatoriet fungerede fint og tiden blev udnyttet 100 procent.	Uoplyst

✎	22	<p>1. Gode stole i venteværelset og flot! Der var kaffe/te og sandwich.</p> <p>2. Ok læge, men [vedkommende var en lille smule svær at forstå], men GOD TID til samtalen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
✎	25	<p>Jeg følte mig velorienteret inden besøget. Besøget gik efter planen. Følte mig velkommen. Et helt igennem positivt forløb. Eneste minus var samtale med læge NN til sidst, hvor jeg havde lidt svær ved at få fat i alt, [da vedkommende var svær at forstå]. Følte mig virkelig godt behandlet hele den dag. Sød og imødekommende personalet. Følte mig afklaret, da jeg fik derfra. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
✎	26	<p>Jeg synes, at personalet var ualmindelig flinke. Ingenting at sætte en finger på. Alle var søde og rare, hvilket betyder meget for mig. Tak. [Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
✎	28	<p>Jeg vil gerne takke den læge, der undersøgte mig. Hun var meget dygtig og tillidsfuld. Rigtig god service. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hukommelsesklinikken Skive</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
✎	2	<p>Neurologisk Afdeling er totalt NOSSELØS. De holder ikke det, de lover og er ikke til at komme i kontakt med! En uges kontakt og det er et brev ud af sygehuset. Man kan ikke komme i kontakt. Ind, og få dage efter ligger der bare et latterligt, dumt brev i postkassen, som man ikke kan bruge til en skid! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst

## Neurologisk afdeling

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


ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Jeg bliver indkaldt ca. to gange årligt for tjek af kronisk lidelse for at se, hvordan det udvikler sig. Jeg føler, at jeg får en god støtte og større viden omkring min sygdom ved disse indkaldelser.	I høj grad
 17	Mine to fingre sover stadig. De ville ikke gøre mere ved det. Der er to sener i klemme.	I høj grad
 26	Som altid, dygtige fysioterapeuter :-)	I høj grad
 2	Jeg var til udredning efter mistanke om blodprop og modtog ikke egentlig behandling.	I meget høj grad
 19	Plejer at gå ved den samme læge gennem årene. Kom denne gang ind til en hel "ukendt" læge. Syntes at jeg skulle begynde at trappe ud af min medicin. Prøve noget andet. Nu har det taget flere år at afprøve og finde frem til det, som jeg får nu! Afslutte mig helt også. Det var ikke lige det jeg kom for. Blev frustreret bagefter og i dagene der kom!	I ringe grad
 7	Der skulle INGEN behandling ske, så det er svært at svare på spørgsmålene.	Slet ikke
 4	Jeg er undrende over for den aggressive tone sygeplejerske NN førte, men da lægen forholdt til passiv hertil, opfattede jeg det som enighed. Da jeg føler, at min [sygdom] er aggressiv for tiden, var jeg skuffet over ikke at kunne fortsætte med den forebyggende medicin [] (som aftalt og lovet).	Uoplyst
 6	Er ikke færdigbehandlet.	Uoplyst
 12	Skulle høre fra klinik, er ikke sket endnu.	Uoplyst
 15	Jeg forventer ikke fremgang, men det er nødvendigt at tale om min helbredstilstand.	Uoplyst
 20	Afventer stadig, hvad der skal ske.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Udredning</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
 7	Fik tydeligt forklaret, hvad jeg skulle drøfte med egen læge.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Neurologisk Ambulatorium Kroniker</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
 24	Jeg har MS uden særligt mange kliniske symptomer. For mig handler det om at fastholde mit gode funktionsniveau.	I høj grad
 7	Som sagt var det ønskeligt, at lægen var mere lydhør, og tog patientens egne oplevelser, erfaringer samt bekymringer til sig. Mit "forløb" har indtil videre været 29 år, og har naturligvis megen erfaring der bør tages seriøst.	I meget høj grad

9	Jeg kom i overgangsalderen efter operationen, og det havde jeg ikke lige håbet på ville komme.	I meget høj grad
25	Ingen.	I meget høj grad
23	Jeg har haft færre epilepsianfald efter at min medicindosis er ændret.	I nogen grad
8	Mødte flere gange fastende i Viborg [i foråret] til undersøgelser/scanninger, som ikke blev foretaget, da afdelinger ikke kunne blive enige om nødvendigheden. Blev først informeret [om morgenen] på neurologisk afdeling i Viborg, at jeg skulle være på andet sygehus [en time senere]! Var ikke blevet informeret om dette besøg før.	I ringe grad
15	Forbedret når mit medicin får den rigtige virkning.	Ikke relevant for mig
17	Behandlingen havde ingen effekt. Gav flere smerter i længere tid, op til tre uger. Læge NN var ikke omhyggelig nok, ramte ikke den rigtige nerve.	Uoplyst
20	Glemmer det jeg vil sige til dem, når jeg er på sygehuset.	Uoplyst
22	Kontaktpersonen for mig er meget svær at komme i kontakt med. Ikke på telefon og taler man om bivirkninger, som kan skyldes medicinen, bliver det måske afvist; det har de aldrig hørt om [].	Uoplyst

#### ID Kommentarer - Neurologisk akutklinik


**Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**

7	Da jeg af forskellige årsager blev nødt til at sige nej tak til videre behandling, har jeg ikke fået noget ud af det, tværtimod.	I meget høj grad
12	Jeg var til undersøgelse, fordi jeg har en vedvarende hovedpine [] og rysten i venstre skulder. Det bliver bare værre og værre uge for uge.	I meget høj grad
15	Efterfølgende besøg hos ny læge i Ambulatoriet afklarede B12-manglen, og behandling hos egen læge er startet og hjælper.	I meget høj grad
30	Har fået flere modstridende informationer fra læger, hvilket har været forvirrende. Første gang skulle jeg med sikkerhed opereres []. Anden gang var det slet ikke på tale. Og den ene sagde [et], den anden [noget andet]. Skulle så undersøges igen. Fik at vide, at der ville gå tre til fire uger til undersøgelsen. Men [nu] er der gået [flere] uger.	I nogen grad
23	I forbindelse med min sygdom [] kunne jeg ønske mig en bedre viden hos de praktiserende læger. Jeg har gået med smerter i et halvt år med forkert medicin inden, vi gennem [sygdomsforening] fik af vide, hvad smertecentrene brugte. Derfor bad jeg om en henvisning.	I ringe grad
3	Jeg ved ikke, hvad jeg havde forventet. Der kom ikke noget klart svar på mine symptomer.	Uoplyst
6	Frygten for evt. blodprop blev elimineret. Det var godt og beroligende!	Uoplyst
11	Var til forundersøgelse hos anden læge. Herefter fik jeg henvisning til MR-skanner (en måned) samt blodprøve. Alt forløb så hurtigt efter at anden læge sendte henvisning, ca. en uge.	Uoplyst
13	Hvad var meningen med undersøgelsen, når jeg ikke får svar?	Uoplyst
14	Fantastisk godt at komme til en udredning EN dag og gå derfra med SVAR og samtale. Ekstra godt, at jeg var ok.	Uoplyst
20	[Min pårørende] har været på flere hospitaler og kan ikke huske, hvordan det var.	Uoplyst
24	Super behandling [].	Uoplyst

 27 Blev bare sendt hjem, men så ringede de igen og ville gerne undskylde og tilbyde en ny undersøgelse og MR-scanning. Terapeuterne var SUPER GODE. Uoplyst


**ID** **Kommentarer - Hukommelsesklinikken Skive**

**Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**

 4 For det første synes jeg, at det er de samme spørgsmål, der kommer. Uoplyst

**ID** **Kommentarer - Hovedpineambulatorium**

**Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**

 1 Besvarelsen skal ses i lyset af, at mit besøg varede fem minutter, idet læge NN manglede en medicinliste. Han klandrede endda mig for ikke at have den med selv, selvom jeg ved en opringing til kontoret dagen forinden fik det modsatte at vide. I ringe grad





