

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulant  
Neurokirurgisk Afdeling NK  
Aarhus Universitetshospital

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

[simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

## Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

## 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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

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

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

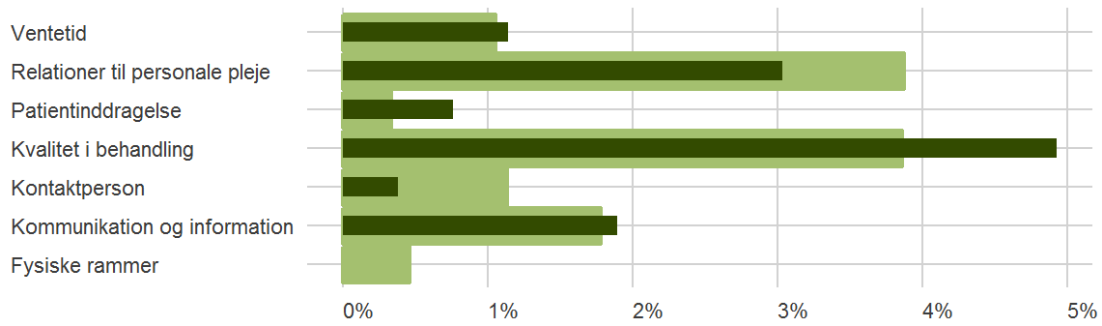
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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.)**



## **Ambulatorium NK, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
36 Det var bare så super godt det hele.	I meget høj grad
45 Der er altid taget godt hånd om mig.	I høj grad
13 Jeg blev modtaget af en læge på afdeling U, som både sagde, han ikke ville operere mig, og at det bare skulle trænes væk. Der var ikke tegn på overhovedet, at diskusen kunne skade. En uges tid efter kontakter jeg igen afdeling U, da det bare bliver værre og værre, og fordi jeg bad lægen redegøre for det sagte i et brev. Jeg bliver igen indkaldt efter iver en måned efter første besøg, fordi lægen mente, vi ikke var enig i det sagte. Men kom ind til en sød læge NN, som efter sagde, du skal opereres, og det er i en fart. Ugen efter var jeg til samtale ved jeres læge NN, og fik en skøn behandling. Operationen blev planlagt allerede [få] dage efter. Første operation går godt. Jeg har det godt, da jeg vågner. Men efter få timer har jeg voldsomme smerter igen. [Flere] forsøg i MR-scanner men jeg kunne ikke ligge på ryggen, så vi måtte opgive. Heldigvis var et billede gået igennem, og det viste en ny diskus. Ny operation, hvorefter jeg mistede førligheden i []. Jeg kan intet mærke, og min gang er besværet. Efterfølgende og stadig er jeg påvirket på samme måde og med smerter. Tre forskellige læger og tre forskellige svar. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
42 Min læge kontaktede Neurologisk Afdeling [om sommeren]. Allerede fem dage senere fik jeg en tid på Neurologisk Afdeling. Lægen foretog en undersøgelse, som resulterede i, at han gerne ville have en ny MR-scanning. Det blev foretaget [en uge senere] og jeg var til konsultation på Neurologisk Afdeling [dagen før], hvor jeg fik afklaret mit problem. Et særdeles hurtigt og kvalificeret forløb, da lægen gav sig tid ved samtalen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
14 Når jeg er kommet der det seneste år og har været meget skidt, har de altid gjort det muligt for mig at få en seng at sove i. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig

- 30 Lægen var meget kompetent og opmærksom. Kvalitet i behandling, Uoplyst
- 50 Vi takker på vegne af vores søn for rigtig god behandling. I meget høj grad
- 33 Der er meget lang ventetid på operationer, selvom der er sket fejl. I nogen grad  
Ventetid,
- 31 Jeg oplevede at min [flere] måneders undersøgelse, først var efter I nogen grad  
[endnu flere] måneder. Men det mest trælse var, at jeg ringede nogle uger før [den første dato], og undrede mig over, ikke at have fået en indkaldelse. Der fik jeg at vide, at jeg stod på listen til [sommer], og ville få besked snart. Da det ikke skete, ringede jeg igen en uge før, og fik at vide, at det kunne ikke lade sig gøre, men at jeg ville få en tid efter sommerferien. Jeg fik så en tid [flere] uger efter [den oprindelige dato]. Det har givet lidt rod i forhold til genoptræning, men ellers har det været ok. Det jeg var meget træt af var, at jeg fik de beskeder. Og havde jeg ikke selv haft ringet, havde jeg jo bare kunnet gå i uvidenhed og vente på, om jeg mon snart blev indkaldt. Min fysioterapeut til genoptræning ville ikke rigtigt lade mig gå i gang, før jeg havde fået lægens godkendelse. Så da jeg ringede anden gang og fik at vide, at der gik lang tid, spurgte jeg, om jeg måtte snakke med lægen og lige høre, hvad jeg måtte. Det kunne ikke lade sig gøre, men hun var heldigvis flink nok til at spørge ham, om jeg måtte gå igang og ringede tilbage. Men jeg har gået og ventet længe på det røntgensvar, og det kunne godt have været bedre. Man har jo vidst i [flere] måneder, at jeg ville få brug for det billede. Og tænker at en anden læge, nok godt kunne have kigget på billederne. Men det var en stor lettelse at få taget røntgen og snakket med lægen efter [] månederne. Så kunne jeg komme igang med genoptræning og forhåbenligt snart arbejde igen. Hov en sidste ting: Jeg spurgte i røntgen om de også tog billede at mit [bryst]. Det sagde de ja til, men jeg glemte det efterfølgende, og lægen nævnte intet om det. Vi snakkede kun om ryggen, hvilket også var det vigtigste, men jeg brækkede jo faktisk også [noget ved brystet]. Ventetid, Kommunikation og information,
- 18 Jeg synes, jeg får rigtig god behandling og hjælp, og de finder også I meget høj grad  
gerne en seng til mig, hvis jeg har brug for at ligge ned. De er søde imødekommende og lyttende. Jeg synes, det er et rart sted at komme, når nu det ikke kan være anderledes. Jeg har NN som fast læge og jeg synes han er en dygtig læge. Jeg har også haft en læge der hedder NN, men desværre er han der ikke mere, men han var virkelig også dygtig og jeg følte jeg blev hørt. Jeg har også haft gavn af [] sygeplejen NN utrolig sød og hjælpsom kvinde. Det eneste der kunne gøres bedre, var kun hvis, der kunne komme flere ventillæger. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,



38	Jeg blev taget godt imod på afdelingen.	Slet ikke
34	Det kunne ikke være bedre. Utrolig sødt og professionelt personale. Der var altid så stor hjælpsomhed og tid til én. Jeg fik så fantastisk en oplevelse under hele forløbet (prøver, tests, scanninger, operationer). Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
43	Jeg følet mig rigtig godt modtaget, og alt var ok.	Uoplyst
46	Jeg kunne have brugt MEGET mere information om min operation og hele forløbet bagefter. Det var psykisk hårdt ikke at få noget at vide, og jeg har følt mig lidt som en forsøgskanin. Det er dog noget, jeg selv har talt med afdelingen om. Kommunikation og information,	I nogen grad
10	Spild af tid. Lægen kunne have ringet til praktiserende læge og sagt at operation var udelukket. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
5	Slet ikke i orden at lægen ikke taler et forståeligt sprog og og taler nedladende til en, når man får at vide, man har flere sygdomme, end man vidste, og at hun ikke vil forklare, hvad det er og ej har kigget på de nye skanninger, og man må bede hende om det. Hun blev sur, fordi jeg ikke kunne forstå, hvad hun sagde, og jeg bad om, at hun skrev de andre sygdomme, jeg intet anede om og pludselig havde fået, ned. Jeg ville sætte pris på at tale med en læge, der kan tale et forståeligt sprog.	Uoplyst
8	Intet at tilføje.	Uoplyst
49	Besøget var lagt for tidligt i forhold til, at vi kom langvejs fra ([bestemt by]).	I nogen grad
23	Det var rart, at det var samme læge der fulgte os gennem hele forløbet. Kontaktperson,	I meget høj grad
22	Er utilfreds med at køre [flere] timer frem og tilbage og tro, at jeg skal til undersøgelse, som der stod i min indkaldelse for så at snakke med en læge i [få] minutter og få at vide, at jeg vil blive indkaldt til undersøgelse. Den besked kunne jeg have modtaget per telefon. Kommunikation og information,	I nogen grad
15	Mere tid til at sætte sig i patienternes forløb og behandling. Kvalitet i behandling,	I høj grad
12	Overordnet synes jeg, der skal sættes fokus på at lave bedre tider, og sørges for at der bliver sat læger på deres specialeområde og ikke andre steder end der. Det jeg synes, der bliver gjort godt er selve personalets morale, imødekommenhed og vilje til at hjælpe andre, på trods af at det er et stressende arbejdsmiljø. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
40	Det er rart at opleve en afdeling, hvor tiden og imødekommenheden til os som patienter er i højsædet. Selvfølgelig kan det godt fornemmes, at der i perioder kan være ekstra travlhed. Men det gør rigtig	I høj grad

meget på den gode måde, at jeg føler mig set og hørt, når jeg kommer der. Det betyder meget, når det er et sted, hvor jeg, hver gang jeg er der, potentielt kan få at vide, at jeg skal have hovedet åbnet igen. Det er tryghedsskabende med den gode stemning. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

- |    |  |              |
|----|--|--------------|
| 41 | Ambulatoriet var både gode og effektive til at informere både skriftligt og telefonisk. Kommunikation og information,  | I høj grad   |
| 21 | Mit forløb omhandler ikke kun ambulatoriet, men også neurologisk sengeafdeling. Synes maden var dårlig, og der var ikke mad nok til alle. Ingen salat. Hele mit forløb var enormt tungt. Synes bestemt ikke det var rart. [Få] dages indlæggelse blev til [flere] uger samt den lange vente tid på videre forløb er under alt kritik (måtte selv rykke for at få henvisningen videre, lå på et skrivebord hos en læge NN). Synes der er mange ting, som ikke hænger sammen, hvorfor gik det galt. Havde oplyst, at min krop er underlig og reagerer på det mindste, samt har muskel spændinger på 400 t., målt på jeres hovedpineklinik. Så det undrer, at mig det kunne gå, som det gjorde. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, | I ringe grad |
| 17 | Vi mødte en ualmindelig tillidsvækkende og dygtig læge, der talte dansk (ikke fremmedord), forklarede ret ligetil og på almindelig dansk. Lægen var smilende og imødekommende, interesseret i mine meninger og spørgsmål. Jeg følte mig bare rustet til at træffe en beslutning om, hvad jeg ville. Lægen må være ret faglig dygtig og ligetil. Stor ros og respekt for en person der oser af tid nok og alligevel får os klaret på pænt kort tid. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,  | I høj grad   |
| 27 | Blev mødt med megen venlighed og velvilje. Dette var en forundersøgelse. Efterfølgende har vi mødt meget høj kompetence. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,  | Uoplyst      |
| 44 | Ambulatoriet har gjort det fint! Det er den henvisende læge NN's manglende evner til at kommunikere, der har gjort at forløbet ikke har været særlig rart. Lægen glemte at sende mig videre til MR-scanning (ambulatoriet sørgede for en rykker) og oplysning om min diagnose har været meget mangelfuld og jeg har måttet "stave" mig igennem latinske diagnoser og har kun ved hjælp af internettet fundet ud af, hvad diagnoserne betyder. Dette blev så bekræftet af anden læge NN, jeg talte med på ambulatoriet. Også han gjorde det fint, han kunne jo ikke vide, at jeg ingen oplysninger havde fået på forhånd. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Patientinddragelse,                                      | I ringe grad |
| 29 | Der var samlet set godt styr på forløbet og forberedelserne, da vi havde aftalt operationen, og jeg havde fået en dato i nær fremtid. Jeg mødte en flink, lydhør og kompetent læge, ditto narkoselæge (selvom  | Uoplyst      |

det var hans narkosesygeplejerske, der skulle stå for bedøvelsen), en dygtig og interesseret ambulatoriesygeplejerske og fik taget blodprøver samtidig. Kvalitet i behandling,

## **Ambulatorium NK, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital**

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
2	Jeg blev meget venligt modtaget af den læge, der skulle behandle mig. Det var den samme læge, jeg talte med under hele forløbet.	I meget høj grad
35	Jeg mener ikke spørgeskemaet har nogen relevans for mig idet jeg var indlagt på [anden afdeling, tre dage i sensommeren]. Jeg blev overført derfra til Neurokirurgisk afdeling, hvor jeg var indlagt [4 dage i sensommeren]. Jeg betragter derfor ikke forløbet som ambulans behandling.	Ikke relevant for mig
45	De var blevet bagefter.	I meget høj grad
13	Skulle møde kl. 7 til operation. Kom først ind kl. 8:20.	I høj grad
42	Ventetiden blev forlænget pga. at afdelingen ikke havde modtaget mit scanningsbillede fra Regionshospital Herning.	I meget høj grad
14	Man kunne godt fortælle patienten hvor lang ventetid man kan forvente, eller briefe under ventetiden hvor lang vej der er igen. For jeg tror at det mange ventende patienter bliver irriteret over er at de bare sidder og venter, uden at få noget at vide om at deres er forsinket.	I ringe grad
19	Alt fungerede.	I meget høj grad
30	Ventetiden var kort, og gav ikke anledning til ulejlighed.	I meget høj grad
9	Jeg ankom en halv time før jeg havde tid. Jeg var bare på en forkert afdeling. Det opdagede jeg så en time senere, altså en halv time efter aftalt tid. Jeg mødte kun venlighed, og afdelingen havde selvfølgelig taget den eller de næste patienter ind, så det var vist kun mig, der var i panik. Jeg kom til samtale og fik en meget fin behandling. Tak.	I meget høj grad
4	Alt var ok.	I meget høj grad
16	Fik en rigtig god modtagelse og følte mig meget tryk.	I meget høj grad
38	Jeg blev helt sikkert taget godt imod på afdelingen. Hele mit forløb under samtalen følte jeg klart, at det drejede sig om mig og min situation, hvor mit scanningsbillede blev gennemgået. Det var således forståeligt.	I meget høj grad
34	Perfekt modtagelse, perfekt operation og perfekt hjælp under indlæggelsen. Jeg takker NN for en perfekt men meget svær operation. Heldigvis var det ham der opererede mig, ellers var jeg ikke her i dag. Super søde og meget professionelt hospitalspersonale. Mange tak for en fantastisk oplevelse og tusinde tak for mit liv!	I meget høj grad

- 43 Alt var rigtig godt. I meget høj grad
- 37 Jeg var den første der mødte, men alligevel blev nummer to indkaldt før mig. Jeg mødte endda 15 minutter før aftalt tid. Jeg fik ingen forklaring, hvilket jeg følte utryghed ved, da jeg var nervøs for den forestående operation. Ellers var alt fuldt tilfredsstillende. I meget høj grad
- 24 Venligt modtaget. I meget høj grad
- 8 Modtagelsen var fin og ventetiden uden betydning. I meget høj grad
- 6 Synes alt var ok. Man er jo på forhånd advaret om at der kan være ventetid. I høj grad
- 20 Det var ikke gjort klart at jeg skulle melde min ankomst et andet sted end sædvanligt da jeg skulle indlægges. I høj grad
- 23 Det ville være en forbedring, hvis man ved ankomst fik at vide at der var ventetid. I meget høj grad
- 48 Der er meget rod pga. flytning af lokaler på sygehuset. Mange tror at rum er ledige til samtaler, hvor de så ikke er. Også rodet at sidde og vente på tid hvor andre er der akut men venter samme sted. Der bliver meget mumlen over, at vi har altså ventet lægere men jeg havde jo en tid! I høj grad
- 3 Jeg har ikke noget klage over. I høj grad
- 47 Det var som om, at der var travlt. Eller der manglede planlægning. I nogen grad
- 12 Jeg har aldrig oplevet noget så ustruktureret og kaotisk som tiderne inde på hospitalet. Ofte venter man i timevis og får sjældent et godt svar på hvorfor. Jeg kan godt lide personalet, da de alle sammen er nogle meget venlige personer, men generelt virker de meget forvirrede. Jeg er klar over, at der på et hospital kommer akutte patienter ind, der har brug for behandling med det samme, men burde et hospital ikke, så godt som muligt, kunne planlægge sig ud fra det? Jeg har også oplevet, at mine operationstider ikke er blevet foretaget inden for en måned, som min læge har fortalt mig, at jeg har ret til. Jeg er meget skuffet, og håber at det bliver forbedret. []. I ringe grad
- 1 Man kan måske være eller blive mere præcis med [information] så man ikke tørster unødigt længe. Skriftlig information siger tørste to timer før man skal møde, [men kom først til fire time senere.] I høj grad
- 40 Det er rart altid at blive mødt af en imødekommende og nærværende læge fra start til slut. En læge der tager sig tid til en. Det gør også det for mig, at jeg tager det meget lettere med evt. ventetid. Ligeledes er det rart med en læge der vender nærværende tilbage i samtalen, hvis han har været afbrudt undervejs af sin telefon. I meget høj grad
- 41 Blodprøvetagning kører håbløs gammeldags. Prøv at henvende Jer til et andet sygehus og se, hvordan de gør. Der har man en person til at ordne papirgangen og to til tre personer til at tage blodprøver, og det går med en helt anden hastighed end hos jer. På mig virker det som om, der er en håb-

løs forældet arbejdsgang. Jg kan oplyse om, at jeg får taget blodprøver ca. fem til syv gange om året på et andet sygehus. Det har jeg fået gjort i over fem år, så det er ikke bare grebet ud af den blå luft.

- |    |  |            |
|----|--|------------|
| 39 | Venlig modtagelse.   | I høj grad |
| 21 | Da jeg kom til operationen, var det en anden læge som skulle udføre indgrebet, end den jeg havde været til samtale hos. Dette var ikke betryggende. Det var mit indtryk at det var læge NN, men det var læge NN som udførte operationen. | I høj grad |
| 29 | Der kunne henvises til, at der var en kaffeautomat rundt om hjørnet (mod betaling). Der blev ikke fyldt op med vand/saft, mens jeg sad der.  | I høj grad |

## **Ambulatorium NK, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
45 Jeg fik samme kemopiller som sidst.	I høj grad
13 De var super søde i ambulatoriet, da jeg kom. Men mange af tingene i spørgeskemaet blev jeg ikke spurgt om. Som førstegangsoptager vil jeg have sat pris på det. Desværre røg jeg ud i to operationer i stedet for en og en uges indlæggelse. Fik ikke orientering om mit medicin. Og havde jeg vidst, at opfølgningen, når man kom hjem, var så dårlig, var jeg blevet på sygehuset.	I ringe grad
14 Jeg har fået ny læge, men har ingen kontaktoplysninger fået endnu på dennes sekretær.	Ikke relevant for mig
18 Mangel på ventil-læger på afdelingen.	I meget høj grad
38 Jeg manglede informationer om behandling efter samtalen.	Slet ikke
26 Der var ingen information om, at smerterne kunne blive værre efter termokoagulation af trigeminusnerven, hvilket er sket. Så denne behandling er særdeles utilfredsstillende for mig.	I nogen grad
25 Synes jeg manglede informationer omkring bivirkninger, restriktioner m.m. efter operationen.	Slet ikke
11 Jeg er træt af tilbagemeldinger.	Uoplyst
12 Jeg havde engang en læge til at se på mine MR-skanninger, som gik ud og talte i telefon, hvor han tydeligt sagde, han "sgu ikke var så god til at kigge på MR-skanninger". Både min mor, far og jeg hørte det tydeligt. Han var også gammel og virkede usikker, når han benyttede en pc.	Uoplyst
1 Jeg synes, at jeg manglede information om US - hvad man ville med den. Fik informationen da jeg spurgte om det, og US blev så lagt til grund for ambulant kontrol om et år (i stedet for to som jeg havde forstået bliver A-grafi i stedet for scanning, som jeg har forstået informationen). Mht. information synes jeg ikke, at det er nok at sende en pjece i e-boks.	I høj grad
21 Syntes opholdet var svært. Både fordi jeg ikke havde forestillet mig, at forløbet skulle vare [flere] uger, og forstår stadig ikke hvad der gik	I ringe grad

galt. Jeg syntes ikke det er i orden, at jeg skal vente fra [5 måneder], på at blive undersøgt nærmere.

- |    |  |              |
|----|--|--------------|
| 17 | Jeg vil hellere fortælle, at den læge jeg mødte, var ualmindeligt kompetent. Jeg og min datter følte os i den grad klædt på til at træffe beslutning om behandling. Der blev talt dansk, forklaret og vist. Sjældent har jeg mødt en person så tillidsvækkende. Tak for det.   | I høj grad   |
| 32 | Svært at forstå lægen. Havde min kone ikke været med var jeg kommet der fra som et stort spørgsmålstegn.   | I høj grad   |
| 44 | Grundigere gennemgang af min MR-scanning. Det ville have lettet forståelsen af min tilstand.   | I ringe grad |
| 29 | Min læge havde henvist mig til rygambulatoriet, så vi forventede begge en indkaldelse herfra, som kunne omhandle yderligere træning eller andet. Men, I stedet kom denne indkaldelse til samtale om OP, som jeg ikke var forberedt på, men som siden viste sig at være det eneste rigtige! I sådan et tilfælde virker ordlyden i jeres indkaldelse til en overrasket modtager ligesom lidt kontant og "kirurgisk-målrettet". | Uoplyst      |



## **Ambulatorium NK, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital**

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
35	Det var og er fortsat ikke et ambulat forløb.	Uoplyst
13	Jeg fik forkert medicin. De gav mig lbumetin før operationen, hvilket jeg ikke måtte få, da det er blodfortyndende. Jeg fik Paramol i stedet for Panodil, selv om der står, at jeg ikke må få Pamol. Fik forskellige vejledninger fra [flere] forskellige læger.	Ja
18	Jeg kom til ekstra kontrol fordi jeg mærkede en forandring som gav anledning til mistanke om ventilen havde hoppet i indstilling igen. Det er nemlig ikke første gang jeg kommer ind til en læge der selv fortæller mig at hun aldrig rigtig har justeret og målt ventiler, så hun beder en kollega om hjælp, men han indrømmer det samme desværre. De forsøger alligevel at måle, så vi sammen finder ud af det, men vi er ikke enig da jeg tager hjem, så de lover mig at jeg vil blive kontaktet af en læge med mere viden om ventiler i løbet af få dage, men intet hørte jeg. Det kunne være rigtig betryggende for ventil patienter at der var flere læger med mere viden.	Ja
25	Oplevede uvidenhed og usikkerhed omkring min blodprop og senere indre blødning.	Ja
28	Der var ikke booket hjertekardiogram, men det blev hurtigt rettet og foretaget.	Ja
1	Blev ikke ringet op om en prøve, som der så fint stod i patientinformation i e boks [at de ville]. Ringede selv til afdelingen ugen efter, føler at det var en fejl.	Ja
7	Jeg skulle i skanneren to gange. Man havde glemt at skanne fra en bestemt vinke.	Ja
21	Til samtalen med NN viste han, hvordan de ville udføre operationen. Men da jeg så lå på operationsbordet, blev det ikke udført som aftalt. Det var heller ikke den aftalte læge der udførte operationen. Jeg var ikke blevet informeret om anden læge. Han stod foran mig lige inden operationen, så havde ikke mulighed for at trække mig. Operationen tog mange timer at udføre. Om eftermiddagen fik jeg det enormt dårligt, rigtig mange smerter og kunne ikke støtte ordenligt på mit venstre ben. Det sov og stak, som om der var en der stak en kniv i benet. Næste dag måtte de kappe ledningerne og hive dem ud. De fandt ikke ud af, hvorfor det endte sådan. [Et par] uger senere kom jeg hjem med krykker, og måtte i gang med genoptræning.	Ja
27	Personalet kaldte det en procedurefejl, at vi ikke kom til samtale med den rigti-	Ja

ge person.