

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Neurokirurgisk Afdeling NK

Aarhus Universitetshospital

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
8	[Jeg] meddelte ankomst tidligt før tid. [Det blev] ikke videregivet [til] operationsafdelingen. [Jeg kom] derfor lidt hurtigt videre i systemet, da patienten før mig blev aflyst!!	I meget høj grad
10	Rigtig god modtagelse. Velforberedt og klar. Men ingen tvivl om det pres, personale er under, hvilket vel ikke kan undre, når der hvert år skal spares og ydes mere og mere pga. politiske finurligheder.	I meget høj grad
16	Altid en fornøjelse at ankomme til AUH. Altid forberedt personale. God stemning. Når man, som mig, kommer fra [anden by] og har oplevet hospitaler der, er det en meget positiv oplevelse at komme til AUH.	I meget høj grad
18	Det var helt fint.	I høj grad
22	En meget positiv og venlig velkomst fra personalets side. Ønske om at omklædning af operationstøj ikke skal ske på et offentligt toilet.	I meget høj grad
25	Overlægen kom og hentede mig efter kort ventetid, meget fint.	I høj grad
32	Kort ventetid.	I høj grad
33	Personalet var forberedt og venligt. Jeg fik en virkelig god behandling.	I meget høj grad
36	Ingen scanner til sundhedskort, selvom det står i indkaldelsesbrevet.	I høj grad
45	Jeg synes, det vil være godt, hvis der altid var en i receptionen. Det føles underligt uden personale. Ved brug af klokken skete der ikke meget. Ventede 10 minutter før en på gangen spurgte, om man havde brug for hjælp	I ringe grad
53	Jeg mødte udelukkende venlige og hjælpsomme mennesker.	I meget høj grad
61	Helt igennem en god oplevelse.	I høj grad
63	Altid sødt og venligt personale.	I høj grad
79	Lægen var optaget af en operation og var ca. 30 minutter forsinket. Jeg var ved indkaldelsen blevet informeret om, at der kunne være ventetid. Det vigtige for mig var at tale med den læge, der havde opereret mig og kendte til mit forløb. Jeg accepterer fuldt ud i den forbindelse, at der kan være ventetid fremfor at skulle tale med en anden læge, som ikke har forhåndskendskab.	I meget høj grad
96	Jeg havde min søster med til samtalen, og vi har aldrig oplevet en mere behagelig og dygtig læge end ham, jeg var inde ved (jeg kan desværre ikke huske hans navn). Vi ville gerne have sagt det personligt til ham, men vi kom først i tanke om det, da det var for sent. Han var god til at forklare, så almindelige mennesker som os kunne forstå det. Selvom jeg fik at vide, at jeg har en lille forhøjet risiko for at få en hjerneblødning, og at "garnnøglerne" kan vokse (nyt for mig), så var jeg mere tryk, da jeg gik, end da jeg kom. Ham kunne mange andre læger lære meget af.	I meget høj grad
116	Lægen skal være mere grundig og giver god tid. []	I ringe grad
119	Jeg blev opereret i dagkirurgisk regi og derefter indlagt på patienthotellet. Jeg blev udskrevet følgende dag som planlagt. Modtagelsen og hele forløbet var, som personalet havde forklaret for patienten i forvejen.	I meget høj grad
124	Jeg har været inde og ude af Neurokirurgisk [Afdeling] gennem de sidste (flere) år, og som altid, var det en behagelig oplevelse at være der. Der er nogle gange ventetid, men det kan man forvente, for det sker jo, at akutte situationer opstår. Høfligt, hjælpsomt og professionelt personale er der på afdelingen, det er en fornøjelse. Tak!	I meget høj grad
143	Jeg er meget taknemmelig for den gode modtagelse.	I meget høj grad

144	Det virkede som om, der var overbooket med patienter. For lidt tid til for mange patienter. Der sad rigtig mange patienter og ventede, da jeg kom, så jeg regnede med, at der ville være ventetid, hvilket der var. Der var ikke noget personale, der sagde, at der var ventetid! Det ville have været rart. Faciliteterne virkede for trange til så mange patienter, der alle havde en pårørende med. Lægen kendte jeg fra min indlæggelse, hvilket var en kæmpe fordel, da han så også kendte min sygehistorie og ikke skulle læse op på min journal, hvilket der efter at dømme ud fra de mange patienter, formentlig ikke var afsat tid til.	I nogen grad
185	Der var 30 minutters ventetid.	I meget høj grad
190	Jeg har ikke kommentarer eller forslag til forbedringer. Besøget levede op til mine forventninger.	I meget høj grad
200	Jeg føler mig altid godt modtaget.	I meget høj grad
207	God.	I høj grad
208	Jeg har ingen forslag til forbedringer. Det kunne umiddelbart ikke virke bedre.	I meget høj grad
220	Det var rigtig fint.	I høj grad
223	Det ville være dejligt med en skærm, som viser ens navn, da man skal skanne sig ind, og man ikke ved, om nogen er klar over, at man kommet.	I nogen grad
236	Det var ikke helt oplagt, hvor jeg skulle henvende mig. Tog lugen lidt længere oppe ad gangen, men fik at vide, at det ikke var der, da det var en sengestue, tror jeg, der var lavet om til modtagelse. Var lidt svært at vide, om man var registreret, og jeg sad lidt og ventede ude på gangen, inden jeg til sidst gik ind på stuen, og jeg TROR faktisk, at de havde ventet lidt på mig, da vi ikke havde set hinanden..... Ellers var der ikke noget at komme efter. Personalet var VIRKELIG søde og venlige, og resten af dagen gik bare utrolig godt.	I nogen grad
241	Jeg kom faktisk ind til undersøgelse 15 minutter før tid.	I meget høj grad
246	Meget venlige og imødekommende. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
262	Selvom jeg ventede i over en time, har jeg ingen klager, da lægen meddelte, at der kunne opstå ventetid, så ingen problemer der.	I meget høj grad
263	God.	I meget høj grad
267	Modtagelsen var OK.	I meget høj grad
271	Det var en meget behagelig samtale med en meget behagelig læge. Blev spurgt om meget, og vi fik en god behandling.	I meget høj grad
273	Vi oplever ofte temmelig lang ventetid. Det gjorde vi dog ikke denne gang. Jeg vil gerne tilføje, at selvom lang ventetid naturligvis ikke er ønskværdigt, så oplever vi hver gang, at når vi så kommer ind, er der tid til at lytte til barnet og respektere barnets dagsorden og dermed tempo.	I meget høj grad
296	Den måde ambulatoriet rent fysisk ligger placeret, kan være en lidt urolig oplevelse. F.eks. ligger venteværelset skråt overfor modtagelsen af akutte patienter. Det kunne der måske ændres på?	I nogen grad
308	Jeg er altid blevet taget godt imod.	I høj grad
319	Det er ikke klart, hvor man skal henvende sig, når man kommer, hverken når det er ambulat til forundersøgelse, eller når man skal indlægges. Hvis der var en skærm, hvor man tjekkede ind med sit sygesikringskort, ville det være godt, så ved man, at man er registreret.	I høj grad
320	Modtagelsen var som forventet, god og venlig imødekommende.	I høj grad
321	Det virker professionelt og smidigt. Fint med "erindring" via SMS, da jeg har reserveret tid to år før!	I høj grad
323	Jeg blev ringet op to timer før ankomst, fordi sygeplejersken var syg. Da vi har to en halv times kørsel, var vi halvvejs i Århus. Det lykkedes mig at få fat i en anden, men jeg synes godt, at man kunne ringe før [om formiddagen] og aflyse.	I høj grad
333	Bedre stole da mange er rygpatienter. Mine smerter blev forværret.	I høj grad

334	Vi ankom ca. 1/2 før tid, vi henvendte os i modtagelsen. Vi oplevede en lang ventetid da modtagelsen ikke havde oplyst Anders Korssgaard om at han havde patienter den dag. Bortset fra det var det en rigtig god oplevelse og personalet var rar og venlig. Vi gik i kantinen og købte en sandwich og det kunne afd. havde betalt da de havde lavet en fejl. I vores tilfælde koster det altid den pårørende en hel eller halv fridag derfor er det vigtigt at tidspunktet bliver overholdt hvis man skal tilbage på job efter undersøgelse	I nogen grad
343	God service, at jeg allerede ved ankomsten fik at vide, at der var lang ventetid. Forventeligt med ventetid under alle omstændigheder. Læger kan jo være optaget af mere presserende ting end ambulante patienter.	I høj grad
351	Det hele foregik uden problemer.	I høj grad
358	Der var styr på alt. :-)	I meget høj grad
360	Modtagelsen forløb planmæssigt. Havde været til forudgående samtale.	I høj grad
387	Den læge jeg skulle ind til, skulle åbenbart være to steder på én gang, og det var så mig, der måtte vente, og det er altså ikke fair for hverken lægen eller mig.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
5	Der stod i indkaldelsen, at jeg skulle møde til undersøgelse/samtale. Det måtte gerne have været mere specificeret, da jeg faktisk ikke vidste, hvilke undersøgelser der skulle foretages. Det fremgik heller ikke, hvem jeg skulle have samtale med. Det fandt jeg selv ud af ved en opringning til afdelingen.	I meget høj grad
31	Under snakken kunne læge NN ikke logge på programmet på computeren og se billederne af MR-scanning af nakken. Han forsøgte fire gange. Han gav dog en god forklaring på [en] model, men det ville have været rart at kunne se og få forklaret [det] af mine egne billeder. Fik kopi af den nedskrevne vurdering af MR-scanning. Vi fik snakket om "behandling" inden en operation af nakken. Her har det undret mig, da vi snakkede om, at kiropraktik ville kunne hjælpe. Til notatet sendt til egen læge er der skrevet, at det var fysioterapeut, han ville henvise til. Under vores samtale fik jeg den opfattelse, at den nakkestrækningsøvelse, jeg tidligere var undervist i, og som jeg praktiserede, var den eneste, der virkede. Jeg har valgt at overhøre denne henvisning og er gået til behandling ved en kiropraktor med god virkning.	I høj grad
32	Jeg fik ikke noget svar på, hvad der var [den] videre plan udover, at jeg ville få et svar på scanning pr. telefon af lægen, og at hun mente, der var nerverodspåvirkning og måske en ny prolaps i hvirvlen under den opererede. [Jeg] manglede en plan fremadrettet, og om [hvorvidt] hun ville kunne hjælpe med operation eller andet.	Ved ikke
33	Jeg fik en god information. Når jeg har fået en sygdom, som jeg slet ikke har haft før, som er helt ny for mig. Så var informationen rigtig god.	I meget høj grad
36	Det ville være bedre med holistisk og helhedssyn på mig og min sygdom. Hvis ikke operation, vil det være rart at kunne tale med en fysioterapeut om øvelser med det samme.	I høj grad
37	Fin information, både skriftligt materiale og på e-boks, og information ved fremmøde/samtale med NN læge.	I meget høj grad
44	Jeg skulle se scanningen af mit hoved, men lægen kunne ikke få billedet frem på skærmen. Hvilket var ærgerligt, da det var det jeg var kommet efter. Manglede information om hvor jeg skal henvende mig om medicin bestilling.	I høj grad
45	Jeg manglede måske mere tid under samtalen. Var ikke forberedt på, at der ville være [flere] læger og sygeplejerske før besøget, så følte det blev lidt for meget. Ville være rart, hvis man havde været forberedt på så massiv personale til samtalen. Aftalte næste besøg i [efteråret] men har først fået tid [til vinter].	I nogen grad
53	Kunne godt tænkt mig mere information om bivirkninger af hydrokortison.	I meget høj grad
56	Lidt mere beskrivelse af, hvordan man kunne forvente at have det efter operationen, og hurtigere tilbagemelding omkring de prøver, der blev taget, samt besvarelse af mail. Der er gået over [en uge], og jeg har ikke fået svar på mine skriftlige spørgsmål!	I nogen grad
61	Har ikke på noget tidspunkt manglet information.	I høj grad

71	Jeg synes ikke, der var lagt klart ud, hvad der skulle ske, da vi fra start af blev henvist af vores læge til andet sygehus, hvor de havde undersøgt vores datter, og vi havde fået at vide, at vi skulle til scanning med hendes hoved, og nu fire næsten fem måneder senere bliver hun endelig scannet. Jeg synes ikke, det er okay, når I har med et lille barn at gøre.	I ringe grad
86	Torsdag gik alting meget godt, kort proces; indlæggelse og hurtigt derefter en operation. Det var super professionelt. Omvendt i forhold til fredag, hvor jeg gik rundt i 11 timer og uden at kunne få noget konkret at vide, det eneste jeg ventede på var en MR Scanning. I min optik splid af god tid, da en MR scanning, hvis der var flaskehals problemer kunne have været udsat til den kommende uge. Måtte rykke mange gange for at få en læge til at kigge på billederne. Det var svært af få kontakt og få information den dag. Jeg blev udskrevet [fredag aftenen]	I nogen grad
92	Var ikke forberedt på, at jeg skulle have fjernet to cyster. Troede kun jeg skulle have fjernet en.	I høj grad
116	Jeg fik meget kort tid med lægen, selvom undersøgelsen skulle være minimum en halv times tid.	I ringe grad
143	Jeg er utrolig tilfreds i meget høj grad for den bedste pleje, jeg fik i løbet af min indlæggelse på sygehuset. Og jeg er meget taknemmelig for lægen, som har opereret mig, samt relevant personale.	I meget høj grad
144	Lægen kendte jeg fra min indlæggelse, hvilket var en kæmpe fordel, da han så også kendte min sygehistorie og ikke skulle læse op på min journal, hvilket der efter at dømmes ud fra de mange patienter formentlig ikke var afsat tid til. Jeg kunne godt have brugt noget information om rehabilitering og gode råd om genoptræning. Måske kunne dette gives ved en sygeplejerske?	I nogen grad
184	Jeg mangler en klar udmelding fra lægen om, hvorvidt det var den bedste beslutning, vi/jeg traf.	I nogen grad
199	Fik at vide, jeg altid kunne ringe, men har haft ringet flere gange, hvor sekretæren har sagt, at en læge ville ringe tilbage, hvor der har gået over 14 dage, før jeg har hørt fra lægen :-). Har villet snakke med en læge to gange, hvor det har været umuligt at komme i kontakt med lægen.	I nogen grad
208	Umiddelbart har jeg ikke manglet information i forbindelse med mit besøg.	I meget høj grad
214	Vi synes, at besøget var omsonst, da det mest var en snak om noget, vi vidste i forvejen, og at tiden kunne være brugt bedre på vores datters genoptræning.	I høj grad
218	Min NN læge og anden lægen NN der udførte operationen, var simpelthen så dygtige! Specielt NN lægen! Hun passede på mig og var ved min side hele tiden, fordi jeg var nervøs. Virkelig god omsorg og pleje. Sygeplejersker på opvågningsstuen havde ikke så god indsigt i min tilstand, men god behandling. Sygeplejersken på modtagestuen havde alt for travlt, og der var for mange patienter på stuen, så jeg måtte flyttes. Der var ingen pleje.	I nogen grad
242	Vedrørende transport til hospitalet blev jeg udspurgt meget, om jeg selv kunne tage offentlig transport. Jeg påpegede, at det ikke kunne lade sig gøre, da afstanden er så lang, at det ikke kan lade sig gøre til aftalt tid. Der blev sagt, at det er lige meget. Er du i stand til at bruge offentlig transport eller ej på en ikke pæn måde. Og da jeg skulle have svar på scanning, er der også behov for, at min mand er med. Det var en meget dårlig oplevelse at starte med.	I meget høj grad
255	Fik ikke orientering om det blå mærke, der spredte sig på hele højre inderlår, og som jeg lider under endnu.	I høj grad
262	Alt gik fint, og jeg har ingen klager.	I meget høj grad
263	Ok.	I meget høj grad
267	Ingen mangel.	I meget høj grad
271	Intet at bemærke.	I meget høj grad
280	Mangler stadig korrekt viden om de tre måneders ventetid inden indkaldelsen.	I høj grad
296	Mit besøg blev afbrudt halvvejs inde i konsultationen pga. travlhed med akutte patienter. Jeg skulle selv tage hånd om at få en ny tid. Det tog tid og kræfter pga. manglende procedure for en sådan situation. Jeg måtte presse sekretæren virkelig meget til at give mig lægens e-mailadresse, så jeg kunne få en ny tid. Vi blev jo ikke færdige, var knap nok begyndt ved konsultationen i [efteråret]. Lægen var ved den direkte kontakt meget hjælpsom og imødekommende, men vejen derhen var besværlig, nærmest grotesk.	Ved ikke
297	Jeg svarer på undersøgelsen på min [lille datters vegne]. Vi kunne godt have tænkt os at blive orienteret om ved en af de første samtaler, at den meget søde sygeplejerske NN eksisterer. Havde vi vidst det, havde vi ikke behøvet at trække ressourcer fra NN. Et kort med hendes oplysninger havde været meget nyttigt at få :-).	I meget høj grad

302	Læge NN var meget venlig og empatisk under mit besøg, en fantastisk læge.	I høj grad
303	Jeg tænker ikke altid, at information er det vigtigste. Lidt empati og mere tid kunne være at foretrække.	I høj grad
334	NN får top karakter under hele forløbet, som startede i november 2016, har NN været en god støtte for min mand og vores familie. NN fortæller om risiko og forløb, så man kan forstå det på dansk. RM er heldig at de har NN :-). NN lægger ikke fingre imellem, men er realistisk, og det er vigtigt, så man kan arbejde med de svar, NN giver før og efter en stor operation.	I nogen grad
337	Jeg mangler oplysninger om videre undersøgelse, men jeg har kontaktet afdelingen og venter på svar.	I høj grad
343	På ingen måde.	I meget høj grad
358	Alt OK, der manglede intet.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
44	Skanningsbilledet kom ikke frem på skærmen.	I høj grad
45	Ved ikke, om det er fejl, men [et] brev til egen læge var formuleret dårligt, så egen lægen troede, han skulle udtrappe mig af medicinen.	I nogen grad
74	Jeg fik at vide, at jeg kunne komme i noget optræning for at undgå, at symptomer kom tilbage, hvilket jeg så blev kontaktet om efterfølgende ikke at være berettiget til.	I høj grad
87	Narkoselægen udeblev, så jeg måtte vente meget længe.	I meget høj grad
247	Lægen informerer ikke om andre behandlingsmuligheder og vil ikke acceptere, at jeg ikke er tilfreds, før alle muligheder er udtømt. Han bliver "fornærmet" over, at jeg beder ham om at anbefale andre læger, der har erfaring med andre operationsteknikker.	Slet ikke
280	Den ambulante kontrol skulle have været foretaget tre mdr. tidligere, hvilket resulterer i forsinkelse af genoptræning.	I høj grad
311	Jeg fik forkert information, men det er en lang historie.	I høj grad
334	Man havde ikke informeret læge NN om, at han havde patienter, så ventetiden var lang.	I nogen grad
349	Sygeplejerske NN fjernede venekanylen uden samtykke med andet personale. Det blødte ud over det hele. Hun havde stort besvær med at stoppe blødning. Jeg følte mig ret utryk over hendes attitude.	I nogen grad
387	At lægen skulle være to steder på samme tidspunkt.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
2	Synes det er skønt, at det er samme læge NN man ser hver gang man besøger ambulatoriet (jo, har set andre, men sommerferien kom i vejen. Sådan er det jo.). Men NN havde sendt information videre om, hvad der skulle ske. Så man ikke føler sig "tabt" i systemet. Er rigtig glad for NN. Hun er dygtig og man føler sig hørt af hende. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

5	Det er min oplevelse, at læge NN, som opererede mig, også har været den særligt ansvarlige i forhold til kommunikation og ambulante indkaldelser. Det har været særdeles trygt for mig. Med hensyn til det samlede forløb, er det svært at vurdere god planlægning, da jeg to gange måtte opereres akut. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Igen, jeg er virkelig imponeret over den behandling, jeg har modtaget på AUH. Min læge har været helt igennem imponerende. Altid forberedt. Super behandling. God forklaring. Forståelse for min sygdom og for mennesket bag sygdommen. Vil anbefale alle, der skulle få brug for det, at komme til AUH. Og plejepersonalet er fantastiske. De har overblik, overskud og forståelse. Er altid smilende og ikke mindst imødekommende. Wow. Alt i alt en lang langt bedre oplevelse end hospitalerne i anden by. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Godt at én læge har samlet trådene til information. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
30	Alt i alt en meget god oplevelse af et topprofessionelt personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
31	Første henvendelse skete pga. føleforstyrrelser [] i hånden. Denne undersøgelse skete på andet sygehus. Her fik jeg "kun" røntgen af skulder. Først efter ét år og en forværring af gener af føleforstyrrelserne i fingrene fik jeg mulighed for MR-scanning af nakken og derefter henvist til Neurokirurgisk Ambulatorium til vurdering. Det viste sig, at det er forsnævring i nakkehvirvlerne, der trykker på nerverne til fingrene. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
32	Bedre samling af fremadrettet plan og manglede en, jeg kunne henvende mig til med spørgsmål. Jeg kunne ikke få svar fra sekrætær, om det var en normal scanning, eller om der var noget, som kun kirurgen kunne svare på. Jeg vidste ikke hvilke tegn, jeg skulle søge lægehjælp på. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Ved ikke
33	Ambulatoriet gjorde det, at de gav mig den bedste behandling.	I meget høj grad
37	God behandling og grundig info. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
53	Dejligt, at de tre personer, jeg skulle snakke med inden min operation, havde tid nok til at høre på mine mange spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
56	Bedre og hurtigere opfølgning. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
58	Lev op til de simple forventninger, som man som patient har. Mere personale og måske et kursus til de ansatte om at tale forståeligt dansk. Lav da for helvede om på, at patienter ikke selv må tage deres mad. At skulle kæmpe sig ud til en ringe madvogn med alt muligt mad fra en café, hvor det bare drejer sig om at tage sig. Det er ikke alle mennesker, der har det behov. Så lad os nu selv tage vores mad, når vi nu har kæmpet os ud til madvognen og ikke alle lever af salat. Oplevede hver eneste dag, at der ikke var mad nok, og jeg måtte bestille mad i byen, som venner kunne hente til mig, når de kom på besøg. DET KAN GØRES BEDRE. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
71	Synes min samlede vurdering er rigtigt god. Har lidt svært ved, at der efterhånden er gået så lang tid efter, vi blev henvist.	I ringe grad
79	Jeg oplevede under indlæggelse, at overlevering ved vagtskifte mellem sygeplejerskerne på afdelingen ikke var optimal. Det betød, at jeg skulle være ekstra opmærksom på, at jeg ikke fik medicin, jeg ikke kunne tåle. Det havde jeg så overskud til, men havde jeg ikke haft det, kunne det have været uheldigt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
113	Synes, I gør et rigtig godt stykke arbejde, og tak fordi I gør det. Og især en stor tak til min dygtig læge, han er så fantastisk dygtig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
116	Ventetid. Forældre skal have god kontakt og tid med personale. [Ventetid]	I ringe grad
119	Personalet giver sig tid til patienten og tid til at forklare for patienten, hvad der kan forventes, eller hvad der skal gøres. Dette gør personalet trods, at de har meget travlt og skal løbe stærkt, patienten kan ikke mærke det på personalet. Det skal personalet have ros for. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
124	Jeg har været inde og ude af Neurokirurgisk/ambulatoriet gennem de sidste tre år, og som altid var det en behagelig oplevelse at være der. Der er nogle gange ventetid, men det kan man forvente, for det sker jo, at akutte situationer opstår. Høfligt, hjælpsomt og professionelt personale er der på afdelingen. Det er en fornøjelse. Tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

144	Jeg synes, at det virkede som om personalet (lægen) gjorde, hvad han kunne i forhold til rammerne. Det var kompetent medicinsk rådgivning. Men rammerne, dvs. mange patienter (overbooking?, for lidt tid pr. patient?) og trange faciliteter, var pressede. Jeg mødte ikke noget plejepersonale i forbindelse med besøget i Ambulatoriet. Jeg savnede fokus/gode råd om "bløde værdier" som rehabilitering, hvilket måske kunne være ved sygeplejerske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
153	God information om hjernesvulst. Gav tryghed og mod. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
159	Jeg synes det kunne være rart, hvis åbningstiden for spørgsmål telefonisk kunne være alle dage fra 8:00 - 18:00. [Kommunikation og information]	I høj grad
177	Fik smertestillende med hjem, så jeg kunne klare mig weekenden over. Det var en stor hjælp med hensyn til medicin, så jeg ikke skulle fare land og rige rundt og lede efter et apotek (det var jo weekend). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
197	Det var helt fantastisk så søde og venlige personalet var. Min mand og jeg var meget imponeret. Det havde jeg brug for, da jeg havde ventet i næsten [] mdr. på svar om jeg skulle opereres. Stor ros til jer :). [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
199	Jeg har været rigtig tilfreds med at komme ved jer i Aarhus, dog er jeg desværre træt af, at det er så svært at komme i kontakt med en læge. Desuden gik der tre måneder, før jeg fik det endelige svar fra lægen. Det er for DÅRLIGT. Jeg følte mig ikke ordentligt forberedt til besøget, da en sekretær havde givet mig svaret, hvor hun sagde jeg havde [bestemt syndrom], og det så fint ud. Og så kommer man til lægen og regnede lidt med samme svar. Men hvor hun sagde, jeg måske skulle opereres, hvis symptomerne blev værre m.m., så havde desværre ikke forberedt mig ordentligt i forhold til spørgsmål m.m.. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
201	Helt igennem en god oplevelse. Jeg følte mig hørt og grundigt undersøgt. En ting kunne jeg tænke mig er, at jeg på forhånd blev spurgt om det ville være ok for en praktikants deltagelse. Jeg føler det er ubehageligt at skulle tage en beslutning, når jeg er kommet. Pga. hospitalsangst vil beslutningen ikke altid være den rigtige for mig. Men overordnet godt indtryk, en fantastisk opmærksom læge som var TILSTEDE. Tak. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
218	Dårlig kalenderkoordinering. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
241	Jeg har altid været meget tryk ved undersøgelser og behandlinger, fordi jeg altid afslutter undersøgelserne med en samtale med den SAMME LÆGE. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
242	Det virker som spild af tid, at det er lægen, der er rundt at lede efter den næste patient. Men det giver selvfølgelig et pusterum.	I meget høj grad
247	Det er rystende, at jeg har brugt over et år på at blive undersøgt med tre tilhørende MR-scanninger, hvoraf de to første var utydelige, da jeg ikke kunne være i scanneren. Det første svar på undersøgelsen var, at de ikke kunne hjælpe mig (operation). Det ville jeg ikke acceptere, når jeg er bekendt med andre operationsteknikker, så jeg bad om en "second opinion". Det endte i samme scanningscirkus (to scanninger) og SAMME læge, som ikke kan hjælpe mig med operation. Da jeg nævner, at udlandet og privatklinikker har nyere og mindre invasive metoder, nævner han bare, at det er ham, der godkender bevillingen, og det kan jeg glemme. Jeg ønsker bare at undersøge alle muligheder i stedet for at "leve" på morfin. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
252	Hele mit sygeforløb har for mig at se været nøje tilrettelagt, og jeg har hele vejen igennem forløbet følt mig tryk ved både opstartssamtaler og undersøgelser i ambulatoriet, operation, indlæggelse og efterfølgende kontrolscanninger og besøg i ambulatoriet. Hele vejen igennem har jeg følt mig taget godt vare på og er blevet informeret om alt det, jeg har haft behov for på det tidspunkt, hvor jeg har behøvet informationen. Jeg skylder en stor tak til NN og hele det team, der står bag ham. På trods af de værste forudsigelser om mulige komplikationer lever jeg i dag et liv nærmest helt uden mén. Skønt med eksperter der er så fagligt kompetente og yder deres bedste. TAK. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
262	Jeg synes, at personalet er meget imødekommende og forklarer tydeligt, hvis man er i tvivl. Så ingen klager herfra. Man kan altid regne med personalet, om det er læger eller andre personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
270	Ambulatoriet lavede en samlet plan for udredning med datoer og tidspunkter ved det første møde, hvilket var særdeles effektivt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

273	Vi kommer ofte i ambulatoriet i forbindelse med kompliceret sygdom. Vi oplever altid NN som velforberedt, og han tager sig tid til at kommunikere med barnet, trods en meget stor arbejdsbyrde. Samtidig nyder vi meget godt af, at [] sygeplejerske NN deltager i vores konsultationer. Det er rart, fordi det ofte er sygeplejerske NN jeg har kommunikation med mellem konsultationerne. Samtidig er hun en stor støtte for mit barn. Han er tryk ved sygeplejerske NN, og når han bliver træt og overstimuleret, så går han et andet sted hen sammen med sygeplejerske NN. Det betyder, at jeg har mulighed for at tale færdig med NN uden, at barnet bliver unødigt stresset. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
278	Jeg mener ikke, at man skal have en [] læge, som man ikke kan forstå. []. Den [] læge, jeg var ved anden gang, var fantastisk. Både interesseret og godt sprog. UG. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
296	Jeg synes, at man ved afbrudte konsultationer automatisk skulle få en ny tid. Jeg har selvfølgelig fuld forståelse for, at der kan komme akutte patienter på en travl fredag, som kræver personalet. Men, at jeg skulle kæmpe så meget for at få en ny tid pga. interne procedurer er vanskeligt at forstå. Ved den efterfølgende konsultation (som jeg måtte aftale direkte med lægen) var han velforberedt, saglig, og imødekommende og jeg har mulighed for at kontakte ham fremadrettet direkte pr. mail ved behov. Det er jeg godt tilfreds med. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
297	Selvom NN er en meget travl mand, har han altid tid til at lytte, være forstående og grundig i sine undersøgelser. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
302	Jeg har været en del i kontakt med NN, som er sygeplejerske, og som har ansvaret for patienter, som har udfordringer efter endt indlæggelse. Hun har været en kæmpe hjælp og tryk for mig i et forløb med en brækket ryg. TAK :-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
308	Super sted at komme, både som indlagt og til undersøgelse.	I meget høj grad
325	Jeg blev indlagt i et døgn, men hele familien havde gerne set, at jeg blev et døgn mere, da det nok havde fremmet processen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
334	De computere der opsat virker ikke, og har ikke gjort det længe, det er ikke særlig smart over for det dårlige gående patienter. Der hvor venterummet er der ofte mange mennesker. Det er som "banegård" her, det er for tæt og ikke alle har et helbred før eller efter en operation, som har brug for at se andres dårlighed. Her mangler RM omsorg for den syge og de pårørende. Man sidder midt i en banegård, hvor rengøring, og mange andre flyver forbi. Her burde være mere ro. Selve modtagelsen burde være først for. [Fysiske rammer]	I nogen grad
337	Jeg ønsker, at den undersøgelse, jeg var til, kunne foretages senere på dagen, da jeg har [langt derhen] og skal hjemmefra [i god tid]. Jeg har undersøgt om mulighed for at få en senere tid. [Patientinddragelse]	I høj grad
343	Stor ros til læge NN for at han, på trods af stor travlhed, er nærværende under konsultationen og giver indtryk af at have al tid i verden. Som patient føler man ikke på noget tidspunkt, at han har travlt, eller at patienten bare skal ud ad døren hurtigst muligt. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
355	Synes, ambulatoriet gjorde et godt stykke arbejde. Folk er ikke til at gøre tilpas i dag, de skulle skamme sig.	I høj grad
387	Lægen var ekstremt god til at forklare, og han virkede som om han havde rigtigt god tid, hvilket var rigtigt rart. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
393	Man skulle overveje om de læger, der skærer i patienten, ikke skulle holde sig til det. Min tidligere læge, [], var rigtigt rigtigt dårlig til at snakke med mig efterfølgende, men har lavet et superflot stykke arbejde med hensyn til operationen. Den nye læge, jeg har fået, gav mig nogle forklaringer omkring min sygdom, som jeg ikke har hørt før, og det kunne måske have sparet mig for en del bekymringer om mit videre forløb. Sygeplejerskerne er dem, der har mest kontakt til patienten, og har derfor også en helt anden kommunikation. Dem kunne jeg godt have brugt i mine tidligere besøg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad