

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?
1	Jeg blev indkaldt til [en tid om sommeren] første gang for at få svar på forskellige prøver, troede jeg. Da jeg endelig kom ind til en læge NN, viste det sig, at han intet havde med mit sygdomsområde at gøre. Han beklagede meget og undskyldte på Neurologisk Afdelings vegne, men det var jo selvfølgelig ikke hans fejl. Jeg blev så efterfølgende tilbudt en anden tid [nogle dag senere], men bad selv om at få denne ændret, da jeg havde sølvbryllup på det tidspunkt. Efterfølgende blev jeg tilbudt en afbudstid [ca. to uger senere], hvor jeg fik en rigtig god behandling af den læge NN, som jeg var indkaldt hos. Lægen var meget kompetent og grundig i forløbet.	I høj grad
3	Jeg fik bare at vide, at jeg skulle sætte mig. Ingen fortalte mig, det var en akut tid og derfor en del ventetid. Efter lidt over halvanden time og et tomt venteværelset spørger jeg, om de havde glemmt mig. Nej og først da får jeg fortalt, at sådan var det med en akut tid. Dejligt at få det fortalt på forhånd.	I ringe grad
7	Jeg blev ringet op ca. tre timer før, jeg skulle være der. Hun sagde, at der var lang ventetid, så jeg måtte gerne vente med at møde to timer senere, så var jeg fri for at sidde derinde og vente.. Jeg synes, at det var rigtig dejligt at vente hjemme i de timer frem for at sidde derinde.... Så super god service..	I høj grad
11	At læger og sygeplejersker er forberedt til min konsultation. Har opfølgning en gang årligt og [flere] neuromuskulære sygdomme. Muskelsvindfonden, RCFM og læge er i samarbejde med intensiv, RCV Skejby følger med. [Savner mere opfølgning på symptomer, der er tiltaget og overblik over medicinering for [sygdomme]. Bl.a. større samarbejde med de øvrige implicerede læger.	I ringe grad
15	Jeg var tilsagt forkert bygning.	I ringe grad
16	Hvis man tænker på, at det er demente der møder ind (som ikke har lyst til det), skal der ikke være ventetid. Mener en pårørende. :-).	I meget høj grad
41	Det er altid rart at få at vide, hvis der er ventetid. Jeg har fuld forståelse for, at akutte patienter kommer forrest i køen.	I meget høj grad
56	Det undrer mig, at de ikke vidste, hvem jeg var, da Falck behandleren havde ringet ti minutter, før vi ankom.	I nogen grad
90	Ved det sidste besøg på skleroseklinikken var jeg kun inde og tale med socialrådgiveren.	I meget høj grad
99	God velkomst. Rart at få at vide, at der var lidt ventetid. Så var jeg forberedt!!!	I høj grad
108	Fantastisk service. Det virkede som om, alle ansatte tænkte selv og arbejdede i samme retning.	I meget høj grad
124	Kan kun meddele om gode oplevelser. Alle var meget smilende og hjælpsomme. Der var en dejlig smittende ro hos personalet.	I meget høj grad
129	Det var ok med ventetiden, jeg skulle vente på en bestemt læge.	I meget høj grad
132	Professionel og kompetent modtagelse der gjorde, at jeg følte mig tryk.	I høj grad
137	Den aktuelle læge havde ikke printet det journalmateriale, han ønskede og kæmpede derfor forgæves med printer. Dette burde være gjort i god tid inden fremmødetidspunkt.	I ringe grad
152	Alt er, som det skal være. At en læge bliver forsinket, er naturligt, da de har med mennesker at gøre, og man ikke kan sætte en tidsramme for, hvor lang tid en konsultation vil tage.	I meget høj grad
162	Ingen kommentarer. Meget tilfreds.	I meget høj grad
166	Var meget venlig og smilende og hjælpsom.	I meget høj grad
180	Jeg mødte stor venlighed og nærvær hele vejen gennem forløbet fra ambulancefolk til sidste læge, som viste billeder af min hjerne og forklarede, hvad jeg så.	Ved ikke

182	Ved undersøgelsen hos NN med strøm var der lang ventetid grundet en misforståelse mellem afdelingerne.	I høj grad
189	Kold, ligegyldig og ikke empatisk læge med arrogant attitude. Da jeg fortalte om mine smerter efter biluheld, blev det påpeget, at jeg nok havde en depression.	Slet ikke
193	Mere venlig velkomst. Jeg skulle næsten undskylde for, at jeg kom for tidligt.	I meget høj grad
199	Kan ikke huske, hvordan jeg endte ved Århus.	I høj grad
223	Jeg bliver altid mødt af nogle helt fantastiske søde og rare personer. Man føler sig faktisk helt hjemme.	I høj grad
249	Jeg blev orienteret om, at der ville være en kort forsinkelse.	I meget høj grad
250	Dette svar starter, da jeg sidder hjemme og er ved at forberede mig på at køre til Aarhus. Telefonen ringer om formiddagen. Det er en sekretær, der vil aflyse den tid, jeg havde om eftermiddagen. Jeg bliver stiktosset og skælder den stakkels dame ud. Jeg er sur over, hvordan man kan komme i tanke om at aflyse en tid så tæt på, man skal møde, og jeg havde været nødt til at tage en hel dag fri for overhovedet at kunne møde på den aftalte tid. Sekretæren bliver lidt på over, at jeg skælder sådan ud, men hun lover at se, om hun kan finde en læge, der kan tage mig. Et kvarter efter ringer hun tilbage. Hun har overtalt en læge til at tage mig først på formiddagen. Det er nu omkring middagstid, og jeg er 70 km fra Aarhus Sygehus. Jeg takker dog ja til tiden og må skynde mig som en vild for ikke at komme for sent, hvilket i øvrigt også resulterer i en parkeringsbøde, da jeg ingen tid har til at finde en lovlig parkeringsplads. Denne oplevelse syntes jeg bestemt ikke, man fra sygehusystemet kan være bekendt!!! Ellers var personalet flinke og venlige. Jeg følte dog ikke, jeg var kommet meget længere i mit sygdomsforløb, da jeg forlod sygehuset. Jeg tænkte, om jeg burde have forsøgt at finde behandling af private veje. Er dette virkelig et af verdens bedste sygehusvæsner??? Skuffet!	I ringe grad
261	Meget godt modtaget.	I høj grad
263	Jeg var så heldig at få en tid med kort varsel. Har hele vejen igennem fået en flot og venlig behandling. Ved ventetid blev jeg kontaktet med forklaring. Fin service.	I meget høj grad
265	Det er ok, at der kan opstå situationer, hvor man kommer til at vente i forhold til det tidspunkt, man er indkaldt til, også ca. en time, som i mit tilfælde. Men det ville have været meget bedre, hvis jeg havde fået at vide, at der var forsinkelse og gerne også hvor længe.	I meget høj grad
277	Der var ingen til at modtage mig i receptionen. Flere sygeplejersker gik forbi uden at hjælpe, selv om det var tydeligt, at jeg søgte hjælp. Efter ti minutter hjalp en sygeplejerske mig dog.	I nogen grad
284	Lægen var forberedt på min ankomst, men ikke øvrigt personale. Ved modtagelseskærmen hang et spørgeskema, som jeg blev tilrådet at udfylde (af forbipasserende personale), men det viste sig ikke at være relevant for min undersøgelse. Angiv gerne, hvem skemaet er til eller fjern det. Skemaet er også nævnt på klinikkens hjemmeside.	I nogen grad
302	Tror ikke, jeg kunne have fået en bedre modtagelse, end den jeg fik, følte mig rigtig velkommen.	I meget høj grad
307	Altid smilende og venlig modtagelse af sygeplejersken.	I meget høj grad
308	Var tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
315	Jeg bliver altid godt modtaget og kommer altid ind til tiden.	I meget høj grad
320	Jeg kom ca. 20 minutter før planlagte tid. Derfor ventetiden.	I nogen grad
322	Det er forståeligt, at man ikke bliver tilset af en læge hver gang. Sygeplejerske NN gør det rigtig godt. En kvinde med erfaring og medfølelse. Men de sidste par gange har det være en [anden], og det er bare svært, når man har en kronisk sygdom at sidde over for en ny og dele sine erfaringer med ny medicin, som ikke virker. Dog har jeg fuld forståelse for [at få en anden sygeplejerske], men man åbner bare ikke op på samme måde.	I meget høj grad
327	Dejlig hjertevarm modtagelse.	I meget høj grad
355	Alt var ok herfra, dejligt med varm kaffe.	I meget høj grad
360	Alt ok.	I meget høj grad
363	Det var ok.	I meget høj grad

364	Jeg blev venligt modtaget og henvist til venteværelse. Der var meget kort ventetid.	I meget høj grad
367	Jeg møder altid venlighed både fra sekretær og behandler. I [efteråret] kom jeg en halv time før, lægen kom på gangen, og jeg blev kaldt ind, idet patienter før mig ikke var mødt. Jeg har aldrig haft ventetid på afdelingen.	I meget høj grad
376	Der er ikke personale til at modtage! Der er en skærm, hvor sygesikringskortet scannes!	Ikke relevant for mig
381	Var på forhånd skeptisk ved at møde ind til flere fagpersoner, men min bekymring blev gjort helt til skamme. Alle var utrolig venlige og lydhøre.	I høj grad
382	Ikke handicapvenlige adgangsforhold.	Slet ikke
395	Jeg har ikke specielle uddybende kommentarer, idet jeg blev velmodtaget og taget hånd om.	I 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?
1	Jeg føler ikke der er sammenhæng, i det udrednings forløb jeg har været igennem indtil nu. Det hele virker tilfældigt, og det har været vidt forskellige personer, som jeg har været i kontakt med de seks gange, jeg har været til forskellig undersøgelse.	Ikke relevant for mig
3	Jeg blev sendt til MR-scanning og fik ikke oplyst, hvad der skulle ske efter det. Jeg fik blot besked på at gå til egen læge, da mit blodtryk var temmelig højt.	Ved ikke
7	Jeg havde først været hos en læge NN i [andet bynavn], og han mente, at der skulle dygtigere folk til at se på mig, da det var store alvorlige ting, der gør, at min dagligdag ikke er til at holde ud, så han henviste mig til jer her i Århus. Min mor var med begge steder, da jeg har brug for ledsager, da jeg ikke husker ret godt siden ulykken [for nogle år siden]. Vi blev taget godt imod af det første personale, vi mødte, de var meget hjælpsomme. Men da den læge NN, vi skulle ind til, kom, tænkte vi begge: "Åh nej, det her bliver et trøls møde." For det første kunne ingen af os høre, hvad hun sagde i starten, så jeg undskyldte med, at jeg hørte lidt dårligt, så om hun ikke kunne tale lidt højere. Det var tydeligt, at hun IKKE havde læst min journal, for hun var ikke klar over, at jeg havde brækket [en legemsdel], og heller ikke, at jeg havde en kunstig [legemsdel]. Hun var heller ikke klar over, hvilken medicin jeg fik. Da jeg skulle undersøges, blev min mor sendt ud, hvilket kom helt bag på os begge, da hun er med som ledsager. Jeg blev helt paf, og jeg vidste slet ikke, hvad jeg skulle sige, og det samme gjorde min mor, men hun fik dog sagt, at hun var ledsager, og det kunne vi så se, at lægen NN valgte at overhøre, for hun bad min mor om at gå udenfor. Den undersøgelse jeg fik, med at [lægen] stak mig rundt omkring, var blevet gjort tidligere af tre andre læger på et tidligere tidspunkt. Hun var slet ikke lydhør, når jeg fortalte om de problemer, jeg havde/har. Jeg skulle ned og have taget en blodprøve bagefter, og de var meget forvirrede, da disse prøver allerede var bestilt af en anden. Jeg sagde, at så måtte de jo bare tage en prøve og give svaret til dem begge. Jeg ved stadig ikke, hvad meningen, med at jeg var til undersøgelse hos hende, er. Jeg ved bare, at der intet er sket, og jeg ved ikke, om der skal ske noget. Det er min egen læge, der sørger for at sende mig til diverse undersøgelser, men lige præcis denne her undersøgelse er dog det værste, jeg har været med til, og den [undersøgelse som] jeg er mest skuffet over. Det er i forvejen rigtig hårdt at være til så mange undersøgelser, som jeg har været til siden min ulykke, når man så støder på sådan en, som en anden kollega til hende betragter hende som værende rigtig god og dygtig, så tør jeg bestemt ikke møde flere læger NN i min fremtid, desværre.	Slet ikke
12	Eneste problem er, at der ikke er parløb mellem de forskellige regioner. Den ene region kan ikke se, hvad der er sket i en anden. En tåbelig praksis der burde være mere fokus på.	I høj grad
16	Når man er dement, må personalet gerne give oprigtige oplysninger til den demente, altså, hvad der sker i det lange løb, og hvor det ender. Så det ikke er den pårørende, der står med det ansvar. For det er ikke nemt.	I nogen grad
41	Information om ventetid. Jeg var indkaldt til en times undersøgelse og endte med at være ni timer på afdelingen. Først tre-fire timers ventetid på skanning og derefter tilsvarende ventetid på svar på skanning i et venteværelse, hvor den gennemsnitlige prognose ikke var god. Det var en ubehagelig tid, som jeg kom heldigt ud af. Det kunne sikkert ikke gøres hurtigere, men information om rækkefølge og ventetid hjælper meget.	I høj grad
44	JEG har ikke på noget tidspunkt manglet information ved mine besøg.	I høj grad
54	Manglede svar på bivirkninger ved medicin. Blev meget overrasket over dette.	I høj grad
60	OK besøg.	I meget høj grad

67	Ved hvert besøg var det en anden læge, det var for dårligt. Det vil være godt med samme læge, eller den læge man har god kontakt til, med mere viden med ens sygdom. Det er træls, at man skal fortælle forfra om sin sygdom igen og igen, når der kommer andre læge hver gang.	I ringe grad
82	Da jeg har talebesvær efter en hjerneblødning, havde det været rart med en læge, der bedre forstår at kommunikere med en afasiramt. Det var som om, at fordi han ikke kunne forstå mig, så var der ingen problemer, og interessen forsvandt for det, jeg forsøgte at forklare. Det havde også været dejligt med en læge, der kan holde sine ben i ro, og ikke virker som om, det bare er et møde, der skal overstås.	I ringe grad
99	Kunne godt have brugt et telefonnummer/mailadresse til lægen, der undersøgte mig, da min medicindosering stadig ikke fungerer optimalt.	I høj grad
132	Man besluttede, at jeg ikke skulle have de pjecer, der omhandler TCI, da man vurderede, at det kunne være aura migræne. Da jeg endnu ikke har klarhed over, hvad det er, der har ramt mig, ville jeg gerne have haft muligheden for at læse om de tilstande, det eventuelt kunne være, så jeg havde noget at forholde mig til.	I høj grad
136	Jeg var til behandling med medicin, som jeg har fået i [mange år], så jeg havde ikke brug for information.	I meget høj grad
137	Jeg følte, at der stort set ikke blev lyttet til mig som patient, og derudover følte jeg, at mine skader og smerter blev bagatelliseret. Jeg fik slet ikke den hjælp eller information, jeg havde behov for. Samtalen medførte, at jeg forlod konsultationen i mere forvirret og nedtrykt tilstand, end jeg var, da jeg mødte frem.	Slet ikke
142	Jeg synes undersøgelsen varierede en del fra, hvad jeg var forhåndsinformet om. Havde fået at vide, hvilke undersøgelser jeg skulle igennem, men undervejs blev flere undersøgelser droppet. Efterfølgende er jeg blevet indkaldt til disse, hvilket havde været rart at få klaret samtidig. Ved anden undersøgelse skulle der igen udfyldes medicinskema. Ved ankomst blev der spurgt, om dette var udfyldt, hvilket jeg bekræftede. Ved undersøgelsen spurgte lægen kun, om der var ændringer siden sidste undersøgelse, hvilket jeg kunne svare nej til. Det ville have været nemmere, hvis sygehuset havde indhentet disse oplysninger via digitale systemer. Utroligt, hvis dette ikke er muligt i 2017.	I nogen grad
180	Jeg kunne ikke få klar besked om, hvornår hjerteflimmermaskinens udsagn var klare, og det er lidt frustrerende, da jeg skal ud at rejse og lave aftaler om forsikringens accept af gyldighed. Derfor må jeg købe billet uden denne viden, [hvilket er] lidt uhyggeligt.	I meget høj grad
191	Jeg vil gerne tages alvorligt. Der var rigtig dårlig kemi med lægen, og jeg tvivler på, om han fik det hele med.	Slet ikke
193	Sur sygeplejerske NN! Jeg skulle undskyldte hele tiden. Hun himlede med øjnene hele tiden. Det var første gang, jeg skulle have medicin og lægesamtale samtidig. Jeg blev nærmest skældt ud, da jeg spurgte til forløbet af dagen. Jeg har aldrig oplevet noget lignende på den afdeling.	Slet ikke
214	Manglede en snak om forløbets varighed, hvor lang tid ville der gå fra udredningen blev sat i gang, til jeg ville komme til en status samtale igen.	I nogen grad
229	Lægen kunne ikke give konkrete anvisninger på, hvordan jeg fik ændret/ fortsat kunne leve med mine vanskeligheder, [lægen kunne] heller ikke henvise til andre personer som kunne.	I nogen grad
242	Jeg fik [i efteråret om aftenen] at vide efter scanning, at jeg havde haft en mindre blodprop i hjernen. Jeg og min datter så det skadede område på scanningsbillede. Lægen bekræftede senere, at det forholdte sig sådan. [Dagen efter] ved udskrivning [om eftermiddagen] får jeg af anden læge at vide, at jeg har haft TO blodpropper. Det gør mig meget bange, og jeg har, synes jeg, ikke fået nogen god forklaring på forskellen på en og to. Det har jeg brugt rigtig meget tid på. [Jeg har] spurgt til det og må jo slå mig til tals med, at der ikke er nogen forklaring.	I nogen grad
249	Der var tale om et rutinetjek i forbindelse med et forsøg.	I meget høj grad
252	Jeg kunne godt bruge information om den test, jeg får lavet hver gang, er dårligere eller bedre [end sidst]. Testen laves, inden jeg får medicin ca. hver fjerde uge.	I høj grad
263	Jeg ved ikke, om der mangles information. Det er jo svært ved sygdom, både selv at få spurgt, huske det hele samt for personale at vide, hvad der egentlig er brug for. Jeg er meget tilfreds med min behandling og forklaring.	I meget høj grad
284	Før konsultationen ringede jeg til afdelingen med spørgsmål om undersøgelsens art. Jeg oplyste mit personnummer og fik oplyst, at det var en neurologisk undersøgelse. Det viste sig i stedet "kun" at være en lægesamtale. Tydeligere information i indkaldelsesbrevet vil være godt, her henviser I nemlig til hjemmesiden, hvor der er information om neurologisk undersøgelse. Det fremgik ikke klart af indkaldelsesbrev og telefonopringning, om visitation til behandlingssted var sket forud for konsultationen, eller om den skulle ske på baggrund af konsultationen. Bedre information vil mindske mulighed for forvirring. Jeg mangler information om ventetid for videre forløb og overblik over forløbets opbygning/omfang. Det blev beskrevet mundtligt, men jeg har ikke kunnet finde skriftlig information om dette, kun om behandlingens teori.	I nogen grad

308	Pt går jeg til "TRÆNING" []. Her kan jeg nok stille spørgsmål, hvis der kommer nogen.	I nogen grad
320	Nej ikke pt.	I nogen grad
360	Alt ok.	I meget høj grad
381	Reagerede på at blive indkaldt til teammøde uden at vide, hvem der havde foranstaltet mødet, og hvad det i det hele taget drejede sig om. Ringede til Neurologisk Ambulatorium og fik venlig besvarelse på mine spørgsmål.	I meget høj grad
395	Intet at tilføje.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
15	Kun at jeg var indkaldt til den forkerte bygning.	I høj grad
30	Afdelingen var vist på vej til møde, så havde en opfattelse af, at jeg var glemt.	I høj grad
111	Forskellige informationer på receptmedicin, hvilket medførte køb af dyr Xarelto 15mg til 13-1400,00 kr. Øv, øv, skulle have været 20mg. Kunne ikke tilbagelevere.	I meget høj grad
180	Det var måske en fra personalet, der skulle tage blodprøver, som klumrede noget i det, så jeg fik store blå mærker. Men [det er] småting. Personen blev ved for længe ved samme arm, og det var mig, der foreslog at prøve den anden arm.	I meget høj grad
182	Fejl i aftale mellem Smerteklinik og Neurologisk Afdeling medførte ventetid. Personalet gjorde efter opdagelse af fejl, hvad der stod i deres magt for, at generne ikke skulle blive større. []	I nogen grad
191	Jeg vil tages alvorligt. Jeg har nu været sygemeldt i halvandet år pga. manglende/ukoordineret indsats. Et faktum, som ikke bliver taget hensyn til. Samtidig har jeg ikke indtryk af, at lægen overhovedet har hørt efter.	Slet ikke
250	Min tid blev aflyst kort tid før, jeg skulle møde, som beskrevet før.	I ringe grad
371	Skulle være med i [et] forsøg, og havde telefonisk fortalt hvilken medicin jeg tager. Alligevel opdager jeg selv ved gennemlæsning af forsøgets vilkår, at jeg netop tager den medicin man ikke må tage. Besøget var dermed spildt tid.	I ringe grad
382	Der var ikke afsat tid til forundersøgelse, men kun en kontroltid, så ikke tid nok.	Slet ikke

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?
1	Synes ikke, der er nogen sammenhæng. Jeg fornemmer, at man ikke rigtig ved, hvad man skal stille op med mit tilfælde. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
7	Sørge for, at den læge NN i det mindste har læst ens journal, når jeg nu jeg har kørt [langt væk fra] og min ledsager [ligeså]. Sørge for, at man som patient ved hvad formålet samt resultater er, når man har været til en undersøgelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
11	Der mangler tid til patienterne, overblik og bedre udredning fra læger og sygeplejerske. Oplever, at der hver gang ikke er tid sat af til behandle og hjælpe! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke

44	Ok.	I høj grad
54	Psykiater tog mig seriøst. Bivirkninger ved medicin skulle være bedre forklaret, var mangelfuldt. Mere konkret i forhold til diagnose. Hurtigere specialistbehandling. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
67	Telefontiden er kort og meget tit optaget. Vigtigt, at det er samme læge under hele behandlingsperioden. Få mere viden om den medicin, patienterne får. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I ringe grad
80	Jeg kan desværre ikke huske navnet på den læge, der foretog en rygmarvsprøve på mig, men jeg er ham meget taknemmelig for hans tålmodighed med mig og den tid, han brugte på at foretage prøven. En prøve, som jeg var meget nervøs for at få foretaget. Det var der heldigvis ingen grund til, for lægen var så dygtig, at jeg næsten ikke mærkede noget. Jeg håber, at der er mulighed for at fortælle ham det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
82	Savner min gamle læge NN, som viste en fantastisk interesse, men ellers et rart og altid venlig personale. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
84	Fik ved ambulatoriet at vide, at der skulle foretages en MR-scanning. Da henvisningen til denne ikke var dukket op efter to uger, henvendte vi os til ambulatoriet, og det viste sig så, at der var sket en fejl. Derefter kom der så en henvisning efter én uge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
99	Er lige sendt fra anden by til Aarhus. Og det er forløbet i anden by, der har været meget langstrakt og uden sammenhæng. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
108	Alle, lige fra sosu til overlæge, var med i projekt "mig". Følte mig i meget trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
124	Personalet virker bare så topprofessionelle og samtidig menneskelige og empatiske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
125	Jeg synes, jeg fik en god og rigtig fin behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
132	Det var en rigtig god oplevelse at komme på jeres afdeling. Jeg følte mig tryk fra start til slut, også efterfølgende, hvor der blev ringet for at høre, hvordan jeg havde det efter nogle dage. Jeg har dog efterfølgende intet hørt fra afdelingen, udover et svar i e-boks om, at mit Holter-svar viste normale forhold, og at jeg derfor skal fortsætte med den blodfortyndende behandling. Så sidder jeg tilbage med spørgsmål som: Har det været en blodprop, eller tænker I stadig, at det er Aura-migræne? Og hvad med de eftervirkninger jeg har? Der ville det have været rart at blive kontakttet af en læge, men jeg ringer selv til afdelingen i morgen for at høre nærmere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
136	Det er altid rart at komme på Skleroseklinikken på Aarhus Universitetshospital, hvor både sygeplejersker og sekretærer kender mig. Der er altid en god og hyggelig stemning, hvor der er plads til både sjov og smalltalk. Personalet er fagligt dygtige, og de tager sig altid tid til at lytte og rådgive, når jeg har brug for det. Personalet er ligeledes meget omsorgsfulde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
137	Der var trods flere henvendelser til personalet ingen, der påtog sig koordineringen trods den alvorlige tilstand. Jeg var trods alvorlige skader nød til selv at koordinere og påpege manglende undersøgelser og journalfejl. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
141	De kunne fortælle mig hvad lammelsen kunne skyldes, når scanningen viste det ikke var en blodprop. Hverken jeg eller min praktiserende læge fik nogen besked om hvad lammelsen skyldes. [Kommunikation og information]	Slet ikke
142	Sikre, at ALLE undersøgelser foretages i et samlet forløb, så man ikke skal bruge flere dage på undersøgelser. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
162	Jeg blev taget godt imod. Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
164	Mit forløb startede på andet sygehus []. Et forløb ofte præget af læger, der ikke havde sat sig ind i forløbet, virkede uforberedte (skulle lede rundt i journalen flere gange) og mødte forskellige læger ved hvert besøg. Når der blev aftalt, at sygehuset/sekretærer ville ringe tilbage blev aftalerne ikke overholdt. Dette oplevet flere gange. Blev overflyttet til Aarhus og har her været tre gange. Mere positivt og godt indtryk (indtil videre), men et forslag er at indføre kontaktlægefunktion, så man som patient ikke skal forholde sig til en ny læge hver gang. Det må kunne planlægges til større glæde for patienterne, og måske endda også for lægerne :-). [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad

170	God behandling hele vejen.	I meget høj grad
180	Jeg var forbavset over, hvor flot teamarbejdet fungerede. Det virkede som om der var en koordinator, som fulgte mig fra sted til sted og sørgede for at MR-scanneren var i gang, så der ikke blev kø, fordi hun kunne jonglere rundt med folk mellem de forskellige undersøgelser, så der var forbavsende korte pauser. Jeg fik også aftensmad, da jeg til sidst skulle vente lidt på resultatet. Jeg tror ikke det kunne have fungeret bedre, og jeg følte mig velkommen alle steder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
185	Der var god tid til de to undersøgelser, jeg har været til. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
191	Der er ikke gjort noget i et år. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
193	Har altid været meget tryk og glad for at komme på Skleroseklinikken. Alle har hjulpet og været venlige lige indtil jeg mødte sygeplejerske NN. Mage til dårlig opførsel har jeg aldrig set før! Blev mødt med nedladende kommentar om, at jeg var i dårlig form, da jeg fik målt blodtryk, hvor jeg fortalte, at jeg lige havde løbet nede fra BY-Lab? Det er jo ikke lige noget man måler der! Da jeg havde fået lagt drop sagde jeg, at den sved i hånden, hvilket resulterede i, at hun hev i droppet fra side til side, mens det sad i min hånd! Hvorefter hun sagde "Så! Nu er det i orden". Hvem finder på sådan noget? Jeg havde i forvejen fået en tid til lægesamtale under behandlingen. Da der var gået 45 minutter efter den tid, spurgte jeg om hun vidste, hvornår jeg kom til? Hun svarede, at jeg da sandelig ikke kunne forvente at komme ind til en aftalt tid når jeg nu fik medicin! Jeg havde bare at vente til lægen fik tid! Som først var en time efter behandlingen sluttede! Det kunne der godt have været informeret om før! Hvis hun nogensinde bliver sat på til min behandling, kræver jeg en anden sygeplejerske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
210	Forventet tidsplan blev ikke fulgt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
214	Det ville være dejligt, hvis personalet hilste på en, når de kom forbi, når man sad som den første i ambulatoriet. Den læge, der var ansvarlig for min undersøgelse, havde sat sig godt ind i min sag. Jeg manglede klart et overblik over tidsperspektivet i den proces, der blev sat i gang. Har endnu ikke fået indkaldelse til undersøgelsen for et eventuelt for lavt blodtryk. Er det mon bestilt eller ej? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
223	Jeg har intet at klage over. Dog er jeg ked af at se, hvor travlt personalet har. Det er lidt trist. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
237	Jeg synes, at det var en lang dag fra ankomst [om formiddagen] til afhentning [om eftermiddagen]. [Ventetid]	I ringe grad
242	Flinke og rare sygeplejersker og andet personale. Jeg er glad for, at jeg er kommet med i [forskningsprojekt]. Jeg ville gerne have haft en mere præcis diagnose. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
249	Intet at bemærke, alt var ok.	I meget høj grad
250	De forskellige læger burde tale bedre sammen, så man ikke skal forklare og undersøges for de samme ting. Desuden går der alt for lang tid mellem hvert besøg. Ikke effektivt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
262	Har kun roser at sende til den afdeling. Kompetente læger og sygeplejersker! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
263	Jeg fik en hurtig, god og venlig behandling med fin forklaring af en sympatisk, smilende ung mand. Faktisk en god oplevelse, hvis man kan kalde sygdom det. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
277	Min første læge [er ikke ansat mere], og der gik over et halvt år, før jeg blev kaldt ind til en ny samtale for at skubbe processen videre. De var egentlig ganske frustrerende. Den nye læge virker dog både mere kvalificeret og engageret. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
283	Godt forløb.	I meget høj grad
284	[] Samtalen var med en lyttende og empatisk læge, og jeg fik oplevelsen af at blive set/hørt. Jeg savnede skriftligt materiale om smerteklinikkens tilbud. Det blev beskrevet mundtligt og var svært at få overblik over/huske. Jeg fik link til en hjemmeside om smerter, men jeg har ikke kunnet finde info om nærmere struktur/opbygning af behandlingsforløbet. Jeg har ikke fået info om, hvor lang ventetiden er, og savner overblik over det videre forløb. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

289	Det hele fungerer super tilfredsstillende på klinikken/ambulatoriet. Alle medarbejdere er dygtige, kompetente og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
302	De gjorde det til en samlet god dag for mig.	I meget høj grad
304	Ambulatoriet er altid opdateret og bekendt med mit sygdomsforløb, hvilket er meget betryggende. Herudover er det altid det samme personale, som tilser mig. Tak for det :-). [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
308	Ikke noget at sætte på personalet.	I nogen grad
310	Jeg håber, at der kommer mere forskning i og viden om hovedpine efter operationer. Jeg vil samtidig gerne understrege, at min medicinering har gjort en lille forskel til det bedre, idet smerten er reduceret en smule, og idet jeg sover bedre. Derfor føler jeg mig mere veloplagt, hvilket jeg er meget begejstret for. Så mange tak for det! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
316	NN var meget professionel og dygtig til at forklare. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
338	Var til montrose inden mr-scanning, og blev henvist til blodprøver, men ikke alle relevante blev taget [i betragtning] eller var der henvist til. Medførte et ekstra besøg på laboratoriet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
354	Alt for lang ventetid. Lidt ærgerligt at man ikke kan lave de to undersøgelser på samme dag, som de krævede af mig. Men går ud fra der er en god grund til det. Måske medicinsk eller adgang til apparater? [Ventetid]	I høj grad
355	Følte mig tryk og afslappet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
360	Alt ok.	I meget høj grad
364	Det er virkelig rart, at jeg altid bliver behandlet af samme læge. Jeg har god kontakt og tillid til min læge. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
375	Der var ingen ventetid, da NN var inde i [efteråret], men det var der, da han var inde for undersøgelse angående et anfald med krampes. Han ventede over en time, og det er ikke godt nok. [Ventetid]	I høj grad
381	Det at blive mødt med stor venlighed og interesse betyder utroligt meget. Mine udtaleproblemer blev der "taget hånd om", og jeg har allerede haft besøg af talepædagog. Har svært ved at se, at ambulatoriet kunne gøre det bedre med det forløb min sygdom har. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
382	Tjekke kalenderen for at se om der er afsat korrekt tid. For en smertepatient er det ikke omkostningsfrit at møde forgæves op. For mit vedkommende kostede det tre ugers forværring i min tilstand herunder tre nætter med stort set ingen søvn pga. kraftige smerter som følge af køreturen. Først en aflyst tid. Dernæst for lidt afsat tid. Indtil videre er der gået fem måneder fra min henvisning er modtaget, til jeg kommer til samtale. Og der er højest sandsynligt også ventetid herefter, hvilket jeg har stor forståelse for. Men når man har ondt og bare ligger i sin seng og venter (16 måneder nu), så kan tiden føles meget lang. Det vil være rigtig dejligt med konkrete datoer for behandling at se frem til i stedet for usikkerhed. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke
395	Jeg kan kun sige I gør det godt.	I meget høj grad