

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Medicinsk enhed
Regionsrygcenter
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	90
Besvarelser fra patienter:	48
Afsnittets svarprocent:	53%

Rapportering

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

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

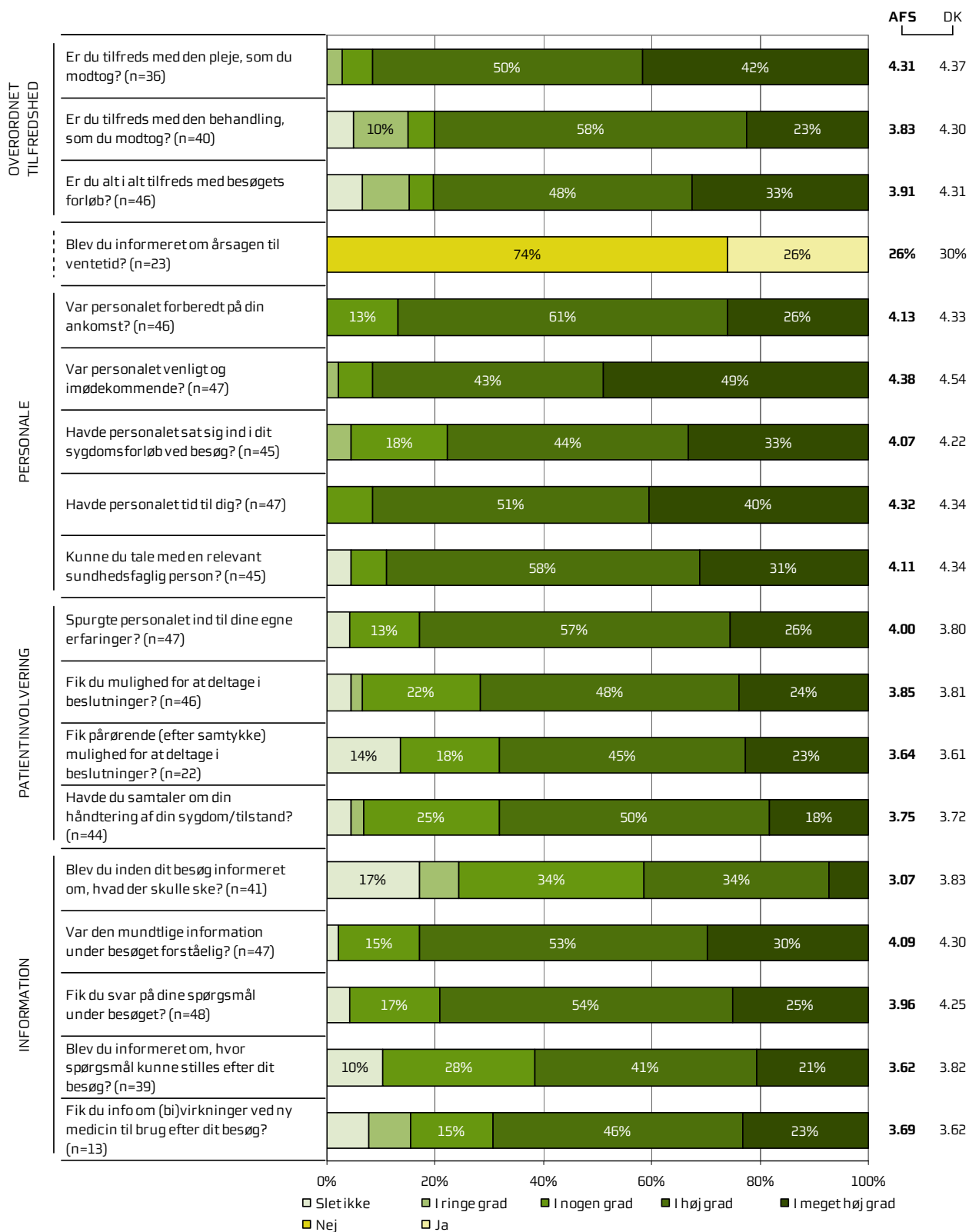
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

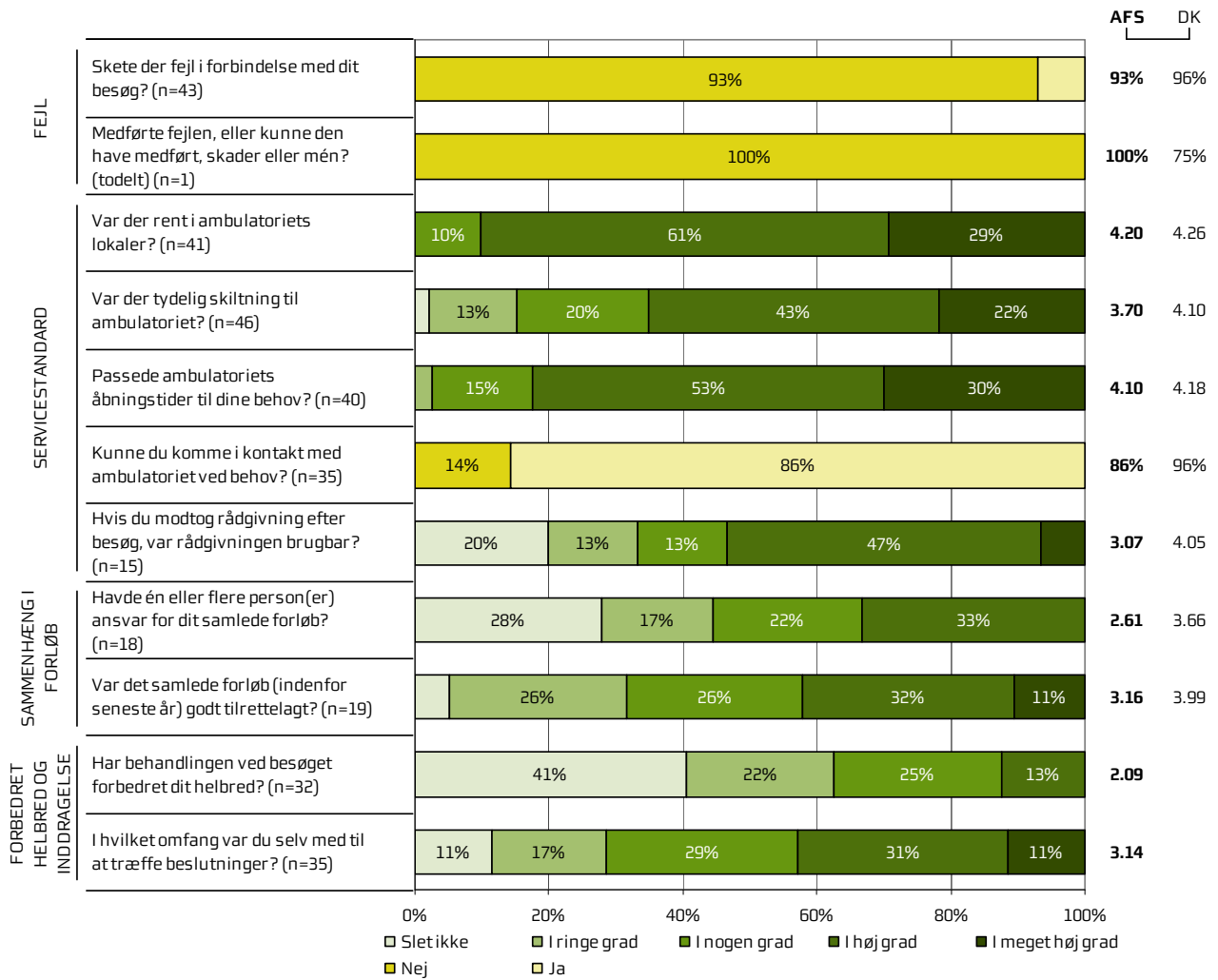
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

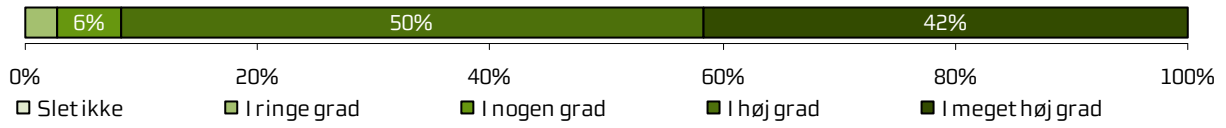
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

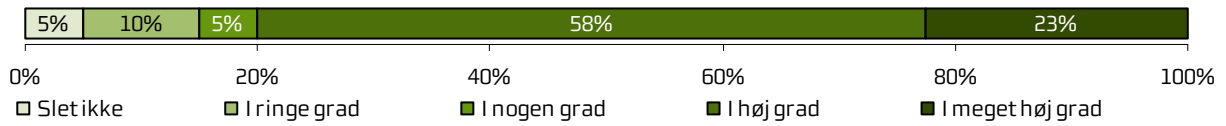
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

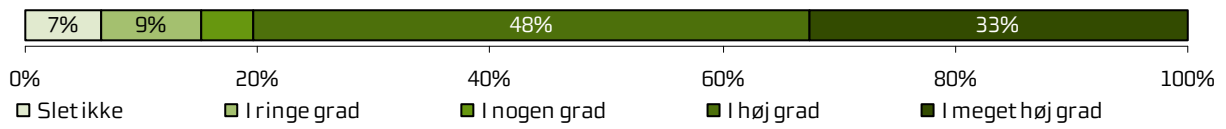
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=36)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=40)



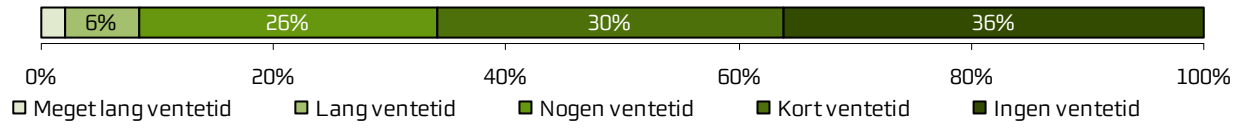
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=46)



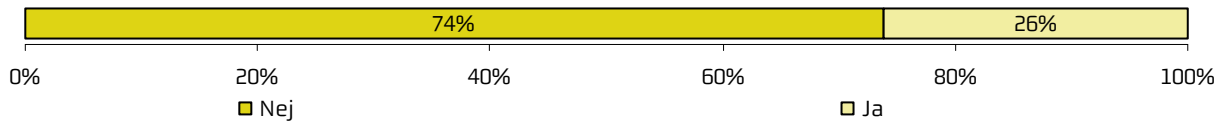
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,31		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,82		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	3,91		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=47)



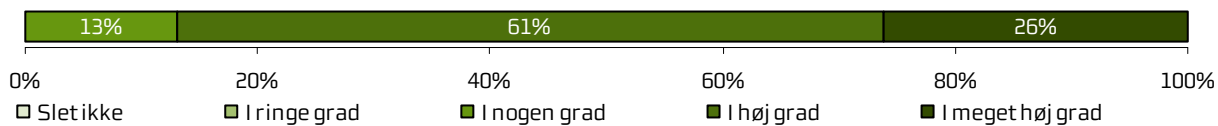
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=23)



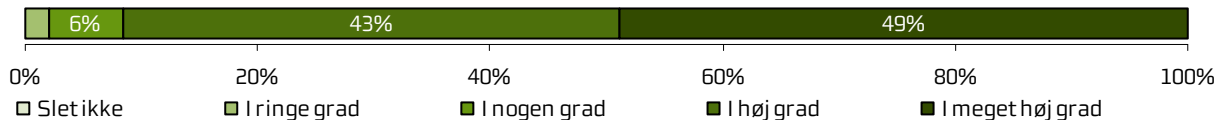
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,91		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		26 %	30 %	

Personale

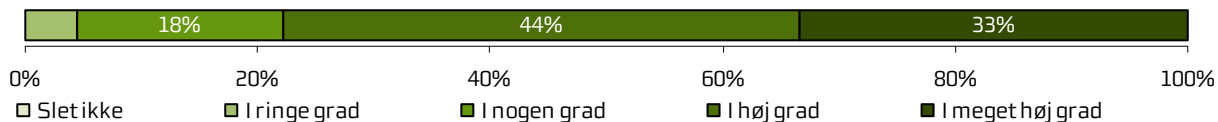
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=46)



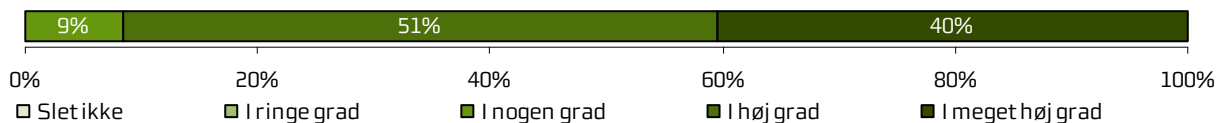
Var personalet venligt og imødekommende? (n=47)



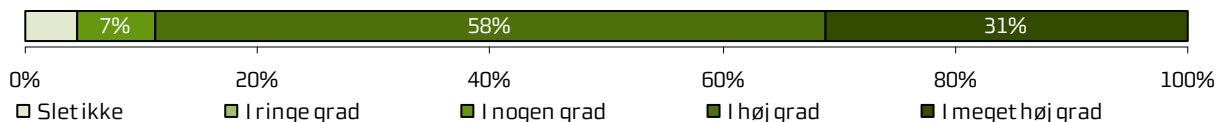
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=45)



Havde personalet tid til dig? (n=47)



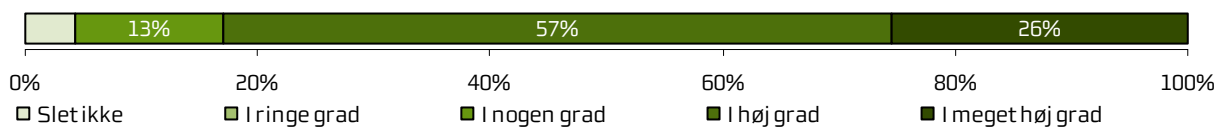
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=45)



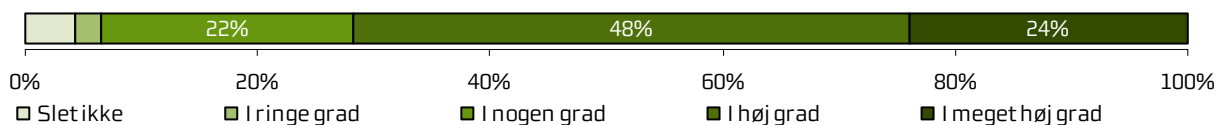
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,13		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,38		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,07		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,32		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,11		4,34	

Patientinvolvering

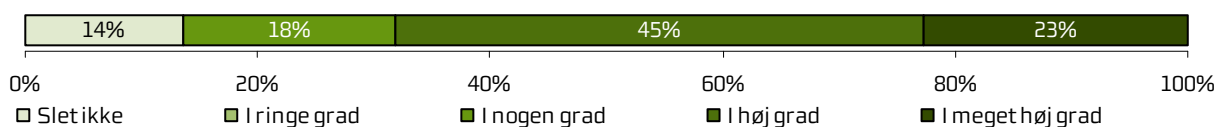
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=47)



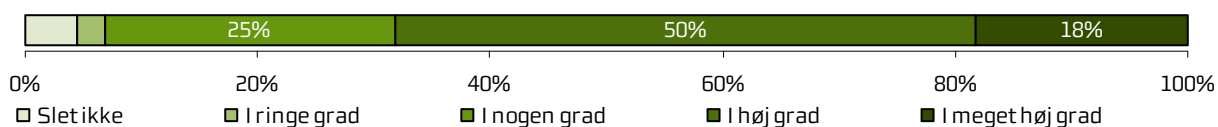
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=46)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=22)



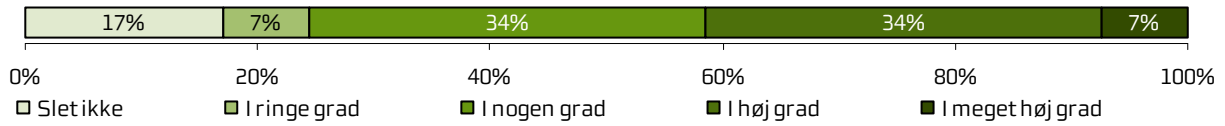
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=44)



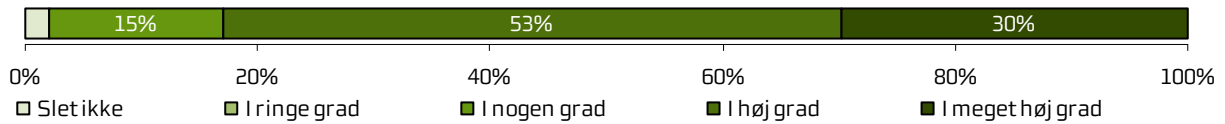
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,85		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,64		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,75		3,72	

Information

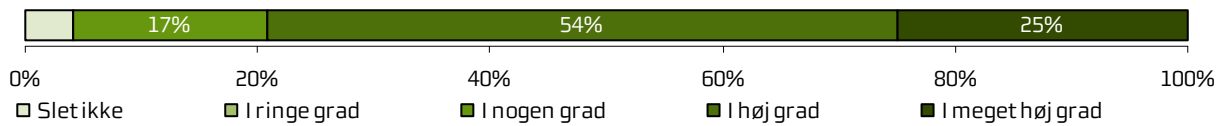
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=41)



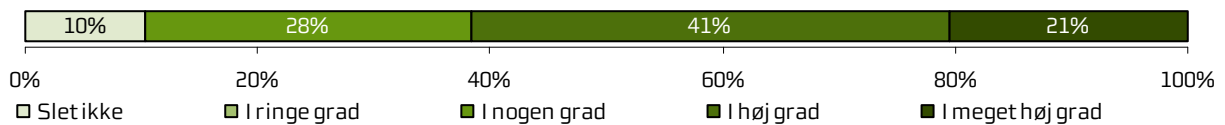
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=47)



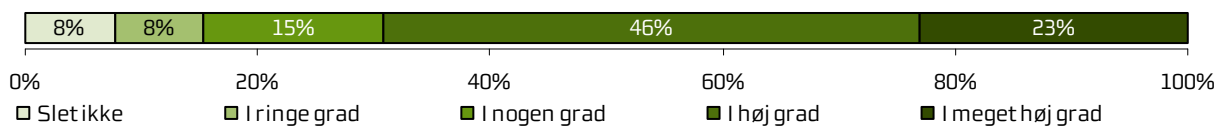
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=48)








Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=39)



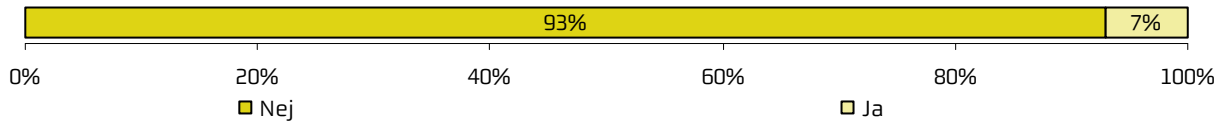
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=13)



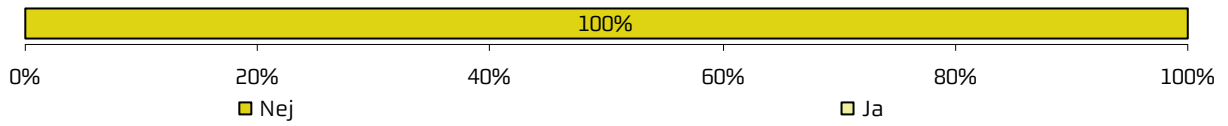
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,07		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,09		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	3,96		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,62		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,69		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=43)



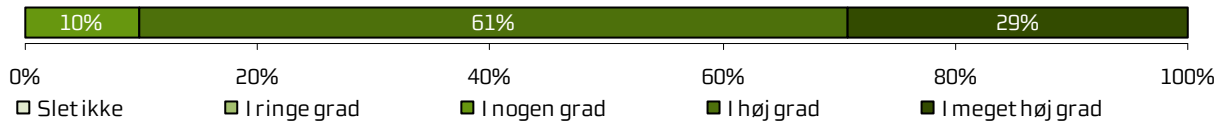
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



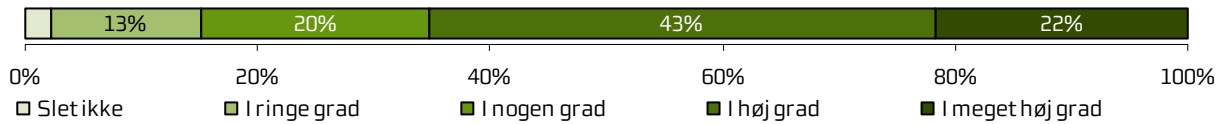
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		93 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

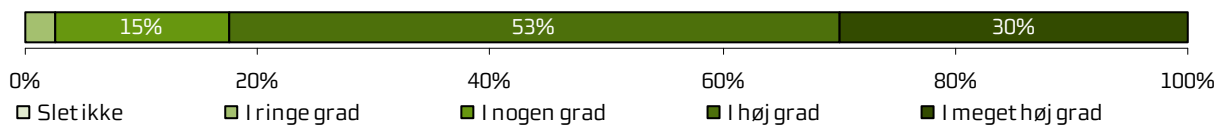
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=41)



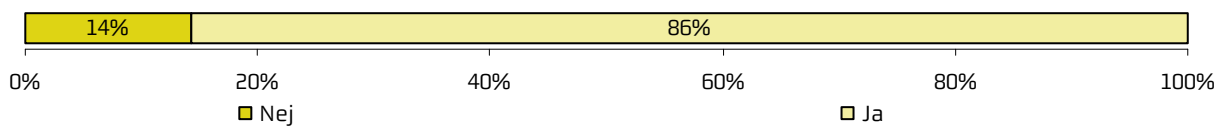
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=46)



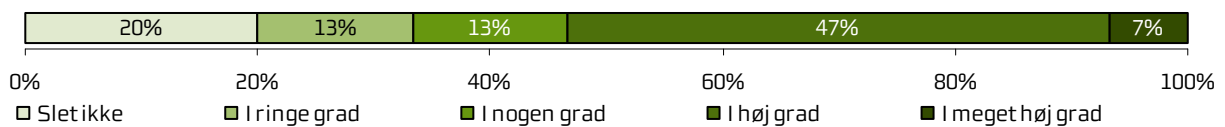
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=40)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=35)



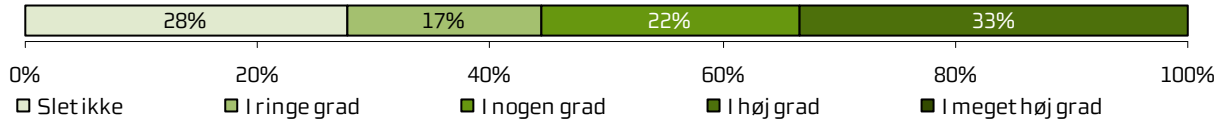
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=15)



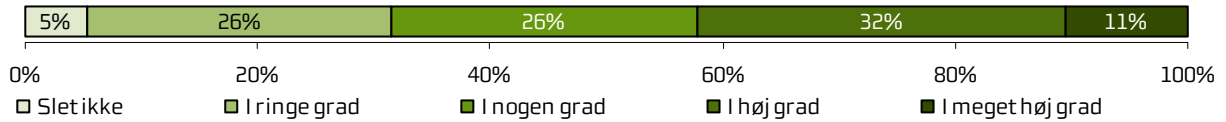
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,2		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,7		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,1		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		86 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,07		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=18)



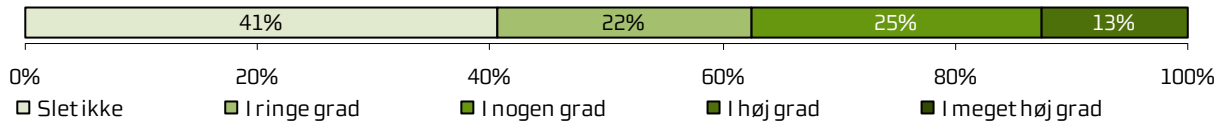
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=19)



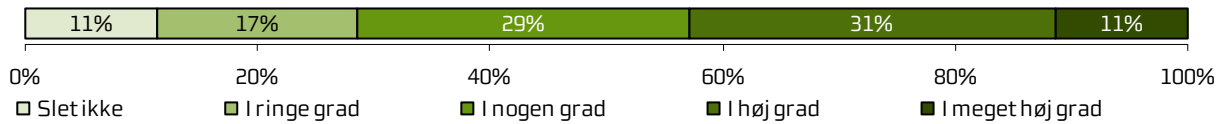
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	2,61		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,16		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=32)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=35)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	2,09			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,14			

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

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

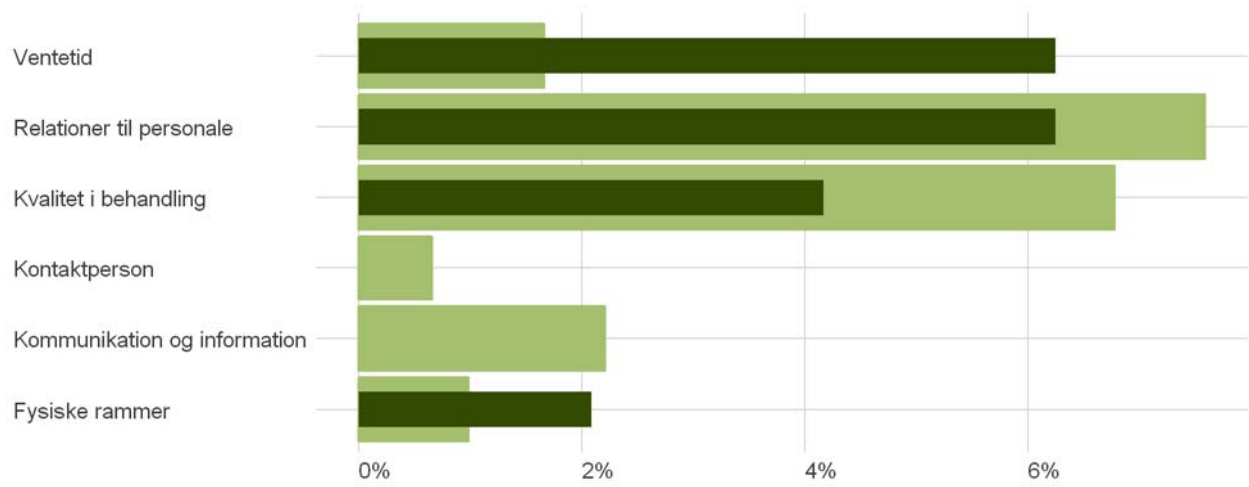
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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




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

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










Medicinsk enhed

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

ID	Kommentarer - Medicinsk enhed	Var personalet forberedt på din ankomst?
 17	Mødte før tid. Kom ind før tid :) (Glad mand).	I høj grad
 18	Fin modtagelse. Vandet var godt, men kaffen ringe :-).	I meget høj grad
 8	Sur sekretær ved modtagelsen, fysioterapeut mindre oplagt, men god og dygtig læge. Alt for lang ventetid efter henvisningen til jeg fik tiden, hvilket har forsinket min genoptræning med måneder, hvilket har kostet mig mit job :-{.	I nogen grad

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

ID	Kommentarer - Medicinsk enhed	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	Fik ikke medicin.	I høj grad
 7	Havde fået en tid til for-forundersøgelse (var tilmeldt afbudslisten). Måtte selv ringe og fik tilfældigvis en tid, dagen efter (minus 14 dage).	I høj grad
 8	Jeg syntes ikke helt fysioterapeuten var professionel nok. Lægen kunne heldigvis forklare og anerkende de symptomer jeg havde, hvilket hun tydeligvis ikke havde erfaring nok i :-[.	I høj grad
 15	Det virker ret provokerende på mig at skulle udfylde et evalueringsskema, før min læge har modtaget besked fra klinikken. Jeg har ringet og fået at vide, at der kan gå to måneder, før der kommer besked fra jer! Ikke tilfredsstillende.	I høj grad
 13	Havde forventet samtale med læge (fremgik ikke af indkaldelsen, hvem jeg skulle tale med), så nu skal jeg vente tre måneder på at komme til samtale. I forvejen har jeg ventet fire til fem efter henvisning til første besøg.	I meget høj grad
 22	Jeg forventede at tale med en læge, men det var en fysioterapeut. Hun var dog meget kompetent.	I meget høj grad
 21	Fik et kort hvor jeg kunne ringe mellem kl. ti og tolv i ca. tre måneder, men det virker [ikke]. Venter en time som nummer et uden at komme igennem.	Ved ikke

Medicinsk enhed

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Medicinsk enhed	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2	Jeg blev lovet at få min undersøgelse tilsendt til min egen læge i løbet af en uge, da jeg havde tid hos ham [] ugen efter. Men måtte selv rykke efter det. Ikke særligt professionelt personale.	Ja
9	Der var flere fejl i min journal, hvorved jeg ringede til Medicinsk Rygcenter, hvor jeg talte med NN, som var meget sur og modbydelig. Hun endte med at afbryde forbindelsen, og det må da siges at være uforskammet og umodent at gøre over for patienter. Men jeg ringede op igen et stykke tid efter og snakkede med en anden, som undskyldte, men hvad kan jeg bruge det til. Jeg håber virkelig ikke, at jeg nogensinde skal til Silkeborg sygehus igen. Nu håber jeg selvfølgelig ikke, at det får nogle følger, at man på hospitalet har lavet/skrevet forkerte oplysninger ned, men sikke rod man laver og ikke er villig til at lave om, da man jo er lægesekretær og ikke laver fejl når man arbejder på hospitalet. Så jeg håber bare, at jeg ikke skal opleve det igen. Vil helt sikkert prøve at komme på et andet hospital, hvis jeg skal undersøges igen. Angående fysioterapeuten. Jeg er bedre hjulpet med den fysioterapeut jeg har, end hende jeg var nede hos. Troede faktisk også, at det var en læge man kom ind til. Behøver jo ikke vente flere uger på at komme til en fysioterapeut, og da slet ikke over 100 km væk, det kan da gøres bedre. Har faktisk ikke modtaget kørselsgodtgørelse endnu, som faktisk også er for to gange, det er lidt over 400 km.? Det kan da gøres bedre.	Ja
12	For lang svartid og måtte selv rykke for svar tre uger efter det ambulante besøg. Er først sendt videre med næste undersøgelse fem uger efter ambulans behandling. Alt for langs sagsbehandling sammenlagt med den fysiske tilstand. Sunhed.dk var ikke opdateret.	Ja
8	Jeg syntes ikke fysioterapeuten var faglig nok, virkede ikke som om hun var orienteret om de gener mine fire diskusprolaps giver mig.	Uoplyst
16	Ja, der var fejl ved angivelsen af datoen, som jeg skulle møde til i ambulatoriet. Men så blev den yderligere udsat en måned frem i kalenderen, men alligevel ringer de op to dage efter, vi får den nye dato, om [at] så kan vi tilfældigt komme dagen efter opkaldet. Ret forvirrende.	Uoplyst
20	[Blev trykket] meget hårdt på mit hoved. Mens jeg skulle vende og dreje det. Havde det meget dårligt i 14 dage derefter.	Uoplyst

Medicinsk enhed

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

ID	Kommentarer - Medicinsk enhed	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
17	Rygpatient. Møbler er MEGET dårlige i venteværelse. [Fysiske rammer]	I høj grad
1	Synes der gik for lang tid fra at blive henvist til røntgen til at få indkaldelse hertil. Først efter to opbringninger fik jeg indkaldelsen. [Ventetid]	I ringe grad
8	Jeg kom heldigvis hurtigt til scanning [på privathospital om sommeren] (da der var ventetid i det offentlige), hvilket ud over alt forventning, var en rigtig god oplevelse :-). Herefter henviste min læge mig til Rygcentret. Her var alt for lang ventetid. Vi måtte rykke efter en hurtig tid. Jeg fik først en tid [i efteråret]. I den tid havde jeg gået med uoverskuelige smerter, og alt træning var aflyst, da det ikke var til at vide, om det ville skade yderligere, og om jeg skulle opereres. I denne tid havde jeg faktisk ingen kompetente læger jeg kunne spørge til råds, da min egen læge ikke har den erfaring med en ryg med [mange skader]. Desuden er der stor risiko for, at skaderne udvikler sig til at blive kroniske uden den rette behandling i tide. Jeg er kommet meget sent i gang med genoptræningen, [] og mine skader er helt klart blevet kroniske, da genoptræningen trods vilje og stædighed kun skrider frem med mikroskopisk fremgang. Jeg er ked af forløbet. Fysioterapeuten på Rygcentret oplevede jeg som hånlige overfor mig. Heldigvis var det en rigtig dygtig læge, som anerkendte mine symptomer og sygemeldte mig straks. Allermest er jeg rigtig ked af, at jeg ikke kom i gang med den rette træning straks. []. [] En rigtig dyr løsning for samfundet :-[[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
12	Ved telefonisk kontakt efterfølgende, hvor der ikke var sket noget, var den person, der besvarede opkaldet, ikke særlig høflig, var lidt ligeglad (det var i hvert fald oplevelsen). [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
7	Efter forundersøgelsen gentog det samme sig, med hensyn til "afbudlisten" hvor jeg fik kortet [mange] dage af ventetiden. Dog skulle jeg også her selv ringe og spørge, og tilfældigvis kunne jeg få en tid [få] dage senere? [Ventetid]	Slet ikke
2	Være der og se efter, hvem der kommer ind.	Uoplyst
6	Jeg er kaldt ud til yderligere undersøgelse i efteråret.	Uoplyst
9	Har skrevet min mening.	Uoplyst
11	Samtale med lægen var en positiv oplevelse, men telefonhenvendelse meget negativ. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
14	Kære alle! Tusind tak for særdeles god behandling. Jeg mærkede virkelig, at jeg var velkommen, og i var særdeles velforberedte på at møde mig.	Uoplyst
18	God tone, afslappet, rolig. Tilfredsstillende. :-)	Uoplyst
20	Meget lang ventetid på resultatet. Fik at vide, at lægen ville ringe ca. 10 til 14 [dage] efter. Har endnu ikke hørt noget ca. fem uger efter. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
21	At de har telefon der virker efter aftalt med læge og fysioterapeut.	Uoplyst

Medicinsk enhed

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

ID	Kommentarer - Medicinsk enhed	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
19	Er blevet sat i [flere] behandlinger hos en fysioterapeut og har nu haft de første [] behandlinger. Så vi får se tiden an!	I meget høj grad
10	Jeg kom, da læge have anvist mig, da MR-skanning viste flere prolaps, og han regnede med, at jeg skulle få at vide, om de evt. kunne fjerne dem. Fik indtryk af, at jeg ikke blev taget alvorligt, og det blev slået hen, som om jeg ikke fejlede noget. Var meget ked af det, da jeg kørte hjem. Fik en tid med læge, for ville have at vide, om det var rigtigt, at der ikke var noget særligt i vejen med ryggen, at nerver var i klemme. Fik det til at lyde som om, der ikke var. Min læge sagde, at der var nerver i klemme op ad min ryg, som ikke havde det godt. Så han forstod ikke den behandling, jeg fik. Havde fået MR-scannet ryg. [Det viste] prolaps. Blev behandlet som om, der ikke blev troet på mig. Skulle undre mig, om jeg skulle opereres. Fik ikke noget at vide.	I nogen grad
7	Nogle af spørgsmålene er vanskelige at svare på, men har gjort det efter bedste overbevisning. Den første tid jeg fik til røntgenundersøgelse var en tro kopi af de tidligere kommentarsvar (det var [andet sygehus]) (minus 14 dage). Den næste tid til scanning var fuldstændig den samme også [på samme andet hospital] (minus 14 dage). Som svar på det sidste spørgsmål, har jeg været indlagt og opereret i ryggen år 2007 og 2008 (diskusprolaps).	Slet ikke
2	Det var nemmere at spørge, når man er der og ikke flere måneder efter. Kan ikke huske alt. Svært at finde stedet.	Uoplyst
3	Fik ingen behandling, kun undersøgelse.	Uoplyst
5	Fik ingen behandling.	Uoplyst
15	Jeg fik anvisninger på, hvad jeg kunne gøre med mine rygproblemer, men tror ikke, det har ændret situationen.	Uoplyst

