

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Medicinsk Enhed
Ambulatorium for Medicinske Ryglidelser Si
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	187
Besvarelser fra patienter:	118
afsnittets svarprocent:	63%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Forskningsenheden for sygemeldte, Medicinsk enhed

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

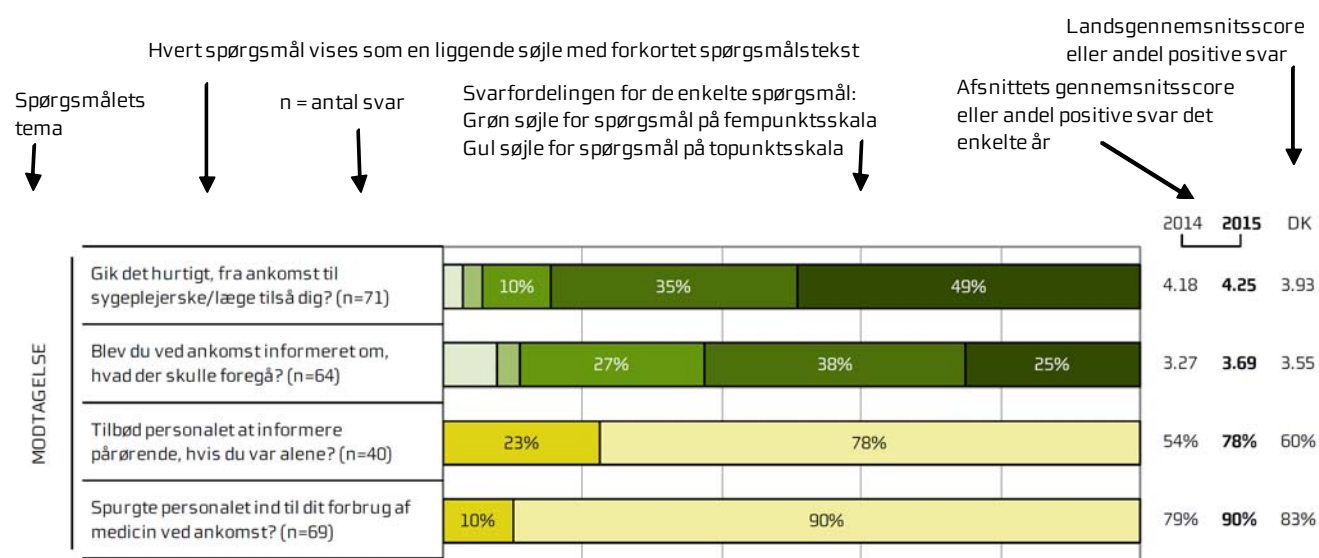
Skala og gennemsnitsscore

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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

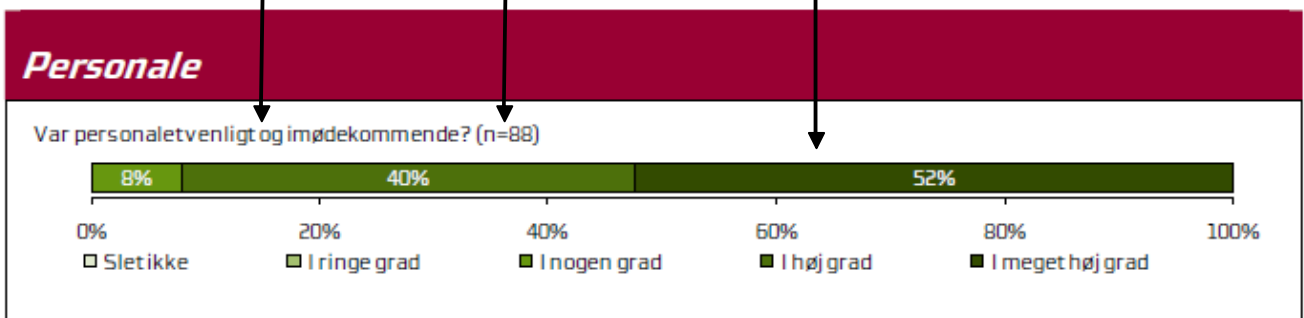
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

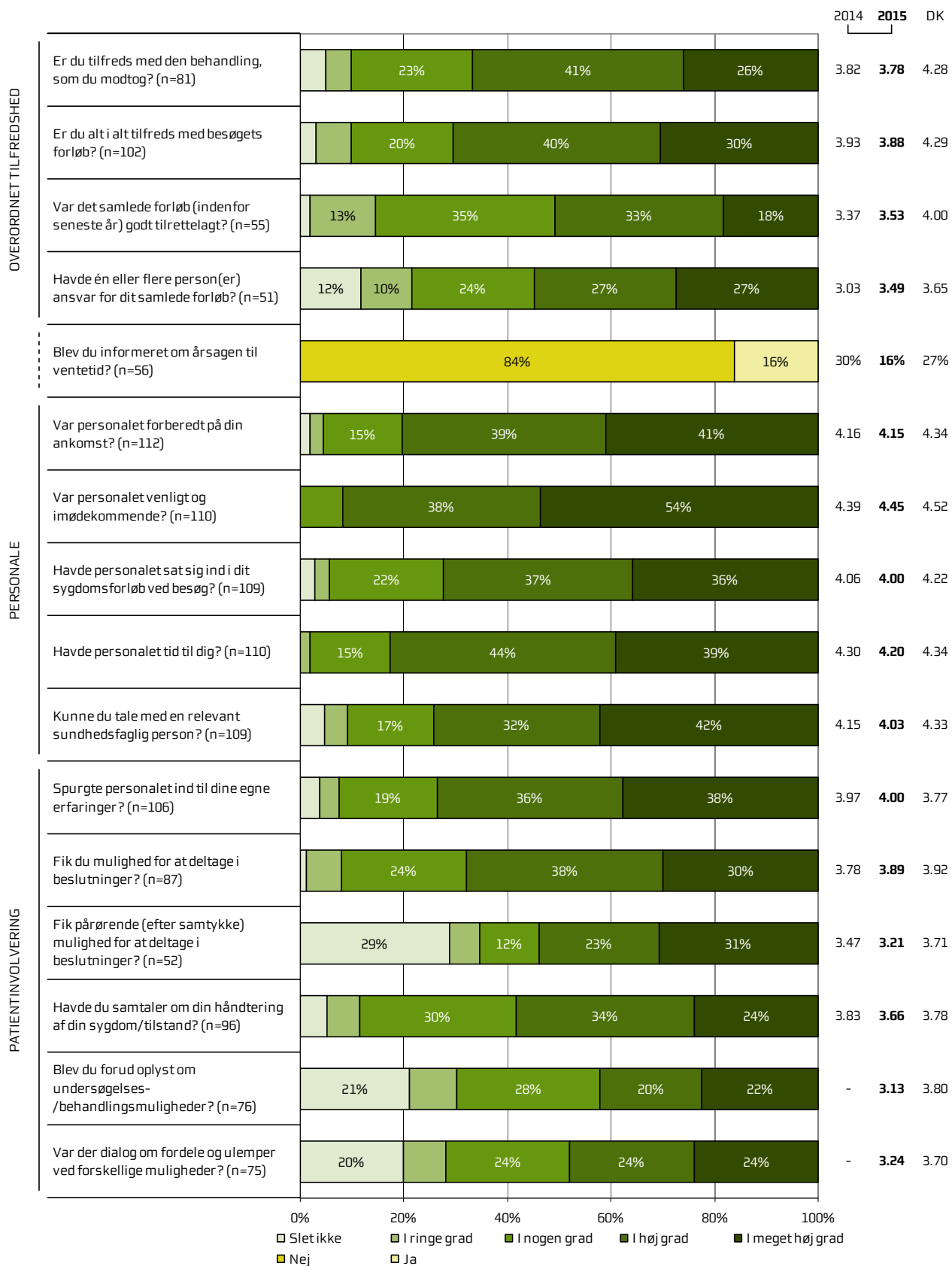
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

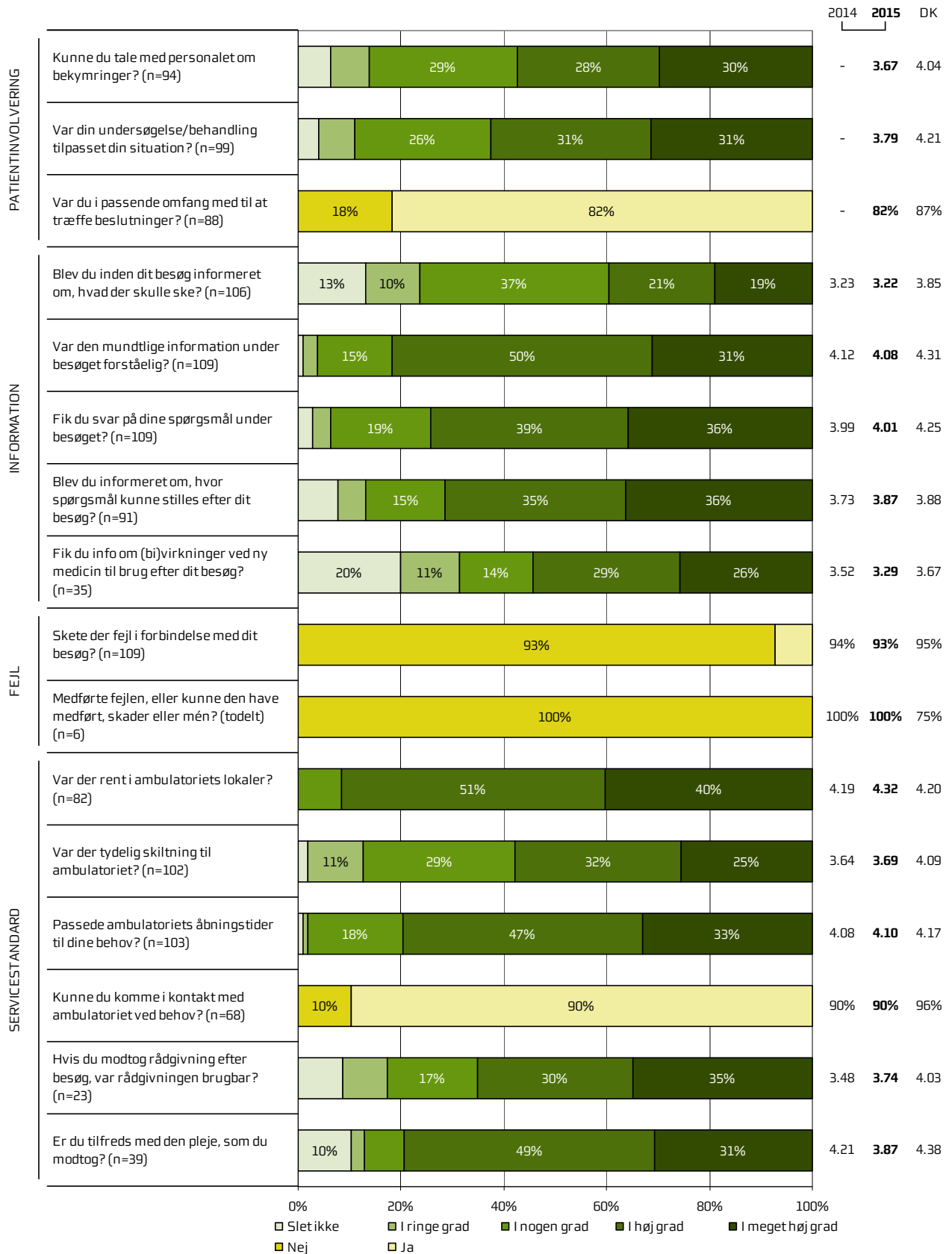
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

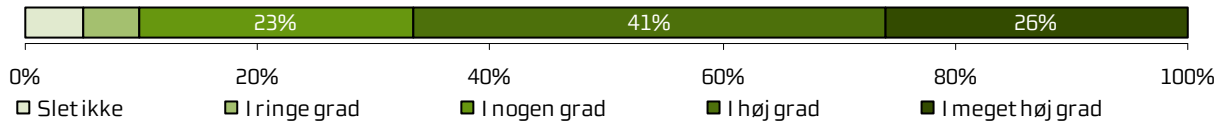
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

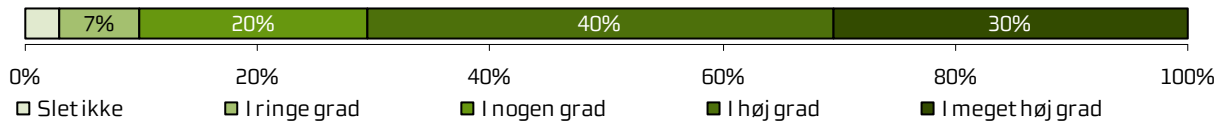
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

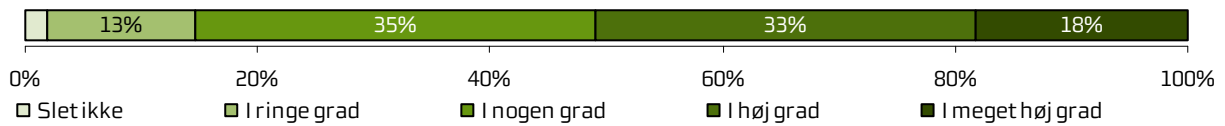
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=81)



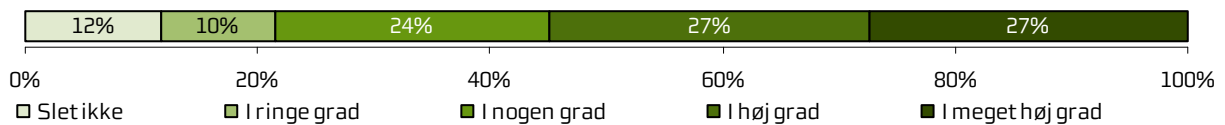
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=102)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=55)



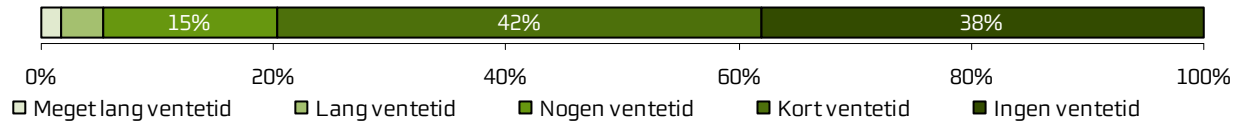
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=51)



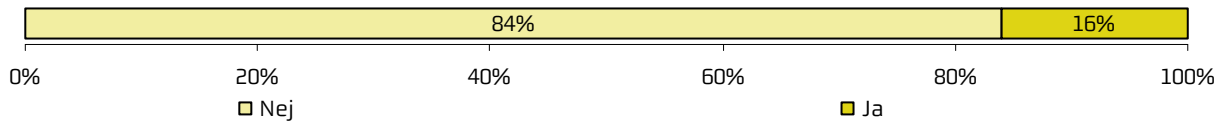
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,78		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	3,88		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,53		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,49		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=113)



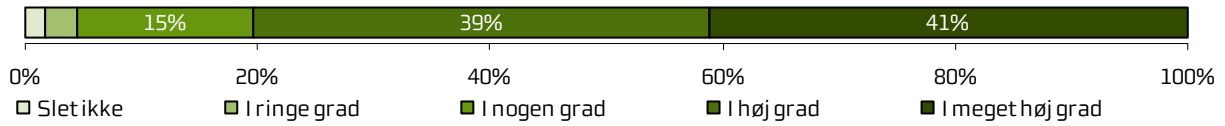
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=56)



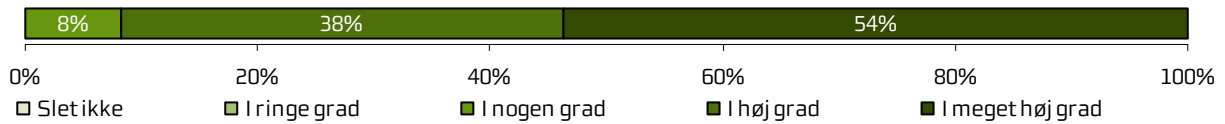
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,11		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		16 %	27 %	

Personale

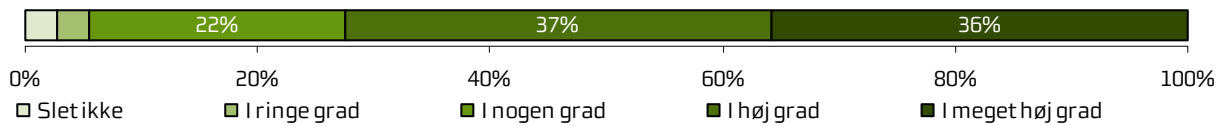
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=112)



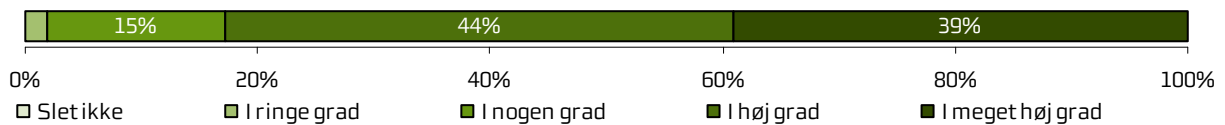
Var personalet venligt og imødekommende? (n=110)



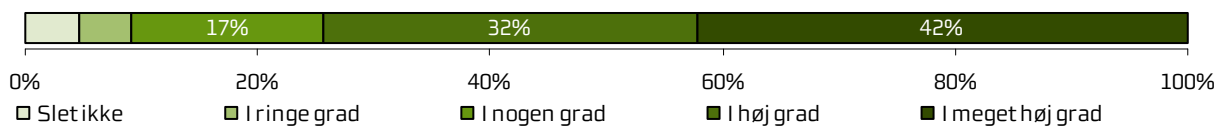
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=109)



Havde personalet tid til dig? (n=110)



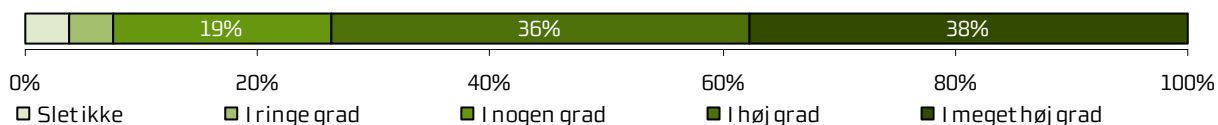
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=109)



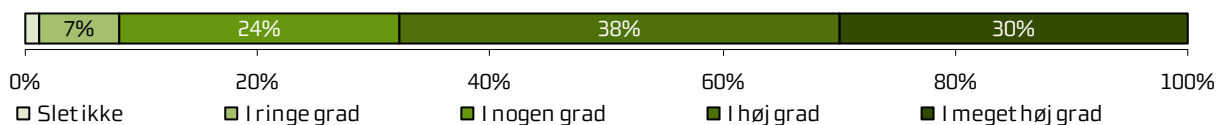
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,15		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,45		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,2		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,03		4,33	

Patientinvolvering

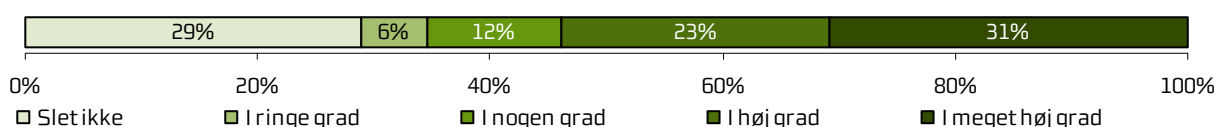
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=106)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=87)



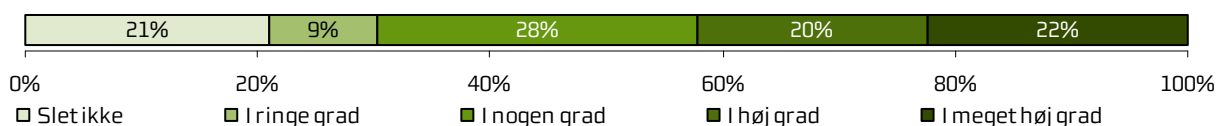
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=52)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=96)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=76)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=75)



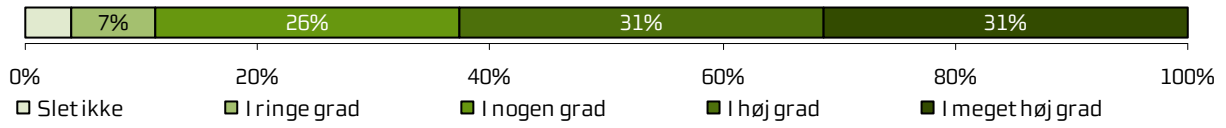
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=94)



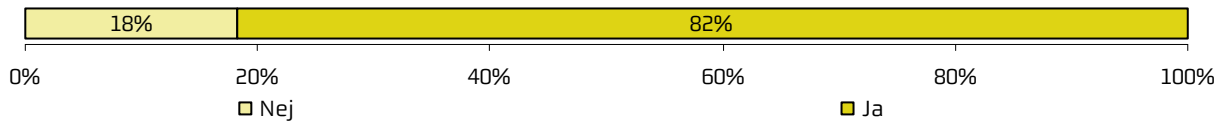
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,89		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,21		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,66		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,13		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,24		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,67		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=99)



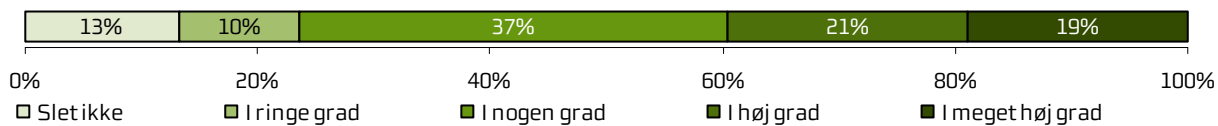
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=88)



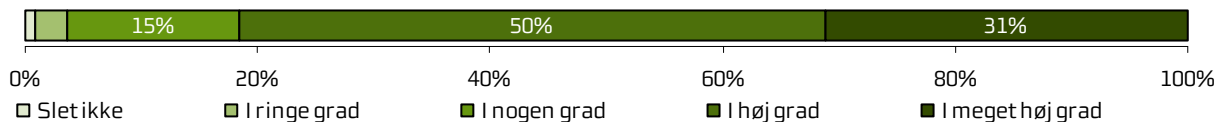
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,79		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		82 %	87 %	

Information

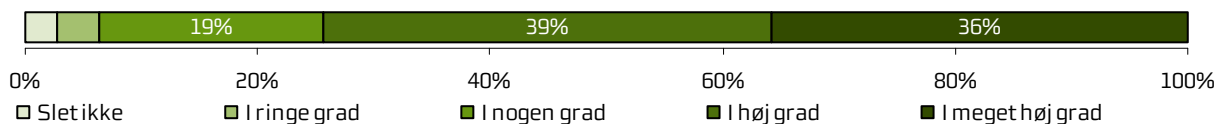
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=106)



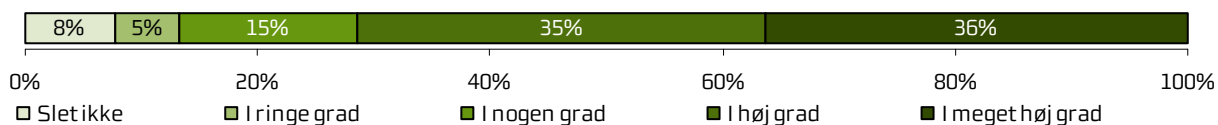
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=109)



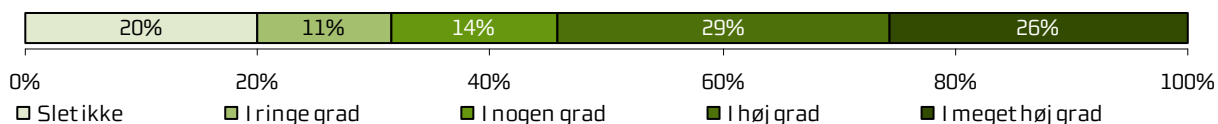
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=109)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=91)



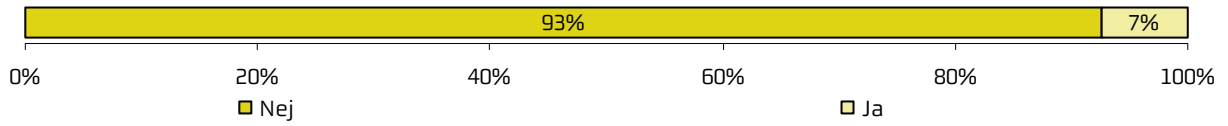
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=35)



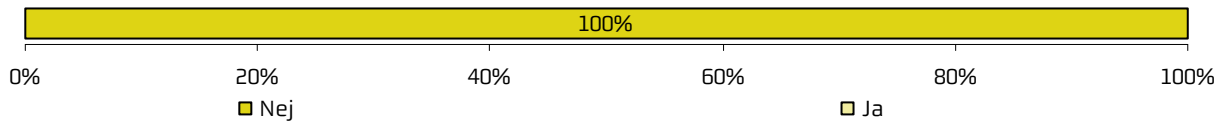
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,22		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,08		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,01		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,87		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,29		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=109)



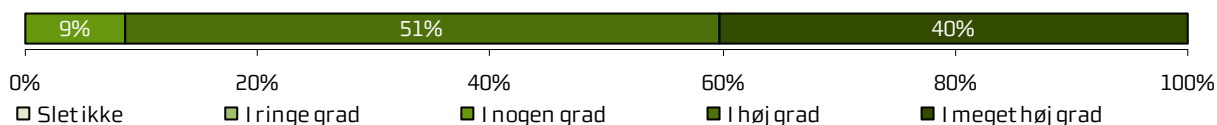
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



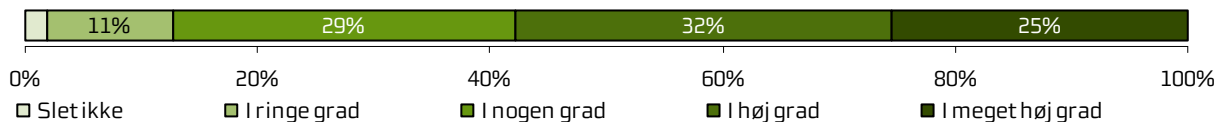
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		93 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

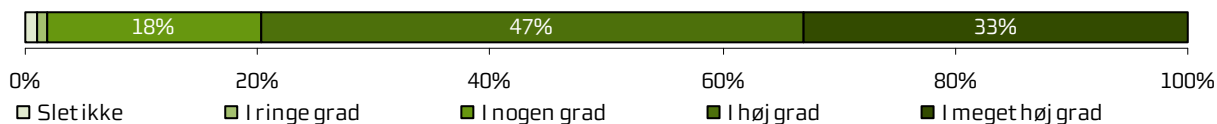
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=82)



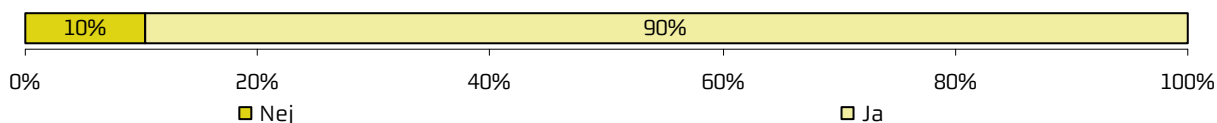
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=102)



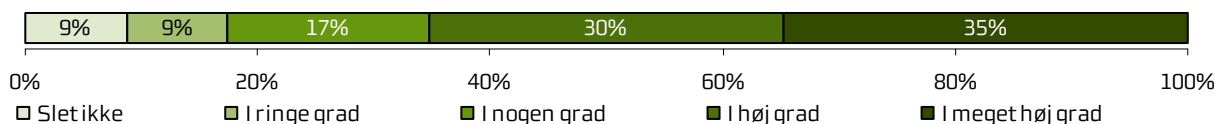
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=103)



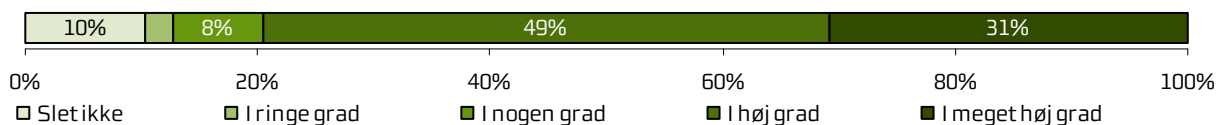
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=68)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=23)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=39)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,32		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,69		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,1		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		90 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,74		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	3,87		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

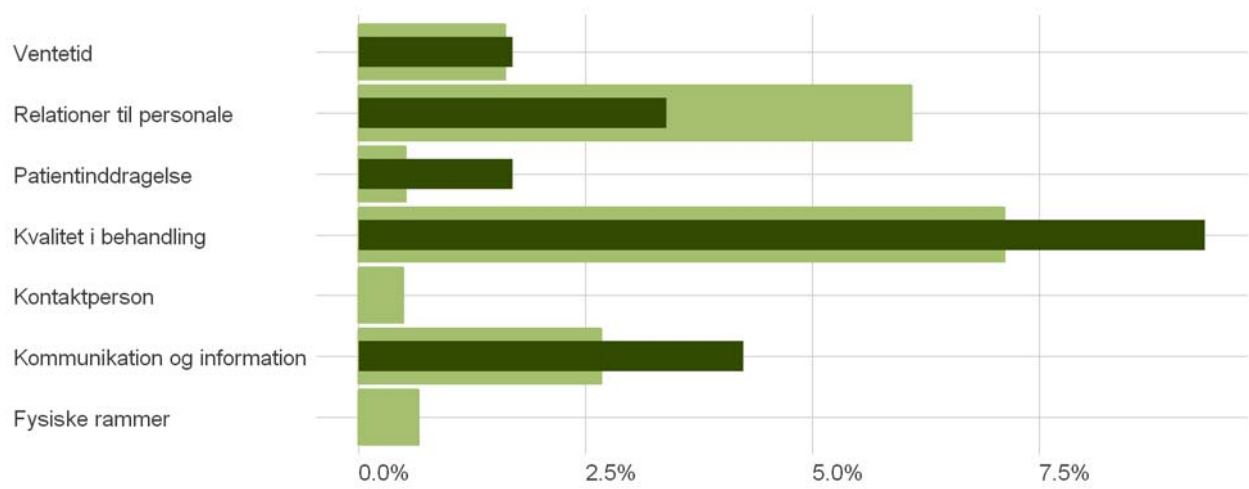
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

Andelen af afdelingens patienter, der har 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 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?
4	Vil gerne have mere specifikke svar i forhold til min tilstand i stedet for at "gå om den varme grød". [Kommunikation og information]	I høj grad
5	Jeg ville ønske, at fysioterapeuten ville lytte til mig og undersøge det som, jeg mener, er en del af mit rygproblem. [Patientinddragelse]	I høj grad
27	Det var trygt og godt at ankomme [med] søde og smilende mennesker, der modtog mig. De var meget lyttende og virkede meget interesseret i at hjælpe mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Jeg oplevede en god og behagelig modtagelse, og jeg fik en god forklaring for forløbet på Regionshospitalet Herning. Men jeg manglede, at der lige blev gjort opmærksom på, hvem der ville henvende sig om det videre forløb, og hvad MR-scanningen ville vise. Her ville vi kunne have ryddet en misforståelse af vejen, og jeg ville derfor helt sikkert kunne have haft svar på MR-scanningen nu i stedet for at vente yderligere uger på svar. [Kommunikation og information]	I nogen grad
16	Tilbud om samlet pakke. Samlet besøg af læge og fysioterapeut. Ellers synes jeg, at personalet var meget professionelle. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
18	Svar om det videre forløb eller andet, der kan klares over telefonen burde bruges, så jeg ikke skal bruge tid og kørsel på dette, da jeg har langt at køre. Så ville det offentlige også spare penge på befordringsgodtgørelse. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
29	Havde så mange smerter den dag, jeg kom op, så I ikke kunne gennemføre alle tests, men det er jo ikke jeres skyld. [Patientinddragelse]	I nogen grad
36	Jeg spurgte, om mine rygsmarter kunne skyldes en bakterie, og fik at vide, at man på klinikken ikke har behandling mod den/de bakterie(r), der eventuelt kunne være tale om, og fik dermed opfattelsen af, at man derfor heller ikke ville overveje at undersøge, om det kunne være en årsag. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
10	Jeg fik bare en følelse af, at jeg bare skulle afsluttes, og at man ikke ville finde nærmere årsag til mine smerter. Jeg fik at vide, at det hele sad i hovedet, og at jeg skulle arbejde med smertehåndtering! Mine smerter sidder i ryggen og generer dagligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
13	Det er IKKE de personer, jeg har snakket med på ambulatoriet, der var noget galt med. De var meget venlige, men systemet har slet ikke styr på noget.	I ringe grad
23	Undersøgelsen var ok. Det videre forløb var ikke ok. Jeg fik ca. en uge efter undersøgelsen et brev med indkaldelse til forundersøgelse på Kirurgisk Afdeling. Det er ikke ok. Jeg mener, at denne undersøgelse kunne være foretaget samme dag. Begrundelsen for dette er, at afdelingerne bruger samme scanningsbilleder, og ved lidt samarbejde mellem afdelingerne inden min indkaldelse kunne begge afdelinger have set billederne. Dette var bare et råd om at spare tid for både sygehuse og mig. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad

✎ 35	Sørge for en hurtigere tid ved kirurgerne, så der ikke skal gå flere måneder inden samtale. [Ventetid]	Slet ikke
✎ 2	Efter at have ringet til ambulatoriet blev der først ringet tilbage efter ti dage. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 11	Jeg vil gerne tilføje, at efter undersøgelsen/udredningen havde jeg, igennem en uges tid, mange smerter og svært ved at gå. Jeg formoder selv, at det har med dét at gøre. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 15	Det var afgørende med et meget ordentligt og nærværende menneske med faglig kompetence, som tog sig tid til at forklare mig og vise mig scanningsbilleder, lytte til mig og mine skavanker og bekymringer omkring det, jeg fejler. Jeg følte mig set, hørt og taget alvorligt, og der var god tid til at sørge for, at jeg fik den oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 22	Fysioterapeut NN var grundig. Hun manglede mine svar og måtte bruge lidt tid på at spørge ind, men det var ikke noget, der stressede hende, og derfor heller ikke mig. Hun svarede på, hvad jeg spurgte ind til i forhold til træning: hvad må jeg, og hvad kan jeg ikke? Det kan som patient være svært at svare på, hvordan ens smerter føles. Da var spørgeskemaet godt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 25	Med den besked jeg fik kunne de lige så godt bare have ringet. Så var jeg fri for at tage fri for arbejde og køre til Silkeborg. [] [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 31	Om muligt bedre modtagelse, viden om hvilket fagligt personale jeg skulle møde. Mulighed for at snakke med en læge. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 37	For lang ventetid før indkaldelse, og ingen kompetente personer at tale med om min sygdom. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
✎ 40	Godt helhedsindtryk. Den behandler, jeg var i kontakt med, var meget kompetent og fagligt dygtig. God til at lytte. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 3	Ingen klager, konstruktiv besked. Jeg fik indtryk af, at selv små forandringer også har betydning, men hvad ved jeg. [Kommunikation og information]	Ved ikke

Medicinsk Enhed

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Enhed	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Man skulle henvende sig på et kontor, hvor der stod "undersøgelse", og døren var lukket. Jeg turde ikke gå ind, og henvendte mig derfor i frokoststuen.	I høj grad
 8	Fantastisk sødt personale.	I høj grad
 17	Ventetiden før undersøgelsen (fra læge, til dato for undersøgelsen) var alt for lang.	I høj grad
 18	Informere om ventetid og årsag hertil.	I høj grad
 9	Havde været rart at kunne udfylde skema hjemmefra.	I meget høj grad
 14	Meget sød modtagelse af fysioterapeut.	I meget høj grad
 19	Passer på den aftalte tid for parkeringtid.	I meget høj grad
 22	Det ville være rart, hvis man vidste, at det kun var fysisk man skulle møde. Standardskrivelsen giver et andet indtryk.	I meget høj grad
 24	Alt var OK.	I meget høj grad
 28	Fik en dejlig modtagelse.	I meget høj grad
 30	Fin modtagelse.	I meget høj grad
 34	Jeg var fuldt ud tilfreds! Totalt menneskeligt og fantastisk personale!	I meget høj grad
 38	Alt er supergodt.	I meget høj grad
 39	Helt i orden.	I meget høj grad
 16	Man kunne godt få at vide ved ankomst, at der er ventetid, og at lægesamtalen var aflyst, men at man kunne tale med en fysioterapeut. Man kunne eventuelt kontakte patienten, inden de kommer, så de var klar over det.	I nogen grad
 20	Modtagerscanner virkede ikke, og personalet havde pause.	I nogen grad
 29	Der er vel ventetid, som sædvanlig, som kunne være bedre.	I nogen grad
 33	Den var OK!	I nogen grad
 25	Der er jo ingen personlig betjening. Det er en maskine, du tjekker ind på, og den er ikke morgenfrisk. Jævnt kedeligt hele dagen. Så du møder jo ingen, før det bliver din tur, og du ved jo ikke, hvor mange der er før dig.	I ringe grad
 31	I disse "stempel selv ind tider" savner jeg en person, man kan henvende sig til og som byder en "velkommen". Jeg oplevede lidt forvirring, men det skyldes nok, at det ikke er et sted, jeg plejer at komme.	I ringe grad



- | | | |
|--|--|-----------------------|
|  27 | Jeg besvarede et skema, inden jeg skulle møde op. Det var temmelig omfattende. Jeg skulle skrive, hvor jeg var blevet opereret, hvad årstal og hvorfor, også selvom det ikke havde noget med den undersøgelse, jeg kom for, at gøre. Det synes jeg var svært at huske 30 år tilbage, og jeg brugte meget tid på få skrevet det så korrekt som muligt. Det samme skulle jeg udfylde angående scanninger og røntgen. Jeg havde ikke på fornemmelsen, at det skulle bruges til noget, da jeg ikke så noget til billeder fra tidligere scanninger eller røntgenbilleder. | Ikke relevant for mig |
|  6 | Der var ikke nogen til en direkte modtagelse, går ud fra, at der var frokostpause. | Ved ikke |
|  32 | Dejligt, hvis man får at vide, når man kommer, at I er forsinkede og ca. hvor længe. Jeg blev nød til at gå ud og lægge flere penge i for parkering. | Ved ikke |

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?
1	Mest omkring afslutning og videre forløb, manglede jeg info.	I høj grad
2	Blev kun foreslået et præparat, som de havde god erfaring med.	I høj grad
5	Jeg var henvist pga. rygproblemer, og jeg havde særligt et problem, som egentlig var hovedårsagen til henvisningen. Dette ville fysioterapeuten, som undersøgte mig, slet ikke høre tale om eller mærke efter. Min kiropraktor og min egen praktiserende fysioterapeut ved ikke, hvad det er, man kan føle. Jeg var skuffet over, at det ikke var en læge, der skulle undersøge mig. Jeg var ikke orienteret om, at undersøgelsen skulle foretages af en fysioterapeut. Der er heller ikke aftalt opfølgning hos læge, men kun telefonkonsultation hos fysioterapeuten efter MR-scanning.	I høj grad
22	Der manglede svar fra [] scanning på grund af nogle vanskeligheder. Der gik mange dage inden jeg fik svar.	I høj grad
31	Jeg ville gerne have haft at vide, hvem jeg kom til at snakke med under besøget. Jeg var ikke klar over, at det var en kiropraktor og en fysioterapeut. Det er ok, men jeg ville gerne have haft det at vide, før jeg kom. Jeg havde en forventning om, at der også var mulighed for at snakke med en ryglæge. Det havde min egen læge nævnt.	I høj grad
33	Jeg troede, jeg skulle tale med en læge og ikke en sygeplejerske.	I høj grad
14	Kun at hun mente, at jeg altid har haft min [tilstand], og det er jeg og min mand ikke enige i.	I meget høj grad
15	Fik ikke megen info fra egen læge, men super behandling [på sygehuset].	I meget høj grad
34	Jeg oplevede, at da jeg skulle have svar på mine røntgenbilleder, [gik der nogle] uger, før jeg fik besked. Jeg havde fået at vide, at der gik en uge. Da jeg ringede første gang, fik jeg at vide, at der ville gå et par dage, men der gik [noget længere tid]. Jeg ringede igen og fik at vide, der ikke var personale nok, og de havde travlt.	I meget høj grad
13	Fik at vide, at jeg skulle snakke med en kirurg med henblik på en større rygoperation. Havde været alt andet igennem flere gange. Men det var en fysioterapeut, der skulle undersøge mig, og hun var mildest talt også meget forvirret over det hele. Hun kunne jo ikke fortælle mig noget, men hun var meget imødekommende og venlig.	I nogen grad
16	Kunne godt havde tænkt mig mere information omkring ny medicin og træningsøvelserne.	I nogen grad
17	Undersøgelsen startede [i foråret] hos egen læge, og udredningen er ikke slut endnu. Det er ikke så godt for hele forløbet eller mig.	I nogen grad
20	Gennemgang af nuværende medicin med sygeplejerske var oplysende. Dejlig menneskelig forståelse af min situation.	I nogen grad
37	Fra henvisning fra egen læge [om sommeren] til indkaldelse, hvor nogen, der har noget at skulle have sagt (relevant) [en dato i efteråret] ER BARE IKKE GODT NOK for folk, der er på arbejdsmarkedet. Der er noget, der hedder 120 dages reglen, og den nærmer sig MEGET HURTIGT. Det synes jeg er FOR DÅRLIGT, at man risikerer at blive fyret pga. jeres snø (langsomhed), at man så også [om sommeren] må love en fysioterapeut, at man vil gå med til at blive stivoperation for at komme til at tale med en læge, hvad først kunne ske [i efteråret] er helt ude i hampen. Jeg agter at gå videre til patientklagenævnet med dette. Efter længere tids diskussion med patientkontoret er der nu ved at ske noget med et privat hospital, der sker der da noget i en fart i for-	I ringe grad

hold til det offentlige.

- | | | |
|--|---|-----------------------|
|  3 | Manglede ingen info. Blev undersøgt og fik respons på svar. [Blev] fortalt hvad videre forløb var. Ny MR-scan af nakke og ud fra det, vil der komme en afgørelse. Så god tid og forståelse for mit problem. [Ved undersøgelsen] var [lægen] forberedt på mit besøg. | Ikke relevant for mig |
|  26 | Svært ved at huske, da jeg har en hjerneskade. | Uoplyst |

Medicinsk Enhed

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Medicinsk Enhed	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	At MR scanningsbilleder ikke blev sendt videre, således at jeg skulle have kontakt med Silkeborgs rygaafdeling. Her skulle billeder først rekvireres til Silkeborg, og dags dato [] har jeg fortsat ikke svar på MR scanning og dermed videre forløb.	Ja
 7	Det spørge skema jeg skulle udfylde på forhånd via nettet, kunne de ikke finde. Jeg udfyldte det ca. en måned før, jeg skulle til undersøgelsen.	Ja
 12	De havde ikke modtaget mit lange spørgeskema, jeg havde udfyldt og sendt ind.	Ja
 13	Var indstillet til en operation, men blev indkaldt til Medicinsk Afdeling.	Ja
 21	Aftale om [] til [Sundhedscenteret] glippede. Måtte rykke fjorten dage efter.	Ja
 22	Manglende svar fra scanning. [Det var] ikke noget, personalet kunne gøre noget ved.	Ja
 37	Blev nødt til at love en fysioterapeut, at hun måtte sige til en læge, at jeg måske ville lade mig [operere] uden først at tale med en læge. DUER IKKE.	Ja
 40	Min journal blev først skrevet, da jeg efter [flere] uger henvendte mig og sagde, at jeg ikke havde modtaget nogen indkaldelse til den aftalte MR-scanning. Da journalen først blev skrevet, gik det hurtigt med indkaldelsen. Min indkaldelse til scanning var dog mangelfuld i form af hvilke dele af min ryg, der skulle scannes. Dette blev rettet undervejs.	Ja
 14	Ingen fejl som sådan, men undrede mig måske over, at jeg ikke skulle snakke med en læge og "kun" en fysioterapeut, selvom hun var meget dygtig	Uoplyst

