

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
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 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 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 Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	254
Besvarelser fra patienter:	165
Afdelingens svarprocent:	65%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 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 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 [].

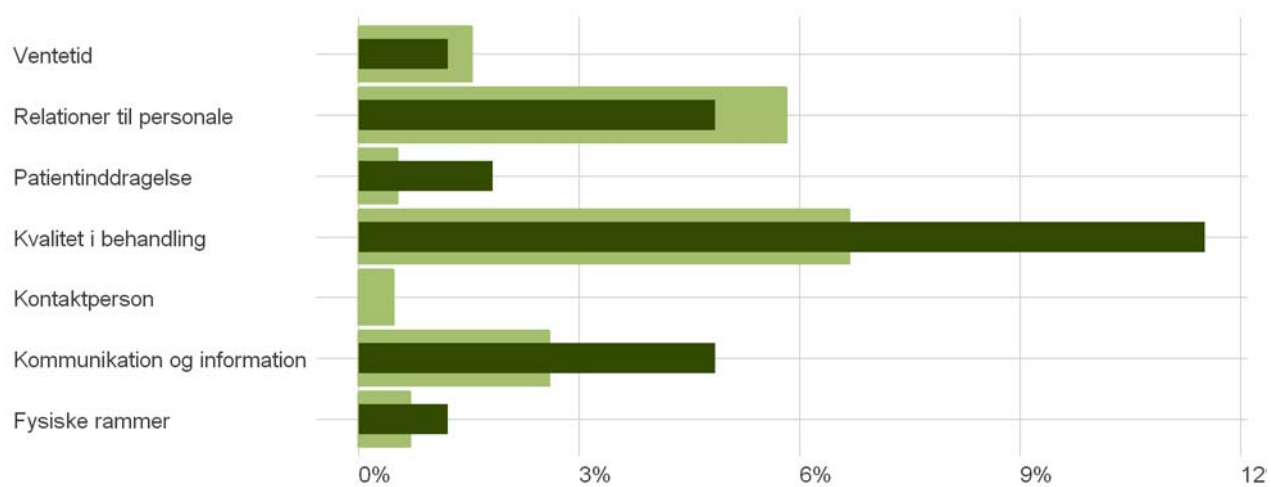
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





## Ambulatorium for Medicinske Ryglidelser Si

### 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

#### **ID Kommentarer - Forskningsenheden for Sygemeldte**

**Var personalet forberedt på din ankomst?**

✎ 7 Fik en super modtagelse af sekretær, som både sørgede for en kop kaffe og avisen.

I høj grad

✎ 9 Positivt, at blive budt en kop kaffe samtidig med at spørgeskema skulle udfyldes!

I høj grad

✎ 5 Det kunne ikke være bedre. :-)

I meget høj grad

✎ 10 Tak, fordi I var meget venlige :-).

I meget høj grad

✎ 12 Blev mødt af en fantastisk sygeplejerske, som viste os ind til en fantastisk læge. Vi fik en god forklaring på ventetiden og yderst professionelt personale som undskyldte og forklarede ventetiden. Vi blev så godt modtaget på trods af, at de ikke have haft pauser. De var super.

I meget høj grad

## Ambulatorium for Medicinske Ryglidelser Si

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

**ID    Kommentarer - Forskningsenheden for Sygemeldte**

**Var den mundtlige information under besøget forståelig?**

✎ 4 Svært at få kontakt på dage, hvor der var behov for aflysning. Ringende fem gange og fik ingen kontakt. I høj grad

✎ 9 Jeg var blevet henvist til andet sygehus (af egen læge). Og modtager en indkaldelse til Forskningsenheden... Jeg var derfor i tvivl om, om besøget var et supplerende tilbud eller om det var det egentlige behandlingstilbud, som jeg sad og ventede på. Det syntes jeg ikke fremgik af indkaldelsen. Personalet på Ambulatoriet afklarede straks dette forhold! I høj grad

✎ 12 Jeg vil sige at jeg først blev henvist til andet sygehus, hvor jeg var to gange. Meget uprofessionel og dårlig information. Heldigvis blev jeg sendt til tredje sygehus. Jeg syntes andet sygehus var en skandale [og gav "skræmmeinformation"]. Fuldstændig modsat af tredje sygehus, hvor personalet var yderst professionelt og talte situationen ned. []. Jeg er så glad for det blev tredje sygehus. Jeg tager aldrig til andet sygehus mere. I høj grad

## Ambulatorium for Medicinske Ryglidelser Si

### 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 rygafdeling. 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
ID	Kommentarer - Forskningsenheden for Sygemeldte	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6	Læge noterede i min journal, at jeg efter sygemelding slet ikke havde nakkesmerter, hvilket ikke var det, jeg sagde. Sagde de var formindskede. Gjorde opmærksom på det ved anden konsultation, hvorefter det blev rettet. Meget vigtig detalje [].	Ja
11	Jeg kommer pga. ryg/nakkesmerter. De har selvfølgelig læst min journal. Jeg har for mange år siden haft psykiske problemer, og jeg synes virkelig kun, at de kørte i det psykiske og ikke så meget det, jeg kom for. De havde ikke set og læst ordentligt på mine scannings svar. Jeg synes ikke, at lægen koncentrerede sig meget om mit problem.	Ja
12	Dårlig læge. Dårlig til at stille diagnose. Meget kold og skræmmende. Der var ikke kræft. Han var dårlig til at stille diagnose. Andet hospital sagde det fuldstændigt modsatte. Heldigvis havde de ret. Men jeg havde da en ventetid, jeg godt kunne have været foruden.	Ja
14	Jeg mener personligt, at man skal spørge [patienten] ind til, hvordan [han/hun] skal klare sig, når patienten kommer hjem. Om der er nogle til at tage sig lidt af [patienten] eller hjælpe med de daglige gøremål. For mig er det meget svært at være hjemme hele tiden.	Ja

## Ambulatorium for Medicinske Ryglidelser Si

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
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Forskningsenheden for Sygemeldte</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
✎ 1	Man bliver kontaktet telefonisk af en koordinator, ind i mellem, og det er dejligt. Det giver følelsen af tryghed. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 2	Der var dårlig mærkning på sygehusets grund, hvor bygningen med klinikken lå. De folk, der behandlede mig, var yderst faglig kompetente. Jeg fik svar på de spørgsmål jeg havde, og de gav mig en meget udførlig og forståelig vejledning i det videre forløb. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 13	Der har været tid til en, når man har en tid på Rygcentret. Men rummene er meget lydte på gangen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
✎ 9	Ambulatoriet leverede varen. Man kan være bedre forberedt på patientens forløb, så man ikke skal svare på det samme, som man har svaret på flere gange før. Fysioterapi kan med fordel være mere aktiv. Altså afprøve øvelser frem for at få et ark udleveret. Ark var dog let forståeligt! [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad

✎	12 Jeg er nødt til at skrive, at andet hospital var fantastisk på alle måder. Læger og sygeplejersker var super, alle var fantastiske. Randers dårlig dårlig dårlig. Andet hospital ni ud af ti. Randers en ud af ti.	I nogen grad
✎	17 Jeg føler ikke, at mine smerter og mit sygdomsforløb er blevet taget seriøst. Der er blevet gjort meget for at få mit sygdomsforløb til at passe ind i deres statistikker, men ikke så meget for at få løst MIT problem. Der er flere gange blevet insinueret, at jeg ikke fejler noget, og at det måske skyldes forsikringspenge, indbildte smerter og andet i den dur. Jeg er meget skuffet over udredning og behandlinger i det danske sundhedssystem. Jeg har haft smerter i over ét år og ingen i det danske sundhedsvæsen har kunnet hjælpe mig. Jeg er blevet henvist til specialister på området, men på trods af det har jeg ikke fået nogen brugbar behandling. Jeg har nu været så heldig at finde en akupunktør, som tager mig seriøst, og som er i stand til at hjælpe mig af med mine smerter. Jeg synes, at det er en falliterklæring for det danske sundhedsvæsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎	8 Jeg var til MR-scanning, der viste [ryglidelse]. Jeg blev, af egen læge, henvist til lægerne NN med hensyn til plan for mit forløb og hørte først noget efter [flere] uger. Da var det omkring et forskningsprojekt, om jeg ville deltage i dette. Egen læge var usikker på i, hvilket regi jeg skulle følges, og havde derfor henvist mig. Ved opringning vedrørende projekt var lægen uvidende om, at jeg var blevet MR-scannet og om fundet ved denne. Mine symptomer var udtalte. Der var smerter og især når jeg belastede ryggen (var oppe) og følesløshed i begge ben samt smerter ned i begge ben, og føleforstyrrelser fortil i det nedre bækken. Smerter om natten og svært ved at få sovet. Blev informeret om at være opmærksom på [specifikke] symptomer, og at jeg skulle være opmærksom på, om jeg kunne løfte tæerne opad ved siddende stilling på sengekant. Ingen gennemgang og trods telefonisk kontakt kun sidstnævnte information om, hvad jeg skulle være opmærksom på efter, at pårørende (sundhedsfaglig) havde presset på. Havde egen sundhedsforsikring, og blev set af læge NN i det private regi med fuldt tilfredsstillende gennemgang og information og håndtering. Deltog i rygprojekt på Regionshospitalet Silkeborg, hvor jeg fik en tid [flere] uger efter MR-scanning. Så det handler om, at den læge, der ringede til mig, for at spørge om deltagelse i projekt, kunne have sikret sig lidt bedre, at jeg var MR-scannet og set svaret, som jo forelå med henvisningen. Meget positiv og god oplevelse ved fysioterapeuten ved begge besøg. Meget lyttende og god information og vejledning i håndtering af min [ryglidelse] fremover. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎	3 Sødt og kompetent personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	5 Jeg syntes det var fantastisk, at der var sat tid af til mig, hos både læge og fysioterapeut, samme dag. Jeg kommer fra anden by. Det ville vist ALDRIG ske i anden by. Jeg formoder, at jeg i anden by ville få en tid hos en læge, og derefter henvises til fysioterapeut, der sikkert har flere ugers ventetid [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	6 Havde bedre tid til mig ved konsultation, end man nogle gange oplever på sygehus/hos læge, hvor de ofte ikke har tiden til en. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	15 Jeg synes ikke, at fysioterapien er noget værd. Jeg mangler behandling! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	16 God betjening og hjælp. Fik kaffe med det samme. Super :). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst





