

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulant  
Regionsrygcenter  
Hospitalsenhed Midt

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

[simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

## 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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

## 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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

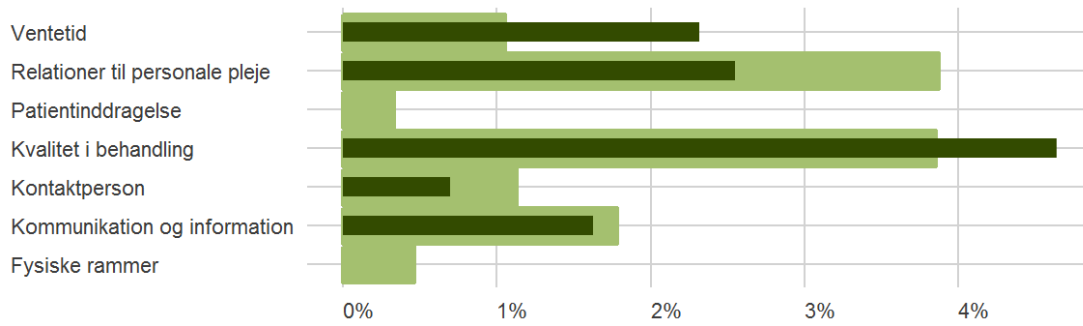
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



## **Ortopædkirurgisk Enhed, Regionsrygcenter, Hospitalsenhed Midt**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
28 Lidt mere tid. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
5 Der var ikke noget særligt, de kunne gøre bedre.	Ikke relevant for mig
7 Jeg fik at vide jeg kunne blive opereret af den første læge sammen med en anden læge. Jeg fik et tidspunkt hvor jeg skulle tale med den anden læge før operationen. Men hun sagde at hun ikke turde operere mig. Jeg skulle prøve om jeg kunne blive smertedækket, og lægen sagde hvilken medicin jeg skulle tage. Det hjalp ikke og nu har min egen læge prøvet, men det er uhyggelige smerter jeg har. Så nu er jeg spændt på om det er muligt at blive smertedækket, for det er jo nok rigtigt, at jeg ikke kan blive succesopereret, men jeg blev meget skuffet. Mit håb var jo at jeg kunne blive smertefri, så jeg kan gå uden [hjælpemidler], selvom [hjælpemidlet] er god for mig, den hjælper mig ved at støtte mig, men desværre ikke uden smerter. Håber I forstår hvad jeg mener, tak.	I nogen grad
85 Inden konsultationen på det kirurgiske ambulatorium var jeg på det medicinske ambulatorium. Efter en måneds ventetid til denne konsultation, efter MR-scanningen, ankom jeg for at få at vide, at lægen var syg. En fysiolog undersøgte mig efter en halv times ventetid. Hun var forberedt og venlig. Derefter gik der endnu en måned før jeg fik en ny konsultation hos læge. Ved denne var lægen totalt uforberedt. Havde ikke læst journalen, havde ikke set røntgen og scanningsbilleder, havde ikke læst udredningen på billederne, havde ikke læst fysiologens journal fra første konsultation. Det var meget utilfredsstillende. Han kunne heller ikke få IT til at fungere og rodede rundt. Derefter gik der endnu en måned inden jeg endeligt fik en tid på det kirurgiske ambulatorium, som handlede helt anderledes og professionelt. Det har således taget over tre måneder at blive udredt og få en løsning for en behandling, og i al den tid har jeg været delvist sygemeldt. Aldeles u hensigtsmæssigt og samfundsskadeligt. Specielt set i lyset af, at egen læge havde indstillet mig til kirurgerne fra starten af. Kirur-	I ringe grad

gisk ambulatorium udviste høj grad af effektivitet og professionalisme, og stor tillid til den læge, der undersøgte mig. Alle undersøgelser blev foretaget hurtigt og effektivt. Meget positiv oplevelse. Medicinsk ambulatorium var noget rod med lange ventetider ved begge konsultationer og helt uforberedt læge, virkede som totalt spild af tid. Jeg har problemer med både ryg og nakke, men nakken er glemt, ingen behandlings- / træningsforslag. Ingen konklusion. Efter den indledende konsultation på kirurgisk ambulatorium fik jeg en ny tid til operation med meget lang ventetid. Dette er utilfredsstillende, når man er sygemeldt, gerne vil have det overstået og komme videre i livet. Jeg håber denne klamamse bliver sendt videre til det medicinske ambulatorium? Ventetid, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 70 | Jeg havde problemer med at forstå, hvad der blev sagt . Kommunikation og information,   | Uoplyst          |
| 26 | Jeg var yderst tilfreds med hele forløbet. Jeg vil gerne fremhæve en særdeles venlig samtale, hvor jeg følte der var god tid. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,  | I meget høj grad |
| 17 | Alt i alt er det meget venlige og rare personer man taler med, men jeg oplever, at det er meget svært at komme i kontakt med ambulatoriet i telefonåbningstiden. Endvidere har jeg oplevet, at efter 14 dage var der endnu ikke tastet noget ind om, at jeg skulle MR-scannes. Der skal dog oplyses, at efter jeg fik fat i en af sekretærerne, hvor det blev oplyst at de var ca. 14 dage bagud med at booke tid til scanning, fik jeg en tid efter fem timer, det var meget positivt! Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 32 | Jeg har tidligere været inde hos anden læge NN og været meget utilfreds. Fik forskellig information hver gang og følte mig meget utryg. Fik efter aftale med egen læge en ny læge NN, som jeg var hos i [sommers] :-). Så positiv oplevelse at jeg blev så rørt. Har haft [en pårørende] med til alle besøg og han har haft samme negative oplevelse som mig, men glad for jeg nu har en anden læge. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,   | I nogen grad     |
| 31 | Jeg ville gerne have haft den samme kontaktperson som ved mit første besøg, men hun var desværre syg ved mit andet besøg. Kontaktperson,  | I høj grad       |
| 51 | Nej ikke ambulatoriet, men hold da op en sygeplejerske jeg blev behandlet af på [anden afdeling]. Hun var så beregnende overfor sine kollegaer, særlig personalet fra [anden afdeling] og fysioterapeuten. Da hun ringede hjem til mine [voksne] børn, havde hun startet samtalen sådan: "Vi har arbejdet to til tre timer med at vække jeres mor".   | Uoplyst          |



(Jeg forstår godt det, mine børn i minuttet tænkte og troede). Sådan en sygeplejerske passer ikke ind på Silkeborg sygehus og specielt ikke på [anden afdeling]. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 35 | Der skulle gives mere supervision til nye læger, og der burde altid befinde sig en sygeplejerske ved konsultation hele tiden, og at sygeplejersken kan/må/vil melde ærligt tilbage til den administrerende læge NN om mangler, fejl osv. begået af lægen, så man ikke overlader til os patienter at have risikoen for den dårlige behandling. Kvalitet i behandling,  | I høj grad       |
| 3  | Man gav sig god tid til snak. Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 91 | Jeg synes, at ambulatoriet kunne gøre meget bedre.  | I meget høj grad |
| 73 | De har gjort det godt. Skal til rygtræning.   | I meget høj grad |
| 15 | Indkaldt til samme undersøgelse tre gange. Kommunikation og information,  | I høj grad       |
| 12 | Når man bor på [en ø], er det vigtigt, at besøg kan tilrettelægges efter sejltid (det meste af året er det kun fire gange ugentligt), men det er fint, at patienthospitalet kan benyttes. Ærgerligt at ryg- og hofte-"folket" ikke kan nås i samme besøg, men at der skal gå over en måned imellem besøgene. Det er ærgerligt, at [de forskellige afdelinger] ikke kan tale sammen ved tilrettelæggelsen. Jeg måtte koordinere mellem dem ved mange opringninger. Lægen i henholdsvis [den ene og anden afdeling] mødte kun ind en gang ugentligt. Har været på besøg [flere] gange spredt over et halvt år (rejsetid tre dage hver gang). Jeg har nu endelig fået fastsat en operationsdato. Jeg synes, at det er fint med grundighed, men der går for lang tid mellem besøgene. Jeg havde en person, som var min kontaktperson for både hofte og ryg, men mødte dem kun den ene gang. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, | Slet ikke        |
| 4  | Alt for lang ventetid på udførelse af beslutning truffet ved konsultation i [sommeren]. Ventetid,   | I nogen grad     |
| 92 | Give besked om at der var ventetid (en halv time). Ventetid,  | I ringe grad     |
| 13 | Jeg oplevede en meget overfladisk undersøgelse og en læge, der ikke gav sig tid til at vente på de røntgenbilleder, der var taget af min rygsøjle, men sendte mig hjem med den besked, at han ikke mente, at mine voldsomme smerter kunne henledes til problemer i min rygsøjle. Kvalitet i behandling,   | Slet ikke        |
| 53 | Få nogle læger der [er til at forstå]. Relationer til personale/Pleje,  | I nogen grad     |
| 56 | Jeg kommer blot til afdelingen, tjekker ind og venter, dog alt for længe, men bliver da mødt med venlighed. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,   | I nogen grad     |

38	Jeg skulle rykke flere gange for at få besked om min videre behandling, samt for at få en ny tid til kontrol. Kommunikation og information,	Slet ikke
86	For mig at se så er det forløb og den undersøgelse blot blevet skudt tre måneder ekstra. Scanning og mere smertestillende medicin var opskriften på mit besøg. Nøjagtig ligesom forrige gang. Jeg havde jo ligesom forventet en handlingsplan med henblik på raskmelding evt. efter operation. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
24	Jeg var bare inde og få at vide hvordan min MR-scanning gik med min ryg, så jeg ved det ikke.	Uoplyst
16	Første gang jeg er i ambulatoriet, taler med en læge NN, der har travlt og har afsat 20 min. til mig. Da det er relevant for min behandling, bliver jeg derefter sendt til røntgen [på andet sygehus] med ventetid samt yderligere en undersøgelse [på andet sygehus]. Virkelig dårligt, at man ikke kan få afklaring på grund af røntgentagning. Skal herefter køre til [tredje sygehus] for yderligere afklaring senere. Herefter går der cirka to måneder fra startbesøg. Hvis jeg havde været dårligt siddende og med mange smerter, synes jeg ikke det er smart at skulle sendes frem og tilbage fra [et sygehus til et andet]. Fantastisk, at man ikke kan tage et røntgenbillede samtidig med mit første besøg. Hun vidste jo ud fra mine scanningsresultater, at det var det, hun ville se. Beklager at hun kun har 20 minutter til rådighed, det synes jeg virkelig ikke er ok, at man ikke har mere tid, men det var vel også derfor, jeg bare blev sendt retur til [andet sygehus] med yderligere undersøgelser. Ikke en god måde at bruge skattekroner på. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
63	[Lægen, der opererede mig, var svær at forstå], når han var på stuebesøg. Sygeplejerske foretog sig ingenting overhovedet. Meget dårligt indtryk. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
41	Jeg har et godt indtryk at Silkeborg sygehus og har ikke noget at klage over.	I meget høj grad
34	Alt i alt en god modtagelse og stemning, fra man træder ind på sygehuset.	Uoplyst
37	Helt igennem dejligt med den samme læge, da han kender mig. Kontaktperson,	I meget høj grad
77	Mit samlede engagement med Silkeborg Sygehus har kun været positivt. Har kun mødt dygtige og motiverede medarbejdere og jeg kan derfor kun være tilfreds med min behandling på Silkeborg Sygehus og tak for det! Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
81	Positivt: 1. Dejlige, søde piger på afdelingen/ambulatoriet. 2. Meget forstående! 3. Perfekt tilrettelagt. 4. Max fire til seks ugers ventetid.	I meget høj grad

Negativt: Ingen. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Ventetid,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 52 | Var lovet et døgn på patienthotellet, inden jeg skulle hjem sammen med en pårørende, men det skete ikke, da der blev sagt, at der var optaget. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 64 | Jeg ville ønske, at alle ambulatorier fungerede som på Silkeborg Sygehus. En meget positiv start på en behandling. Kvalitet i behandling,                             | I meget høj grad |

## **Medicinsk Enhed, Regionsrygcenter, Hospitalsenhed Midt**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
78 Jeg var bare glad for at være der.	Uoplyst
89 Ventetiden var alt for lang imellem besøgene, så vi (familien) måtte ringe og få en tid før. Det var lidt forvirrende, da de sagde, at vi ikke havde nogen tid, men det fandt de så alligevel ud af, at vi havde. Det var en lidt træls oplevelse. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
79 Synes de burde være mere professionelle. Og lægen, jeg kom ind til, havde i hvert fald kun skimtet min journal. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
72 Da jeg forsøgte at flytte den første tid, jeg fik, ville jeg skulle vente yderligere tre måneder udover den måned, jeg skulle vente i forvejen. Det betød at jeg, måtte afsige en aftale. Det var en smule besværligt men dog muligt. Jeg synes behandlingen var præget af professionalismisme og mennesker, der i høj grad vidste, hvad de havde med at gøre. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
39 Jeg er fuldt ud tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst
50 Det var fint nok.	Uoplyst
9 Forventede en samtale med en læge, men blev kun modtaget af en fysioterapeut. Efter at have ventet i lang tid på at komme til Rygcenter Silkeborg gik jeg derfra med en følelse af, at det var lige meget. Fik intet ud af det. Havde i høj grad forventet, at der var en læge (specialist) indover, som kunne give mig en følelse af at blive taget alvorligt, og som kunne hjælpe mig videre. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
43 Jeg synes det tager for lang tid angående svar på undersøgelser. Ventetid,	Ikke relevant for mig
54 Bedre planlægning af bemanning til ambulatorietider. Men yderst tilfreds med den måde fysioterapeuten tacklede den manglende lægesituation på. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
21 Har sjældent mødt så flot en modtagelse og fantastisk samtale og orientering af læge og fysioterapeut. Alt i alt en rigtig god oplevelse.	I nogen grad

Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

**Forskningsenheden for Sygemeldte, Regionsrygcenter, Hospitalsenhed  
Midt**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
55 Min behandling på ambulatoriet er udsprunget af skade ved behandling på andet sygehus.	I nogen grad
6 I ventetiden var de søde til at tilbyde en kop kaffe eller et glas vand. Det var rigtig godt. Ventetid,	Uoplyst

## **Ortopædkirurgisk Enhed, Regionsrygcenter, Hospitalsenhed Midt**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulato-riet?
33 Besøget var ok, alt taget i betragtning.	I høj grad
5 Sad i venteværelset til jeg blev kaldt ind, så det var ok.	I meget høj grad
7 Jeg blev godt modtaget, men en gang manglede der MR-scanningsbilleder. Ellers gik det OK.	I høj grad
14 Jeg var indkaldt til røntgen, men blev enige om de tidligere billeder var gode nok. Så der blev ikke foretaget noget.	I høj grad
36 Det er vigtigt, at informationsafdelingen er bemandedet, og det var den. Heldigvis. Hospitalet er meget stort, og når man ikke lige kommer så ofte, så er det rigtig dejligt at kunne spørge sig for og få korrekt svar :-).	I høj grad
26 Ubetinget en god modtagelse. Alle var søde og venlige.	I meget høj grad
17 Når der tjekkes ind via sygesikringskortet, bør der være personale, der fortæller, hvis lægen er forsinket !	I høj grad
67 Synes det er rigtig godt, at man får at vide med det samme, hvis der er forsinkelse.	I meget høj grad
69 Fin modtagelse.	I meget høj grad
44 Forslag til forbedring: Bliver forsinkelsen fra personalets side på mere end et kvarter, bør man informere patienten. Jeg ventede en time uden informationer og fik først besked om forsinkelsen, da jeg selv henvendte mig til personalet.	I nogen grad
51 Utrolig afbalanceret personale. Jeg følte mig tryk.	I meget høj grad
35 Jeg har ikke noget imod uforklaret ventetid, HVIS man efterfølgende kommer ind til en kompetent fagperson, der tildeler én de i forvejen fastsatte antal minutter, hvis det er nødvendigt for at jeg får svar på min situation.	I ringe grad
3 Blev meget venligt modtaget.	I meget høj grad
91 Jeg synes, at jeg har ikke haft ventetid ved modtagelsen og personalet var meget venligt, kommunikerede med mig og forklarede alt, hvad skulle jeg gøre. Efter operation har jeg haft god omsorgsfuld og meget hjælpsom lægebesøg. Han var meget fint, var meget tålmodig og forklarede det hele om min operation. Kost: Jeg har fået god mad serveret.	I meget høj grad
59 Der kunne godt være en der sagde at der var ventetid.	I høj grad

61	Det havde været rart hvis man havde fået grunden til ventetiden der var over en time.	I meget høj grad
18	Ingen kommentarer.	I høj grad
87	Ankomst og modtagelse var en positiv oplevelse!	I meget høj grad
66	Kunne være rart med lidt bedre overensstemmelse med skiltene på stedet, og det der står i brevet med indkaldelsen.	I høj grad
47	Alt fungerede perfekt. Jeg kom ind til aftalt tid og sødt og venligt personale.	I meget høj grad
19	Jeg fik den bedst tænkelige modtagelse.	I meget høj grad
71	Altid venlig modtagelse.	I meget høj grad
74	Det var helt i top!	I meget høj grad
11	Jeg var i god tid og kom ind til undersøgelse før min tid, venligt personale.	I meget høj grad
45	Jeg fik en god behandling, og jeg kom halvanden time før tid, og de tog mig ind alligevel før tid, så jeg ikke sad længe.	I meget høj grad
37	Det ville være rart at få af vide at man ikke var glemt ved forsinkelser. Det er jo ikke et menneske men en automat der tager i mod mig.	Ved ikke
77	Havde en mødetid om morgenen på operationsdagen. Jeg kom en halv time før og blev hentet af en sygeplejerske et kvarter før den officielle mødetid. Sygeplejersken orienterede mig efterfølgende om min forestående operation samt klargjorde mig til denne. En virkelig flot og positiv modtagelse af denne sygeplejerske. Det kunne ikke være gjort bedre.	I meget høj grad
40	Det ville være en kæmpe fordel og jo også det mindste, man som patient kan "kræve", at lægen har læst en journal og ved, hvorfor man kommer, og hvis der ikke er tid til dette, så da i det mindste har læst de papirer, jeg var blevet bedt om at udfylde, inden jeg kom. Jeg synes faktisk min oplevelse er under al kritik. I er meget velkommen til at kontakte mig for at få det uddybet. Jeg modtager efterfølgende et referat, som jeg overhovedet ikke kan genkende, i forhold til, at det skulle være mit besøg, der er lavet referat af.	Slet ikke
58	Hvis der går mere end ti minutter, bør man have besked.	Ved ikke



## **Medicinsk Enhed, Regionsrygcenter, Hospitalsenhed Midt**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
78	Der var en meget sød person fra røde kors sammen med mig. Jeg kom det rigtige sted hen på sygehuset, og det selvom jeg ikke kunne huske, hvor jeg skulle være. Det var en super god oplevelse. Tak for det.	I meget høj grad
42	Det var tilfredsstillende.	I høj grad
10	Jeg fik en super modtagelse. Kom alt for tidligt. En sød rengøringsassistent bød på frisklavet kaffe og vand. Det var dejligt.	I meget høj grad
22	Jeg ventede en halv time. Det var ok.	I meget høj grad
72	Alt var som det skulle være. Tak!	I meget høj grad
2	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
29	Fin procedure.	I høj grad
50	Tolken var ikke så god. Jeg vil ikke snakke med tolken på Skype. I fortalte mig at jeg skulle have taget billede på andet sygehus, og jeg har ikke fået svaret tilbage. Jeg har meget, meget ondt. Jeg vil have svaret så hurtigt som muligt.	Ikke relevant for mig
20	Forslag til forbedringer og kritik. Som smerteplaget patient har man behov for at personalet har empati og forståelse. Dette var bestemt ikke tilfældet for sekretær NN som i den grad både var nedladende og provokerende under telefonsamtaler, [hvor jeg ringede] for at høre angående den lange ventetid. Selv samme person er efter min og andre patienters mening ikke kompetent nok til at varetage den stilling hun er ansat til. I så fald burde hun IKKE tale med patienter! Resten af personalet, de rigtige fagpersoner, var dog meget professionelle og havde den nødvendige empati.	I høj grad
65	Det er et voldsomt lille venterum og ikke egnet for alle at stå eller sidde så klemmt i venterummet, især ikke når man kommer med smerter. Der var slet ikke plads nok.	I meget høj grad
82	Det hele var meget fint.	I meget høj grad
75	Måske skulle de informere folk om der er lang ventetid når de kommer.	I nogen grad
54	Efter at have modtaget første indkaldelse, blev jeg ringet op dagen før besøget om at jeg var blevet overbooket, så fik en tid senere på måneden. Kunne dette måske have været undgået med bedre planlægning? Ved besøget skulle jeg ses af to læger NN. Den ene læge, der skulle se mig,	I nogen grad

dukkede ikke op (skulle først have været i et andet ambulatorium, og derefter komme i afdelingen). Den anden læge NN virkede som om at hun næsten var forbedret på at han ikke kom. Dette virkede noget uprofessionelt på mig. Hun var dog vaks, og fik en anden læge, der havde fri, til at blive, og jeg blev således også set af en læge.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 90 | God modtagelse.  | I meget høj grad |
| 76 | Venlig og imødekommende.   | I meget høj grad |
| 8  | Det tidspunkt jeg havde fået tilsendt, var ikke det samme som jeres tidspunkt. | I nogen grad     |

**Forskningsenheden for Sygemeldte, Regionsrygcenter, Hospitalsenhed  
Midt**

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
55	Kun meget venlige medarbejdere.	I høj grad
46	Super søde og hjælpsom personale hele vejen igennem.	I meget høj grad
80	Meget venligt og smilende personale.	I meget høj grad
88	Følte mig meget velkommen.	I høj grad
23	Professionel.	I meget høj grad
62	Modtagelsen var venlig og imødekommende fra personalet.	I meget høj grad

## **Ortopædkirurgisk Enhed, Regionsrygcenter, Hospitalsenhed Midt**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
68	Tak.	Uoplyst
33	Mangler ikke information.	Uoplyst
60	Jeg forventede egentlig at komme direkte til scoliose (rygcentret), og troede det var flyttet til Silkeborg, og at det var derfor, at jeg var indkaldt til Silkeborg, og ikke til Århus KH som sidst (for 3 år siden). Jeg var ikke orienteret om, at Silkeborg sygehus på en måde laver alle forundersøgelser og lettere rygkirurgi, og så sender videre til Århus ved behov. Det ville jeg egentlig gerne have vidst på forhånd.	Uoplyst
30	Spørgeskemaet er på mange måder ikke relevant endnu, da jeg ikke er færdigundersøgt.	I høj grad
57	Fokus var på noget andet end det, jeg havde konsulteret egen læge om. Der var overhovedet ikke snak om det, jeg oplevede som mine problemer. Følte ikke, der var tid til videre snak herom. Skulle presses videre i nye undersøgelser, som ikke var det, jeg forventede. Måtte gennem egen læge for at få det på plads. Følte tidspresset. Blev hentet hjem på min konsultation.	I nogen grad
17	Jeg føler at lægen er under meget stort tidspres hvorfor jeg har en følelse af at der ikke er tid nok til dels at stille spørgsmål og få svar på disse. De spørgsmål jeg har stillet har jeg dog fået svar på, men jeg har en klar fornemmelse af at jo færre spørgsmål der stilles, jo hurtigere kan lægen komme videre i systemet på grund af det tidspres som allerede er nævnt!	I meget høj grad
48	(Efter operation). Hvilke smertestillende medicins virkninger og bivirkninger.	I høj grad
51	Jeg havde lidt svært ved at forstå min læge, men nu har jeg nedskrevet spørgsmål til tremåneders-kontrol.	Uoplyst
35	Havde konsultation ved læge der [var svær at forstå]. Han præsenterede sig ikke og havde navneskilt siddende nederst på kitlen, så man ikke kunne se hans navn. Han havde ikke læst min journal, havde kun set nyeste MR billeder, og vidste ikke jeg er blevet scannet tre gange før, og at mine billeder skulle sammenlignes ved denne konsultation.	I høj grad

Han afbrød mit forsøg på at forklare, hvorfor jeg var kommet, og spurgte ind til mine smerter fra 1-10. Han kunne ikke svare på, om jeg skulle svare MED smertestillende, eller UDEN. Hurtigt konkluderede han, at jeg skulle have mere smertestillende og [nogle] måneder med fysioterapi. Mit forsøg på at forklare, at jeg er meget aktiv i træning og udtrapning af smertestillende, og har været det i [flere] måneder, forstod han ikke/lyttede han ikke til, men vedholdt hans eget forslag. Jeg forsøgte igen at forklare, hvad jeg egentlig kom for: nemlig at få en melding om min aktuelle rygstatus, plan for videre træning og smerte-behandling(nedtrapning), prognose for "dese" og evt. operation i fremtiden, samt om man på MR kunne se, om jeg kan raskmelde mig, samt at få sat rygfaglige ord på de arbejdsmæssige begrænsninger jeg har nu og i fremtiden. Kom til at bruge ordet "skånehensyn" og resten af konsultationen gik med, at han ville overbevise mig om, at HAN ikke kan skaffe mig "skånejob". Dét ved jeg jo så udmærket. Men heller ikke her kunne han korrigeres. HELDIGVIS kom der en sygeplejerske ind, hun var villig til at lytte og fandt en løsning, hvor jeg kunne komme igen og snakke med NN. Total spild af hans, min og afdelingens tid. Jeg er selv "indenfor systemet" og har selv konsultationer, men jeg kunne ingen vegne komme. Jeg får det dårligt, når jeg tænker på hvem og hvor mange der skal have så inkompetent behandling, hvor mange fejl der kan ske, og hvor mange frustrerede patienter der skal gå fra denne, ellers ALTID, så velfungerende afdeling, hvor jeg har været rigtig glad for at høre under.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 84 | Havde håbet på mere faglig ekspertise. Synes jeg selv blev pålagt meget ansvar i forhold til det, jeg var til undersøgelse for. Men har efterfølgende fået en ny tid hos en anden læge, hvilket jeg er meget tilfreds med.   | I nogen grad     |
| 91 | Jeg har fået rigtig god information før og efter besøget. Jeg er meget tilfreds.   | I meget høj grad |
| 83 | Lægen spørger mig, hvad vi skal tale om, skønt jeg er blevet scannet ugen før. Jeg får modsat information i forhold til en læge, jeg talte med tidligere. Han sagde, at jeg skulle have fysioterapi, og det kunne ikke gå hurtigt nok. Og lægen ved dette besøg sagde, at jeg var for svag til fysioterapi. Diagnoserne var også forskellige. Tidligere læge sagde, at jeg havde forsnævninger. Nærværende læge sagde, at jeg havde syster. Meget forvirrende for mig. | I meget høj grad |
| 4  | Resultatet af undersøgelsen blev at man ville sende en forespørgsel til Ortopædkirurgisk afdeling på Universitetshospitalet i Aarhus. Denne henvisning blev først sendt [nogle uger] efter da jeg havde rykket for en henvisning 3 gange telefonisk. Dette er absolut ikke til-  | I nogen grad     |

fredsstillende.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 27 | Der blev under mit seneste besøg konstateret opblussen af modic forandringer, men fik aldrig nogen tydelig forklaring/vejledning omkring evt. behandling af dette. Har siden spurgt til det via smerteklinikken, som desværre ikke har viden om det. Skal gå til egen læge og spørge til det. På tidspunkt for kommende lægebesøg vil der være gået halvanden måned uden svar. Kan først få en tid ved egen læge til efteråret. Ikke rart at gå og være nervøs og usikker i så lang tid.  | I meget høj grad |
| 47 | Manglede [information om det] videre forløb, men er nu indkaldt til samtale i november. Jeg tænkte, hvad hvis der er spørgsmål ang. behandling, hvor skal jeg henvende mig. Manglede et kort med kontakt, telefonnummer og navn.  | I meget høj grad |
| 56 | Efter besøg hos egen læge fik jeg efter ca. en måned en indkaldelse til regionhospitalet i efteråret. Jeg tjekkede ind og satte mig i venteværelset. Efter 40 min forsinkelse blev jeg kaldt ind til lægen af en sygeplejerske, men måtte vente udenfor til lægen havde fået forberedt sig. Ganske kort tid efter kom jeg ind til samtale. Lægen kiggede på sin computer, men kunne ikke finde mine scanninger som havde fundet sted i foråret, hvilket jeg oplyste lægen. Der blev foreslået en ny scanning med efterfølgende samtale i slutningen af efteråret. | I nogen grad     |
| 41 | Jeg er ikke god til smertemedicin og er utryk ved at bruge det.   | I meget høj grad |
| 37 | Fik ikke lige besked om hvordan jeg fik svar på de blodprøver, jeg fik taget, og var tilbage for at høre.   | I meget høj grad |
| 77 | Tværtimod. Jeg synes jeg er blevet velinformeret under hele mit forløb med Silkeborg sygehus, og har derfor kun positive ting at sige omkring informationen til mig.  | I meget høj grad |
| 81 | Kunne godt have tænkt mig, at de ville kigge på min medicin, men alt i alt OK! Var dog noget ked af, at de troede, jeg havde taget for meget medicin, da jeg kom, men pga. anden sygdom, kan jeg virke sådan.   | I meget høj grad |

## **Medicinsk Enhed, Regionsrygcenter, Hospitalsenhed Midt**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
10 Efter mange undersøgelser over flere år fik jeg den bedste mest omhyggelige snak og forståelse af mine kroniske rygsmerter.	Ikke relevant for mig
79 Jeg synes ikke, jeg er blevet taget seriøst. Første gang kun en fysioterapeut, som ikke gav mig nærmere ift. afklaring, øvelser m.m. Jeg går til genoptræning der, hvor jeg bor. Smertehåndtering blev sat igang, men jeg rykkede dog selv efter det, og måtte bede min læge om at rykke tilsidst. Kan læse på min journal på nettet, at der skulle være forsøgt at ringe til mig, hvilket ikke er tilfældet. Dybt uprofessionelt. Og den fysioterapeut var aldrig til at træffe. Anden gang fik jeg en akuttid og kom endelig ind til en læge. Men det fik jeg heller ikke noget ud af, og det eneste hun prøvede, var at give min psyke skylden for rygsmerter, hvilket IKKE er tilfældet. At man før har været psykisk syg, betyder ikke, man skal trædes på, og der skal køres i det! Find dog den egentlig grund. Jeg begriber ikke, at man virkelig ikke kan gøre mere, men det er deres beslutning, og den må jeg leve med. Min anden og sidste gang ved psykolog i forbindelse med smertehåndtering blev faktisk kun brugt på min frustration over rygcentret og den læge, der tilså mig. Jeg vil dig give psykolog NN stor ros! Men dælme ikke til de andre to!	Uoplyst
72 Jeg var overordnet set meget tilfreds, men har siden ringet tilbage til den fysioterapeut, der havde min sag, for igen at få forklaret, hvad det var de så på mine billeder fra MR-scanningen.	Uoplyst
50 Jeg har meget ondt. Jeg vil bare have det væk.	Uoplyst
20 Jeg havde forventet en samtale og undersøgelse ved en rygspecialist, men min samtaleundersøgelse var ved en kiropraktor og det var jeg slet ikke forberedt på. Disse har aldrig før kunnet hjælpe mig og derfor føles ti måneders ventetid lidt latterlig.	I høj grad
75 Jeg mangler en samtale med en læge, som jeg ikke fik. Jeg fik ikke noget at vide om hvad jeg fejler, men kun hvad jeg ikke fejler. Man giver en diagnose på iskias, som jeg overhovedet ikke har nogle symptomer på. Jeg er tilmed blevet tilset af en læge tidligere, som	I ringe grad

ikke kunne finde nogen iskias eller andet i mit tilfælde. Jeg mener ikke at en fysioterapeut kan stille en diagnose på noget, og at hun i den grad ikke har hørt efter hvad jeg har sagt, og tilmed skriver noget vrøvl.

1 Der blev ikke givet et helt klar billede af min rygproblemer.

Slet ikke



**Forskningsenheden for Sygemeldte, Regionsrygcenter, Hospitalsenhed  
Midt**

**18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

---

25 Lægen var ikke villigt til, at besvare mine spørgsmål. Ville kun forholde sig til statistikker og forskning. Jeg måtte stille spørgsmålstegn til hans kompetencer, før han ville sende mig til en ny MR scanning. Meget inkompetent læge.

I høj grad

## **Ortopædkirurgisk Enhed, Regionsrygcenter, Hospitalsenhed Midt**

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
57 Fik "skrækscenariet" forelagt, inden jeg var forelagt, hvad det var, man var faldet over ved røntgenundersøgelsen. Blev noget overrasket og kunne ikke holde fokus på resten af samtalen.	Ja
35 Man kan diskutere om det er fejl som skal indberettes, men jeg fik INTET ud af konsultationen, fik ikke svar på nogen af mine spørgsmål, blev ikke hørt og forstået. Heldigvis kunne jeg gå derfra og gøre intet til jeg fik ny konsultation ved anden læge.	Ja
73 Jeg har fået en ny hofte. Jeg har haft smerter i [adskillige måneder].	Nej
53 Ventetiden efter jeg havde fået lagt gips på til ambulancen kom, virkede ikke særlig professionelt. Det virkede ikke som om, der var styr på det.	Ja
86 Den læge som var sat på, havde ikke sat sig ind i eller ville ikke høre min version.	Ja

## **Medicinsk Enhed, Regionsrygcenter, Hospitalsenhed Midt**

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
79	Jeg er ikke gift og har jeg ikke skrevet, at jeg er i mine papirer. Men det er åbenbart blevet noteret fejlagtigt og kan ses i min journal.	Ja
49	Jeg mangler stadig svar på blodprøverne. Jeg har forsøgt at ringe, men personen jeg talte med sagde at jeg ville blive kontaktet.	Ja
75	Jeg fik ikke snakket med en læge fordi de var forsinket.	Ja
54	1. Først overbooket 2. Læge kom ikke til aftalte møde om eftermiddagen i ambulatoriet.	Ja
1	Havde forventet at tale med en specialist indenfor rygproblemer.	Ja