

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ryg Amb

Ortopædkirurgisk E

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

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

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	60
Besvarelser fra afsnittets patienter:	36
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

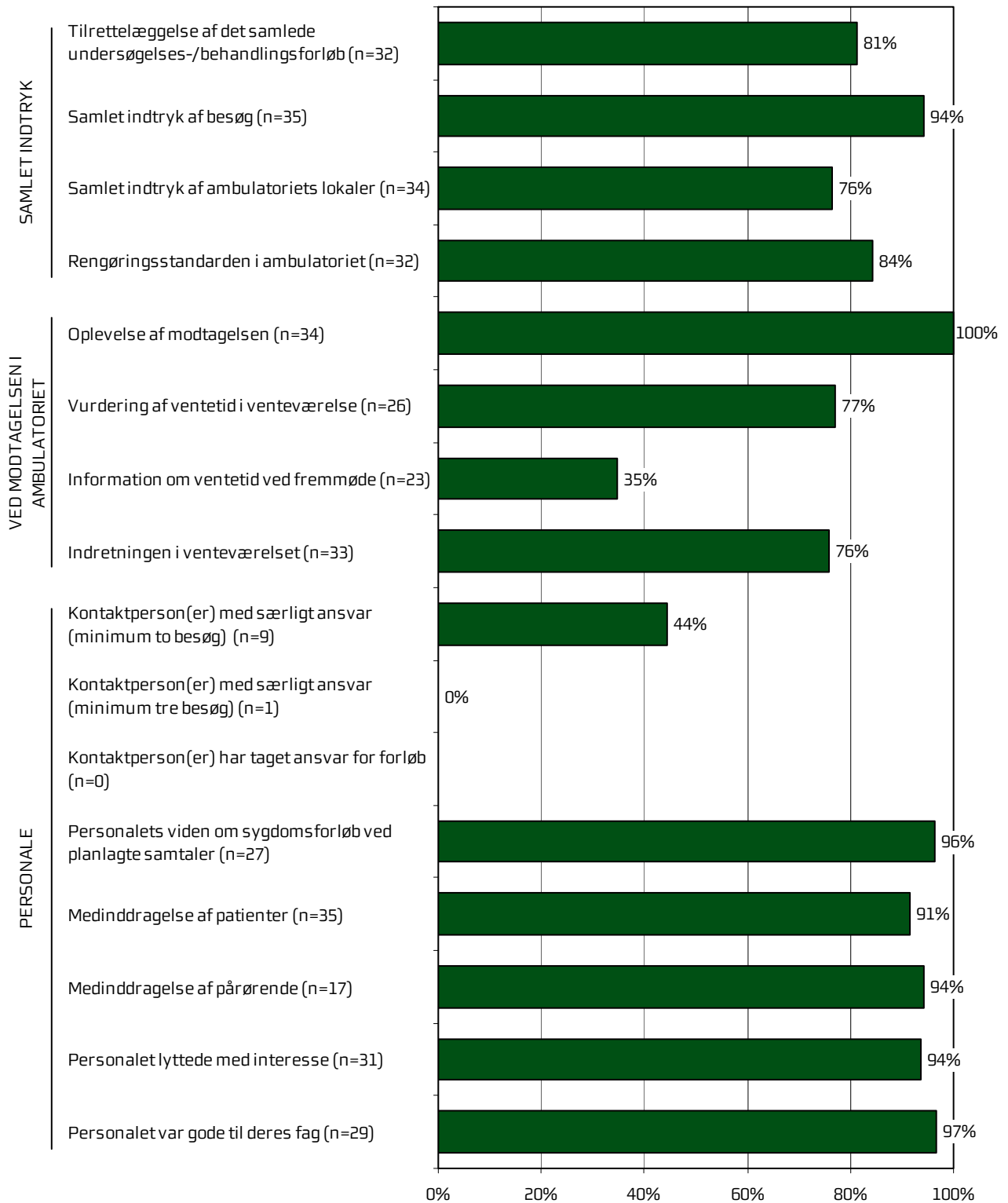
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

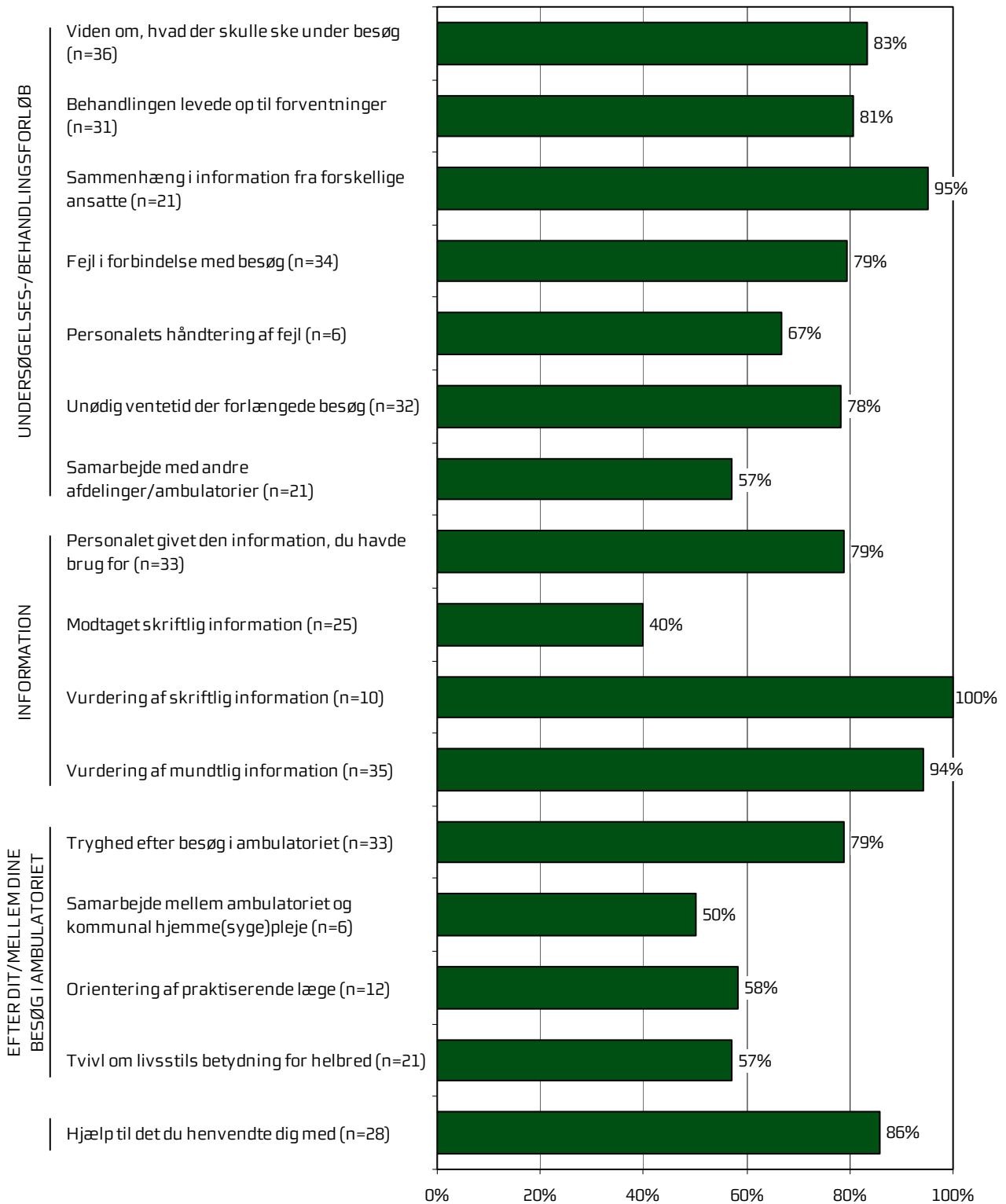
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: EAMB

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Børneambulatorium, Ortopædkirurgisk Rygambulatorium, Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Specialambulatorium

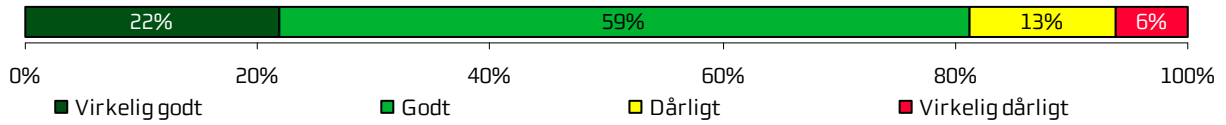
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

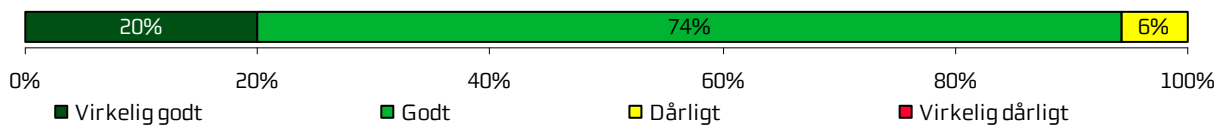
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

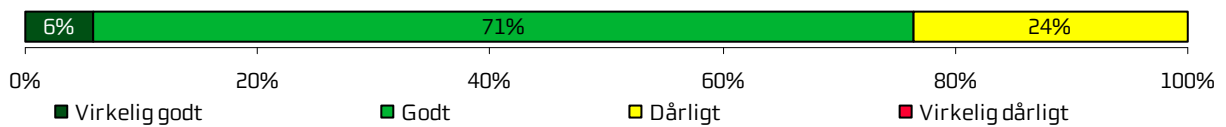
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=32)



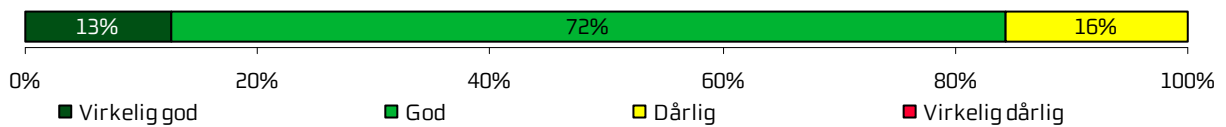
Samlet indtryk af besøg (n=35)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=34)



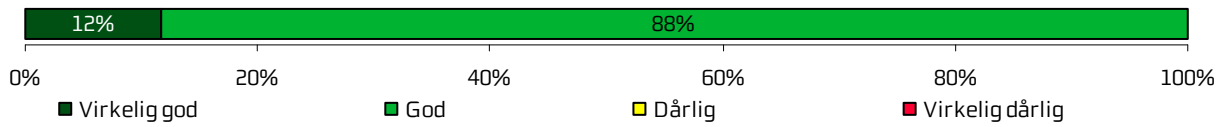
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=32)



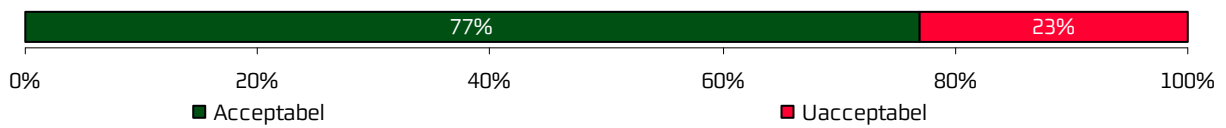
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	81 %	92 %	93 %	100 % *	86 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	93 %	100 %	89 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	76 %	91 %	-	100 % *	71 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	84 %	97 %	-	100 % *	90 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=34)



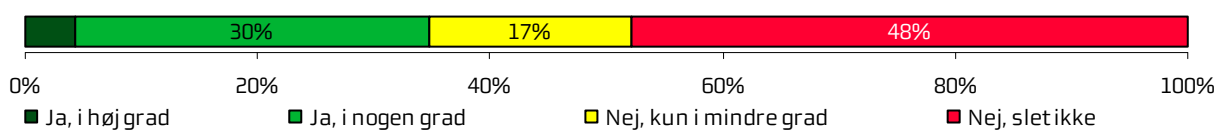
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=26)



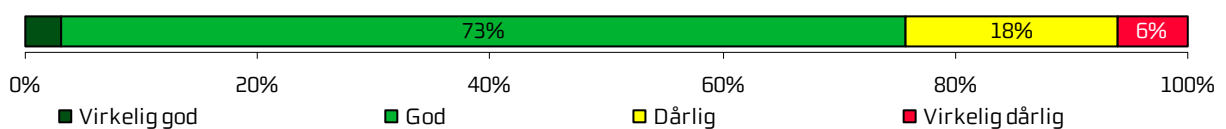
Længde af ventetid i venteværelse (n=25)



Information om ventetid ved fremmøde (n=23)



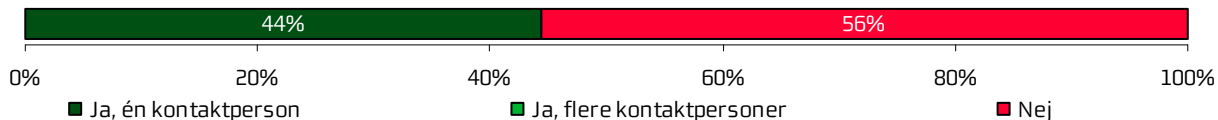
Indretningen i venteværelset (n=33)



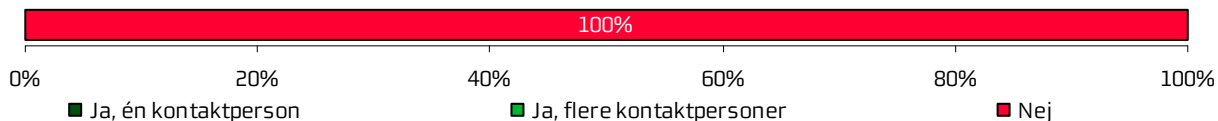
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 % *	97 % *	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	77 %	93 %	87 %	100 % *	68 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35 %	40 %	42 %	86 % *	25 %	41 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	76 %	82 %	79 %	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=9)



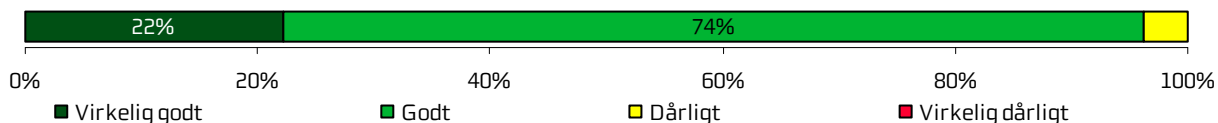
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



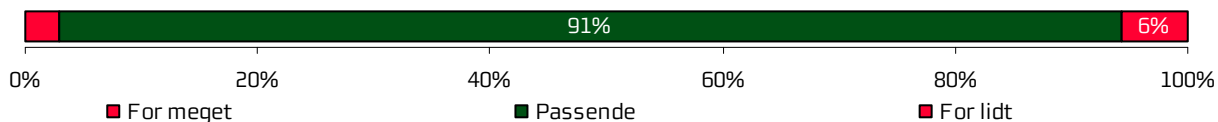
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



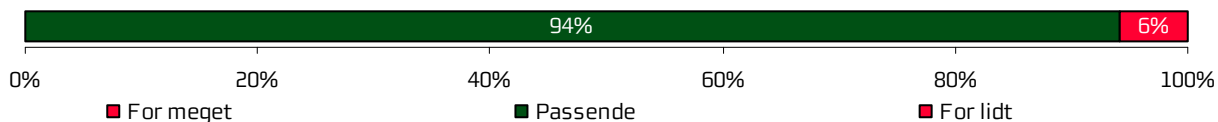
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=27)



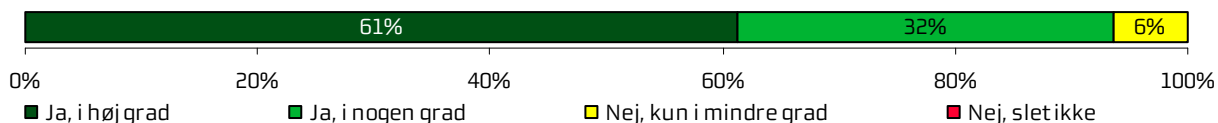
Medinddragelse af patienter (n=35)



Medinddragelse af pårørende (n=17)



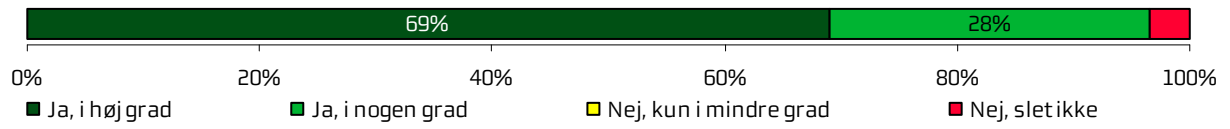
Personalet lyttede med interesse (n=31)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	44 %	70 %	59 %	100 % *	49 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	0 %	74 % *	66 % *	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	100 %	-	100 %	89 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	91 %	91 %	100 %	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	89 %	100 %	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	88 %	89 %	100 %	81 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	96 %	93 %	100 %	89 %	96 %

Personale (fortsat)

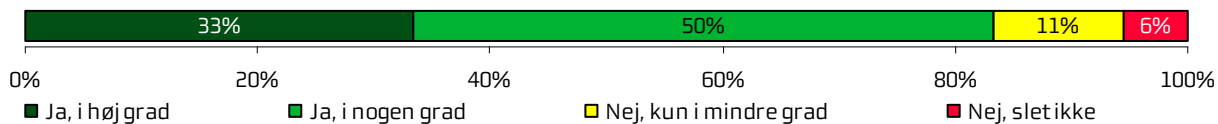
Personalet var gode til deres fag (n=29)



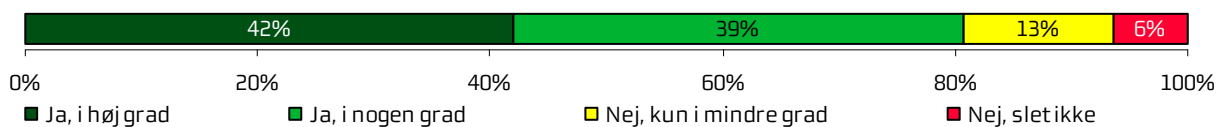
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	96 %	100 %	92 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=36)



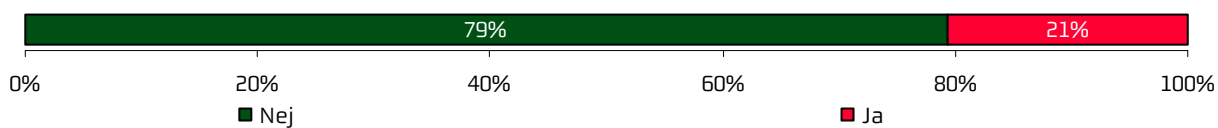
Behandlingen levede op til forventninger (n=31)



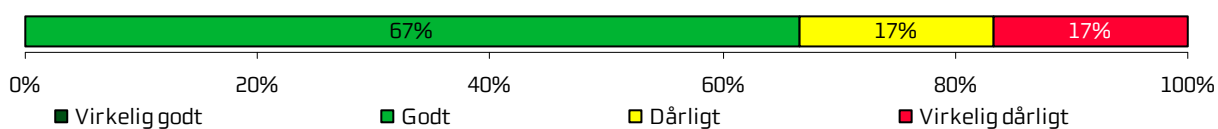
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=21)



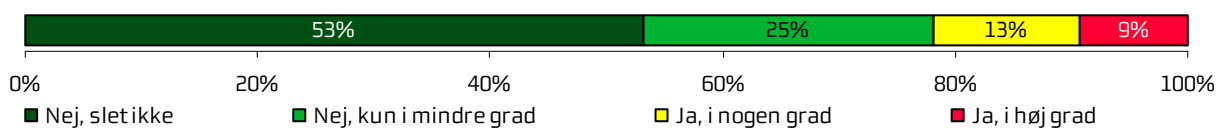
Fejl i forbindelse med besøg (n=34)



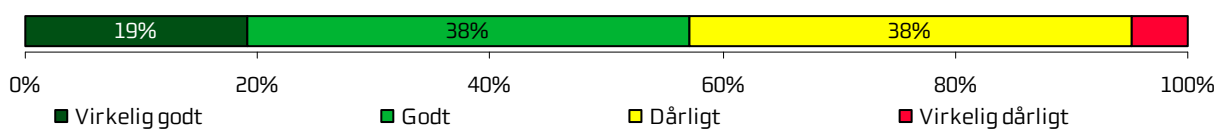
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=32)



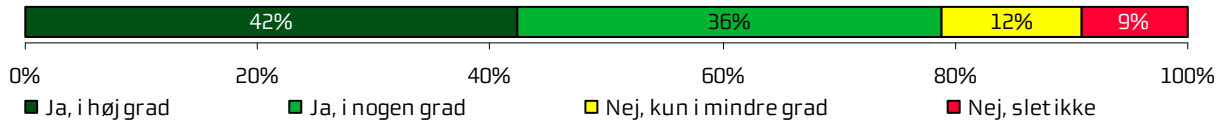
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=21)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	89 %	87 %	100 % *	74 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	81 %	92 %	90 %	100 % *	79 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	94 %	93 %	100 %	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	79 %	90 %	93 % *	100 % *	81 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	79 %	53 %	91 %	32 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	78 %	85 %	84 %	99 % *	63 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	57 %	91 % *	92 % *	100 % *	78 %	91 %

Information

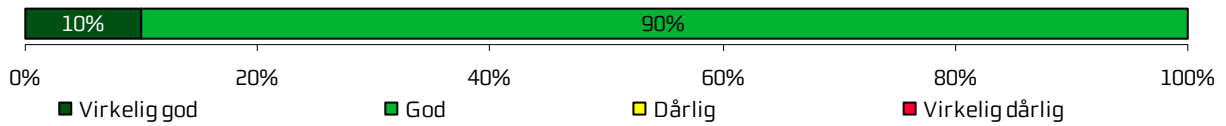
Personalet givet den information, du havde brug for (n=33)



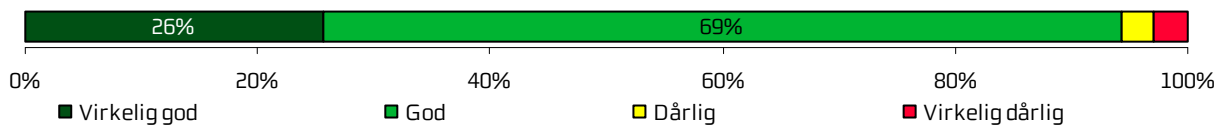
Modtaget skriftlig information (n=25)



Vurdering af skriftlig information (n=10)



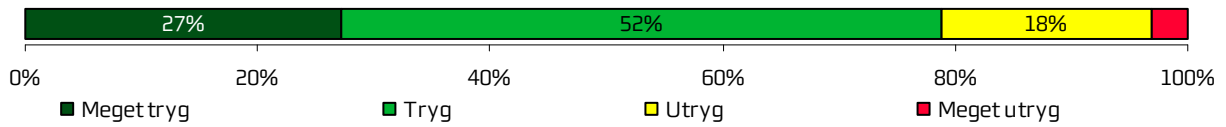
Vurdering af mundtlig information (n=35)



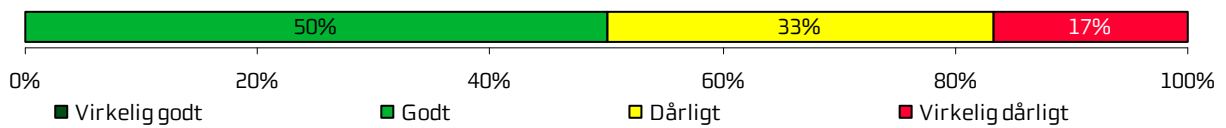
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	79 %	89 %	-	100 % *	79 %	92 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	40 %	68 % *	65 % *	100 % *	40 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	94 % *	96 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	95 %	91 %	100 %	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

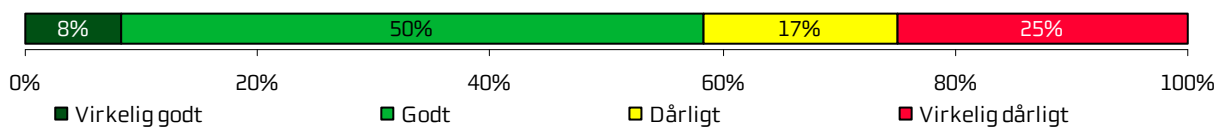
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=33)



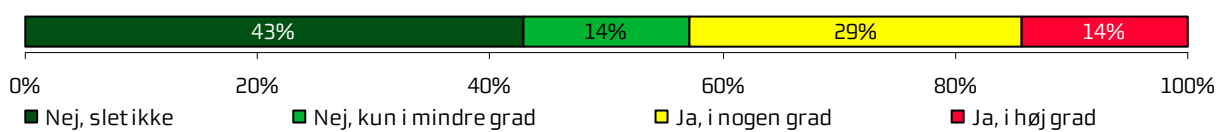
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=12)



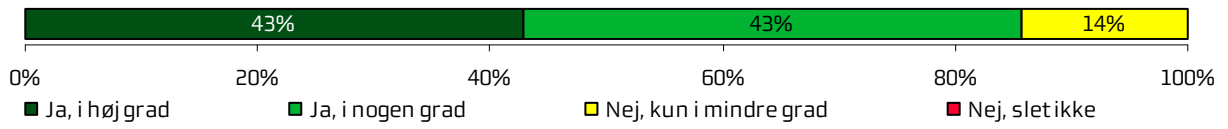
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=21)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	79 %	93 % *	90 %	100 % *	81 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	50 %	89 %	94 % *	100 % *	62 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	58 %	87 % *	87 %	100 % *	63 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	57 %	73 %	74 %	93 % *	50 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=28)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	86 %	94 %	-	100 % *	84 %	96 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].








Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	1
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	0
Relationer til personale	2
Ventetid	1

Ryg Amb**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**









ID	Kommentarer - Ryg Amb	Modtagelsen
 6	Det kunne gøres mere venligt og stemningsfuldt. Det er koldt og trist, og der er ikke gode stole og heller ikke nok stole. "Hygge spreder ro og god stemning". :-)	Uoplyst
 8	At man kun kan købe kaffe og brød ved brug af sin telefon. Det er dårligt.	God
 9	God, havde glemt mine papir, men ingen problemer.	God
 10	Fik peget ud, hvor jeg skulle vente. Nogen tid senere kom en sygeplejerske og sagde, hvorfor vi ikke var gået længere. Ud af døren til venstre til vagtlægen. Det anede vi jo ikke! Jeg MANGLEDE en BRIKS grundet stærke mavesmerter.	God
 14	Var til [] kontrol af ryg og skulle til samtale med den læge, der havde behandlet mig. Men i stedet kom en kvindelig læge helt uden begreb om mit forløb. Så vi måtte vente trekvart time på, at hun læste papirerne. Men kunne jo ikke hjælpe mig og henviste mig til flere behandlinger, som jo ikke hjælper. Meget, meget skuffet. Havde kørt [mange] kilometer.	God
 18	En gang var læge NN forsinket en halv time.	God
 19	Relativ lang ventetid på trods af ambulansetid.	God

Ryg Amb








Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ryg Amb	Fejlhåndtering
2	Efter første besøg [], hvor hospitalet ikke havde fået rekvireret røntgenbilleder fra speciallægen, blev vi lovet indkaldelse på ny []. Det glemte hospitalet, så jeg måtte rykke for en ny tid på ambulatoriet og nye røntgenbilleder. MEN herefter gik det hurtigt :-)	Godt
6	For [et til to] år siden skete der en fejl, og jeg blev sendt til en forkert afdeling. Det gjorde jeg opmærksom på, men ingen ville høre. Og her blev der brugt spildtid hos mig og i den grad også hos læge, sekretær osv. på hospitalet :-{	Dårligt
7	Blev sendt et forkert sted hen en enkelt gang.	Godt
10	Jeg blev sendt hjem [om natten] efter røntgen, fordi lægen NN ikke kunne se det, [jeg havde slugt] med stor smerte. Jeg mener, jeg burde være undersøgt bedre og blevet på hospitalet til observation. Det endte med operation [nogle dage senere].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Fejlindkaldelse (sekretærfejl?).	Godt
16	Jeg fik at vide, at mine billeder skulle til konference inden for en uge, hvorefter jeg ville blive ringet op med svar. Der gik [over to måneder], hvilket var skuffende. Vi rykkede telefonisk flere gange.	Virkelig dårligt
18	Blev opereret [en dag], kom hjem [dagen efter] og tilbage [to dage efter] for at blive opereret igen.	Godt

Ryg Amb**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**





ID	Kommentarer - Ryg Amb	Samlet indtryk
 4	Kun rigtig godt. Rigtig sødt/dygtigt personale.	Virkelig godt
 6	Jeg har en meget dygtig og god læge NN:) og ønsker, at det fortsætter, og der skal ikke andre læger til. Jeg ser, det er vigtigt, at når man er syg, skal der ikke bruges energi og kræfter på at fortælle og forklare flere om ens sygdomsforløb. Det er vigtigt, at lægen kender en, og der selvfølgelig er et godt og fortroligt behandlingsforløb.	Godt
 10	Jeg blev udstyret med et telefonnummer til MVA, hvis smerterne blev forværret. Det blev de, og jeg ringede utallige gange på det givne nummer. Men ingen tog nogensinde telefonen. Så jeg måtte have vagtlægen til at kontakte MVA angående mig.	Dårligt
 11	Min rygscanning var ikke kommet frem til ambulatoriet.	Godt
 13	Jeg mangler stadig en tilbagemelding på behandling. Det undrer mig, da det er snart et stykke tid siden jeg var Rygambulatoriet for at få resultatet af scanningen.	Godt
 15	Undersøgelsen var som den skulle være. Men det var ikke en undersøgelse, jeg havde bedt om. Det var en rådgivende samtale om, om en eventuel operation var tilrådelig. Den dygtige [] læge, havde vel ikke kompetence til, at træffe nogen afgørelse i den sag.	Godt
 17	Blodprøvesvar sendt fra praktiserende læge var ikke indtastet i journalen.	Virkelig godt
 18	Jeg blev indlagt på en afdeling, som var forkert, og denne læge ville ikke samarbejde med den anden afdeling.	Godt

Ryg Amb**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Ryg Amb	Samlet indtryk
 1	Jeg har endnu ikke modtaget den skriftlige information om behandlingen, og derfor kan jeg ikke svare på ovenstående spørgsmål.	Godt
 4	Kun rigtig godt. Trygt og godt.	Virkelig godt
 6	Jeg vidste, hvad det drejer sig om. Har en fantastisk fysioterapeut, der hjælper og informerer om ens sygdom. :-)	Godt
 9	Fik et godt indtryk. Var selv godt med i samtalen.	Godt
 10	Ved ankomsten til KVA fik jeg ingen information om, hvor jeg var præcist. Men det vidste min medpatient heldigvis. Jeg bad utallige gange om at blive ordentligt undersøgt inden operationen, sidste gang på operationsstuen. Det blev ikke imødekommet. Før hjemsendelse fik jeg lov til, at en læge ville komme og gennemgå forløbet og operationen. Men det skete ikke.	Dårligt
 13	Jeg mangler tilbagemelding på ny behandlingsstrategi.	Godt
 18	Der var ikke kontakt imellem afdelingerne.	Godt

Ryg Amb

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ryg Amb	Samlet indtryk
 4	Efter opvågning (sidst på eftermiddagen), blev der taget hånd om mig med mad og drikke/en kop kaffe. Rigtig flot.	Virkelig godt
 6	Jeg ville ønske, at der ikke var/er så lang ventetid på telefonen [og på] at komme til hos lægen, og at sekretærerne var mere servicemindede/venlige.	Godt
 10	Langt bedre undersøgelse! Og efterfølgende behandling på [afdeling]. Modtagelse og information her var virkelig dårlig. Minus kontaktperson og læge. Det efterfølgende forløb med hjemmehjælp har været ulidelig dårligt!!!	Dårligt
 15	Jeg har stadig ikke fået nogen indkaldelse til samtale om eventuel operation i ryggen.	Godt

Ryg Amb

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Ryg Amb	Samlet indtryk
3	Jeg beklager den vedvarende ventetid på svar på undersøgelsen. Jeg har personligt rykket for svar. [Ventetid]	Godt
5	Det er utrygt, at personalet går fra ambulatoriet, før den sidste patient er afhentet (sidst på dagen). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	De kunne sende et brev til aftalte tid i stedet for bare at lade det ligge i glemmebogen. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Ikke nogen kritik. Der var håndværkere over alt, men man følte sig stadig velkommen. Har aldrig haft problemer under besøg på hospitalet. Personalet er utroligt imødekomende. Får den behandling, man har brug for. Gælder alle steder, kun ros her fra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
10	Et behageligt lokale med planter og et afdæmpet lys. Godt med beroligende musik. Der må ikke være tvivl om, hvor man skal vente, som der var i mit og flere andres tilfælde. Der skulle have været mulighed for at ligge på en briks med et tæppe. Venligere personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Dårligt
15	Det er min opfattelse, at ambulatoriet gjorde, hvad de skulle. Det var en særdeles positiv samtale, jeg havde med læge NN. Hun kunne ikke gøre mere, end hun gjorde. Men jeg mangler stadig en samtale med en læge NN, der kan træffe en afgørelse sammen med mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
16	Mit ene besøg i ambulatoriet var tilfredsstillende, men opfølgning på undersøgelsen har været utilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	Godt
18	Synes stadig ikke, [jeg] fik nok information. Især efter to følgeoperationer. En tredje kom så op. Den er heller ikke optimal efter et år []. [Kommunikation og information]	Godt

