

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg

Regionsrygcenter

Hospitalsenhed Midt

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	209
Besvarelser fra afsnittets patienter:	113
Afsnittets svarprocent:	54%

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).

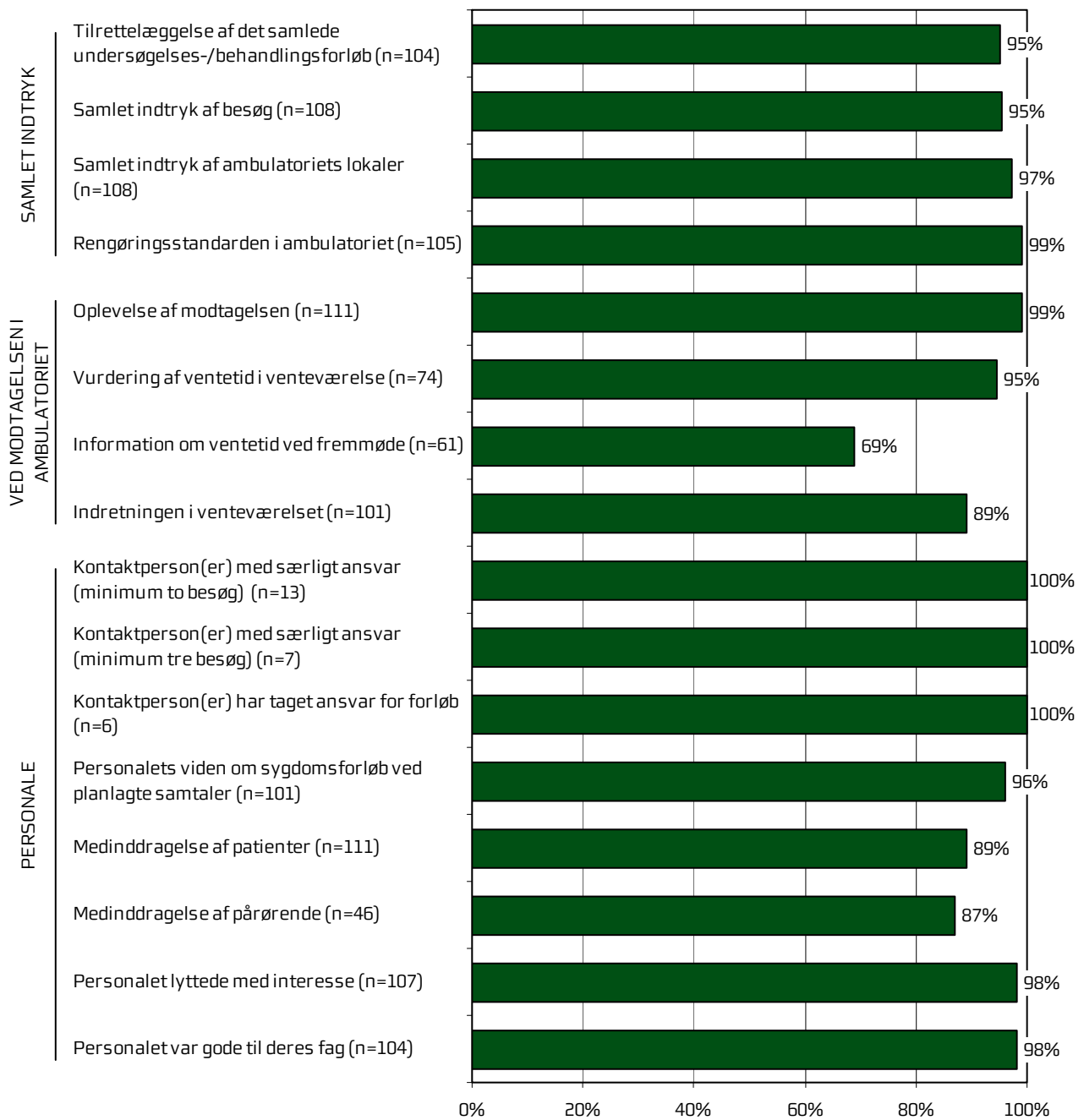
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

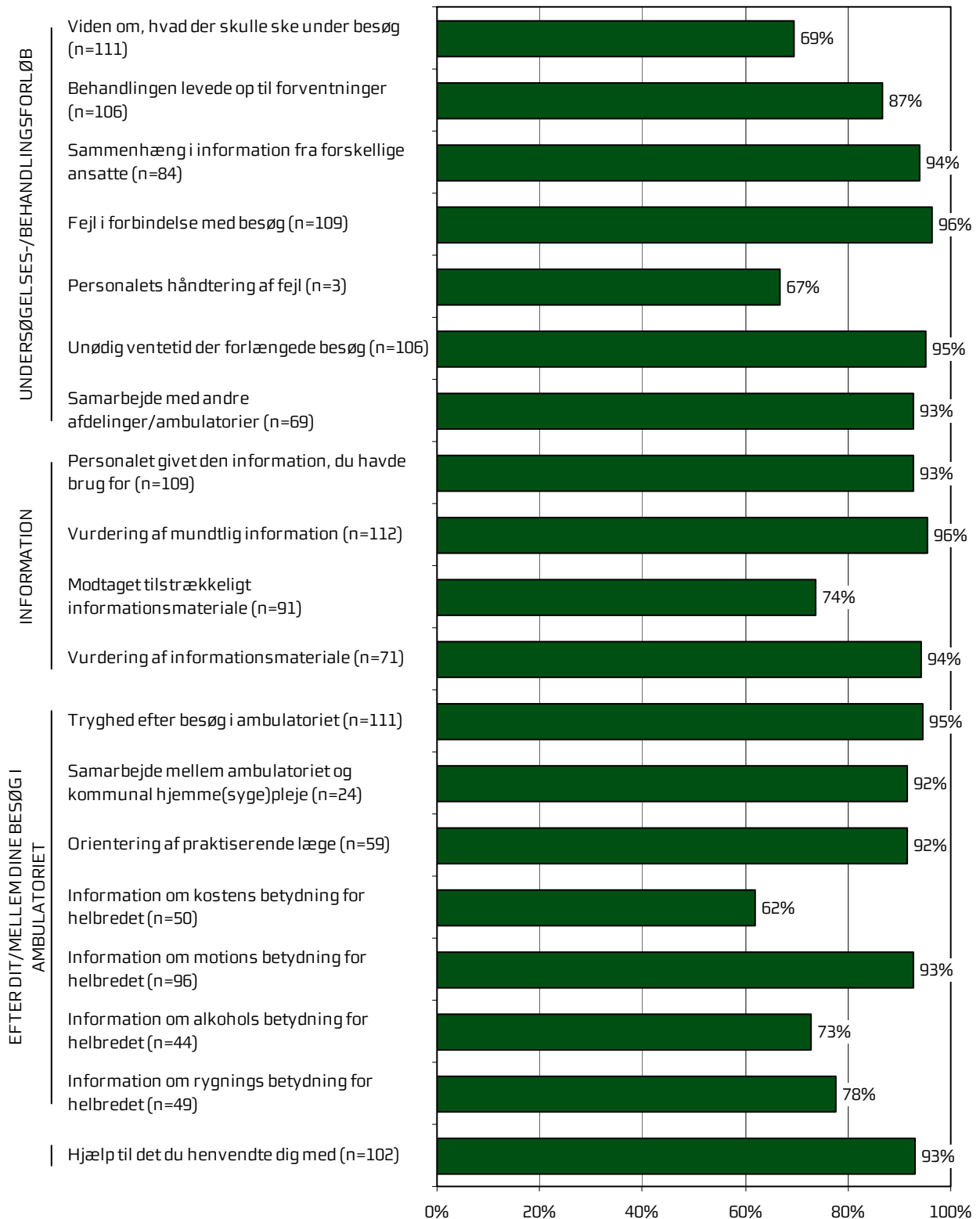
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

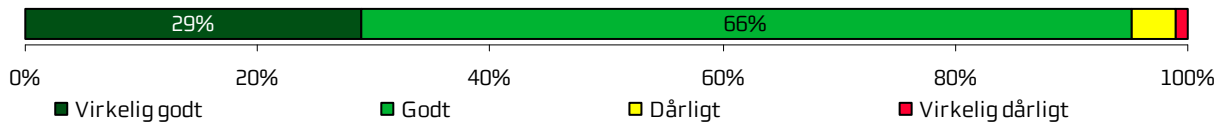
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

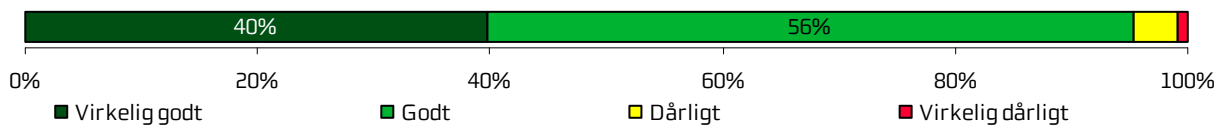
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

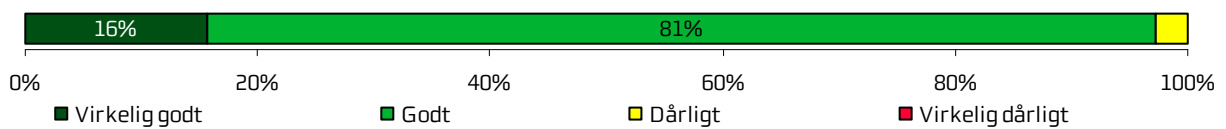
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=104)



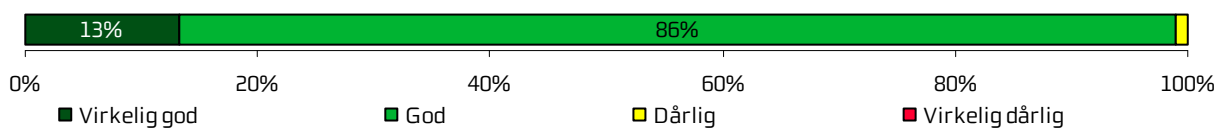
Samlet indtryk af besøg (n=108)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=108)



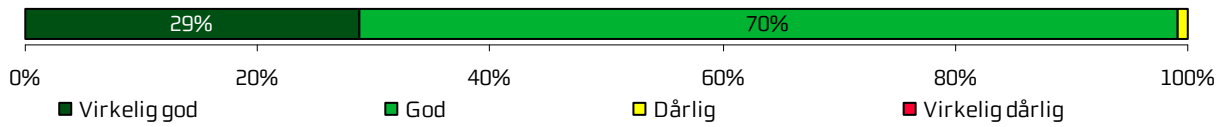
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=105)



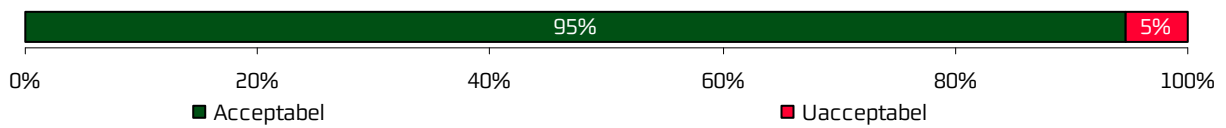
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	-	-	100 %	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

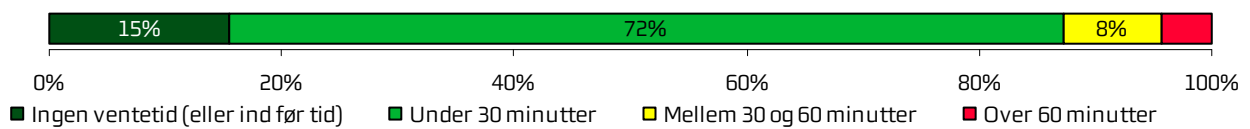
Oplevelse af modtagelsen (n=111)



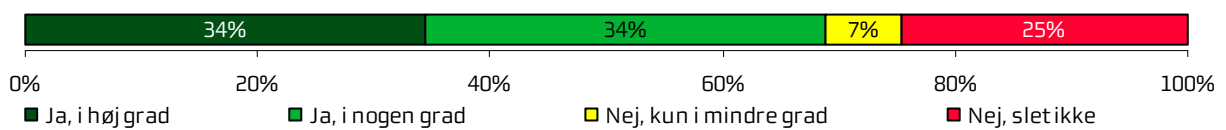
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=74)



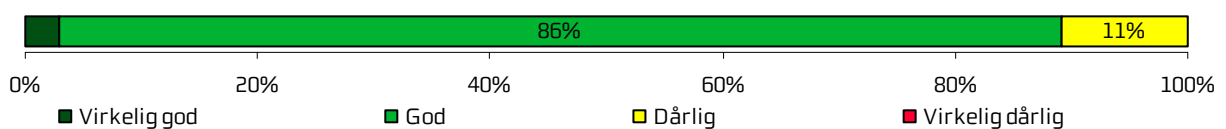
Længde af ventetid i venteværelse (n=71)



Information om ventetid ved fremmøde (n=61)



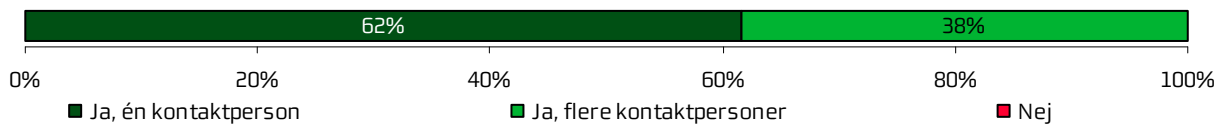
Indretningen i venteværelset (n=101)



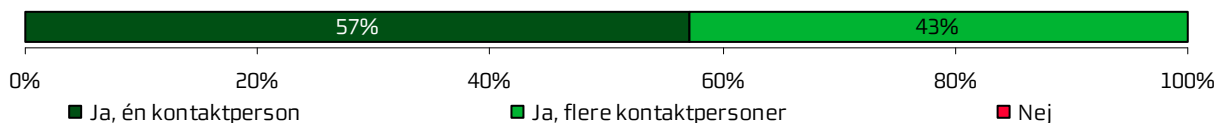
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	100 % *	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	69 %	-	-	86 % *	23 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	-	-	100 % *	68 % *	87 % *

Personale

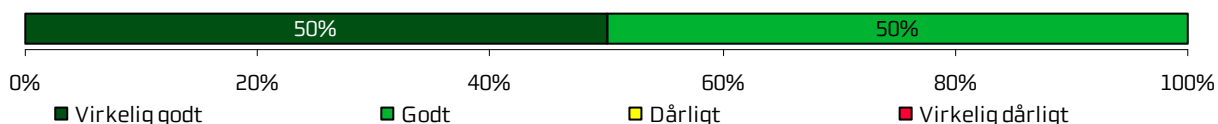
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=13)



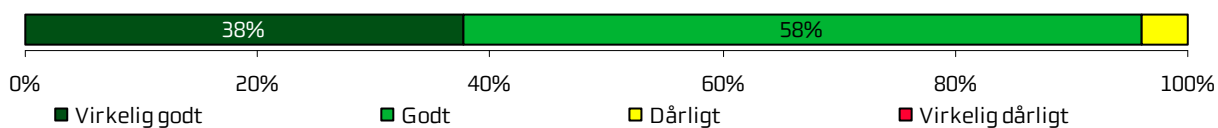
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=7)



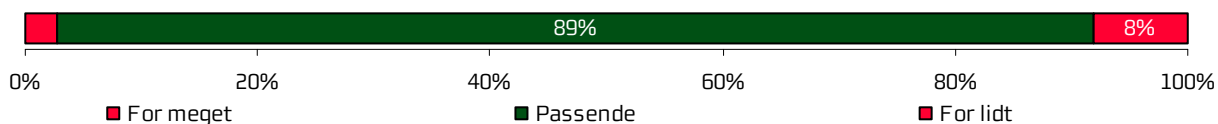
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=6)



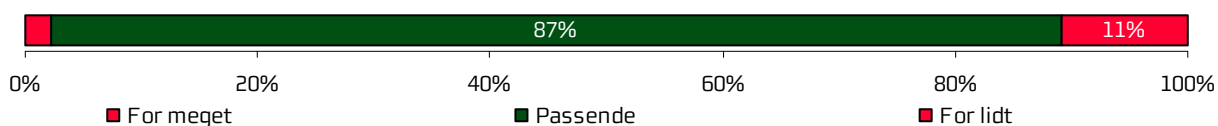
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=101)



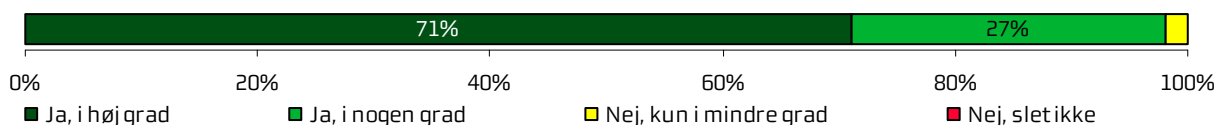
Medinddragelse af patienter (n=111)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



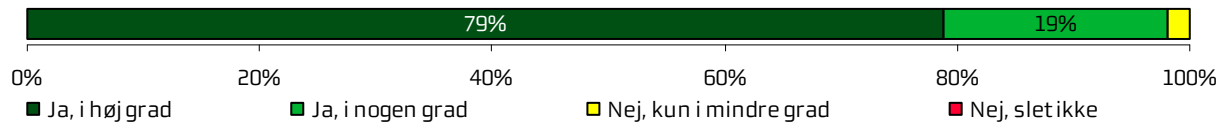
Personalet lyttede med interesse (n=107)



	2013	2012	2011	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)	100 %	-	-	97 %	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	-	-	100 %	65 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	-	-	100 % *	79 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	-	-	100 % *	83 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	-	-	100 % *	78 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *

Personale (fortsat)

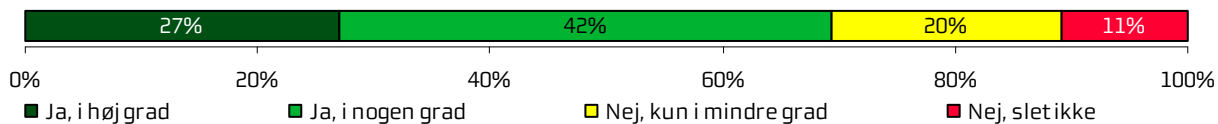
Personalet var gode til deres fag (n=104)



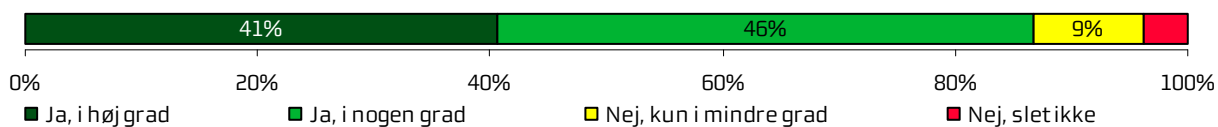
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 %	90 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=111)



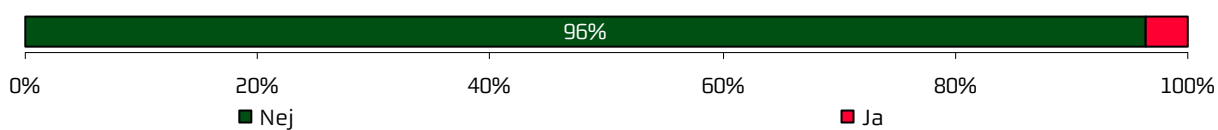
Behandlingen levede op til forventninger (n=106)



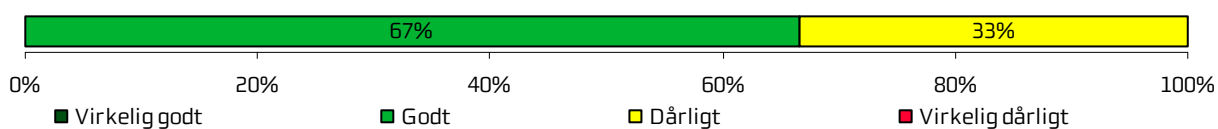
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=84)



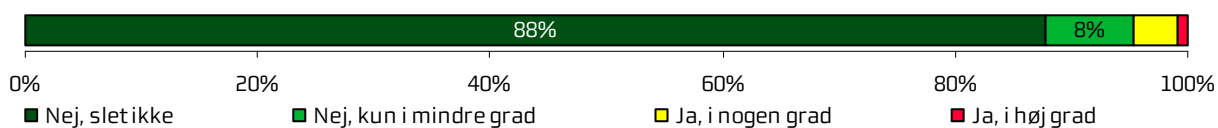
Fejl i forbindelse med besøg (n=109)



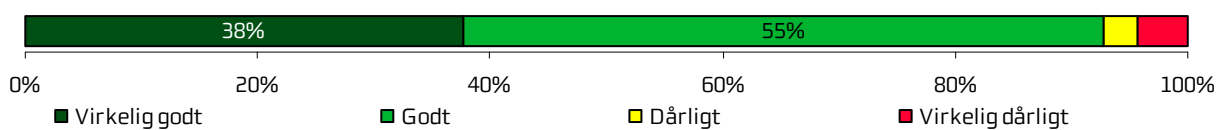
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=106)



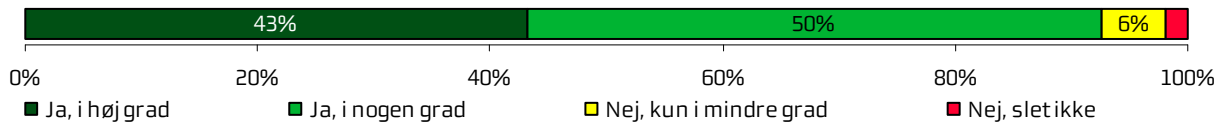
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=69)



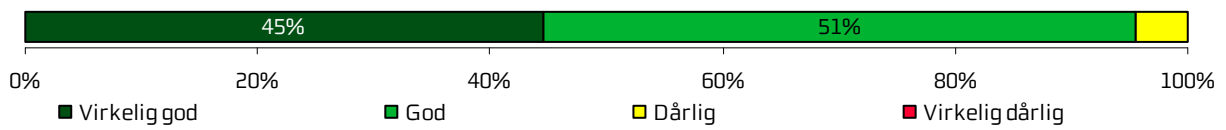
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	69 %	-	-	100 % *	70 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	-	-	100 % *	80 %	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	-	-	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	-	-	99 %	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	100 % *	73 %	92 % *

Information

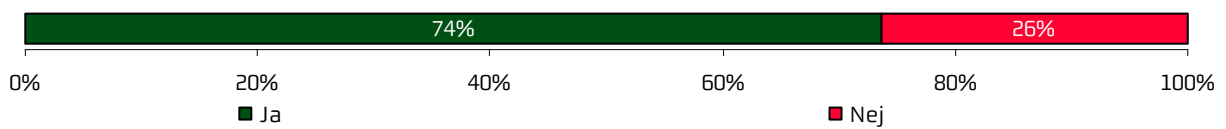
Personalet givet den information, du havde brug for (n=109)



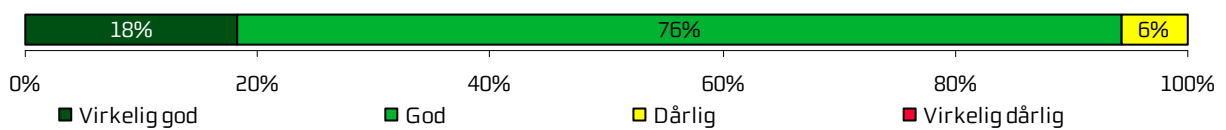
Vurdering af mundtlig information (n=112)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=91)



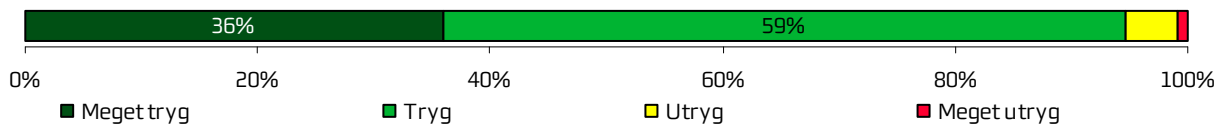
Vurdering af informationsmateriale (n=71)



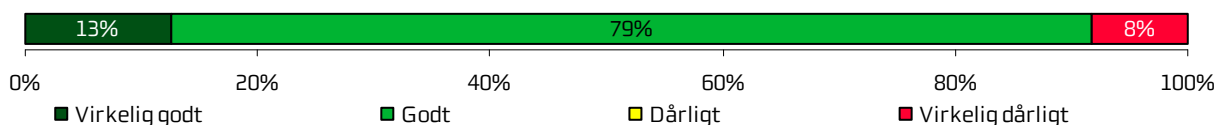
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	74 %	-	-	99 % *	66 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

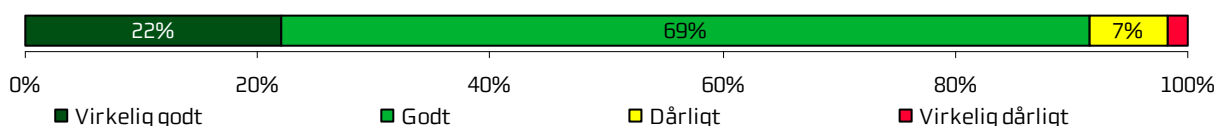
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=111)



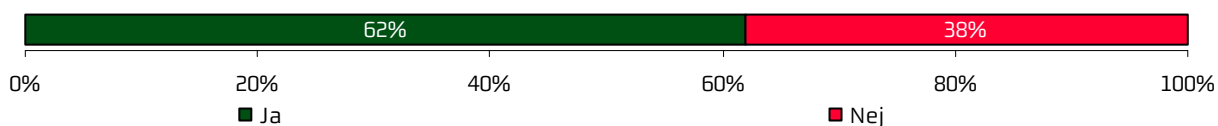
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



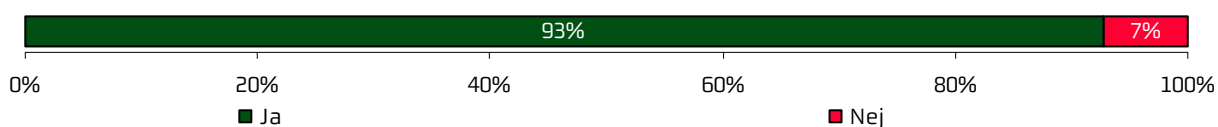
Orientering af praktiserende læge (n=59)



Information om kostens betydning for helbredet (n=50)



Information om motions betydning for helbredet (n=96)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=44)



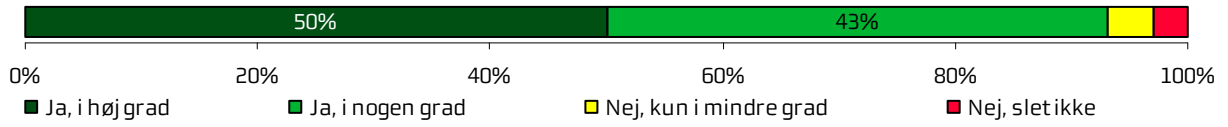
Information om rygningens betydning for helbredet (n=49)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	95 % *	31 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	93 %	-	-	98 %	34 % *	72 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	73 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	78 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=102)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	94 % *

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	2
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	4
Pleje	0
Relationer til personale	3
Ventetid	2

Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	Modtagelsen
4	Imødekommende og venlige.	God
7	De var rigtig søde. Både læge og sygeplejerske fortalte, så man forstod det, der blev fortalt, så bare et stort ug.	Virkelig god
9	Imødekommende og personlig.	Virkelig god
10	Nej.	God
11	Jeg blev godt modtaget.	Virkelig god
13	Lidt svært at orientere sig på lokationen.	God
15	Alle var til frokost. Der var et skilt, hvorpå der stod, at man bare skulle sætte sig i venteværelset, og så ville de hente en, når de kom tilbage. Det skete bare aldrig.	Dårlig
16	Selve mødestedet var ikke det sted, som der var anført i indkaldelsen. Der stod i kælderen i indkaldelsen, men det var rigtigt i stuen.	Uoplyst
20	Dårlig skiltning. Ingen tydelig skiltning af, hvor jeg skulle henvende mig.	God
21	Blev mødt af NN, som er virkelig en sød og venlig person. Som man føler vil hjælpe og støtte mig :-).	God
22	En venlig og smilende medarbejder [] mødte mig, da jeg lettere forvirret så mig omkring for at finde ud af, hvor jeg skulle hen. Medarbejder NN viste mig til rette og forklarede, hvad der skulle ske på en meget venlig og hjælpsom måde. Stor ros til hende.	Virkelig god
26	Desværre var undersøgende fysioterapeut syg, så jeg måtte vente, indtil der var tid hos en anden. Dette fik jeg ok oplysning om, men ingen oplysning om ca. ventetid. Husker at jeg ventede ca. halvanden time.	God
27	Ventetid på grund af sygdom hos personale.	God
30	Positiv, imødekommende.	Virkelig god
31	Lidt for dårlig opmærkning af stedet.	God
34	En fantastisk mild, smilende og venlig læge NN. Var alle læger bare så venlige og imødekommende, ville det mildne lidt på en syg person. Det værste er en morgensur læge! Fysioterapeuten [] var også meget sød og meget venlig.	Virkelig god
35	Skulle på en anden etage, end der stod i indkaldelsen.	God
37	Enestående fin kontakt.	Virkelig god
39	Lidt svært at finde.	God

Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	Fejlhåndtering
 4	Jeg skulle henvises til en MR scanning. Efter [et par uger] rykkede jeg pr. telefon og fik at vide, at den ikke var sendt videre. Efter nogle dage fik jeg brev om, at der var ventetid [på andet sygehuset] og skulle så henvises til privathospital. Ringede da selv [til det pågældende privathospital], og de havde inden for en uge en tid [].	Godt
 14	Jeg blev ikke syet ordentligt sammen. Måtte til egen læge, som sendte mig retur, så jeg igen blev syet på sygehuset. Tre dage derefter måtte jeg igen til egen læge, nu var der gået betændelse i såret, OG måtte på penicillinkur.	Godt
 33	Havde kun rekvireret scanningen af min nakke og ikke modtaget scanningen af min ryg.	Uoplyst

Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	Samlet indtryk
1	Havde regnet med et tættere behandlingsforløb, eller at jeg ikke selv skulle bede om [medicin].	Uoplyst
5	Jeg havde forventet at kunne samtale med læge NN under samme besøg, hvilket jeg blev oplyst om, der ikke var mulighed for.	Godt
6	Har sendt mail i [efteråret], da jeg ikke følte, der blev gjort nok. Spild af tid fra henvisning til indkaldelse samt reel (samtale/undersøgelse).	Virkelig dårligt
10	Nej.	Godt
13	Fik den samme besked, som jeg allerede havde fået ved min egen læge, så det gav desværre ikke så meget udbytte.	Dårligt
22	Jeg oplevede for lang ventetid på et svar fra lægerne efter besøget i ambulatoriet, hvor jeg havde en samtale med en fysioterapeut. Efterfølgende ønskede jeg en samtale med en læge, men nåede det ikke, idet jeg valgte at blive opereret på et andet sygehus.	Virkelig godt
24	Første behandling gik ud på, at jeg skulle have [præparat], men de hjalp desværre ikke på mig, og så tror jeg, forløbet blev anderledes.	Godt
26	Kun ét besøg i ambulatoriet, som bortset fra en sygemelding, som forårsagede ventetiden, forløb særdeles fint.	Godt
29	Det er rigtig godt undersøgelsesmæssigt.	Virkelig godt
32	Jeg syntes, det var lidt dårligt, at der ikke skulle indhentes nye scanninger, når man tænker på, at de scanningsbilleder, de tog udgangspunkt i, var ni måneder gamle. Så blev jeg sat i genoptræning i tre måneder, så nu skal der laves ny MR-scanning igen. Nu ved jeg ikke, hvornår jeg bliver kaldt ind igen her tre måneder efter. Sidst gik der ni måneder. Det er lang tid for folk [] at gå at vente.	Dårligt
33	Bad om de ville lave scanningen af min ryg og derefter give mig besked (har også ringet efterfølgende). Har ikke hørt fra dem.	Uoplyst
35	Skulle rygvurderes og mødte "kun" en fysioterapeut, som ville henvise til den lokale genoptræning. Fik kontaktkort, og jeg skal ringe tilbage, når jeg er færdig med træning.	Uoplyst
38	Samarbejde mellem ambulatoriet og egen læge er ikke godt. Tvivl om hvem, som ordinerer receptmedicin.	Godt

Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	Samlet indtryk
3	Jeg synes, der var lang ventetid på svar. Fik at vide, der højst ville gå 14 dage, men der gik over tre uger.	Virkelig godt
4	Idet det var svært for læge at få kontakt til mig pr. telefon, inden han skulle holde ferie, fik jeg besked pr. brev. Ønskede hellere en personlig samtale.	Godt
8	[Mange] opringninger fra mig gennem fem til seks uger for at få svar på scanningen fra andet sygehus samt manglende svar på, hvad ortopædkirurgisk havde af kommentar til min ryg.	Uoplyst
9	Jeg mangler skriftlig materiale om det jeg fik af vide mundtligt, f.eks. en epikrise.	Virkelig godt
10	Nej.	Godt
11	Er dårlig seende, og har derfor mere brug for mundtlig information.	Virkelig godt
18	Fik ikke noget materiale, men blev sendt til genoptræning.	Godt
21	Jeg synes, jeg har fået en god behandling på Silkeborg Sygehus.	Godt
23	Har ikke modtaget noget.	Godt
24	Jeg fik ingen ingenting.	Godt
26	Jeg blev efter at være MR-scannet sendt videre til en CT-scanning uden oplysninger om, hvad årsagen var hertil og via telefonbesked fra sekretær [sidst på ugen], hvor jeg skulle møde [i starten af næste uge]. Det skabte meget utryghed.	Godt
28	God opfølgning efter kontakt til lægerne NN, men kunne godt have brugt lidt mere tid på at få et indtryk af scanningsresultaterne, så jeg kunne få bedre overblik.	Godt
30	Har ikke modtaget skriftlig information, pjecer eller lignende om selve sygdommen. Har modtaget skriftlig resume af hvert besøg i ambulatoriet, hvilket var rigtig godt. Det var således nemmere at holde styr på forløbet.	Virkelig godt
36	Er sendt videre til et andet sygehus.	Godt
38	Har endnu ikke modtaget noget på skrift. Kender ikke tidshorisont for videre behandling.	Godt
39	Har fået en genoptræning hos kommunen.	Godt

Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	Samlet indtryk
2	Jeg har IKKE haft kontakt med min praktiserende læge efter besøg i ambulatoriet. Her og nu har jeg efter aftale med specialist selv forsøgsvis taget hånd om mine problemer.	Godt
6	Efter mail indsendt og telefonisk kontakt, men blev ikke klogere. Har stadig ondt. I perioder meget.	Virkelig dårligt
9	Jeg kunne godt tænke mig et opfølgende/afsluttende møde. Jeg ved ikke, hvor jeg skal gå hen med de spørgsmål, jeg har nu.	Virkelig godt
14	Da jeg var inde og blive syet igen, tænker jeg, at det havde været en god ide at smøre/spraye noget penicillincreme eller lignende ind i såret. Så der ikke opstod infektion.	Godt
20	Ville gerne have haft et besøg i ambulatoriet efter de sidste prøvesvar. Fik dem overbragt per HP og mail. Ikke optimalt.	Godt
24	Fik nogle ting skrevet, som jeg skulle snakke med min egen læge om. Noget af det er gjort, men ikke alt, har min egen læge gjort. Ved jo ikke, hvad lægen har modtaget.	Godt
25	Spiser sundt. Motion er bare noget, man gør.	Godt
26	Efter CT-scanning blev jeg kontaktet af læge NN med svar herpå og det videre forløb. Han beklagede forløbet. [Det var] godt med dette opkald.	Godt
27	Fint.	Godt
28	Forløb nogenlunde som forventet, men der er generelt for lang ventetid mellem de forskellige undersøgelser, så der som regel når at opstå yderligere komplikationer i sygdomsforløbet, mens man venter. Håber, at systemet bliver mere effektivt med tiden, hvad det angår.	Godt
34	Det er dejligt at tage hjem derfra, når man bliver behandlet med venlighed. Det er ikke alle behandlere, der viser venlighed og forståelse!	Virkelig godt
38	Mangler overblik over videre forløb i behandling. Mangler samarbejde mellem ambulatoriet og egen læge.	Godt

Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	Samlet indtryk
6	Jeg synes, at der skulle lyttes mere. Samme med forklaringer, og derefter øvelser udleveret. Det var det. Som envejskommunikation. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
8	Jeg var kun én gang i ambulatoriet.	Uoplyst
11	De tager sig god tid til en, og man føler sig i trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Skilte noget bedre med, om man skal op eller ned af trappen, når man går ind. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
17	Godt, at kontaktperson ringer ud efterfølgende. [Kontaktperson]	Godt
19	- Venteværelse burde have bedre stole, det er trods alt Rygcentret. - Ventetiden var så lille, at jeg knap nåede at åbne min medbragte bog :) - Sødt og venligt personale. :) til alle. [Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
20	KUNNE GØRES BEDRE: - Kortere ventetid. Ventede [næsten et år]. Ville have gjort en afgørende forskel for mig, hvis jeg var kommet til langt tidligere og var blevet sat i specialiseret genoptræning langt tidligere. SÆRLIG GODT: - Læge NN har ydet en meget kompetent udredning. Meget imødekommende personlighed. Dydigt til at forklare, tog sig tid, var nærværende, lyttede og var forberedt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
21	Har kun positive ting at sige om mit forløb.	Godt
24	Jeg ringede til dem i Silkeborg, og de lagde en besked til hende, som jeg skulle snakke med, men der er desværre ikke blevet ringet tilbage. Det kunne godt gøres bedre. Min egen læge accepterer ikke det, som jeg har fortalt, at de sagde i Silkeborg, og derfor ville jeg jo gerne have haft Silkeborg til at kontakte min egen læge. [Kvalitet i behandling]	Godt
26	Selve undersøgelsen forløb fint og meget lyttende fysioterapeut med grundig undersøgelse og gode oplysninger. Blev informeret om det videre forløb med MR-scanning af ryggen. Blev lovet opringning om resultatet. Blev ikke ringet op om undersøgelsesresultatet, men derimod af en sekretær NN [], om jeg kunne møde til en supplerende CT-scanning af lunger og mave []. Fik dog kontakt med []centret [], at der var fundet forandringer, som gav anledning til CT-scanningen. Forløbet herefter var fint. Opringning af læge NN med oplysning om resultatet af CT-scanning og det videre forløb. [Kvalitet i behandling]	Godt
27	Sygdom ved læge og personale er ikke nemt at dæmme op for.	Godt
30	Der var rart at komme. God stemning. Følte sig velkommen.	Virkelig godt
34	Jeg havde et par gange kontakt med sekretærerne på ambulatoriet, og de var meget venlige, imødekommende og behjælpelige. Det er ingen selvfølge i jeres stressede hverdag. [Relationer til personale]	Virkelig godt

 37 Jeg fik en virkelig god oplevelse. Jeg betaler med glæde skat, hvis det bare altid var sådan. Virkelig godt

