

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Regionsrygcenter
Hospitalsenhed Midt
13-04-2014**

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

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: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen 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 afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	654
Besvarelser fra afdelingens patienter:	384
Afdelingens svarprocent:	59%

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 afdelingens 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.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

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.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

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 Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

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 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

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 afdelingen. 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 5).

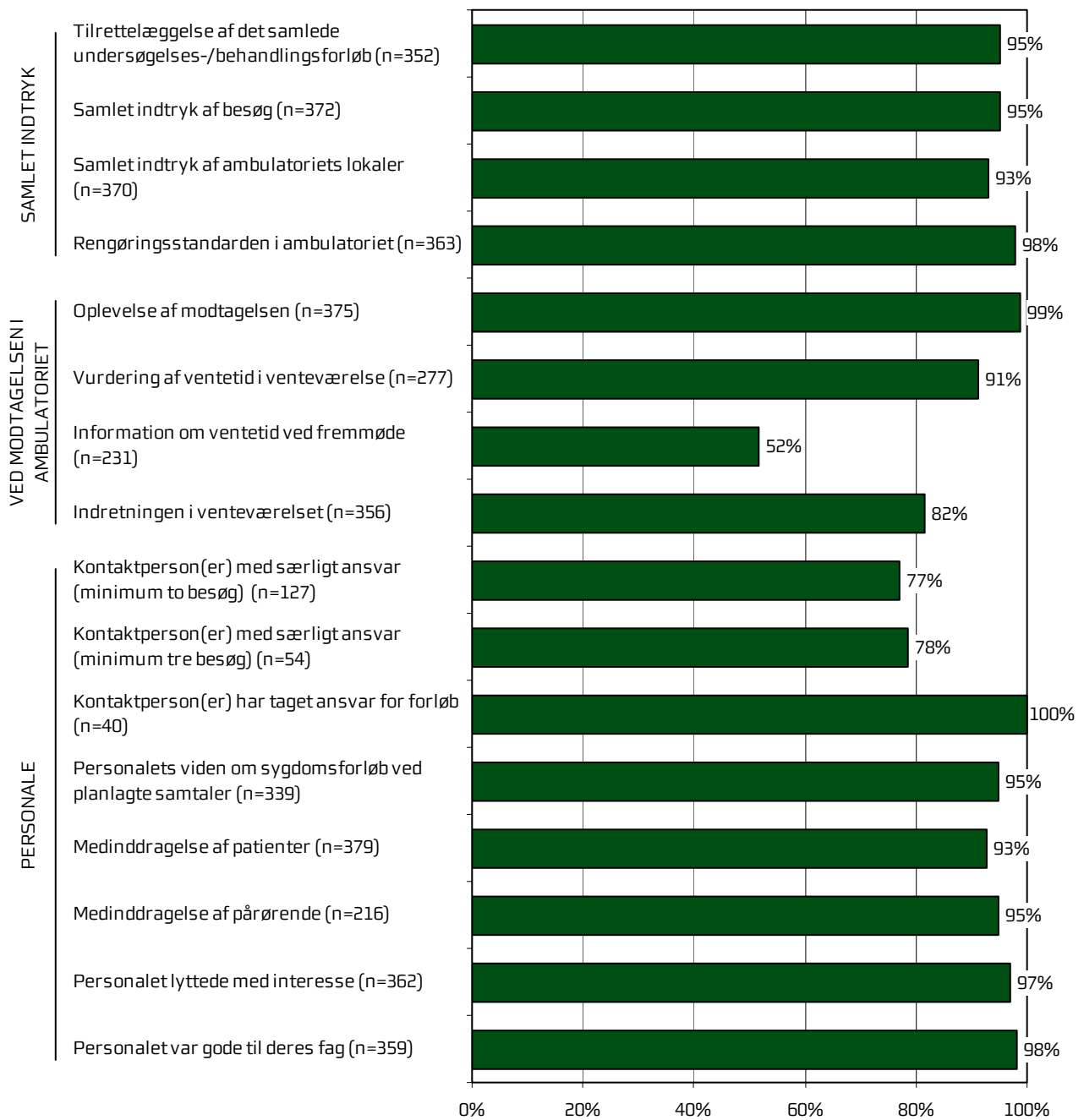
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

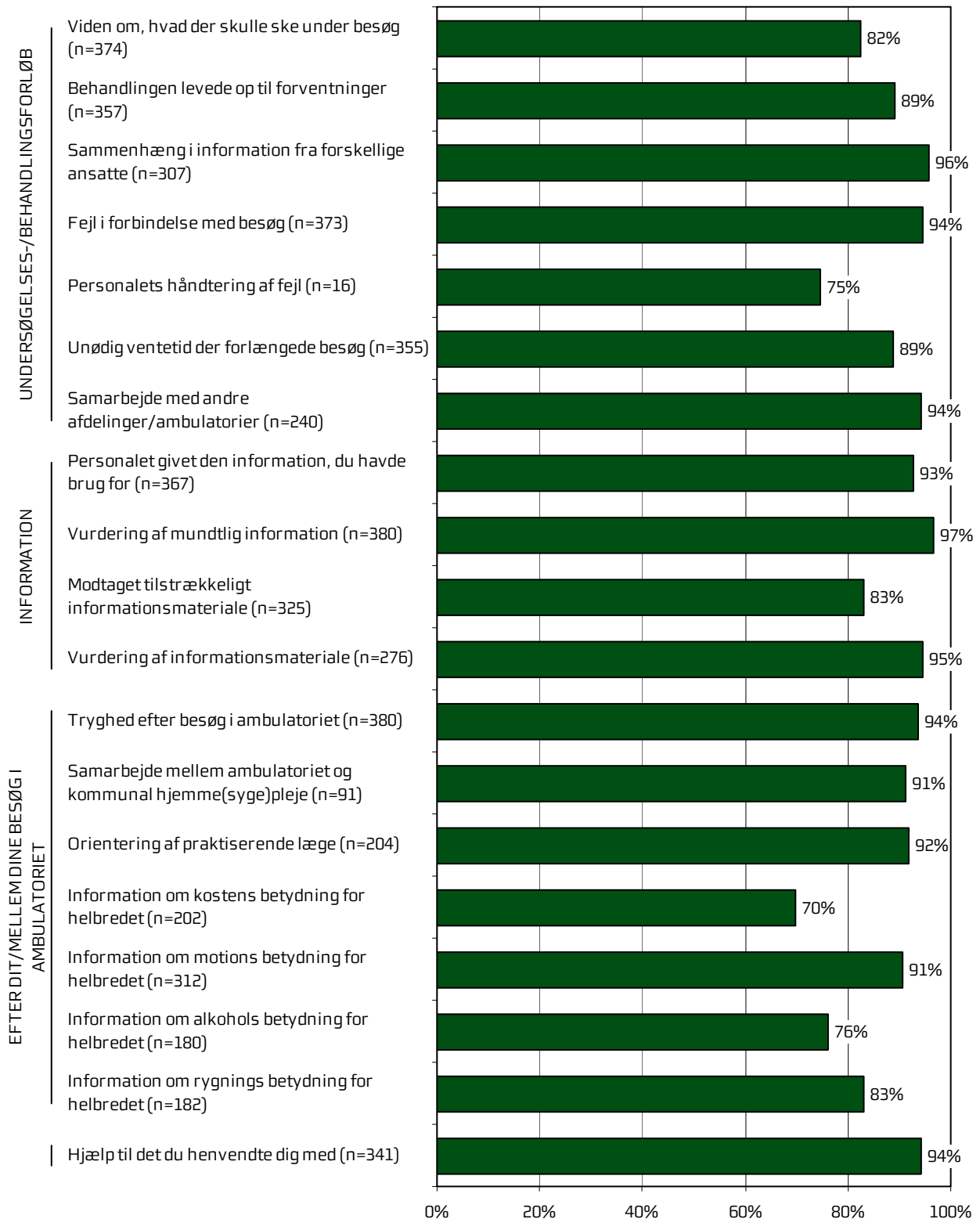
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens 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 afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

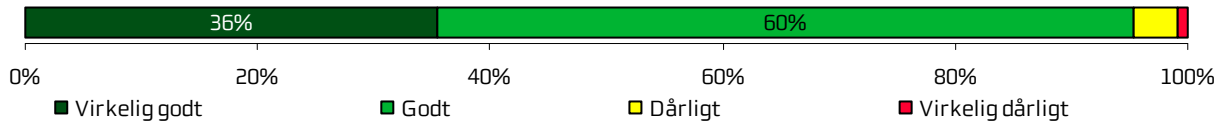
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

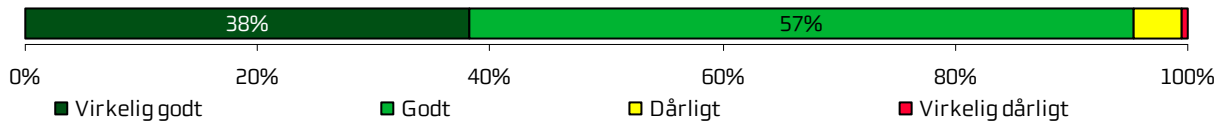
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

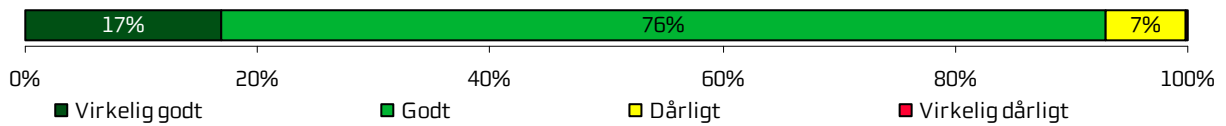
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=352)



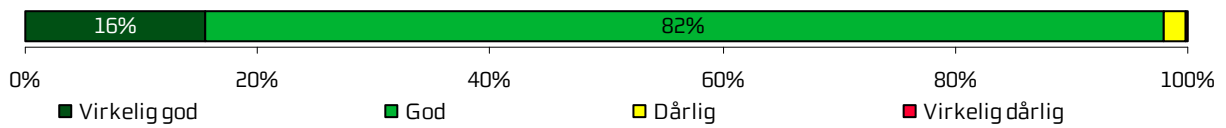
Samlet indtryk af besøg (n=372)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=370)



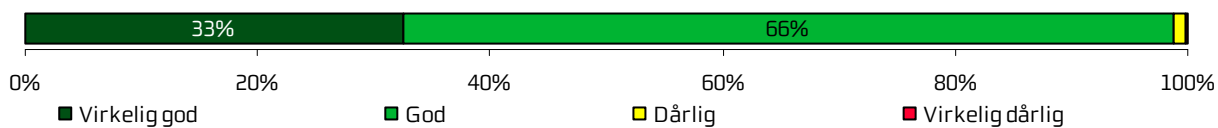
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=363)



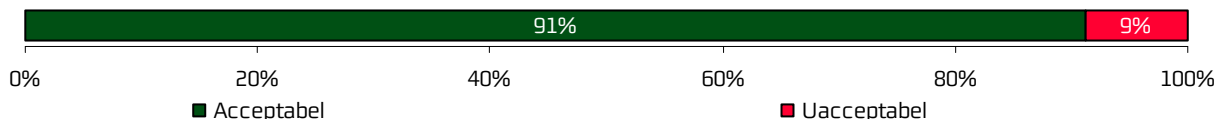
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	98 % *	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	98 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	98 % *	93 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	97 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

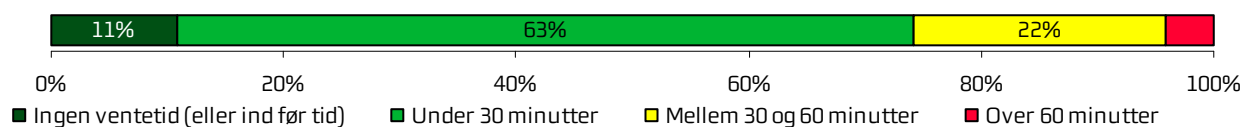
Oplevelse af modtagelsen (n=375)



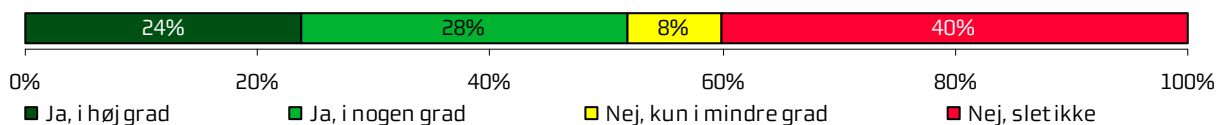
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=277)



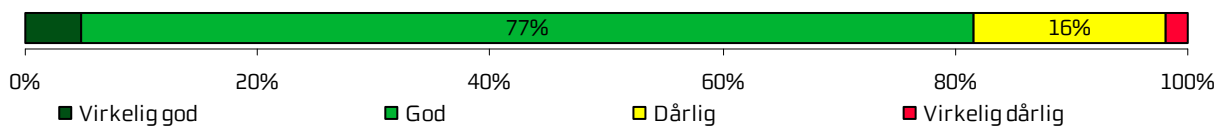
Længde af ventetid i venteværelse (n=268)



Information om ventetid ved fremmøde (n=231)



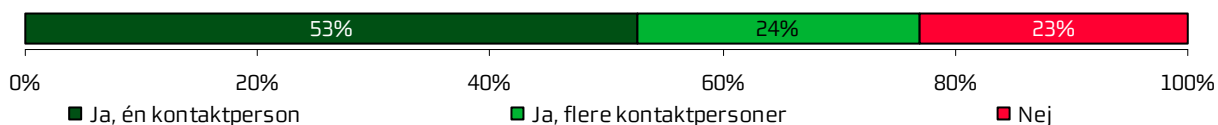
Indretningen i venteværelset (n=356)



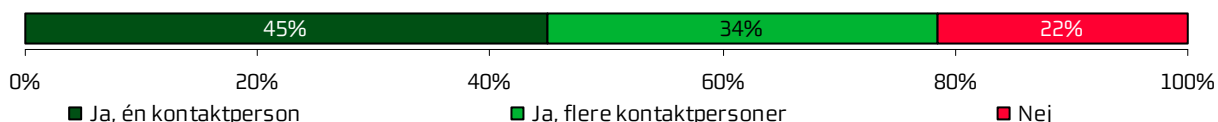
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	-	-	99 % *	93 %	96 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	52 %	-	-	59 %	37 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	-	-	96 % *	81 %	87 %

Personale

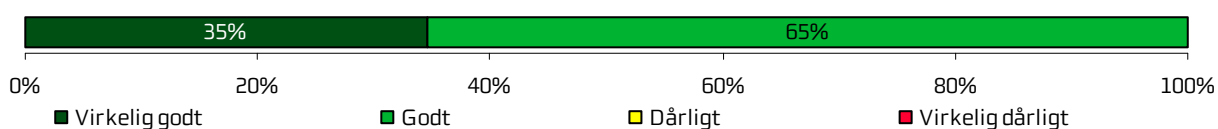
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=127)



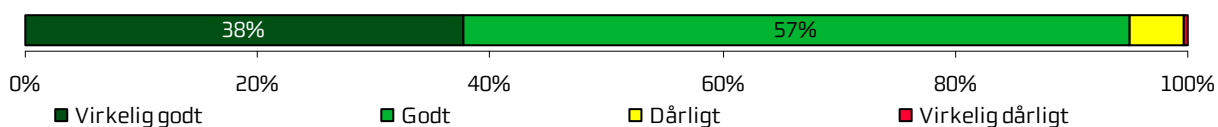
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=54)



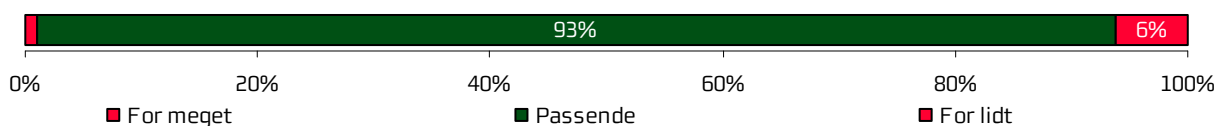
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=40)



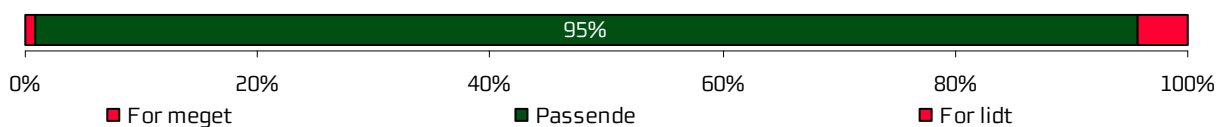
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=339)



Medinddragelse af patienter (n=379)



Medinddragelse af pårørende (n=216)



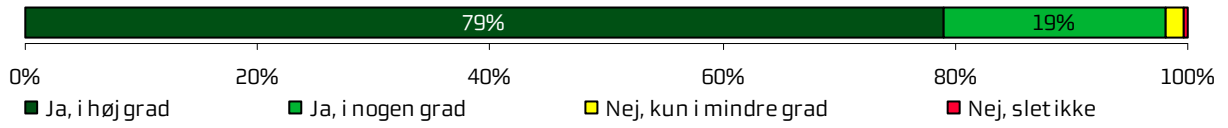
Personalet lyttede med interesse (n=362)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	77 %	-	-	86 %	76 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	-	-	86 % *	80 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	95 %	89 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	95 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	95 %	88 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	97 %	92 % *	95 % *

Personale (fortsat)

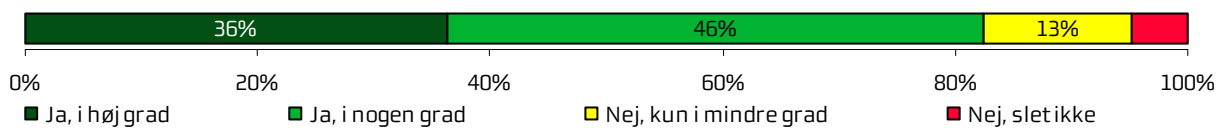
Personalet var gode til deres fag (n=359)



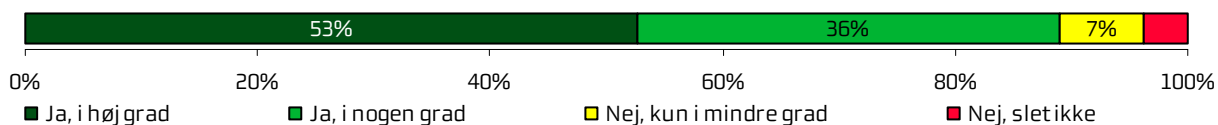
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	99 %	97 %	97 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

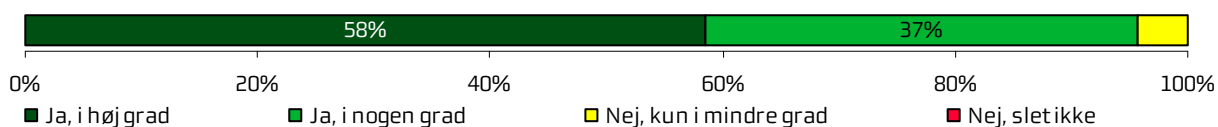
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=374)



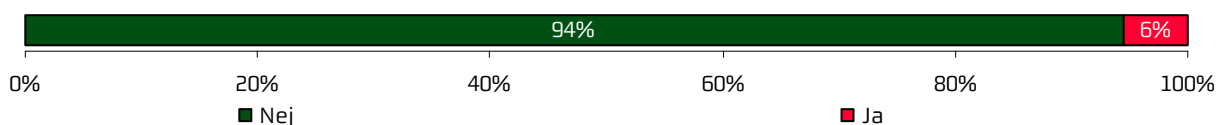
Behandlingen levede op til forventninger (n=357)



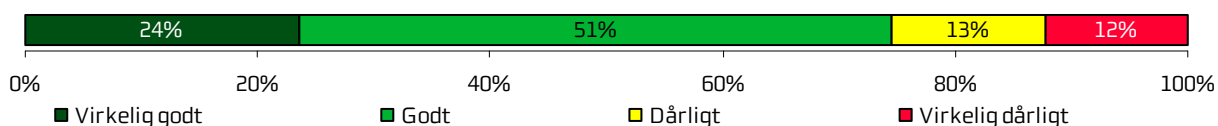
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=307)



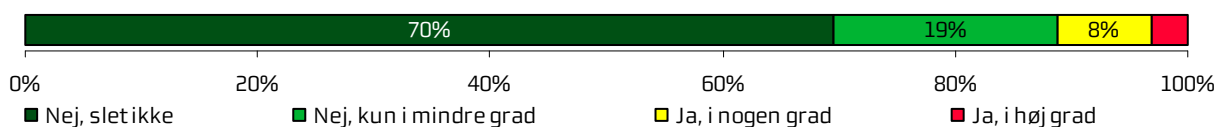
Fejl i forbindelse med besøg (n=373)



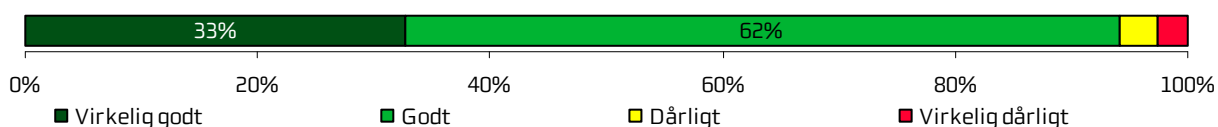
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=355)



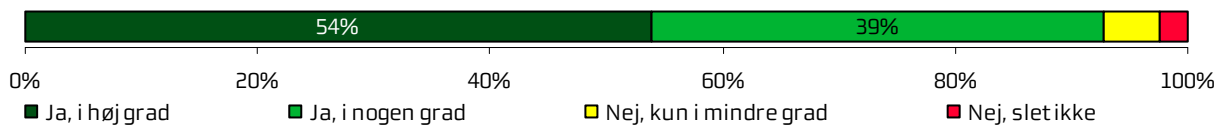
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=240)



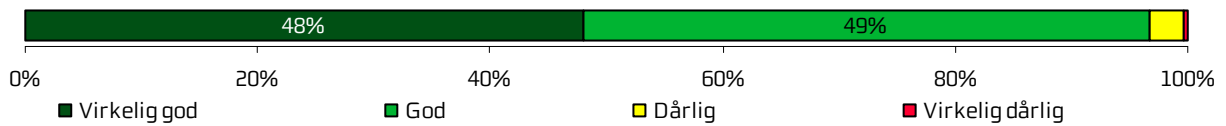
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	82 %	-	-	94 % *	84 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	-	-	95 % *	89 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	-	-	97 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	95 %	88 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	-	-	77 %	65 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	-	-	92 % *	87 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	94 %	91 %	92 % *

Information

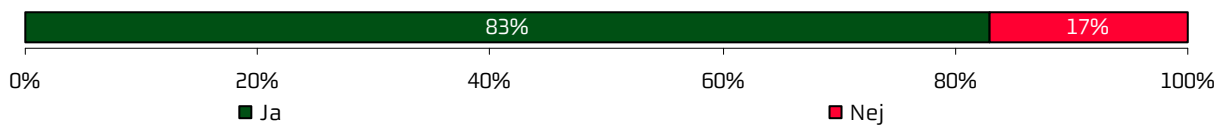
Personalet givet den information, du havde brug for (n=367)



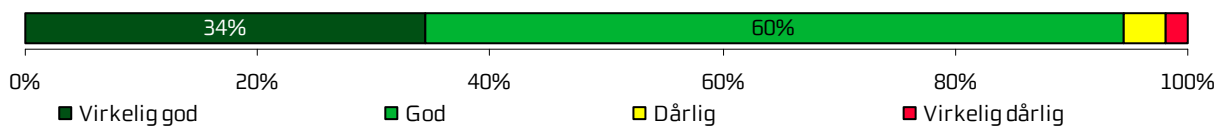
Vurdering af mundtlig information (n=380)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=325)



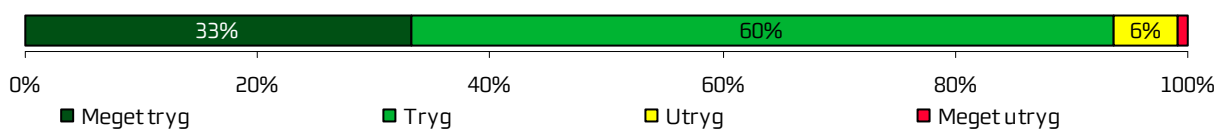
Vurdering af informationsmateriale (n=276)



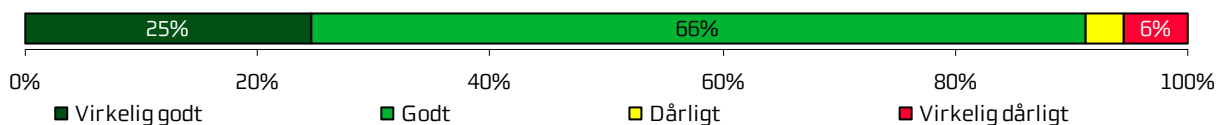
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	95 %	90 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	98 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	87 %	76 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	97 %	89 % *	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

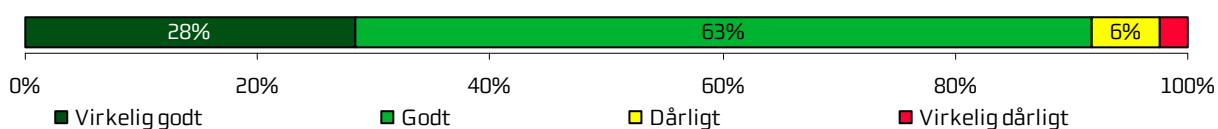
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=380)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=91)



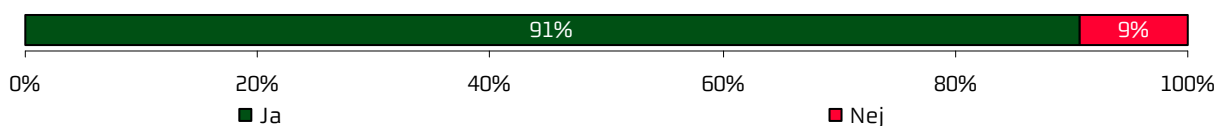
Orientering af praktiserende læge (n=204)



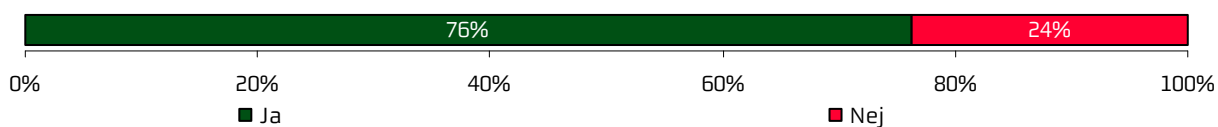
Information om kostens betydning for helbredet (n=202)



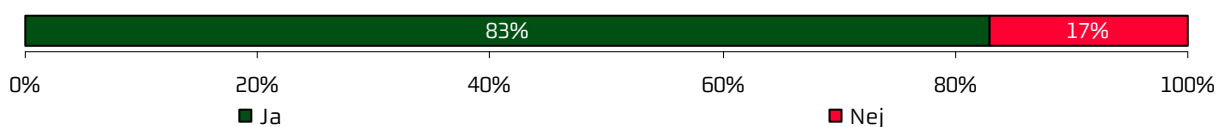
Information om motions betydning for helbredet (n=312)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=180)



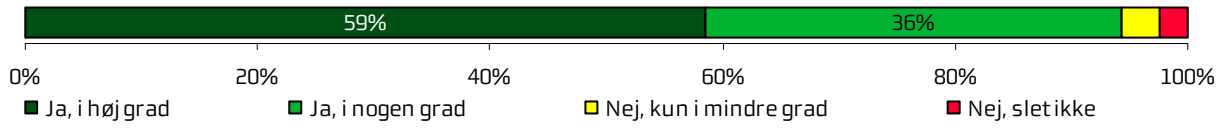
Information om rygningens betydning for helbredet (n=182)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	-	-	96 %	86 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	89 %	79 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	70 %	-	-	71 %	50 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	91 %	-	-	80 % *	59 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	76 %	-	-	73 %	46 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	83 %	-	-	79 %	59 % *	70 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=341)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	97 %	92 %	94 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Gå til spørgsmål 6
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (Besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 11111111

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja		Nej		
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
				Gå til spørgsmål 20		
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

Løbet.: >>lobrn<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!



>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svardato<<**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2013 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	59%	100%
Køn		
Mand	45%	45%
Kvinde	55%	55%
Aldersgruppe		
Under 20 år	2%	3%
20-39 år	10%	17%
40-59 år	36%	40%
60-79 år	45%	35%
80 år eller derover	6%	4%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "Passende", "For lidt"

"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"

"Acceptabel", "Uacceptabel"

"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"

"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	384		100%	
Køn				
Mand	174		45%	
Kvinde	210		55%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	8		2%	
20-39 år	40		10%	
40-59 år	139		36%	
60-79 år	173		45%	
80 år eller derover	24		6%	
Skema udfyldt af				
Patienten	363		97%	
Pårørende	13		3%	
Modersmål				
Dansk	355		94%	
Ikke dansk	21		6%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	98		26%	
Ortopædkirurgisk enhed	160		42%	
Forskningsenheden for sygemeldte	13		3%	
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	113		29%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	60	4	1	352	20
Køn						
Mand	38	59	3	0	161	10
Kvinde	33	61	4	2	191	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	88	0	12	8	0
20-39 år	21	74	5	0	38	1
40-59 år	31	62	7	1	128	5
60-79 år	45	54	1	1	159	11
80 år eller derover	41	53	5	0	19	3
Skema udfyldt af						
Patienten	36	59	4	1	336	19
Pårørende	16	67	9	9	12	1
Modersmål						
Dansk	36	60	3	1	327	20
Ikke dansk	27	63	10	0	21	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	57	8	1	84	9
Ortopædkirurgisk enhed	43	55	1	1	152	6
Forskningsenheden for sygemeldte	25	67	8	0	12	1
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	29	66	4	1	104	4

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	57	4	1	372
Køn					
Mand	39	56	5	0	171
Kvinde	37	58	3	1	201
Aldersgruppe					
Under 20 år	64	24	0	12	8
20-39 år	20	75	5	0	39
40-59 år	33	58	8	1	133
60-79 år	45	53	2	0	170
80 år eller derover	40	60	0	0	22
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	4	0	355
Pårørende	30	54	8	8	13
Modersmål					
Dansk	38	57	4	1	347
Ikke dansk	36	54	10	0	21
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	57	7	1	94
Ortopædkirurgisk enhed	41	57	2	0	158
Forskningsenheden for sygemeldte	25	67	8	0	12
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	40	56	4	1	108

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	76	7	0	370
Køn					
Mand	18	74	7	0	171
Kvinde	16	78	6	0	199
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	8
20-39 år	19	77	4	0	40
40-59 år	14	74	11	1	133
60-79 år	19	77	4	0	166
80 år eller derover	13	82	5	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	17	76	7	0	354
Pårørende	22	78	0	0	13
Modersmål					
Dansk	17	77	7	0	345
Ikke dansk	22	73	5	0	21
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	71	12	0	93
Ortopædkirurgisk enhed	18	75	6	1	156
Forskningsenheden for sygemeldte	15	77	8	0	13
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	16	81	3	0	108

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	82	2	0	363
Køn					
Mand	14	83	2	0	167
Kvinde	17	81	1	0	196
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	8
20-39 år	19	81	0	0	40
40-59 år	15	79	5	1	128
60-79 år	15	85	0	0	164
80 år eller derover	13	87	0	0	23
Skema udfyldt af					
Patienten	15	83	2	0	348
Pårørende	32	59	9	0	12
Modersmål					
Dansk	15	83	2	0	339
Ikke dansk	31	69	0	0	21
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	76	3	0	91
Ortopædkirurgisk enhed	15	82	2	1	154
Forskningsenheden for sygemeldte	8	92	0	0	13
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	13	86	1	0	105

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	66	1	0	375
Køn					
Mand	33	66	1	1	172
Kvinde	32	67	1	0	203
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	75	0	0	8
20-39 år	25	73	2	0	39
40-59 år	25	72	2	1	136
60-79 år	40	60	0	0	168
80 år eller derover	37	63	0	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	32	66	1	0	355
Pårørende	38	62	0	0	13
Modersmål					
Dansk	32	66	1	0	348
Ikke dansk	39	61	0	0	21
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	70	1	0	94
Ortopædkirurgisk enhed	38	60	1	1	157
Forskningsenheden for sygemeldte	31	69	0	0	13
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	29	70	1	0	111

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	277	99
Køn				
Mand	92	8	129	43
Kvinde	91	9	148	56
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	5	3
20-39 år	94	6	33	7
40-59 år	92	8	103	35
60-79 år	89	11	124	44
80 år eller derover	92	8	12	10
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	263	95
Pårørende	77	23	9	3
Modersmål				
Dansk	92	8	258	91
Ikke dansk	87	13	16	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	73	22
Ortopædkirurgisk enhed	90	10	123	34
Forskningsenheden for sygemeldte	100	0	7	6
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	95	5	74	37

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	63	22	4	268	6
Køn						
Mand	7	69	22	2	124	3
Kvinde	14	59	21	6	144	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	12	63	19	6	32	1
40-59 år	9	70	20	2	100	2
60-79 år	13	58	23	6	121	1
80 år eller derover	0	72	28	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	11	64	21	4	254	6
Pårørende	0	32	56	12	9	0
Modersmål						
Dansk	12	63	21	4	249	6
Ikke dansk	0	69	31	0	16	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	54	28	8	72	1
Ortopædkirurgisk enhed	7	65	26	2	118	3
Forskningsenheden for sygemeldte	29	43	29	0	7	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	15	72	8	4	71	2

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	28	8	40	231	38
Køn						
Mand	22	28	11	40	114	12
Kvinde	26	28	6	41	117	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	20	36	12	32	32	1
40-59 år	27	19	8	47	86	15
60-79 år	23	33	6	38	100	18
80 år eller derover	22	33	23	22	9	3
Skema udfyldt af						
Patienten	22	28	8	42	219	37
Pårørende	50	38	0	13	8	1
Modersmål						
Dansk	23	26	8	43	212	38
Ikke dansk	37	50	6	7	16	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	28	12	41	58	14
Ortopædkirurgisk enhed	19	24	8	50	105	14
Forskningsenheden for sygemeldte	29	29	0	43	7	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	34	34	7	25	61	10

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	77	16	2	356	14
Køn						
Mand	4	79	15	3	162	6
Kvinde	6	75	18	1	194	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	86	14	0	7	1
20-39 år	5	75	20	0	38	2
40-59 år	5	70	21	4	130	4
60-79 år	4	83	12	1	161	5
80 år eller derover	10	70	20	0	20	2
Skema udfyldt af						
Patienten	4	77	16	2	341	10
Pårørende	17	73	10	0	11	2
Modersmål						
Dansk	4	77	17	2	330	14
Ikke dansk	14	76	5	5	20	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	69	21	3	95	2
Ortopædkirurgisk enhed	5	75	17	3	149	3
Forskningsenheden for sygemeldte	9	73	18	0	11	1
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	3	86	11	0	101	8

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	n	n	n	n
	%	%	%	
Alle	53	24	23	127
Køn				
Mand	63	17	20	57
Kvinde	45	30	26	70
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	55	34	11	15
40-59 år	43	34	24	50
60-79 år	57	15	28	54
80 år eller derover	88	0	13	8
Skema udfyldt af				
Patienten	54	23	23	121
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	53	24	23	117
Ikke dansk	53	29	18	10
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4
Ortopædkirurgisk enhed	56	20	25	97
Forskningsenheden for sygemeldte	38	31	31	13
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	62	38	0	13

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	n	n	n	n
	%	%	%	
Alle	45	34	22	54
Køn				
Mand	58	20	22	19
Kvinde	38	40	21	35
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	57	32	12	7
40-59 år	36	39	25	27
60-79 år	50	28	22	18
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	45	34	22	54
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	42	36	22	50
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Ortopædkirurgisk enhed	50	29	21	34
Forskningsenheden for sygemeldte	33	33	33	12
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	57	43	0	7

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	65	0	0	40	2
Køn						
Mand	49	51	0	0	13	1
Kvinde	28	72	0	0	27	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	38	62	0	0	21	0
60-79 år	36	64	0	0	14	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	65	0	0	40	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	34	66	0	0	37	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Ortopædkirurgisk enhed	35	65	0	0	26	1
Forskningsenheden for sygemeldte	29	71	0	0	7	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	50	50	0	0	6	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	57	5	0	339	38
Køn						
Mand	37	60	4	0	159	13
Kvinde	39	55	5	1	180	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	50	12	0	8	0
20-39 år	31	66	3	0	38	2
40-59 år	28	64	7	1	123	14
60-79 år	47	50	3	0	151	17
80 år eller derover	43	57	0	0	19	5
Skema udfyldt af						
Patienten	37	59	4	0	322	36
Pårørende	35	37	28	0	11	2
Modersmål						
Dansk	37	58	4	0	313	37
Ikke dansk	45	50	5	0	20	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	57	7	1	81	15
Ortopædkirurgisk enhed	40	58	2	0	144	13
Forskningsenheden for sygemeldte	38	46	15	0	13	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	38	58	4	0	101	10

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	379
Køn				
Mand	1	93	6	174
Kvinde	1	93	6	205
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	88	12	8
20-39 år	0	95	5	39
40-59 år	1	92	6	138
60-79 år	1	93	6	170
80 år eller derover	0	96	4	24
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	361
Pårørende	0	84	16	13
Modersmål				
Dansk	1	93	6	353
Ikke dansk	10	84	5	20
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	98
Ortopædkirurgisk enhed	1	97	2	157
Forskningsenheden for sygemeldte	0	100	0	13
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	3	89	8	111

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	95	4	216	162
Køn					
Mand	1	96	3	109	64
Kvinde	1	93	6	107	98
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	7	1
20-39 år	5	87	9	23	16
40-59 år	0	90	10	53	85
60-79 år	1	97	2	117	53
80 år eller derover	0	100	0	16	7
Skema udfyldt af					
Patienten	1	95	4	201	159
Pårørende	0	89	11	10	3
Modersmål					
Dansk	1	95	4	195	157
Ikke dansk	0	93	7	15	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	54	43
Ortopædkirurgisk enhed	1	98	1	112	45
Forskningsenheden for sygemeldte	-	-	-	4	9
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	2	87	11	46	65

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	31	2	1	362	17
Køn						
Mand	59	38	2	0	167	6
Kvinde	71	25	2	2	195	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	51	37	0	12	8	0
20-39 år	66	31	3	0	38	2
40-59 år	61	33	5	1	131	6
60-79 år	70	29	1	0	162	8
80 år eller derover	65	35	0	0	23	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	32	2	0	343	17
Pårørende	61	23	0	16	13	0
Modersmål						
Dansk	66	31	2	0	335	17
Ikke dansk	67	24	5	5	21	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	33	3	3	90	6
Ortopædkirurgisk enhed	68	30	1	0	152	6
Forskningsenheden for sygemeldte	38	54	8	0	13	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	71	27	2	0	107	5

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	19	2	0	359	21
Køn						
Mand	76	23	1	0	166	8
Kvinde	82	16	2	1	193	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	72	14	0	14	7	1
20-39 år	74	26	0	0	40	0
40-59 år	74	22	3	0	130	7
60-79 år	85	15	1	0	161	10
80 år eller derover	81	19	0	0	21	3
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	1	0	340	21
Pårørende	77	7	8	8	13	0
Modersmål						
Dansk	80	19	1	0	332	21
Ikke dansk	72	19	10	0	21	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	21	2	1	91	7
Ortopædkirurgisk enhed	83	17	0	0	152	6
Forskningsenheden for sygemeldte	67	25	8	0	12	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	79	19	2	0	104	8

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	46	13	5	374	5
Køn						
Mand	35	49	11	5	170	3
Kvinde	37	44	14	5	204	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	50	38	12	8	0
20-39 år	42	48	7	3	40	0
40-59 år	31	46	16	6	135	2
60-79 år	42	45	9	4	167	3
80 år eller derover	29	51	21	0	24	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	46	13	4	356	4
Pårørende	23	34	17	26	12	1
Modersmål						
Dansk	37	46	13	4	348	4
Ikke dansk	38	29	18	16	20	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	47	14	1	96	1
Ortopædkirurgisk enhed	44	49	5	2	154	3
Forskningsenheden for sygemeldte	23	46	23	8	13	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	27	42	20	11	111	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	36	7	4	357	20
Køn						
Mand	54	35	6	4	159	14
Kvinde	52	37	8	3	198	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	57	14	14	7	1
20-39 år	34	52	14	0	38	2
40-59 år	45	40	9	6	132	6
60-79 år	66	28	3	3	160	10
80 år eller derover	54	35	11	0	20	1
Skema udfyldt af						
Patienten	54	36	8	3	341	18
Pårørende	20	49	0	31	10	2
Modersmål						
Dansk	55	34	8	3	331	19
Ikke dansk	23	66	5	5	20	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	26	6	6	86	11
Ortopædkirurgisk enhed	59	34	5	2	152	3
Forskningsenheden for sygemeldte	31	46	15	8	13	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	41	46	9	4	106	6

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	37	4	0	307	61
Køn						
Mand	55	40	5	0	146	27
Kvinde	61	35	4	0	161	34
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	32	0	0	6	2
20-39 år	59	41	0	0	34	5
40-59 år	53	42	6	0	104	30
60-79 år	64	32	4	0	141	24
80 år eller derover	46	45	9	0	22	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	37	4	0	291	58
Pårørende	39	61	0	0	10	3
Modersmål						
Dansk	59	38	3	0	282	59
Ikke dansk	58	25	16	0	19	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	37	6	0	78	17
Ortopædkirurgisk enhed	61	37	2	0	132	19
Forskningsenheden for sygemeldte	54	46	0	0	13	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	58	36	6	0	84	25

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	373
Køn			
Mand	95	5	170
Kvinde	94	6	203
Aldersgruppe			
Under 20 år	88	12	8
20-39 år	93	7	40
40-59 år	97	3	135
60-79 år	94	6	168
80 år eller derover	91	9	22
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	354
Pårørende	100	0	13
Modersmål			
Dansk	94	6	347
Ikke dansk	100	0	20
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	96
Ortopædkirurgisk enhed	95	5	155
Forskningsenheden for sygemeldte	100	0	13
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	96	4	109

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personale kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	51	13	12	16	4
Køn						
Mand	31	51	18	0	6	3
Kvinde	19	51	10	20	10	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	36	38	14	12	8	3
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	51	13	12	16	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	25	54	14	6	15	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	17	17	6	3
Ortopædkirurgisk enhed	57	29	0	14	7	1
Forskningsenheden for sygemeldte	-	-	-	-	0	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	-	-	-	-	3	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	19	8	3	355	8
Køn						
Mand	71	21	7	2	163	5
Kvinde	69	18	9	4	192	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	88	12	0	0	8	0
20-39 år	74	13	5	8	37	1
40-59 år	74	16	8	2	134	1
60-79 år	64	23	9	4	154	5
80 år eller derover	64	26	9	0	22	1
Skema udfyldt af						
Patienten	69	20	8	3	337	8
Pårørende	69	8	15	8	13	0
Modersmål						
Dansk	70	19	8	3	329	8
Ikke dansk	66	20	9	5	20	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	25	6	5	93	1
Ortopædkirurgisk enhed	59	24	14	3	144	5
Forskningsenheden for sygemeldte	67	25	0	8	12	1
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	88	8	4	1	106	1

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	62	3	3	240	74
Køn						
Mand	35	59	1	5	108	34
Kvinde	31	63	5	1	132	40
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	19	20	19	5	2
20-39 år	25	68	7	0	28	7
40-59 år	30	65	4	1	81	34
60-79 år	36	59	2	3	112	26
80 år eller derover	35	57	0	8	14	5
Skema udfyldt af						
Patienten	32	62	3	3	227	71
Pårørende	20	80	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	33	61	4	2	220	71
Ikke dansk	25	69	0	7	16	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	61	6	4	54	23
Ortopædkirurgisk enhed	33	63	3	1	109	26
Forskningsenheden for sygemeldte	13	88	0	0	8	4
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	38	55	3	4	69	21

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	39	5	2	367
Køn					
Mand	56	38	4	2	169
Kvinde	52	39	5	3	198
Aldersgruppe					
Under 20 år	13	75	12	0	8
20-39 år	37	56	5	2	39
40-59 år	51	39	7	4	134
60-79 år	63	33	3	1	164
80 år eller derover	54	41	0	4	22
Skema udfyldt af					
Patienten	54	39	4	3	348
Pårørende	45	39	16	0	13
Modersmål					
Dansk	54	40	4	2	340
Ikke dansk	62	24	15	0	21
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	38	8	5	93
Ortopædkirurgisk enhed	68	29	2	1	153
Forskningsenheden for sygemeldte	33	58	8	0	12
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	43	50	6	2	109

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	49	3	0	380
Køn					
Mand	52	45	3	0	173
Kvinde	45	52	3	0	207
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	50	0	12	8
20-39 år	41	56	2	0	40
40-59 år	43	53	4	0	137
60-79 år	55	43	2	0	171
80 år eller derover	41	54	4	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	48	49	3	0	361
Pårørende	29	63	0	8	13
Modersmål					
Dansk	49	49	3	0	353
Ikke dansk	43	52	5	0	21
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	48	5	1	97
Ortopædkirurgisk enhed	56	44	1	0	158
Forskningsenheden for sygemeldte	23	77	0	0	13
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	45	51	4	0	112

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	83	17	325	46
Køn				
Mand	81	19	148	24
Kvinde	85	15	177	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	81	19	5	3
20-39 år	81	19	36	4
40-59 år	77	23	116	19
60-79 år	89	11	149	16
80 år eller derover	78	22	19	4
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	311	42
Pårørende	59	41	10	3
Modersmål				
Dansk	84	16	300	45
Ikke dansk	74	26	20	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	78	19
Ortopædkirurgisk enhed	95	5	146	7
Forskningsenheden for sygemeldte	70	30	10	3
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	74	26	91	17

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	60	4	2	276	32
Køn						
Mand	35	59	5	1	121	19
Kvinde	34	61	3	3	155	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	35	56	6	3	32	3
40-59 år	26	64	6	4	99	9
60-79 år	40	59	1	0	127	15
80 år eller derover	39	54	7	0	15	3
Skema udfyldt af						
Patienten	34	61	3	2	266	29
Pårørende	36	39	26	0	8	2
Modersmål						
Dansk	34	62	3	2	256	28
Ikke dansk	42	38	19	0	16	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	6	3	64	9
Ortopædkirurgisk enhed	48	51	2	0	132	8
Forskningsenheden for sygemeldte	11	67	0	22	9	1
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	18	76	6	0	71	14

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	60	6	1	380
Køn					
Mand	34	59	6	1	174
Kvinde	33	61	5	1	206
Aldersgruppe					
Under 20 år	64	24	12	0	8
20-39 år	24	73	2	0	40
40-59 år	31	60	7	2	137
60-79 år	37	59	4	0	171
80 år eller derover	29	62	8	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	34	60	5	1	361
Pårørende	8	62	31	0	13
Modersmål					
Dansk	34	60	5	1	353
Ikke dansk	19	67	14	0	21
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	65	5	2	98
Ortopædkirurgisk enhed	37	58	4	0	158
Forskningsenheden for sygemeldte	15	62	23	0	13
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	36	59	5	1	111

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	25	66	3	6	91	25	253
Køn							
Mand	16	78	4	2	49	14	109
Kvinde	35	53	2	10	42	11	144
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	1	5
20-39 år	19	63	9	9	11	5	24
40-59 år	28	69	0	4	28	7	101
60-79 år	26	69	0	5	41	12	109
80 år eller derover	21	56	22	0	9	0	14
Skema udfyldt af							
Patienten	23	68	4	6	85	24	242
Pårørende	-	-	-	-	4	1	7
Modersmål							
Dansk	23	68	4	5	77	25	241
Ikke dansk	34	56	0	10	11	0	10
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	58	11	5	19	10	66
Ortopædkirurgisk enhed	32	62	2	4	47	9	96
Forskningsenheden for sygemeldte	-	-	-	-	1	0	12
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	13	79	0	8	24	6	79

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	63	6	2	204	170
Køn						
Mand	29	67	4	0	90	81
Kvinde	28	61	7	4	114	89
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	4
20-39 år	26	55	15	4	26	14
40-59 år	27	64	6	3	68	68
60-79 år	30	66	2	2	90	76
80 år eller derover	37	57	6	0	16	8
Skema udfyldt af						
Patienten	28	63	6	3	195	160
Pårørende	49	51	0	0	6	7
Modersmål						
Dansk	29	62	6	2	185	162
Ikke dansk	21	79	0	0	13	8
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	51	7	5	43	52
Ortopædkirurgisk enhed	28	65	5	2	93	63
Forskningsenheden for sygemeldte	33	67	0	0	9	4
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	22	69	7	2	59	51

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	70	30	202	165
Køn				
Mand	68	32	95	77
Kvinde	71	29	107	88
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	6
20-39 år	66	34	23	17
40-59 år	73	27	66	70
60-79 år	68	32	102	58
80 år eller derover	88	12	9	14
Skema udfyldt af				
Patienten	71	29	192	157
Pårørende	33	67	6	6
Modersmål				
Dansk	71	29	185	155
Ikke dansk	54	46	11	10
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	46	46
Ortopædkirurgisk enhed	76	24	99	53
Forskningsenheden for sygemeldte	86	14	7	6
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	62	38	50	60

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	91	9	312	61
Køn				
Mand	89	11	139	34
Kvinde	92	8	173	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	67	33	6	2
20-39 år	92	8	37	3
40-59 år	93	7	110	26
60-79 år	90	10	142	24
80 år eller derover	82	18	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	297	58
Pårørende	59	41	10	2
Modersmål				
Dansk	91	9	288	58
Ikke dansk	94	6	18	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	71	24
Ortopædkirurgisk enhed	90	10	132	22
Forskningsenheden for sygemeldte	100	0	13	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	93	7	96	15

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	76	24	180	191
Køn				
Mand	78	22	95	79
Kvinde	75	25	85	112
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	2	6
20-39 år	75	25	16	24
40-59 år	84	16	59	78
60-79 år	75	25	96	67
80 år eller derover	42	58	7	16
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	172	181
Pårørende	34	66	6	6
Modersmål				
Dansk	76	24	169	175
Ikke dansk	100	0	6	15
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	40	55
Ortopædkirurgisk enhed	83	17	90	63
Forskningsenheden for sygemeldte	100	0	6	7
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	73	27	44	66

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	83	17	182	189
Køn				
Mand	86	14	93	81
Kvinde	80	20	89	108
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	3	5
20-39 år	75	25	20	20
40-59 år	90	10	57	80
60-79 år	82	18	96	67
80 år eller derover	67	33	6	17
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	172	181
Pårørende	43	57	7	5
Modersmål				
Dansk	83	17	170	174
Ikke dansk	87	13	8	13
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	28	36	59
Ortopædkirurgisk enhed	89	11	90	63
Forskningsenheden for sygemeldte	100	0	7	6
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	78	22	49	61

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	36	3	2	341	28
Køn						
Mand	61	34	3	2	156	14
Kvinde	57	37	3	3	185	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	62	0	12	8	0
20-39 år	46	50	3	2	39	1
40-59 år	51	39	5	4	125	9
60-79 år	72	26	1	1	150	14
80 år eller derover	52	42	6	0	19	4
Skema udfyldt af						
Patienten	59	36	3	2	326	26
Pårørende	49	34	9	9	12	1
Modersmål						
Dansk	60	35	3	2	318	26
Ikke dansk	43	52	5	0	19	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	34	6	5	82	10
Ortopædkirurgisk enhed	71	27	1	1	144	10
Forskningsenheden for sygemeldte	38	62	0	0	13	0
Ambulatorium for medicinske ryglidelser Silkeborg	50	43	4	3	102	8

Bilag 5: 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. 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.

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			16
Kommunikation og information			7
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			18
Pleje			1
Relationer til personale			7
Ventetid			6




Regionsrygcenter

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
3	Folk overalt. Den mest forvirrende afdeling, jeg har besøgt. Og jeg har det sidste år været på en del afdelinger og hospitaler i Regionen.	God
7	Jeg fik hjælp og vejledning, da jeg henvendte mig ved ankomsten og fik besked om, at jeg ville blive hentet, når det var min tur. Fik også at vide, at navneopkald ikke gik i nummerorden, men alt efter hvilken læge man skulle ind til.	Virkelig god
8	Man skulle putte sygesikringskortet i en maskine, så havde ikke nogen kontakt med modtagelsen.	Uoplyst
9	Det er ok, at sygesikringsbevis bruges til registrering og indskanning af mit fremmøde.	Virkelig god
14	Det var et virkeligt venligt personale.	God
17	Ingen kommentarer.	God
19	Skiltning ikke for god/overskuelig.	God
28	Jeg havde set forkert på datoen. Jeg skulle først komme [på en senere dato], jeg havde set det som [to måneder tidligere]. Den sygeplejerske, vi mødte, ville finde ud af, om jeg kunne komme til den dag. Det kom jeg så og fik det hele klaret, så jeg var klar til operation.	Virkelig god
31	Nej.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed	Modtagelsen
3	Ventetiden er unødvendig lang (hver gang). Måske kan det ikke være anderledes. Venteværelset er lille og grimt. Grimt.	God
4	Yderst professionel personale, søde og rare.	Virkelig god
9	På trods af at jeg sad og ventede i den forkerte afdeling, og så ikke kom i den rigtige afdeling til tiden, blev jeg vel taget imod og kom til alligevel. Alle var venlige og forstående.	Virkelig god
11	Helt ok.	Virkelig god
15	Man sidder et godt stykke tid, inden ens sygeplejerske kommer. Synes man kunne byde fælles velkommen til alle patienter på en gang :-)) Bare så man ved, hvad der venter.	God
18	I 2013 har jeg været indkaldt til undersøgelsessamtaler [mange] gange. Jeg er [en ældre person], og det er længe at sidde på en stol og vente for længe. Første gang fik jeg en bære og hvile mig på, men blev glemt. Når først man kommer til undersøgelsessamtale, så var det ok. Flinke, rare. PS. hver gang kører jeg ca. 15-30. minutter for at få parkeret.	God
20	Det er en meget upersonligt modtagelse, men sådan bliver det jo alle steder.	Dårlig
21	God, venlig og behagelig.	Virkelig god
25	Første besøg = ventetid en time og ti minutter, hvilket jeg ikke blev oplyst. Andet besøg = ventetid en time og 15 minutter, hvilket jeg ikke blev oplyst.	Dårlig
28	Altid venlige og høflige.	Virkelig god
29	Rigtig god.	Virkelig god
32	Utroligt venligt personale.	Virkelig god
34	Jeg blev mødt med venlig opmærksomhed og åbenhed over for min situation som patient, og	Virkelig god

	modtog derpå en fin og saglig orientering om det påregnede behandlingsforløb.	
36	Gode stole, men ubehageligt at sidde på to rækker og se på hinanden. Hellere i grupper med små borde. Luksus ville være høretelefoner til TV.	God
37	Læge NN var sur og fik mig hurtigt ud igen ved at undlade at sige noget. Meget ubehagelig oplevelse med NN.	Virkelig dårlig
40	Man melder sin ankomst til en automat, og der er kun i særlige tilfælde personlig kontakt. Det er praktisk, men upersonligt.	God
41	Det var helt fint.	God
42	Har været her flere gange tidligere, og har altid mødt stor venlighed.	Virkelig god
44	En sur dame, da jeg spurgte om kørselsgodtgørelse.	God
ID	Kommentarer - Forskningsenheden for sygemeldte	Modtagelsen
2	Fantastisk sød sekretær.	Virkelig god
5	Svært at udfylde alle disse skemaer uden begrundelser. Ville hellere svare på spørgsmål, der blev stillet mundtligt, så man kunne forklare sig.	God
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! Fysioterapeu-	Virkelig god

ten [] var også meget sød og meget venlig.

- | | | |
|--|--|--------------|
|  35 | Skulle på en anden etage, end der stod i indkaldelsen. | God |
|  37 | Enestående fin kontakt. | Virkelig god |
|  39 | Lidt svært at finde. | God |

Regionsrygcenter

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
2	Har jo kun været der to gange.	Uoplyst
12	Blev tilmeldt forløb, som blev aflyst dagen efter.	Godt
17	Da jeg ikke var til behandling, men en orientering om, hvad der muligvis skulle ske, kan jeg sige, at jeg blev pænt modtaget og fik det at vide, som jeg skulle og er godt tilfreds.	Uoplyst
22	Læge NN hørte slet ikke på mine kommentarer og undersøgte mig slet ikke! (Kiggede kun på et skanningsapparat). Læge NN skrev fejlagtigt i udskrivningspapirerne, at jeg var undersøgt liggende og stående. Jeg blev SLET IKKE undersøgt!	Virkelig dårligt
23	Papirerne afleveret forkert.	Godt
26	Til samtalen blev jeg indkaldt til den forkerte kirurg, så måtte køre hjem [] og så komme en anden dag igen.	Dårligt
27	Røntgen = skolioseoptagelse. Fik at vide, jeg kunne få besked om seks dage, hørte ikke fra dem. Ringede efter fire dage, fik at vide det var for tidligt, kunne først få besked om ti dage. Ringede efter 12 dage, blev bebrejdet, at jeg ikke havde ringet noget før af en meget utiltalende person. Fik dog en tid []. Dette var en MEGET ubehagelig oplevelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	To fortænder blev løse ved narkosen.	Godt
32	Det var radiologisk afdeling godt nok. De havde problemer med udstyr, så jeg blev nødt til at få en ny tid, hvilket jeg nok heller ikke kan komme til, da radiologisk afdeling ikke har svaret mig endnu.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed		Fejlhåndtering
5	Videre henvisning til et andet hospital blev ikke sendt, før jeg selv rykkede efter 14 dage.	Virkelig dårligt
8	Da jeg kom til forundersøgelse på andet sygehus, havde Viborg sygehus glemt at sende scannings- og røntgenbilleder til andet sygehus, så undersøgelsen kom til at vare hele dagen.	Virkelig godt
13	MR-scanning i anden by skulle tages om. Røntgenundersøgelse som skulle være med kontraststof, det undlod man. Jeg kom også ned til en undersøgelse, hvor resultatet af en røntgenundersøgelse ikke var kommet frem. Det gav et ekstra møde. Det var ikke ambulatoriets fejl.	Virkelig godt
14	Man havde ikke indhentet resultatet af tidligere undersøgelser.	Virkelig godt
17	Ingen fejl.	Uoplyst
18	At lægerne ikke talte sammen, ikke vidste, at jeg var scannet på andet sygehus og knoglescannet i Aarhus.	Virkelig godt
25	VIRKELIG skuffende, at man ikke kan komme i telefonisk kontakt med den læge NN, man er tilknyttet. Dette efter flere henvendelser til sekretær. Mangler stadigvæk oplysninger fra lægen NN.	Uoplyst
26	Blev opereret på andet sygehus [sidste år]. Det var en god oplevelse at komme [dertil]. Da var der gået to år fra jeg begyndte på undersøgelser.	Uoplyst
27	Vi mødte op til aftalt tid, men lægen skulle på ferie.	Godt
31	At jeg skulle have været fastende. Det stod ikke i indkaldelsesbrevet.	Godt
45	Ingen.	Uoplyst

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







Regionsrygcenter

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Var stillet i udsigt, at undersøgelserne krævede fremmøde to gange, men det hele blev klaret ved første besøg. Bravo.	Virkelig godt
4	Nej, undersøgelsen forløb ganske perfekt.	Godt
6	Nej.	Godt
7	Har nok fået mit livs største operation. Jeg føler, at jeg var i de bedste hænder hele vejen, både med information, imødekommenhed og venlighed. Selv om jeg har været indlagt mange gange i mit liv, så har jeg ALDRIG følt mig så godt taget af på nogen andre hospitaler, end jeg har under forundersøgelser og indlæggelse/operation på Silkeborg Sygehus!	Virkelig godt
9	En fortsættelse efter undersøgelsen er en supplerende større røntgenundersøgelse, som desværre er blevet meget forsinket pga. en reparation af røntgenudstyr.	Virkelig godt
10	Havde fået at vide fra min praktiserende læge, at der ville være et team, der kunne hjælpe mig med at finde ud af, hvilke øvelser/motion jeg kunne hold til pga. mine rygsmerter.	Uoplyst
11	Ingen konkret besked om videre forløb.	Dårligt
19	God koordinering, så ventetiden fra scanning til opfølgningssamtale var kortest muligt.	Virkelig godt
22	For dårligt og skuffende efter fire måneders ventetid.	Dårligt
24	Operationen blev udsat [tre uger]. Jeg var indskrevet og medicineret, sengeliggende, fastende og klar efter otte timer! Blev sendt hjem om eftermiddagen.	Virkelig godt
26	Da jeg først kom ind til den rigtige læge NN, gik det hele efter bogen.	Godt
28	I havde fået henvendelse fra min læge [i sommer], og så skulle jeg først have [] hos jer [i efteråret]. Så det var heldigt, jeg kom til før. Fire måneder er lang tid.	Virkelig godt
30	Ventetiderne mellem de forskellige undersøgelser har været alt for lange.	Godt
31	Nej.	Uoplyst
32	Det jeg skrev før med radiologisk afdeling. Jeg skulle selv kontakte jer, fordi I ikke vidste, at billederne ikke var blevet taget (eller kunne blive taget).	Godt
35	Jeg fik ingen mulighed for at fortælle om ændringer siden sidste scanning fire måneder bagud, og der var ingen tid til spørgsmål. Lægen havde tydeligvis planlagt en besked alene ud fra en gammel scanning og talte derfor kun om én slags operation uden at kende symptomerne eller acceptere spørgsmål eller forsøg på at informere om ændringer/symptomer. Lægen så heller ikke på det smerteschema, jeg skulle udfylde inden besøget.	Dårligt
36	NN virkede særdeles kompetent.	Godt
	ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed	Samlet indtryk
2	Lægens information og forslag til behandling var meget tilfredsstillende, uden tidspres og derfor meget afstressende for mig som patient.	Virkelig godt
3	Det var bare i orden.	Godt
5	Ventetid til ny undersøgelse er al for lang, TRE EN HALV måned.	Godt
6	Jeg er meget følsom overfor medicin. Jeg tåler kun små doser af morfika. Blev meget syg af medicinen, og var nærmest ikke til at komme i kontakt med i flere døgn, som jeg ikke kan huske	Godt

	noget fra. Jeg kan kun huske de mærkelige syner. Det gjorde, at jeg blev trappet ud af al medicin inden hjemsendelse. Det var meget ubehagelig ikke være medicineret efter operationen. Men jeg fik hjælp gennem egen læge. Han kunne se i papirerne, at jeg tålte Tramadol.	
✎ 10	Der var overblik, og jeg skulle ikke fortælle meget. Det var godt, at de forskellige afdelinger vidste, hvad det handlede om.	Virkelig godt
✎ 12	Nej.	Godt
✎ 22	For lang ventetid på næste undersøgelse.	Godt
✎ 32	Har kun haft gode/trygge oplevelser på sygehuset.	Godt
✎ 33	Jeg følte at mine papirer var gennemlæst, og at alt var grundigt forberedt, da jeg kom.	Virkelig godt
✎ 37	Der var en kiropraktor på besøg, da [] skulle vurdere mine billeder. Læge NN spurgte, om kiropraktoren havde et tilbud til mig. Denne foreslog [en bestemt behandling]. Umiddelbart var jeg klar på dette. Men har efterfølgende læst, at der overhovedet intet belæg er for, at denne behandling virker. En dyr og ubrugelig behandling. Synes godt læge NN kunne have frarådet denne spild af mine penge.	Dårligt
✎ 38	Jeg har følt mig meget tryk og er blevet behandlet utrolig godt på alle måder.	Virkelig godt
✎ 40	Kemien mellem behandler og undertegnede var ok. Omgangstonen var ligefrem, der blev ikke stukket noget under stolen, og der var en gensidig tillid. Hvis alle patienter kunne rejse hjem med samme positive oplevelse, var der ingen problemer.	Virkelig godt
✎ 41	Har været god.	Uoplyst
✎ 43	Ikke lige nu.	Virkelig godt
✎ 44	GOD behandling af læge NN.	Virkelig godt
✎ 48	Nej.	Godt
ID	Kommentarer - Forskningsenheden for sygemeldte	Samlet indtryk
✎ 1	Lidt for meget spørgeskema. Ingen mulighed for uddybning af sine svar. Hvis man, som jeg, har atypiske symptomer, passer man ikke ind i spørgeskemaet og får ikke muligheden for at uddybe svarene.	Dårligt
✎ 2	Et fantastisk team, der tager hånd om det enkelte menneske.	Virkelig godt
✎ 4	Havde nok forventet et andet behandlingsforløb i stedet for diverse smertestillende medicin, som indtil nu ikke har givet et godt resultat efter fem måneder.	Uoplyst
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,	Godt

og så tror jeg, forløbet blev anderledes.

- | | | |
|--|---|---------------|
|  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 |

Regionsrygcenter

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Har kun været der to gange.	Godt
13	Lidt mere skriftlig information om, at det var en forundersøgelse, der inkluderede alt før operationen.	Virkelig godt
16	Fik ikke udleveret noget materiale, blot diagnosen.	Godt
20	Dårlig beskrivelse af udgangen. Den var virkelig svær at finde.	Godt
21	Jeg har endnu ikke modtaget det, som jeg blev lovet på skrift.	Godt
22	Fik ingen information.	Dårligt
30	Jeg har ikke modtaget noget.	Godt
33	Er ikke blevet opereret endnu.	Uoplyst
34	Læge NN ville konferere med kolleger på en []konference. Der kom imidlertid ingen besked til mig. [Flere] uger efter mit besøg kontaktede jeg ambulatoriet. Efter 14 dage kom der besked om, hvad der var besluttet på konferencen.	Godt
35	Meget rettet imod én afgrænset problemstilling og ikke en sammensat problemstilling som min, og eftersom der heller ikke var mulighed for at få information/vurdering af mulige behandlinger i det mundtlige besøg, er det helt uacceptabelt.	Dårligt
ID Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed		Samlet indtryk
10	Jeg var ked af, at jeg havde en tolk via internet. Det havde været meget bedre, hvis man kunne snakke med tolken ansigt til ansigt. Ellers gik hele forløbet meget godt, og jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
31	Ja, det er ærgerligt, at jeg skal have en ny tid pga. forglemmelsen med at faste. Min nye tid er [først om et par måneder]. Det er lang tid at vente.	Godt
33	Stor ros til informationsniveauet.	Virkelig godt
37	Utilfredsstillende behandlingsforløb. Alt for mange patienter der skal til. Samlebåndsarbejde, hvor der ikke er overskud fra lægen til at gå ordentlig ind i sagen.	Dårligt
46	Har ikke modtaget skriftlig information.	Godt
47	Hvis man bliver indkaldt inden for fire uger, behøver man ikke at sende materiale vedrørende valg om andet sygehus, spild af penge.	Virkelig godt
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

Regionsrygcenter

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Tilfreds, men har jo kun været der to gange. [].	Godt
5	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
16	Der gik rigtigt længe, fra fysioterapeuten konstaterede, at der var noget galt, inden sygehuset gjorde noget med hensyn til røntgen, diagnose og behandling, hvilket resulterede i daglige smerter i [mange] måneder.[] Savnede meget noget informationsmateriale om sygdommen.	Godt
17	Nej.	Godt
18	Det var i forbindelse med en CT-scanning af min ryg. Så alt i alt fik jeg en god behandling. Hvis der er noget negativt, så er det jeres parkeringsplads, der er noget med.	Virkelig godt
22	Når et menneske er ramt af sygdom, var det et nedværdigende forløb. Udskrivningsbrevet var i den grad behæftet med fejl, så vi først slet ikke kunne genkende det som min person!	Dårligt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed	Samlet indtryk
1	Desværre oplevede jeg at skifte læge NN midt i forløbet, og det var meget frustrerende. Når det er sagt, er jeg alligevel glad for skiftet, da næste læge NN frarådede operation, og det tror jeg var mit held, da den planlagte operation måske kunne skade mere end gavne, og jeg havde stor tillid til [] læge NN.	Virkelig godt
2	Var især glad for at kunne henvende mig til en kompetent kontaktsygeplejerske vedrørende gennemførelse af planlagt behandling, idet en midlertidig bedring fik mig til at tvivle.	Virkelig godt
6	Et års kontrol besøg, blev meget svært. Da jeg straks blev tilbudt ny operation pga. en ny problemstilling. Diskusprolaps over det stivgørende led var klemt sammen i den ene side. Den kunne lægen lige fritlægge. Og jeg blev helt chokeret, og jeg lukkede helt af. Og da jeg ville vende det med egen læge, havde ambulatorielægen ikke skrevet noget om det nye problem. Og så kan egen læge ikke rådgive mig.	Godt
32	Føler, der er styr på tingene. Alt er forløbet efter tidsplanen.	Godt
37	Jeg skulle nærmest hive svarene ud af lægen. Og hver gang jeg er kommet hjem derfra, oplever jeg, at der er information, jeg har glemt at spørge om.	Dårligt
ID	Kommentarer - Forskningsenheden for sygemeldte	Samlet indtryk
1	Man føler sig lidt alene: "Gå hjem og gør hvad du kan, så skal det nok blive bedre", ikke nogen trøst når alt bare gør ondt.	Dårligt
5	Kunne godt have brugt mere information fra lægen om min sygdom. Syntes ikke, at han havde forståelse for den psykiske del i min situation. Snakkede kun med lægen én gang og havde efterfølgende flere spørgsmål, jeg gerne ville have haft svar på.	Godt
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	Godt

noget penicillincreme eller lignende ind i såret. Så der ikke opstod infektion.

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 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 |

Regionsrygcenter

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Alt for mange mennesker på for lidt plads. Næsten alle havde pårørende med hvilket gjorde, at pladsen trang. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
2	Har været godt tilfreds, men har kun været der to gange, så jeg kan ikke rigtig vurdere det.	Godt
5	God samtale med lægen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Bedre indretning af venterum. Stolene var for dårlige til rygpatienter. Toiletterne lå ikke umiddelbart i nærheden af venterum. Jeg var bange for at blive kaldt ind, mens jeg var på toilettet. Ventetid ved blodprøvetagning/hjertekardiogram i anden del af sygehuset var lang, og stolene dårlige (samme udgave som i ambulatoriets venteværelse). Fik dog en forklaring på ventetiden, da det blev min tur. [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
13	Godt, at man informerede om, hvorfor der opstod ventetid. [Ventetid]	Virkelig godt
14	De var meget professionelle, og var gode til at lytte til mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Jeg blev henvist til røntgen for ca. to måneder siden og efter nogen forvirring om, hvor det skulle ske, fik jeg en dato [], som så blev aflyst på grund af fejl []. Har nu måttet aflyse mine tider i ambulatoriet [flere] gange, da der mangler billeder, og kan stadig ikke få et svar på, hvornår det kan finde sted. Mangler information om dette. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
17	Jeg synes, at venteværelset så gammel og slidt ud. Stolene var ikke noget at tale om, men det var godt, at man ikke skulle vente flere timer. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
18	Parkeringspladser. Der er for høj opkørsel, som kan skrabe mod bunden af bilen. Vi kom en halv time for sent, fordi vi regnede med, at der var plads, men vi måtte næsten en km. væk. Der holdt vi i en sidegade. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	Bedre skiltning vedrørende, hvordan man finder de enkelte afdelinger. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Silkeborg sygehus er nok det sygehus, jeg har følt mig mest tryk på. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Rigtig dårlige venteværelser. Der var ikke plads nok, så alle kunne sidde ned. [Fysiske rammer]	Godt
28	Jeg havde et rigtigt fint forløb. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
35	Venligt personale og lang ventetid, men vigtigst af alt en læge, der ikke havde sat sig ind i problemstillingen og ej heller spurgte til symptomer og disses ændringer og betydningen for funktionsniveau. [Lægen] brugte udelukkende tiden til at fortælle om operationsteknik ud fra en fire måned gammel scanning og var SLET ikke modtagelig for spørgsmål eller forsøg på at tale om symptomer. Mange råd og information bar præge af, at hun ikke kendte mine symptomer og mit funktionsniveau. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk enhed	Samlet indtryk

- 2 En gentagelse af lægens information om behandlingen m.m. hos ambulatoriets sygeplejerske var rigtigt godt.
[Kommunikation og information] Virkelig godt
- 3 Lokalerne er ok, men gamle. Indretningen virker tilfældig. Der er mørkt. Personalet er venligt og dygtigt. Ingen klager.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
- 7 [Ved første besøg] med læge og sygeplejerske fik jeg taget blodtryk ude på gangen bag en skærm. Havde lige fået at vide, at jeg skulle opereres. Blodtrykket var alt for højt. Sygeplejersken mente, at alt var meget farligt (selv en lille rift).

Afsluttende samtale med lægen, som foretog operationen, blev afbrudt af opringning til lægen (som gik ud af værelset). Kunne høre, det var privat. Følte mig tilsidesat. Fik IKKE ordentlig besked om MIN operation.

Deltog i en test med noget nyt, man får ned i halsen under operationen. Dette fik jeg efterfølgende ingen tilbagemelding om. Skulle udfylde en masse skemaer inden operationen.

Jeg synes, at alle rygproblemer bliver kørt hen imod noget med psykologiske problemer. Dette er træls, når ens psyke ikke fejler noget og aldrig har gjort det. Dette gælder også for genoptræningsforløbet. Godt
- 13 Jeg synes, at patienthotellet var fremragende. Jeg følte mig mere tryk, da jeg skulle hjem. Virkelig godt
- 16 Jeg valgte Silkeborg på grund af jeres gode ry. Dette ry har de virkelig levet op til. Det er et godt og beroligende sted at komme, fordi de er så hjælpsomme. Jeg kan kun anbefale dette sygehus.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 19 Jeg ved ikke, om der rent faktisk er beskidt, men det er så gammelt og slidt, at det VIRKER beskidt.
[Fysiske rammer] Godt
- 21 Jeg fik en rigtig god behandling. God information samt god behandling før og efter operation. Et venligt personale og læge, der gav sig god tid til samtale efter operation og opfølgning.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
- 23 Jeg værdsætter, at lægen gav hende interesse for at løse mine problemer på den bedste måde. Godt
- 24 Ventesalen i afdelingen for blodprøvetagning virkede nusset.
[Fysiske rammer] Godt
- 26 De skulle sende bud om, at operationen var aflyst. Lægen [havde fri], fandt mine børn ud af.
[Kommunikation og information] Dårligt
- 30 Bedre indeklima i venterum. Betydningsfuldt med fast kontaktperson.
[Fysiske rammer, Kontaktperson] Virkelig godt
- 31 Få de rigtige informationer i brevet ud til patienten.
[Kommunikation og information] Godt
- 32 Meget fin behandling hele vejen.
[Kvalitet i behandling] Godt
- 33 Jeg følte mig tryk og følte ikke, jeg bare var et nummer i rækken.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 34 Der kunne (burde) gøres lidt mere ud af renholdelsen af lokaler, især omklædningsrum for patienter og toiletter i forbindelse med disse rum.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 35 Efter at have været på flere sygehuse her i området, og fået at vide, at det der er ikke det, det er galt, du må gå hjem til din læge og prøve et andet sted, og det hjalp overhovedet ikke på mine smerter. Langt om længe blev jeg sendt til Silkeborg Sygehus, kom til undersøgelse, fik at vide, at det kan vi hjælpe dig med, vi skal bare have en dato for en operation. Lige fra man Virkelig godt

	kommer på Silkeborg, møder man en varm, kærlig modtagelse alle steder. Alle var så kærlige, så en STOR TAK TIL JER ALLE PÅ SILKEBORG SYGEHUS. [Kvalitet i behandling]	
37	Læge med overskud, og så det forhold, at lægen informerer mig om alt det, jeg skal vide, så jeg ikke kommer hjem og finder ud af, at der er noget, jeg ikke fik svar på. [Kommunikation og information]	Dårligt
38	Venteværelset er noget trangt. Man sidder meget tæt på hinanden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
39	Venteværelset burde være større. Patienterne sidder meget tæt. [Fysiske rammer]	Godt
42	Da jeg besøgte ambulatoriet i [efteråret], havde jeg min mand med. Han skulle tilfældigvis til undersøgelse samme sted dagen efter. Da han henvendte sig til "skranken" og fortalte om den megen kørsel, satte de straks "himmel og jord" i bevægelse for, at han måske kunne blive behandlet/undersøgt samme dag; det lykkedes. Stor tak til de implicerede. [Pleje]	Godt
44	Jeg er godt tilfreds. Der kunne desværre ikke gøres mere for mig []. Jeg må leve på piller. Øv.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Forskningsenheden for sygemeldte	Samlet indtryk
2	Hele vejen igennem et fantastisk team, der samarbejder omkring den problematik, der foreligger. Tildeling af koordinator og psykolog har fået mig igennem denne hårde sygdomsperiode på kortere tid og bedre for mig. Det mest professionelle team, jeg nogensinde har mødt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
3	Et venteværelse. Jeg sad ude på gangen, hvor en anden patient også skulle udfylde det første spørgeskema. Hun havde brug for hjælp af sine døtre, hvilket betød at jeg fik informationer at høre, som var meget private. Nu er jeg ikke så sart, men det kunne være, at andre var. [Fysiske rammer]	Godt
5	Kontakten mellem fysioterapeut, psykolog og koordinator var god. Rigtig god ide med koordinator. Kunne godt have brugt en samtale mere med lægen. [Kvalitet i behandling]	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:	Godt

- 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. Dygtig til at forklare, tog sig tid, var nærværende, lyttede og var forberedt.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 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 |

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.

