

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Ortopædkirurgisk Enhed  
Ambulatorium for Ortopædkirurgiske Ryglidelser Silkeborg  
Hospitalsenhed Midt**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Information .....	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard .....	26
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	29

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvolding, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	345
Besvarelser fra patienter:	257
afsnittets svarprocent:	74%

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Ortopædkirurgisk enhed

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

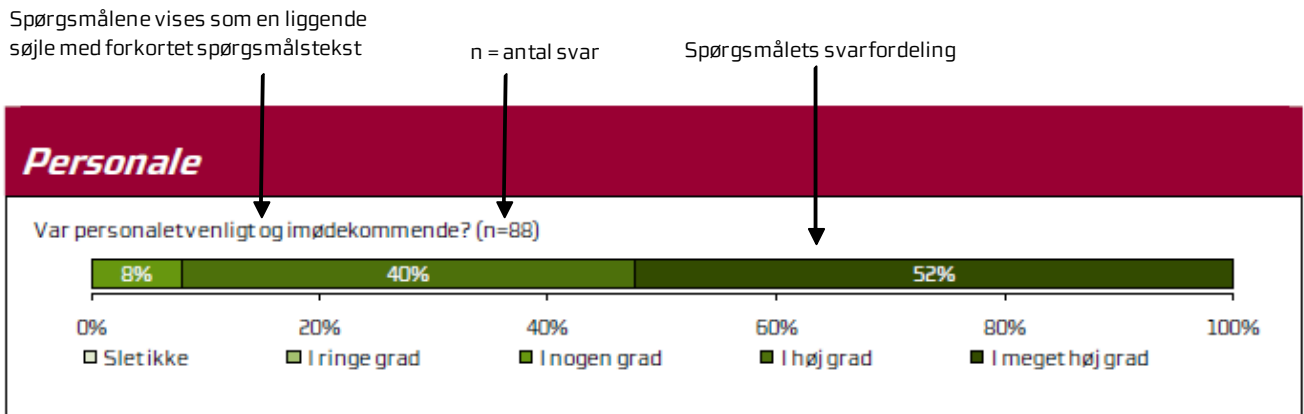
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål	Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala	Andel positive svar	Hele landet	Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

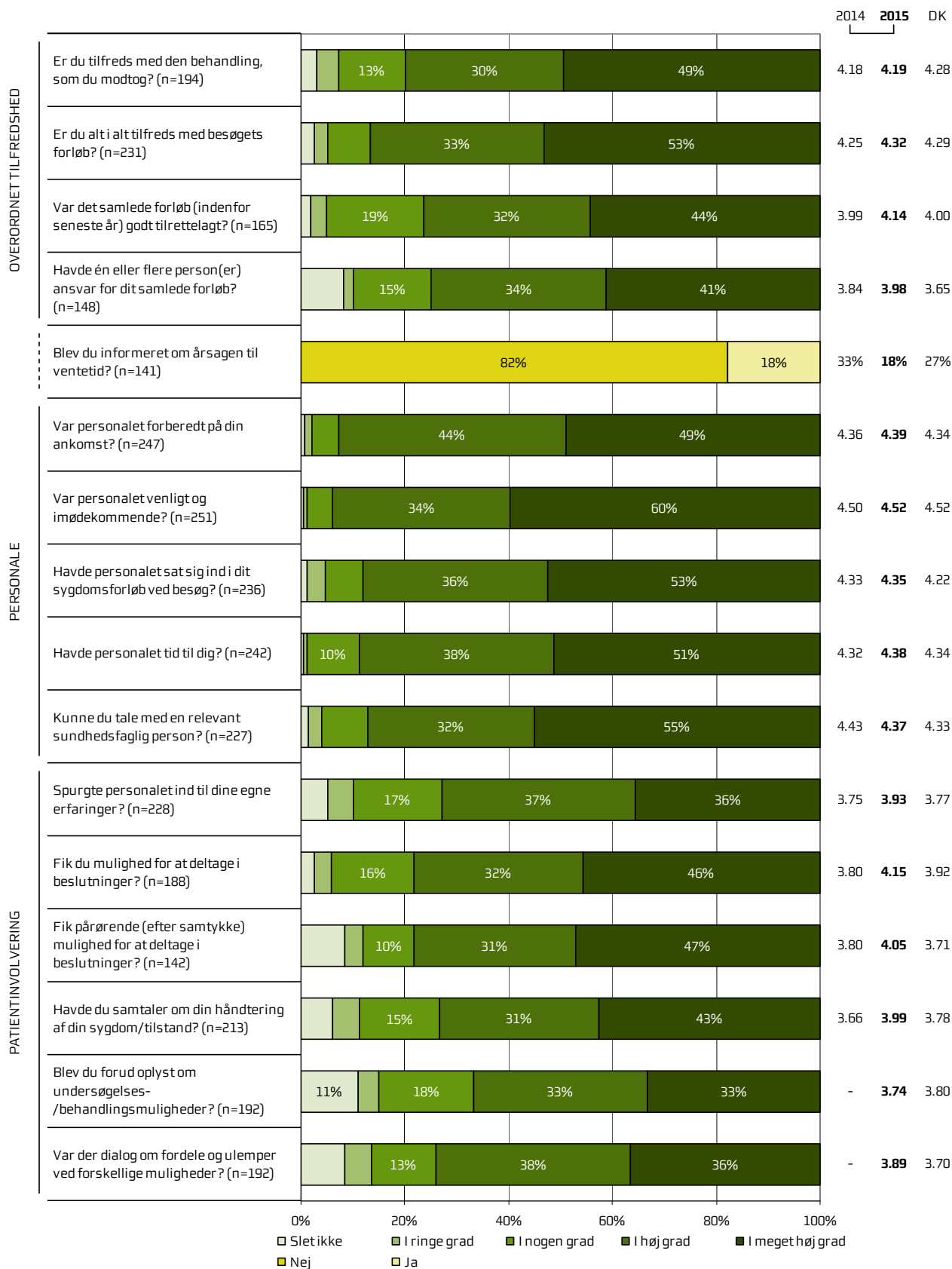
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

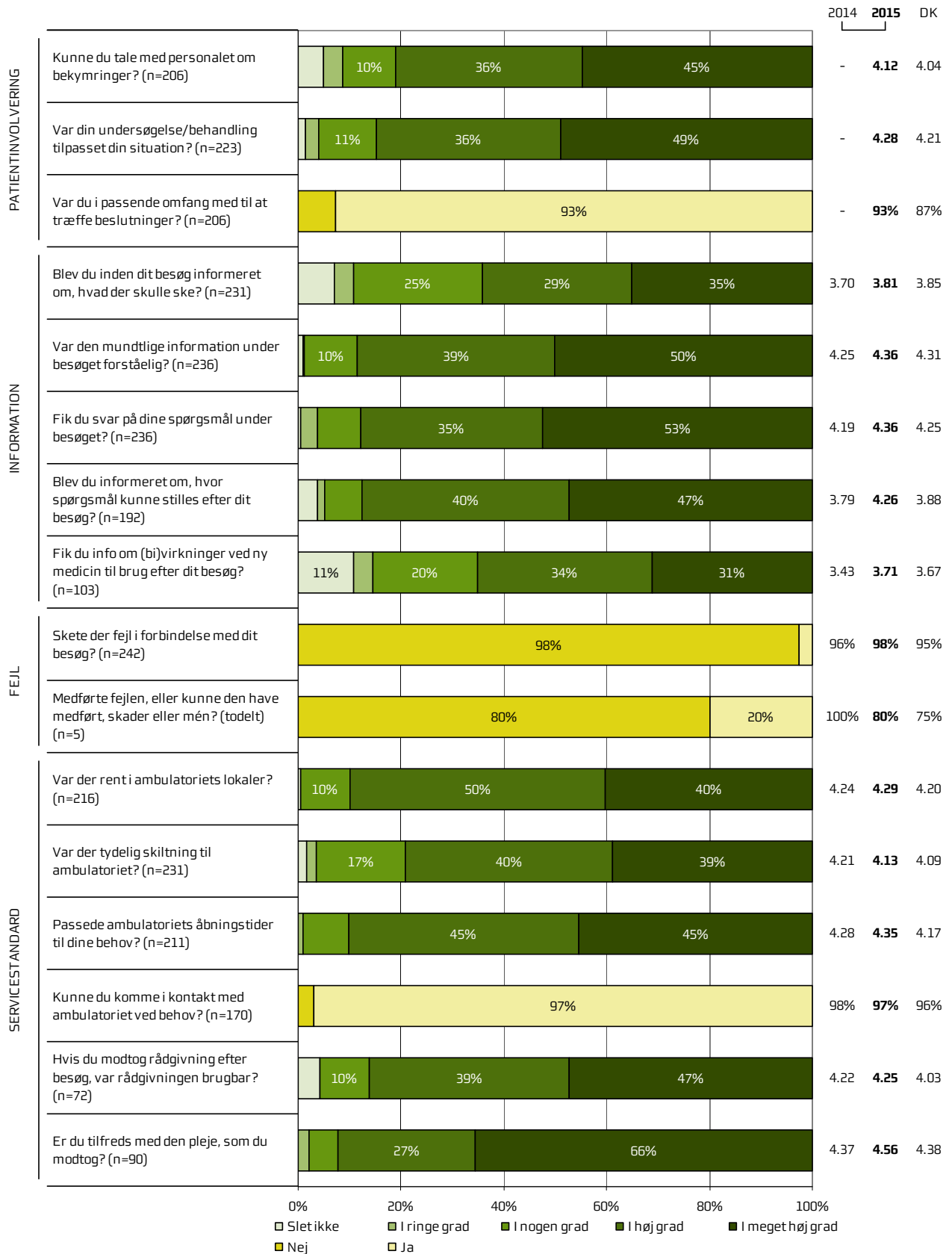
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

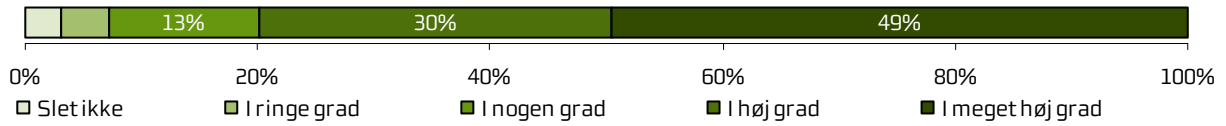
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

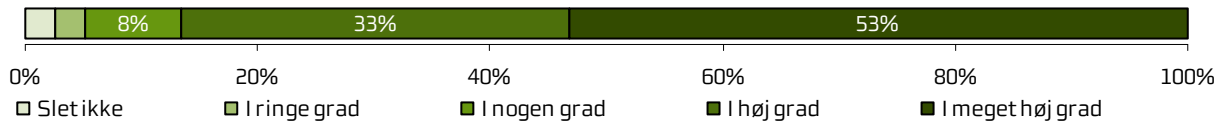
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

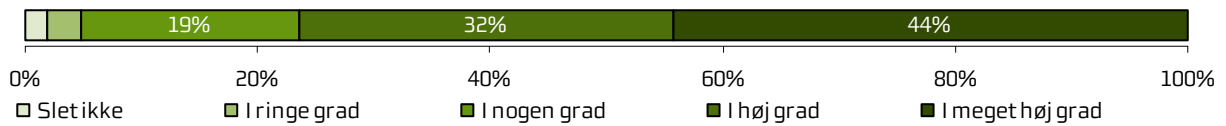
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=194)



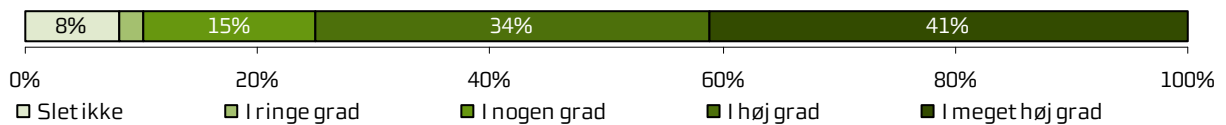
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=231)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=165)



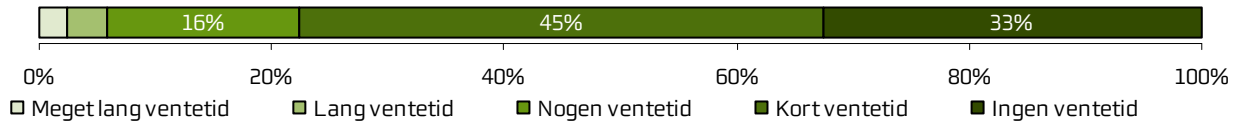
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=148)



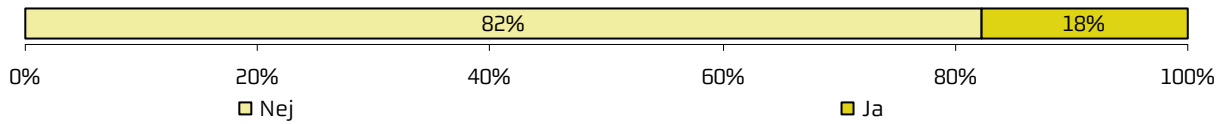
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,19		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,32		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,14		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,98		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=255)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=141)

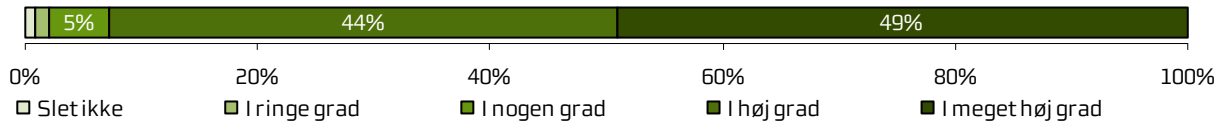




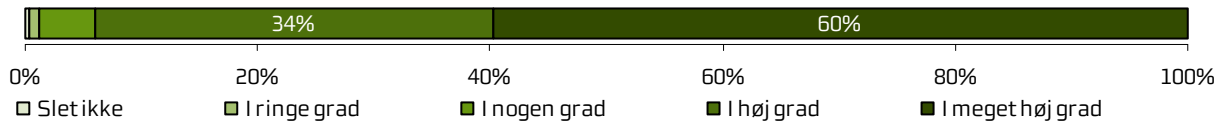
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,02		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		18 %	27 %	

## Personale

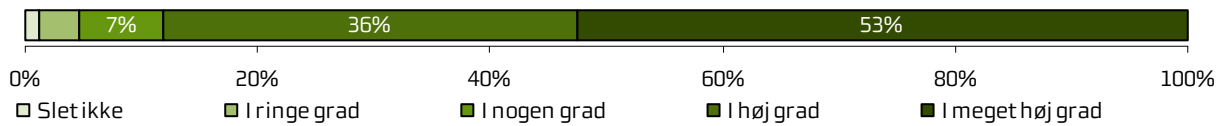
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=247)



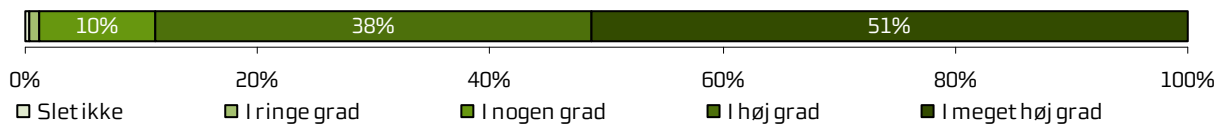
Var personalet venligt og imødekommende? (n=251)



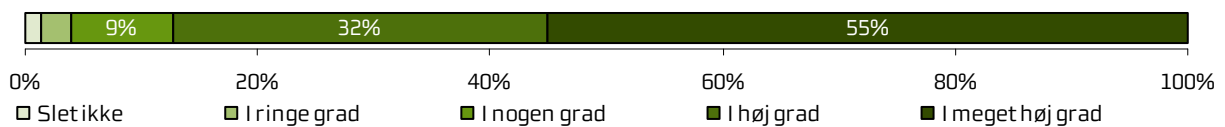
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=236)



Havde personalet tid til dig? (n=242)



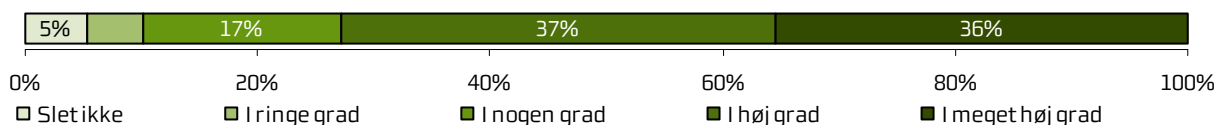
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=227)



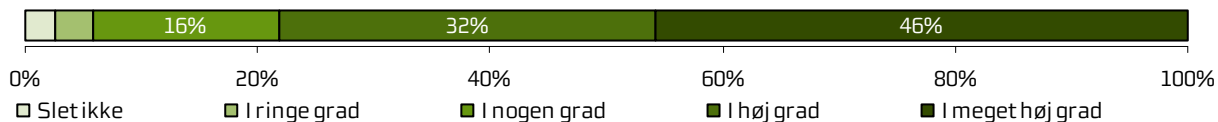
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,39		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,52		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,35		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,38		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,37		4,33	

## Patientinvolvering

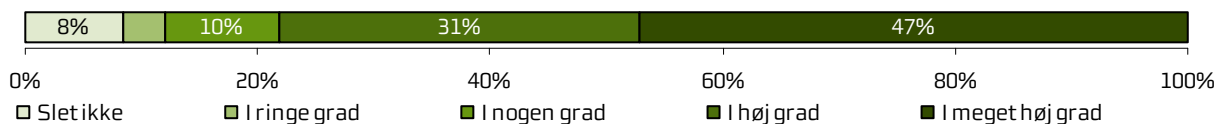
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=228)



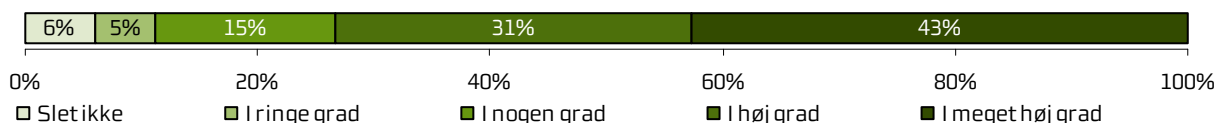
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=188)



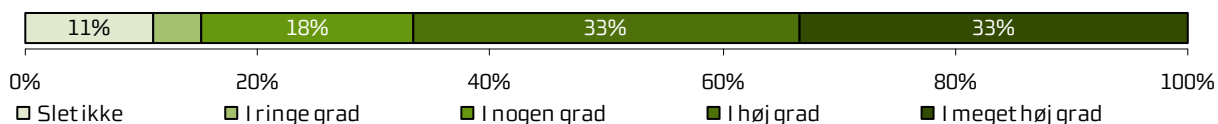
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=142)



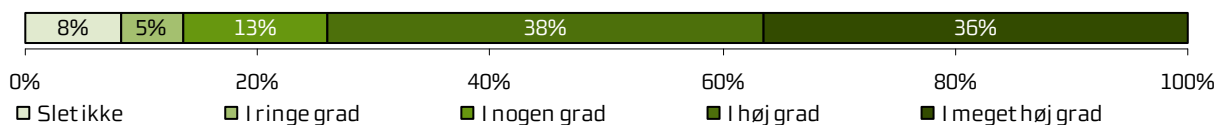
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=213)



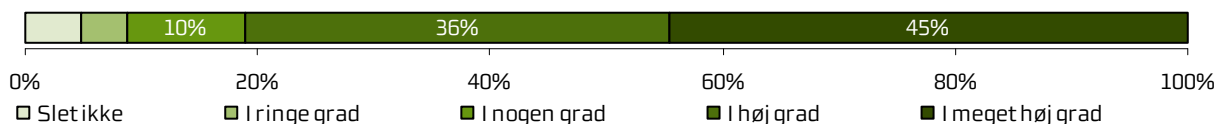
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=192)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=192)



Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=206)



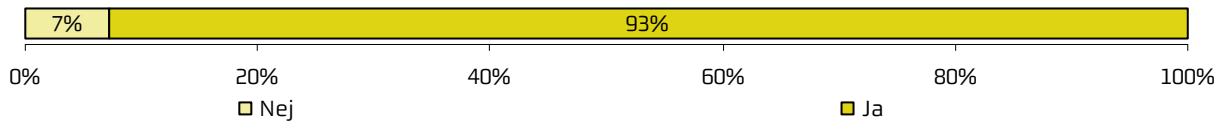
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,93		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,15		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,05		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,99		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,74		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,89		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,12		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=223)



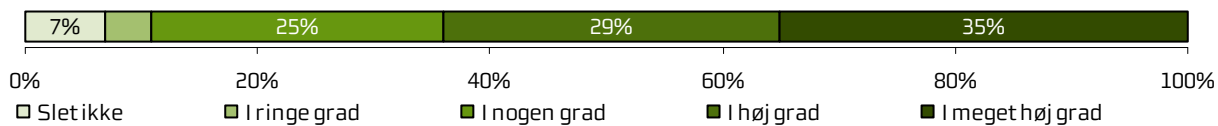
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=206)



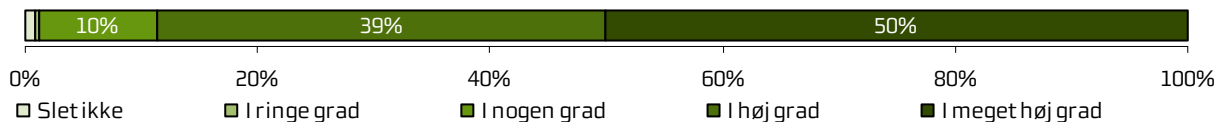
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,28		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		93 %	87 %	

## Information

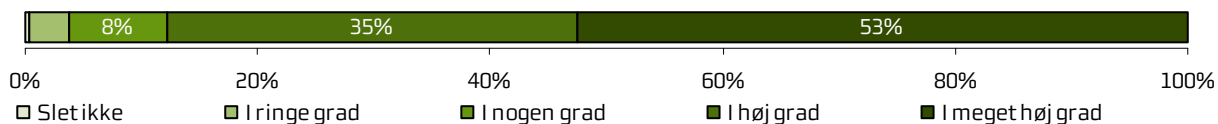
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=231)



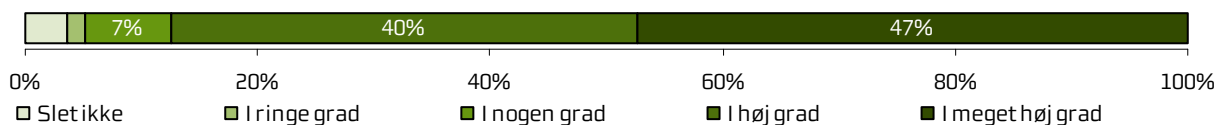
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=236)



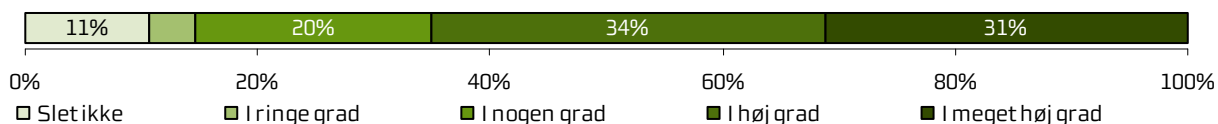
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=236)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=192)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=103)

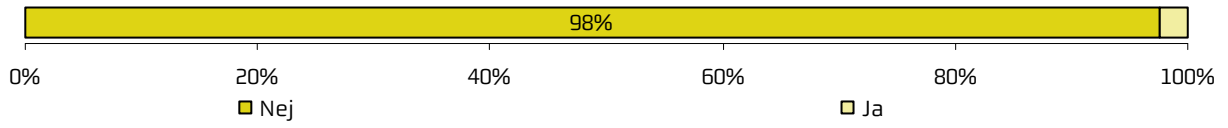




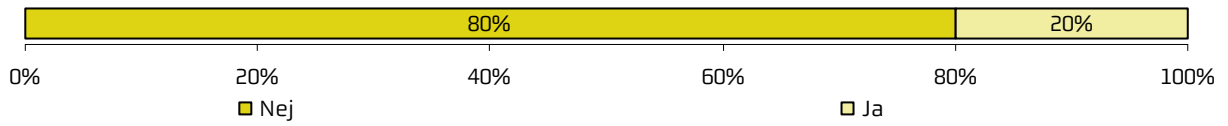
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,81		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,36		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,36		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,26		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,71		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=242)



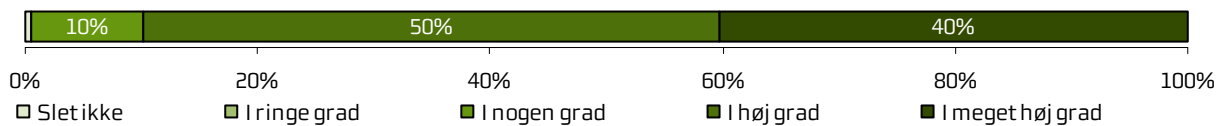
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=5)



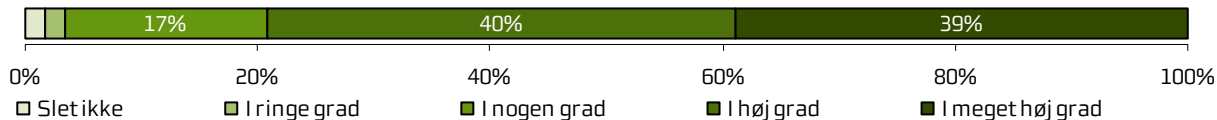
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		80 %	75 %	

## Servicestandard

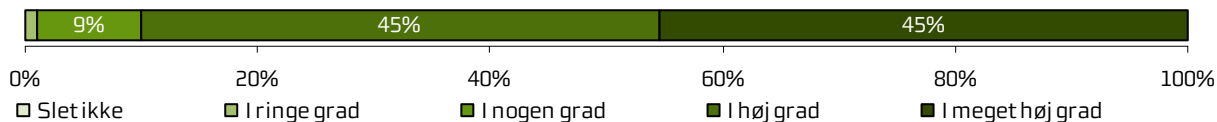
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=216)



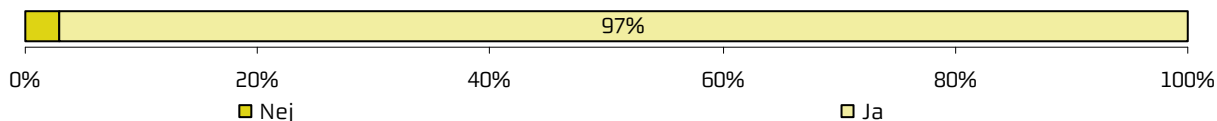
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=231)



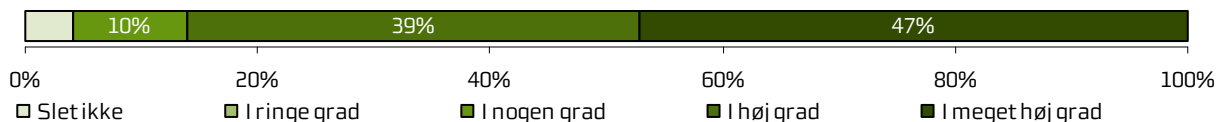
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=211)



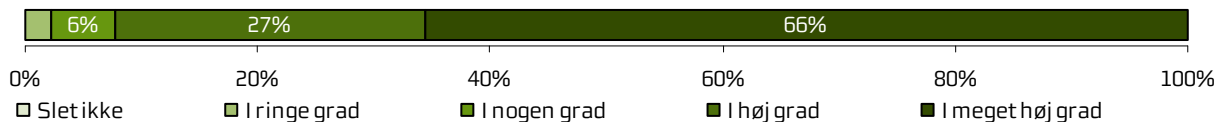
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=170)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=72)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=90)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,29		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,13		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,35		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,25		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,56		4,38	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

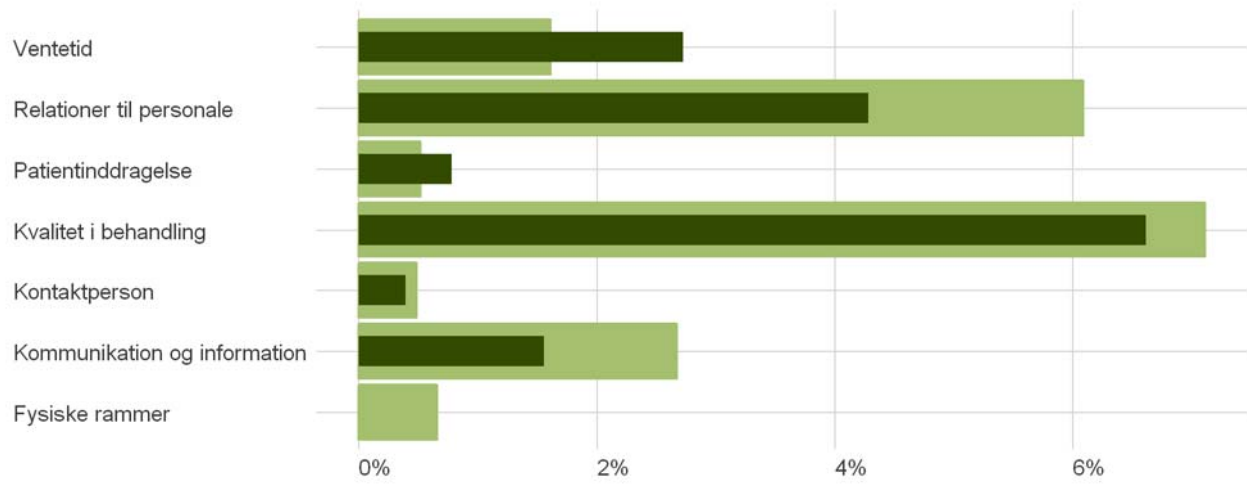
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

### **Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.





## Ortopædkirurgisk Enhed

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Enhed	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
23	Jeg ville gerne tale med den samme person. Der var ingen af dem, jeg talte med, der talte om det samme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Straks oplyse om det, hvis der er ventetid. [Ventetid]	I høj grad
30	Det er umuligt for mig at vurdere, om noget kunne gøres bedre med de til rådighed havende muligheder.	I høj grad
32	I brevet spørger du, hvordan jeg oplevede besøget i [efteråret], siden går spørgsmålene ud over det. Jeg kan kun svare kort, alle mine besøg i Silkeborg er foregået i en venlig og imødekomende atmosfære. Det gælder fra bund til top. Jeg har været i kontakt med to læger, hvis ry for dygtighed er almindelig kendt. Kun med hensyn til risiko ved et indgreb, så ligger de i hver sin ende af skalaen. Hvis det forventes, at jeg selv skal fremsætte et ønske, så var det lettere, hvis der forelå en fælles vurdering. Det skal nævnes, at der var [flere måneder] og en MR-skanning imellem de to vurderinger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
40	Jeg er meget tilfreds med, at det er den samme læge, som jeg har talt med ved mine besøg. Dette har stor betydning, og håber jeg kan fortsætte. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
49	Jeg har den samme "ryglæge" hele vejen, der følger mig HELE vejen gennem operation og efterbehandling. Det er super service! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
52	Fik undersøgelse rykket frem, da der åbenbart kom et afbud. Yderst kompetente og forståelige forklaringer fra lægen, der undersøgte mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
61	Alt i alt et godt indtryk, men med lang ventetid. Undersøgelserne varede ca. 20 minutter.	I høj grad
74	Jeg er da udmærket tilfreds med mit forløb. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Jeg kan kun sige, at det er en rigtig god afdeling som vi alle kan være stolte af og glade for.	I meget høj grad
7	Har været yderst tilfreds med Silkeborg Sygehus. Der er ikke noget at sætte en finger på. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Ambulatoriet fungerer rigtig godt, personalet er meget venlige.	I meget høj grad
14	Jeg var meget tilfreds med hele forløbet vedrørende min sygdom. Jeg tror ikke, ambulatoriet kunne gøre det bedre for mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	God information og kontaktperson, hvis der skulle opstå spørgsmål. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I meget høj grad
37	Stadig ikke modtaget brev med ny dato for kontrol, hvor resultatet skal vurderes, og ifald vurde-	I meget høj

	ring om operation igen tages op. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	grad
39	De var alle sammen meget venlige og relevante i forhold til min sygdom, og de talte et sprog, man kan forstå. De brugte ingen fremmedord. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
44	Det fungerede helt fint.	I meget høj grad
46	Altid god service og smil fra personalet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
58	Ros til jer. Jeg fik en super pleje, da jeg var indlagt []. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
65	Angående åbningstider: Jeg fik tildelt en tid, som jeg så har fået fri til fra mit arbejde. Jeg har ikke forsøgt at få tiden lavet uden for min arbejdstid, så egentlig kender jeg ikke åbningstiden i ambulatoriet. Positiv og effektiv oplevelse.	I meget høj grad
66	Der var bare styr på alt i Silkeborg.	I meget høj grad
68	Jeg føler, at læge NN var meget god til at give mig information om min situation, og jeg havde fuld forståelse for, at han set i lyset af, at jeg ikke kan opereres for min ryglidelse, bad mig prøve et morfin præparat, selvom jeg sagde jeg ikke kunne tåle det. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
82	På trods af megen travlhed tager personalet sig tid til at informere og udfylde skemaer, fin service. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Jeg har ingen kvalificerede ændringsforslag.	I nogen grad
31	Meget langtrukket forløb, som indtil nu har taget fire måneder. Røntgenundersøgelse på et hospital. Scanning på et andet hospital. Samtale på et tredje hospital. Henvist til ny undersøgelse på første hospital. Telefonopringning fra tredje hospital. Henvist til et fjerde hospital. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
36	Jeg er bevidst om, at NN ikke kan påtage sig ansvaret for, at de tidligere billeder ikke kunne findes.	I nogen grad
47	Føler ikke andet sygehus har taget ansvar i min sag.	I nogen grad
50	Henvisning til videre forløb var meget længe undervejs og ikke fuldt ud korrekt ifølge aftale. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
57	Jeres ventetider er for lange. Det var næsten [adskillige] måneder, jeg ventede på at komme til samtale. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
6	Fra henvendelse hos egen læge i [vinteren 2015] [med] stærke rygsmarter til første røntgen på andet sygehuset gik der meget lang tid i forhold til, at jeg ikke kunne gå. Og så fik jeg først en tid i Silkeborg [om sommeren] (blev dog fremrykket to uger efter, at jeg ringede, da smerterne til sidst blev for meget og ikke kunne dækkes af medicinen hos/fra egen lege). Det var meget lang ventetid fra [vinter] til [forår], men da jeg fik hjælp, var behandleren MEGET god og lydhør. Jeg havde brug for tolk. Videotolken var også god. Mange tak for god og respektfuld behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
38	Der er lang ventetid på en undersøgelse, når man går og har ondt. Fint med morfin og andet smertestillende, men ventetiden er den værste. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
1	Det fremgår vist, at jeg var overmåde tilfreds med den behandling, jeg fik.	Ikke relevant for mig
5	Jeg måtte selv rykke for svar. Det tog tre måneder inden det lykkes efter første besøg.	Slet ikke






	[Kvalitet i behandling, Ventetid]	
35	Dårlig koordinering sygehusene imellem! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
3	Det hele har været godt. Er meget tilfreds, og der er ikke noget at komme efter. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
4	Omsorgsfuldt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
24	Alt var godt.	Uoplyst
26	Jeg har kun positivt at skrive om besøget på sygehuset, dog er ventetiden fra, at billeder og scanning er taget til, at der er besked [lang], men det [] synes vi nok alle. Man er jo spændt på, hvad der skal ske, så tålmodigheden er nok ikke [så] lang, og det har jeg forståelse for. Der er jo andre, som skal til også. Så fint nok. [Ventetid]	Uoplyst
27	Det var OK.	Uoplyst
29	Når man er kommet til den tid, man er indkaldt til, er det ærgerligt at vente i længere tid, og man bliver bare mere nervøs. [Ventetid]	Uoplyst
33	Meget venligt personale. Gode faglige forklaringer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
55	Det var helt igennem en meget fin behandling/samtale.	Uoplyst
64	Dejligt, at der ingen ventetid var. [Ventetid]	Uoplyst
70	Kan ikke forbedres.	Uoplyst

## Ortopædkirurgisk Enhed

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Enhed	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Følte mig i gode hænder. Ingen forslag til forbedring. Var alene til forundersøgelse. Blev spurgt, hvorfor jeg ikke havde pårørende med.	I høj grad
11	Mere ergonomiske stole i venteværelset.	I høj grad
12	Ventetid kan vel opstå, og når man ikke mærker, at det går ud over tiden hos lægen, så er det ok.	I høj grad
16	Bliv færdig med ombygning.	I høj grad
22	Ingen kommentar. Jeg syntes, alt er godt.	I høj grad
25	Der var ikke noget at klage over.	I høj grad
40	Jeg er godt tilfreds med modtagelsen. Tjekkede ind og blev henvist til venteværelset, hvor jeg kort efter blev kaldt ind.	I høj grad
48	Der var så kort ventetid, at det ikke var noget problem!	I høj grad
53	For mig har det en stor betydning at få besked om, om der er forsinkelse. Den dag havde jeg store smerter i ryggen og kom en halv time før den tid, jeg skulle have været inde, hvorefter jeg ventede yderlige 45 minutter. Her ville det have været en god idé med information om forsinkelse. Det koster så lidt, men har en stor betydning.	I høj grad
57	Jeg ventede i en time, før jeg blev kaldt ind. Det er frygteligt længe. Men det gjorde det særligt svært at sidde på jeres stole, som absolut ikke egner sig til ryg pt.	I høj grad
61	Oplevede ventetid, men hvad man kan forvente. Ikke noget problem.	I høj grad
62	Sundhedspersonen præsenterede sig ikke som fysioterapeut, så det gik ikke op for mig før til sidst under konsultationen, hvor hun sagde, at hun havde talt med lægen, at hun ikke var læge. Det kunne være fint, at man samtidig med at præsenterer sig med sin profession også gav en forklaring på, hvordan opgaverne er fordelt og begrundelsen for denne arbejdsdeling.	I høj grad
75	Jeg oplevede, at lige denne tid til forundersøgelse ikke var nødvendig, da jeg ikke fik nogle nye oplysninger. Skulle have en ny tid til en samtale med den læge, som skulle operere.	I høj grad
78	Alt forløb fint.	I høj grad
79	Efter denne gang, synes jeg, det var helt fint.	I høj grad
8	Alt var godt.	I meget høj grad
13	Alt super perfekt, virkelig professionelt.	I meget høj grad
15	Rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
17	Venlig modtagelse og styr på det hele. Super behandling.	I meget høj grad
18	Rigtig god modtagelse og rare mennesker. Tak for det.	I meget høj grad
30	Det var fint. Lægen kom og ledsagede os ind. Det kan vist ikke blive bedre.	I meget høj grad









39	Meget god modtagelse. Følte mig velkommen.	I meget høj grad
41	Professionel behandling alle gange. Ventetid har alle gange været pga. akutte ting, hvilket kun er ret og rimeligt. Meget dygtige kompetente mennesker, som arbejder her.	I meget høj grad
42	Rigtig flink og professionel modtagelse.	I meget høj grad
44	Det var en fin modtagelse.	I meget høj grad
45	Operationen aflyst pga. en syg læge.	I meget høj grad
46	Mit besøg endte med indlæggelse og operation. Jeg fik en super behandling. Både NN og sygeplejerskerne i ambulatoriet og på anden afdeling behandlede mig så godt, de dage jeg var indlagt. Så jeg kan varmt anbefale Silkeborg sygehus med så høj score som muligt.	I meget høj grad
51	Kom på et afbud samme dag, hvilket min hustru var lykkelig for. Takker.	I meget høj grad
56	Ingen kommentarer, ventetiden var på ca. ti minutter.	I meget høj grad
59	God.	I meget høj grad
60	God.	I meget høj grad
63	Meget venlig.	I meget høj grad
64	Det fungerede perfekt.	I meget høj grad
68	Det ville være rart at vide, hvor lang ventetiden evt. er.	I meget høj grad
69	Det var en udmærket modtagelse. [Den var] meget venlig.	I meget høj grad
72	Alt gik som det skulle. Stille og roligt.	I meget høj grad
73	Modtagelsen var som den skal være, venlig og imødekommende.	I meget høj grad
74	Ingen bemærkninger.	I meget høj grad
77	Vi var rigtig mange i venteværelset, og det var lidt svært at høre, hvem der blev kaldt ind, når man var placeret så døren ikke var synlig.	I meget høj grad
80	Meget venlig, ventetid meget kort.	I meget høj grad
81	Nej, det var helt ok og personalet flinke.	I meget høj grad
82	Travlheden blandt personalet bør reduceres.	I meget høj grad
83	Ventetiden var meget lille (15 minutter). Dette er ok.	I meget høj grad

	27	Det var OK.	I nogen grad
	54	Når aftalt tid overskrides, savnes information om ca. størrelse af forsinkelse.	I nogen grad
	36	Jeg ventede 35 minutter, men det vil jeg ikke gøre til et problem! Det var bare sådan, det var!	I ringe grad
	67	Som den første patient, som skal møde op hos lægen, er det ikke ok, at lægen er forsinket ca. 15 minutter. Det er ikke i orden at lade patienten [] vente så længe uden at give besked. Men hvis man er forsinket pga. et eller andet, skal man give besked til patienten.	I ringe grad
	29	Jeg spurgte receptionisten, om det var en forkert dag, jeg var kommet, da jeg måtte vente. Fik at vide, at de var forsinket.	Uoplyst

## Ortopædkirurgisk Enhed

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Enhed	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
20	Da jeg var blevet indstillet fra min egen læge til at skulle videre til ortopædkirurgerne, blev jeg noget forbavset over, at det var en fysioterapeut, jeg kom til efter at have gået til flere forskellige.	I høj grad
34	Min læge gav mig information om virkninger og bivirkninger.	I høj grad
40	Jeg kan godt selv spørge ind til det, jeg har brug for at vide i forbindelse med mit besøg. Jeg synes, at det er vigtigt, at der er sat tid af til, at man kan stille spørgsmål. Det er vigtigt, at man kan have en dialog omkring det, der fylder i forhold til ens situation, og om der er noget, der kan gøres anderledes. Det er vigtigt for mig at være med i hele processen og være velinformeret.	I høj grad
43	Jeg blev opereret i ryggen, men det er kun blevet værre, meget værre. Jeg humper omkring med et par krykker. De ved ikke, om man overhovedet magter opgaven.	I høj grad
50	Samtale med relevant læge.	I høj grad
57	Jeg blev informeret om, at de sygdomme, jeg havde påført mig, ikke kunne afhjælpes, da det var for risikabelt at operere. Jeg oplever, at jeg ikke er blevet informeret om, hvordan jeg så kan afhjælpes i hverdagen, så jeg kan skåne mig selv bl.a. via mine gang- og hvilestillinger. [Jeg mangler information om], hvilke hjælpemidler der ville egne sig og om hvordan, jeg skåner min ryg, ben og hofter. Jeg fik kun noget at vide om alle de ting, der ikke kunne behandles, bl.a. at fysioterapi ville forværre min tilstand. Jeg havde også en del spørgsmål om hvorvidt min [sygdom] ville forværre min tilstand, men [fik kun at vide] at den havde bredt sig til begge mine ben, hofter og fødder. Jeg gik derfra dybt ulykkelig.	I høj grad
62	Hadde en forventning, ud fra indkaldelsesbrevet, om, at der skulle tages stilling til, om jeg skulle opereres eller ej. Hvad jeg kunne opnå ved en evt. operation, og hvilke risici, der er ved det. Det fik jeg ikke svar på, kun besked om, at der skulle laves yderligere supplerende undersøgelser og erstatning for tidligere undersøgelser, som ikke var af tilfredsstillende kvalitet. Det kunne have været dejligt, hvis jeg ved starten på det ambulante besøg var blevet informeret om formålet. Altså, at jeg ikke skulle tale med en læge og der ikke ville blive taget stilling til operation, men det i stedet var en grundig undersøgelse ved en fysioterapeut, der var formålet med besøget. Jeg fik besked på, via min egen læge, at få udstedt ny smertestillende medicin, som kunne hjælpe på mine [] smerter. Det kunne have været rart, hvis det var bestilt fra ambulatoriet side, så jeg bare skulle hente det. Det havde været lettere, end jeg selv skulle have fat min egen læge [] og have ham til at skrive recept. Da egen ikke have fået besked fra ambulatoriet om besøget og behovet for ændring i den smertestillende behandlingen f.eks. gennem et ambulante notat, så kunne det ikke klares med en opringning til hans sekretær, men krævede en telefonsamtale med læge. Jeg blev ikke informeret om bivirkninger ved den anbefalede medicin.	I høj grad
81	Jeg ville godt have vidst lidt mere om, hvornår min blokade virkede, men fik at vide, at vi personer jo er meget forskellige, så det kunne de ikke svare på.	I høj grad
4	Manglede ikke information.	I meget høj grad
30	Jeg har fået fyldestgørende information under mit besøg.	I meget høj grad
38	Jeg havde håbet, det var en læge, men fysioterapeuten, som jeg talte med, var yderst kompetent. Så jeg er godt tilfreds med behandlingen.	I meget høj grad
46	Ingen fejl eller mangler. Alt fungerede bare til UG, så en god oplevelse.	I meget høj grad

 73	Ingen mangler.	I meget høj grad
 74	Ingen bemærkninger.	I meget høj grad
 31	Jeg vidste ikke hvilken information jeg ville modtage, men fik fornemmelsen af, at jeg var til besvær.	I nogen grad
 36	Læge NN sagde med det samme, da jeg kom ind, at hun var dårligt forberedt. Hun havde ikke modtaget data fra min sidste MR-scanning, men [hun] havde billederne. Vi ville gerne have set billederne fra min forrige MR-scanning, men det kunne ikke lade sig gøre, læge NN sagde det blev slettet efter 3 måneder. Min mand var med, og han har selv en del problemer med ryggen, og pludselig blev der fokuseret og brugt meget tid på det!	I nogen grad
 71	Jeg troede, jeg skulle ind til en læge og ikke en fysioterapeut.	I nogen grad
 76	Synes godt, man kunne skrive på indkaldelsesbrevet, hvad den læge, som skal behandle en, hedder.	I nogen grad
 10	Generelt manglende rådgivning. Fysisk undersøgelse af selve problemet. Manglende forberedelse fra lægesiden. Spild af ressourcer at indkalde mig, kunne være taget telefonisk.	Slet ikke
 21	Jeg var blevet henvist med henblik på at møde et tværfagligt team. Dette viste sig ikke at være tilfældet. Jeg blev mødt af en læge, der ikke havde sat sig ind i mit sygdomsforløb, og derfor ikke kunne rådgive mig relevant. Desuden var konsultationen meget lidt empatisk eller forstående.	Slet ikke



## Ortopædkirurgisk Enhed

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Enhed	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
7	En besked om røngen i e-boks, så ikke var at se i min e-boks.	Ja
19	Jeg skulle gennemgå min MR-scanning, men fysioterapeuten kunne ikke forstå at se scanningen, og henviste til hvad lægen havde sagt.	Ja
35	Vi skulle slet ikke have været i Silkeborg. Med NNs grad af skævhed i ryggen skal vi i stedet for til andet sygehus. Derfor kunne personalet ikke svare på vores spørgsmål eller bibringe os ny viden. Det ville være rart, om den slags administrative fejl blev opdaget FØR selve besøget! Spild af tid! Øv.	Ja
47	Min journal skulle tilsendes fra [andet sygehus], og da jeg ikke kunne forstå, jeg ikke blev indkaldt af Silkeborg som aftalt, ringede jeg selv til ambulatoriet i Silkeborg. De bad mig ringe til [andet sygehus] for at få dem til at sende den, hvilke jeg gjorde, og de lovede at sende papirerne, men efter [flere] dage var de stadig ikke kommet. Jeg havde kontakt med Silkeborgs ambulatoriet seks gange pr. telefon og [andet sygehus] fem gange, inden det lykkedes. Følte mig meget frustreret og ude af systemet og magtesløs. Jeg er godt klar over, at det er [andet sygehus], der har fejlet, men må indrømme, at jeg havde brug for nogen tog ansvar i denne situation Følte at ingen ville være af mig. At sige, at det er næsten komplet umuligt at gøre noget som patient. Jeg mødte dog kun venligt personale i Silkeborg, men synes det havde været rart, hvis de lige ville have taget over, efter jeg havde ringet op til flere gange, og der stadig ikke var sket noget.	Ja
62	Men at det var en fejl, at jeg blev kaldt til ambulant vurdering, uden at der var lavet de ønskede undersøgelser, som skulle supplere den fysiske undersøgelse. Der var ikke bestilt røntgen, hvilket man uden at undersøge mig kunne sige, at man ville have, samt den MR scanning, der var lavet hos ekstern leverandør ikke havde tilstrækkelig kvalitet, hvilket man havde haft tid til at konstatere, og så [kunne man] have fået den lavet om.	Ja
23	Piller, jeg ikke kunne tåle.	Nej



