

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium

Ortopædkirurgisk Afdeling E

Århus Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	85
Besvarelser fra afsnittets patienter:	49
Afsnittets svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

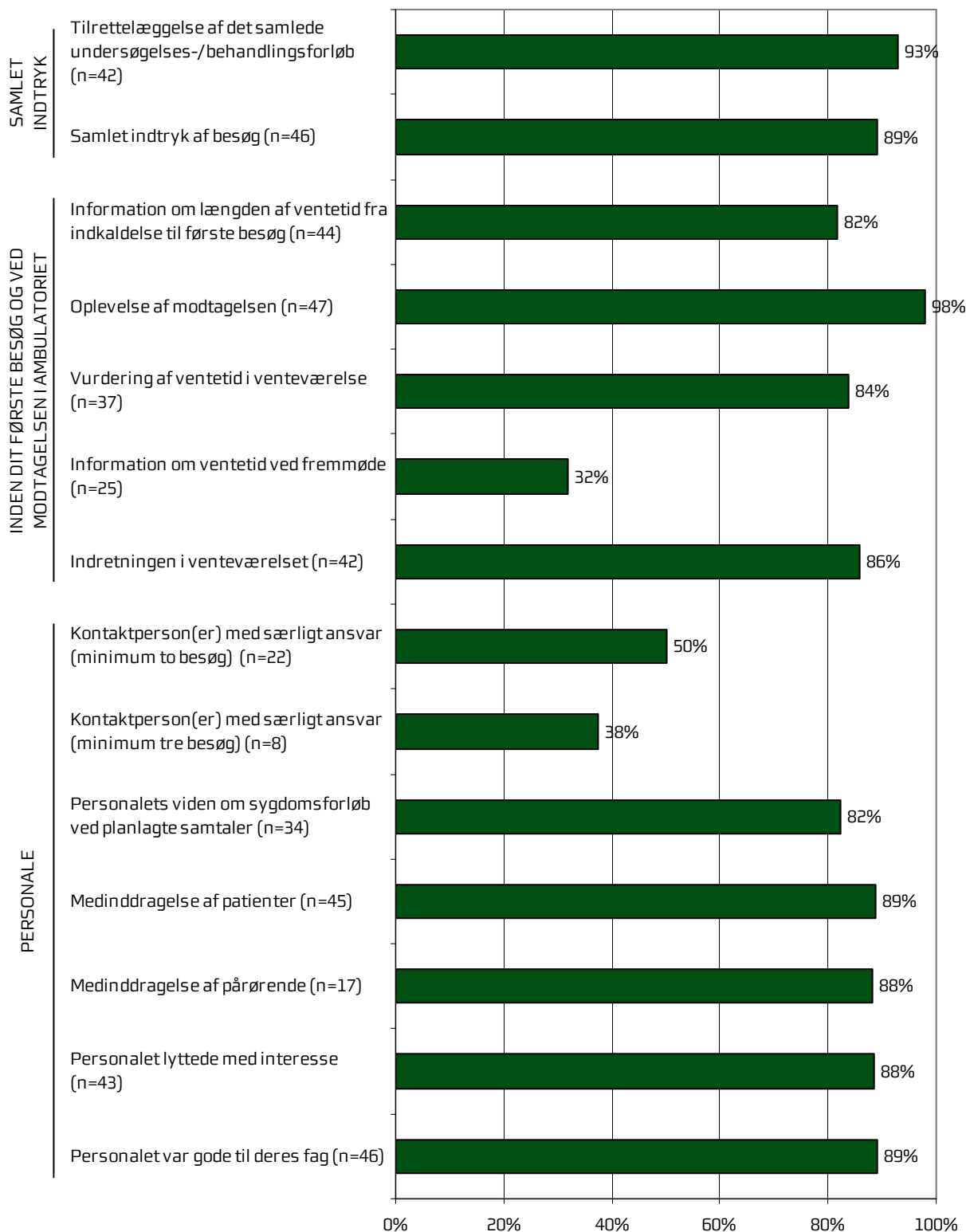
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

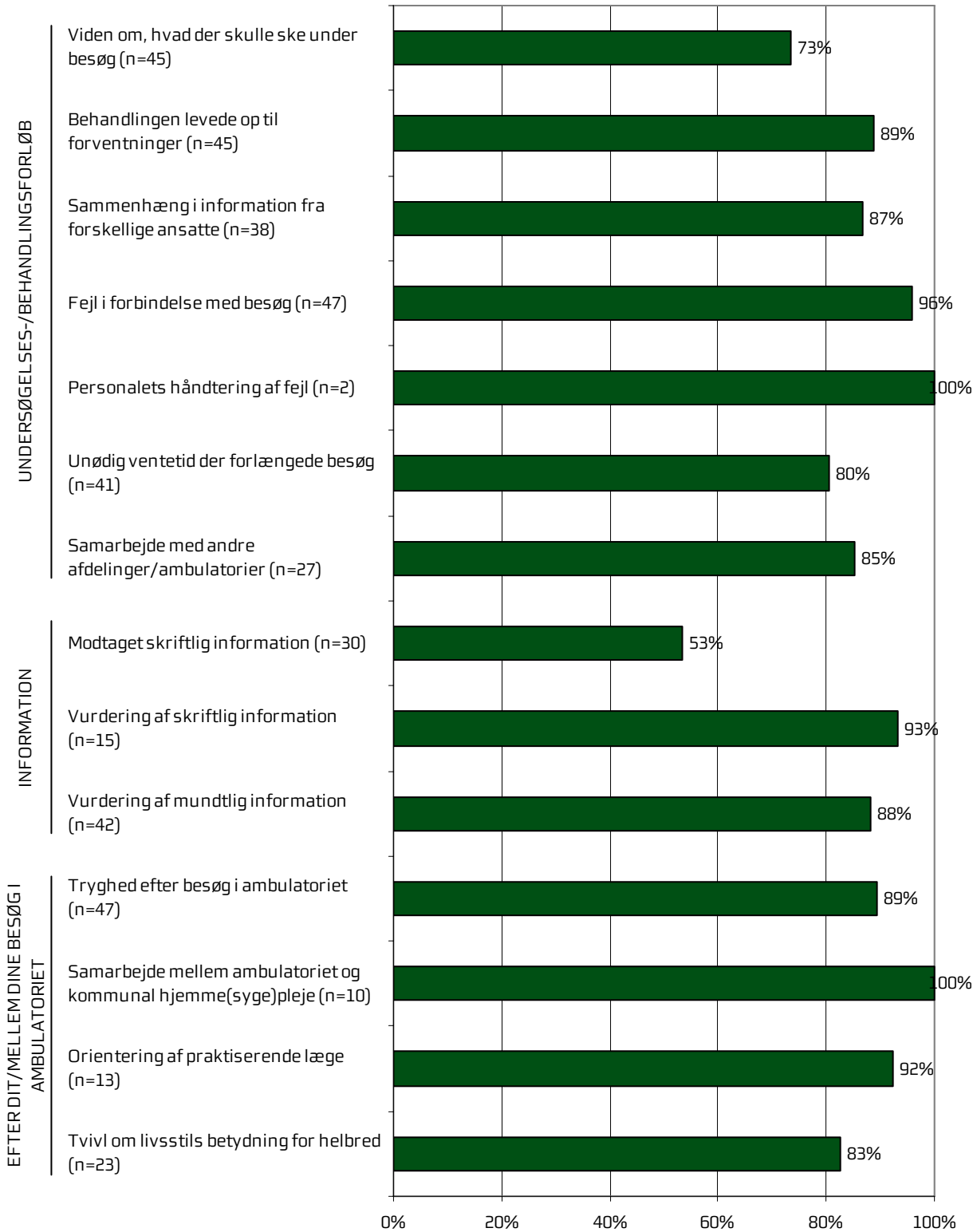
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ingen sammenligning

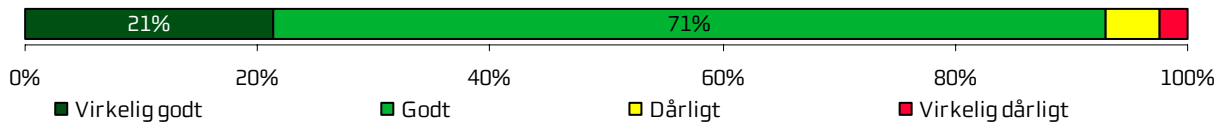
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

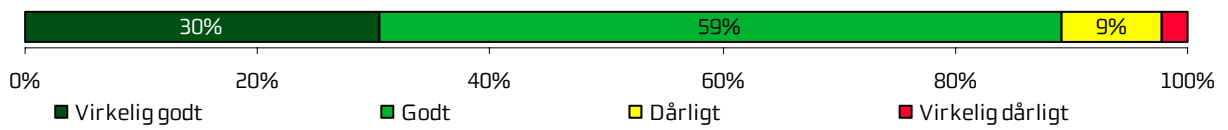
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=42)



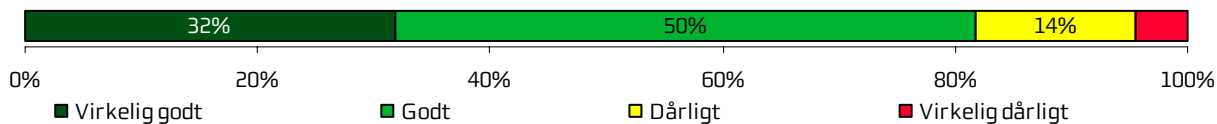
Samlet indtryk af besøg (n=46)



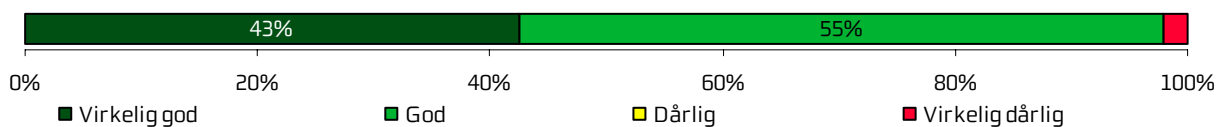
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	-	100 % *	84 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	100 % *	83 %	97 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

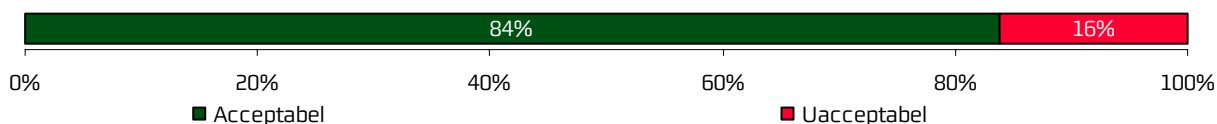
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=44)



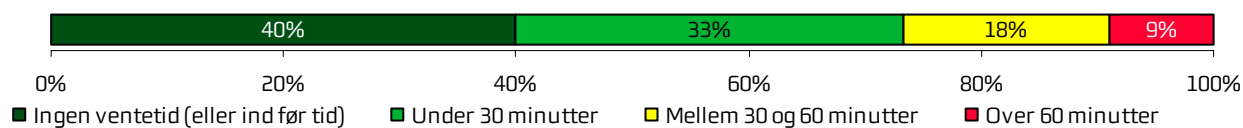
Oplevelse af modtagelsen (n=47)



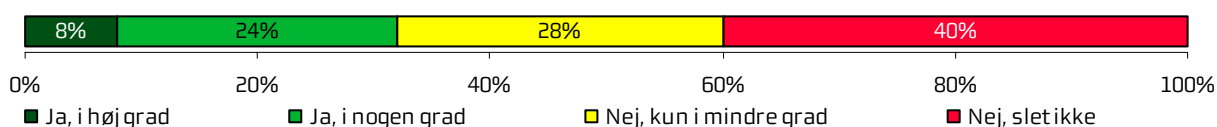
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=37)



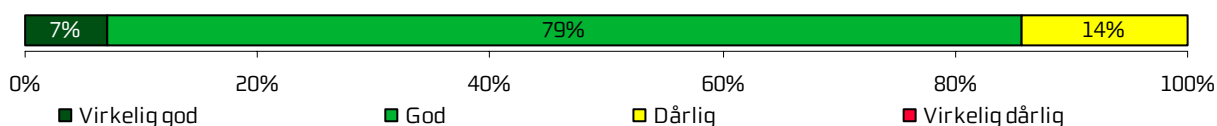
Længde af ventetid i venteværelse (n=45)



Information om ventetid ved fremmøde (n=25)



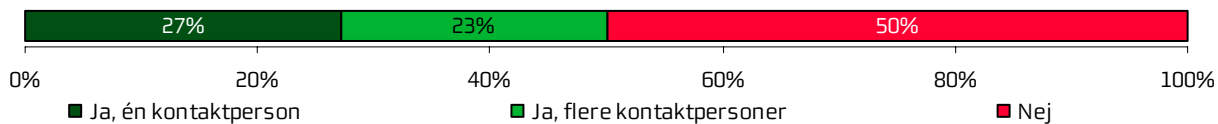
Indretningen i venteværelset (n=42)



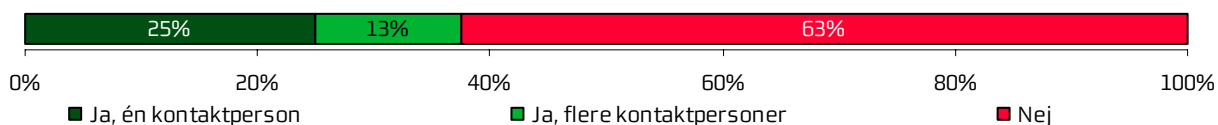
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		82 %	-	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	-	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		84 %	-	100 % *	80 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		32 %	-	83 % *	26 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	-	96 %	59 % *	79 %

Personale

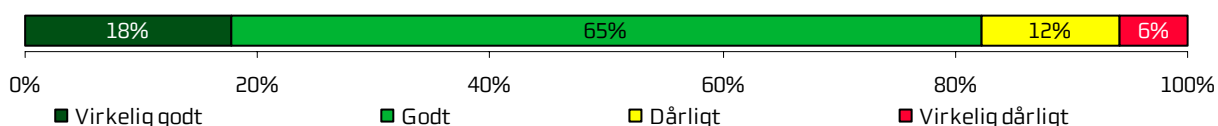
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=22)



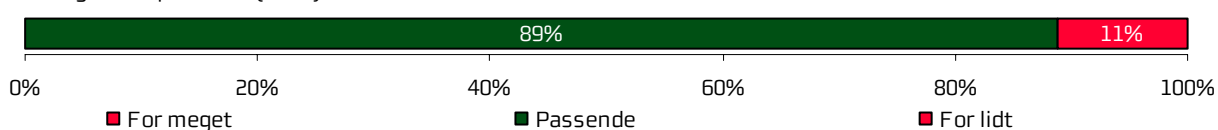
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=8)



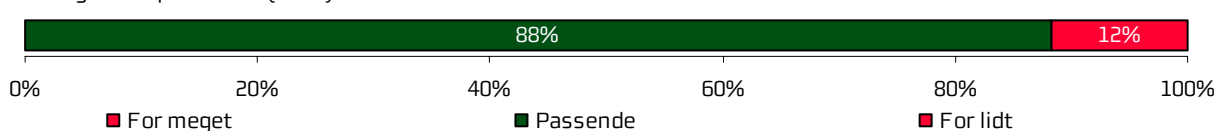
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=34)



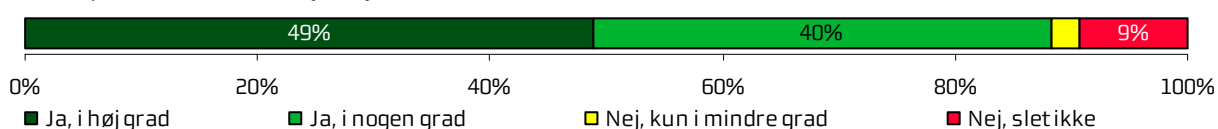
Medinddragelse af patienter (n=45)



Medinddragelse af pårørende (n=17)



Personalet lyttede med interesse (n=43)



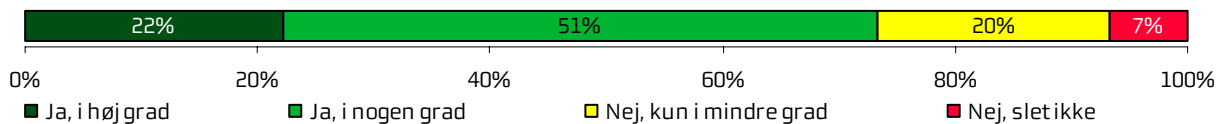
Personalet var gode til deres fag (n=46)



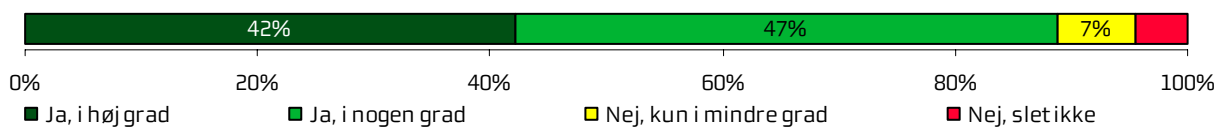
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		50 %	-	96 % *	58 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		38 %	-	96 % *	59 %	78 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		82 %	-	100 % *	81 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	-	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		88 %	-	96 %	67 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		88 %	-	100 % *	88 %	96 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		89 %	-	100 % *	89 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=45)



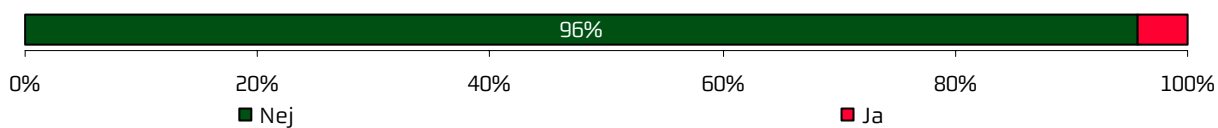
Behandlingen levede op til forventninger (n=45)



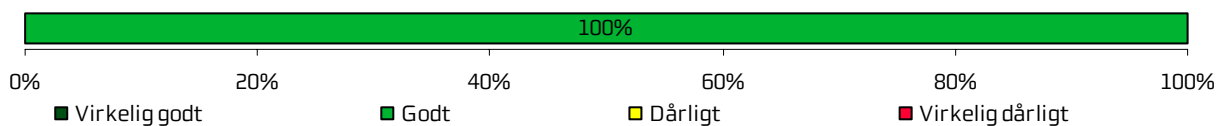
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=38)



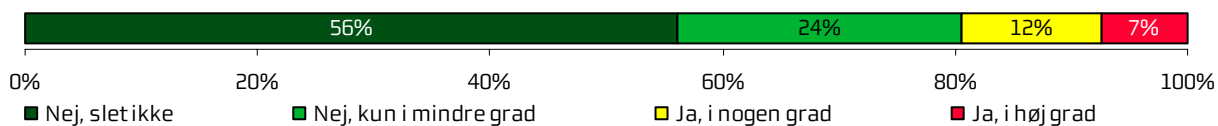
Fejl i forbindelse med besøg (n=47)



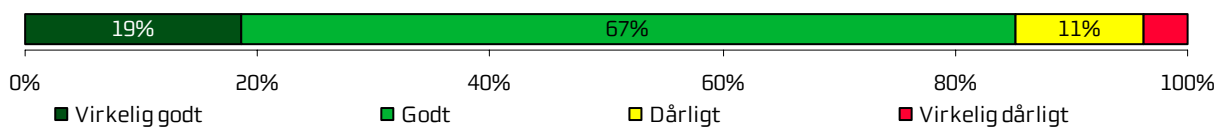
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=41)



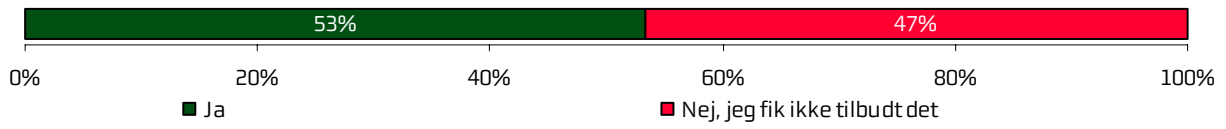
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=27)



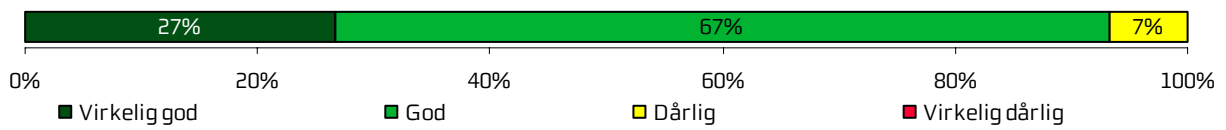
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		73 %	-	100 % *	69 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	-	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		87 %	-	100 % *	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	85 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		80 %	-	99 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		85 %	-	100 % *	77 %	92 %

Information

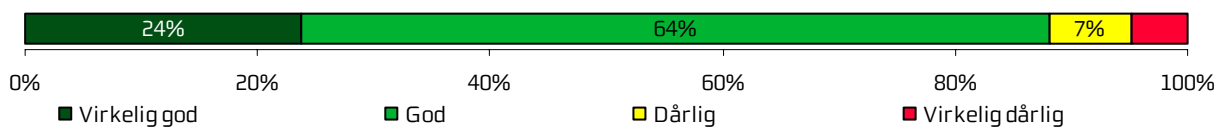
Modtaget skriftlig information (n=30)



Vurdering af skriftlig information (n=15)



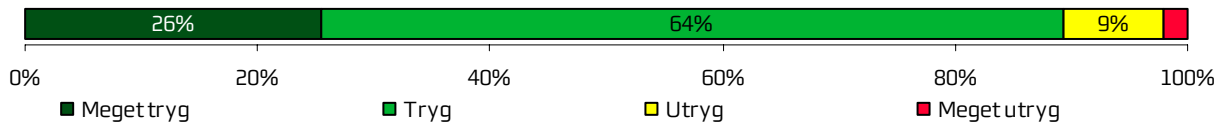
Vurdering af mundtlig information (n=42)



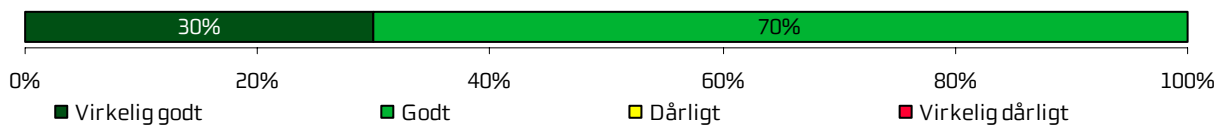
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		53 %	-	91 % *	47 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	-	100 %	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		88 %	-	100 % *	88 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

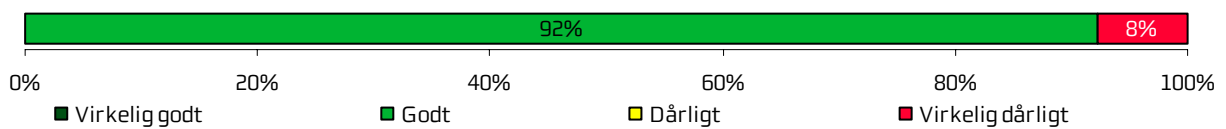
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=47)



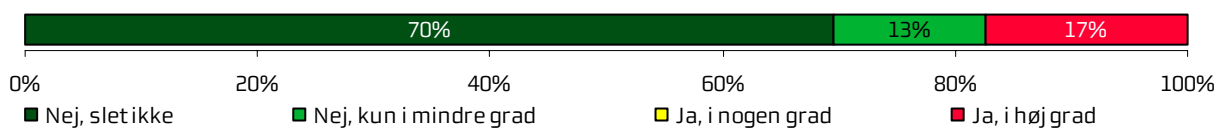
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=13)



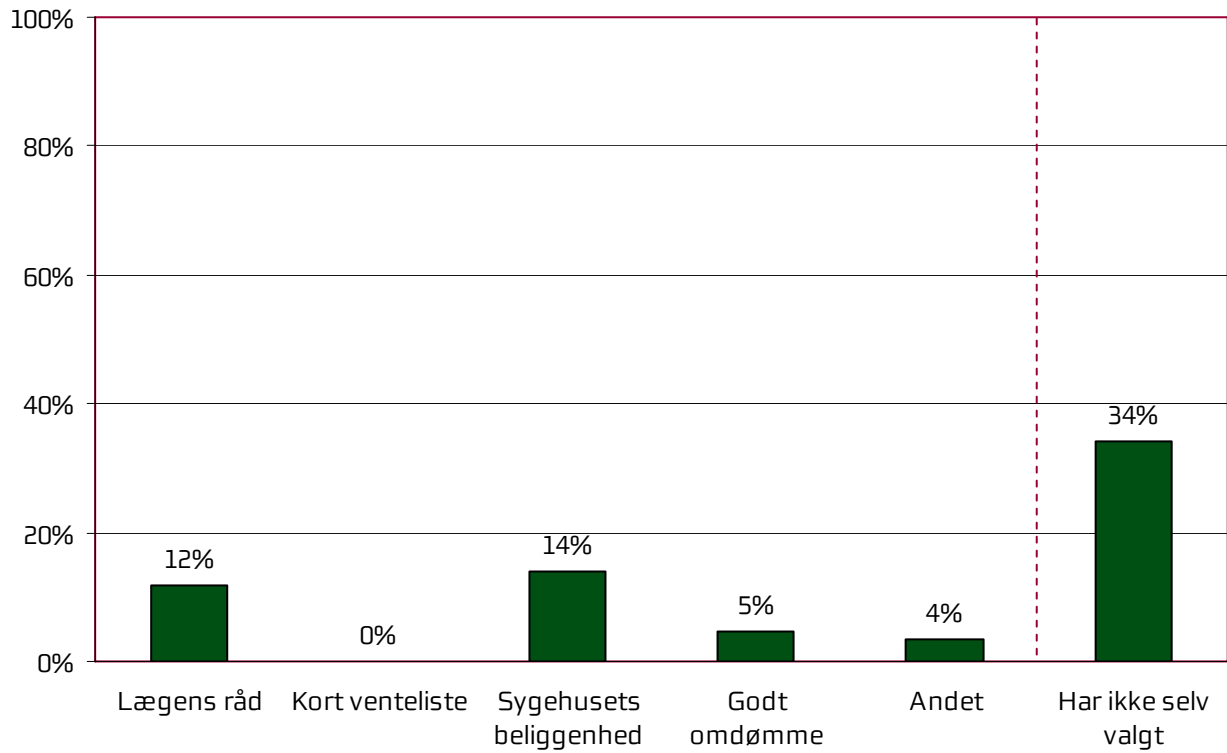
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=23)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	-	100 %	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	-	100 %	69 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		83 %	-	87 %	56 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium	Samlet indtryk
1	Svært at huske, var også på en anden afdeling.	Godt
2	Det er det sygehus, vi hører til. Jeg er blevet lovet særlig behandling ved mine næste besøg på skadestuen pga. min dårlige oplevelse.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Mit første besøg skete via skadestuen, og det var meget positivt og betryggende, at der allerede, da jeg tog fra skadestuen, var planlagte opfølgninger og røntgen.	Godt
4	Da det er første gang i mit liv, jeg har været på en skadestue, er det svært for mig at vurdere mange af spørgsmålene, men alle var søde og rare. Hvis nogen er utilfredse, skal de nok klage, og min mening er, at pengene til alle disse skemaer burde overføres til de steder, hvor der skal spares.	Godt
6	Lad vær med at kalde folk ind kl. 8.00. når jeres morgenmøde slutter kl. 8.30!	Godt
7	Jeg har fået en god behandling og oplevet et imødekommende, venligt, effektivt og professionelt personale. Tilmed et personale med humor og glimt i øjet.	Virkelig godt
8	Mindske ventetiden!	Godt
9	De var søde og venlige ved modtagelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Alt personale, jeg mødte, var venlige, selvom der til tider var mange mennesker.	Virkelig godt
12	Efter få besøg tog NN ansvar for min videre behandling. Jeg kom i ambulatoriet ca. hver anden dag. Når NN havde vagt på skadestuen, blev hun tilkaldt. NN vurderede, at hun sommetider skulle tilse helingen/såret i weekenderne, så jeg tog til skadestuen og fik den nødvendige behandling dér, når hun var på vagt.	Virkelig godt
15	Jeg har haft en utrolig positiv oplevelse, og jeg synes, at jeg blev behandlet rigtig godt af al personale. Der er dog én ting, jeg ikke glemmer: Anden gang jeg skulle opereres, blev min mor i første omgang nægtet adgang, da jeg skulle bedøves. Og i mit tilfælde var jeg utrolig bange, og ville meget gerne have hende med. Og hele situationen blev bare forværret (hun fik dog lov til sidst :)). Den ene ting ville jeg godt have undgået.	Virkelig godt






Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium	Samlet indtryk
8	Jeg ventede i over to timer!	Godt
9	Jeg kom ind i fra "sidelinjen" og fik derved en "nok" ikke helt almindelig behandling ved modtagelse via telefon. Jeg fik den besked, "sådan kan du ikke komme ind til os", men fik en indkaldelse tre dage senere, og derefter har jeg fået en "rigtig god behandling". Det er min vurdering, at jeg ikke er den rigtige at bruge som måleobjekt til en servicevurdering.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Ventetiden var til at overkomme, så der var mange mennesker. Hurtig ekspedition.	Virkelig godt
12	[I sommeren 2010] bliver jeg opereret på et privathospital []. Efter en uge går der betændelse i såret. Egen læge henviser til skadestue. Har været i ambulatoriet i et forløb på ca. [et par måneder], inden opheling var tilfredsstillende.	Virkelig godt
14	Set i skadestue mv. Tid til ambulatorium med i hånden. Meget fint.	Virkelig godt
15	Jeg blev grundigt informeret, og ved begge mine besøg behandlede læger og sygeplejerskerne mig utroligt godt!	Virkelig godt
18	Jeg var ovre ved radiograferne for at få det røntgenfotograferet! De var rigtig søde!	Godt





Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium	Samlet indtryk
	3	Venlige og imødekommende.	Godt
	9	Sød servicemindet sygeplejerske, der virkede omsorgsfuld.	Det kan jeg ikke vurdere
	11	God, præcis vejledning om hvad der skulle ske, og hvor man skulle vente.	Virkelig godt
	16	Personalet var meget venligt.	Godt
	18	Sad bare i venteværelset.	Godt

Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium	Håndtering af fejl
	2	Vi har skrevet en klage, og har været til en god samtale med ledelsen.	Godt
	6	Blev på papiret indkaldt til det forkerte sted.	Godt
	13	Ingen.	Intet svar
	17	Blev ringet op dagen efter røntgen, at der var en revne []. Men da jeg efter de ti dage, der skulle gå inden næste røntgen, var der ingen revne, sagde lægen?	Intet svar

Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium	Samlet indtryk
3	Jeg synes overordnet, at det var et meget positivt forløb.	Godt
6	Min første (og anden - den samme) læge på ambulatoriet kunne ikke tolke, hvad der var på mit røntgenbillede. Først da jeg insisterede på, at han målte, hvor meget min brækkede arm vinklede i bruddet, og havde målt efter, ringede han til en, der vidste noget om det. DET GÅR IKKE! Ring først - svar bagefter.	Godt
9	Det startede med en almindelig undersøgelse og derefter en ny indkaldelse til ultralydsscanning 2-3 uger senere. Det er utilfredsstillende, da jeg arbejder "langt væk" []. Da jeg kom ind til scanning, opstår problemet igen. Kom tilbage om nogle uger og få resultatet. Jeg forklarede lægen mit problem. Han "fiksede" en hurtig aftale med ambulatoriet, hvor jeg fik en snak med en læge, som ikke var ekspert på det område, sagde han selv. Men han løste mit problem mod smerter, som jeg havde haft i 7-8 uger, og tak for det! Jeg kunne godt ønske mig, at hele forløbet skulle foregå i en rullende proces. Det ville være toppen af service. Min tid er både udgifter for min arbejdsgiver og smerter for mit vedkommende.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Jeg synes, det var meget svært at forstå lægen. Men spurgte så sygeplejerske.	Godt
14	Hurtigt og effektivt. Utroligt positivt.	Virkelig godt
18	Jeg synes virkelig, lægen bare ville have mig færdig, så han kunne komme videre. Der var ikke rigtig nogen personlig kontakt. Det, synes jeg, var lidt ærgerligt. Jeg havde [brud] og [forstuvelse], så jeg skulle have gipsen af, men ville gerne have lægen til lige at se to sekunder på min [forstuvelse], men det kunne han bare ikke nå!	Godt

Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Skadeambulatorium	Samlet indtryk
✎ 5	Lægen talte så dårligt dansk, at jeg ikke forstod ret meget af det, han sagde.	Dårligt
✎ 9	Nej. Jeg har kommenteret det hele, så godt jeg formår. Jeg har selv begået den fejl, at jeg går til min læge i stedet for at henvende mig på en skadestue. Det er min erfaring, og den fejl begår jeg ikke igen. Den praktiserende læge ser jeg kun som en udgift for samfundet.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 10	Min læge havde kun fået besked om mit første besøg. Så lægen vidste [besked om bruddet]. Lægen fik ikke besked om andet besøg, så lægen kunne forklare at bruddet var gået i leddene.	Godt
✎ 18	Var der kun én gang.	Godt