

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Skadeamb

Ortopædkirurgisk E

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	57
Besvarelser fra afsnittets patienter:	32
Afsnittets svarprocent:	56%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

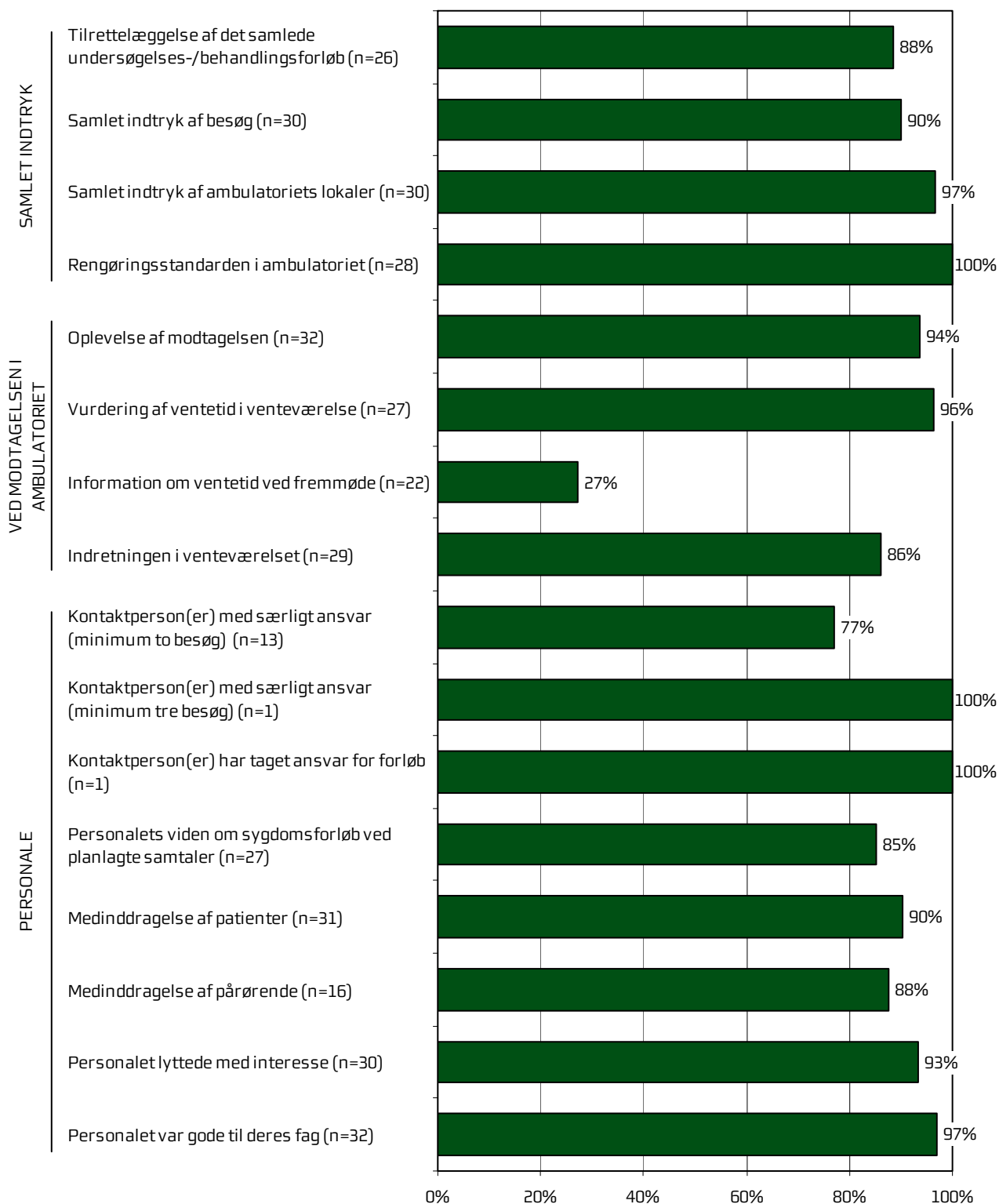
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

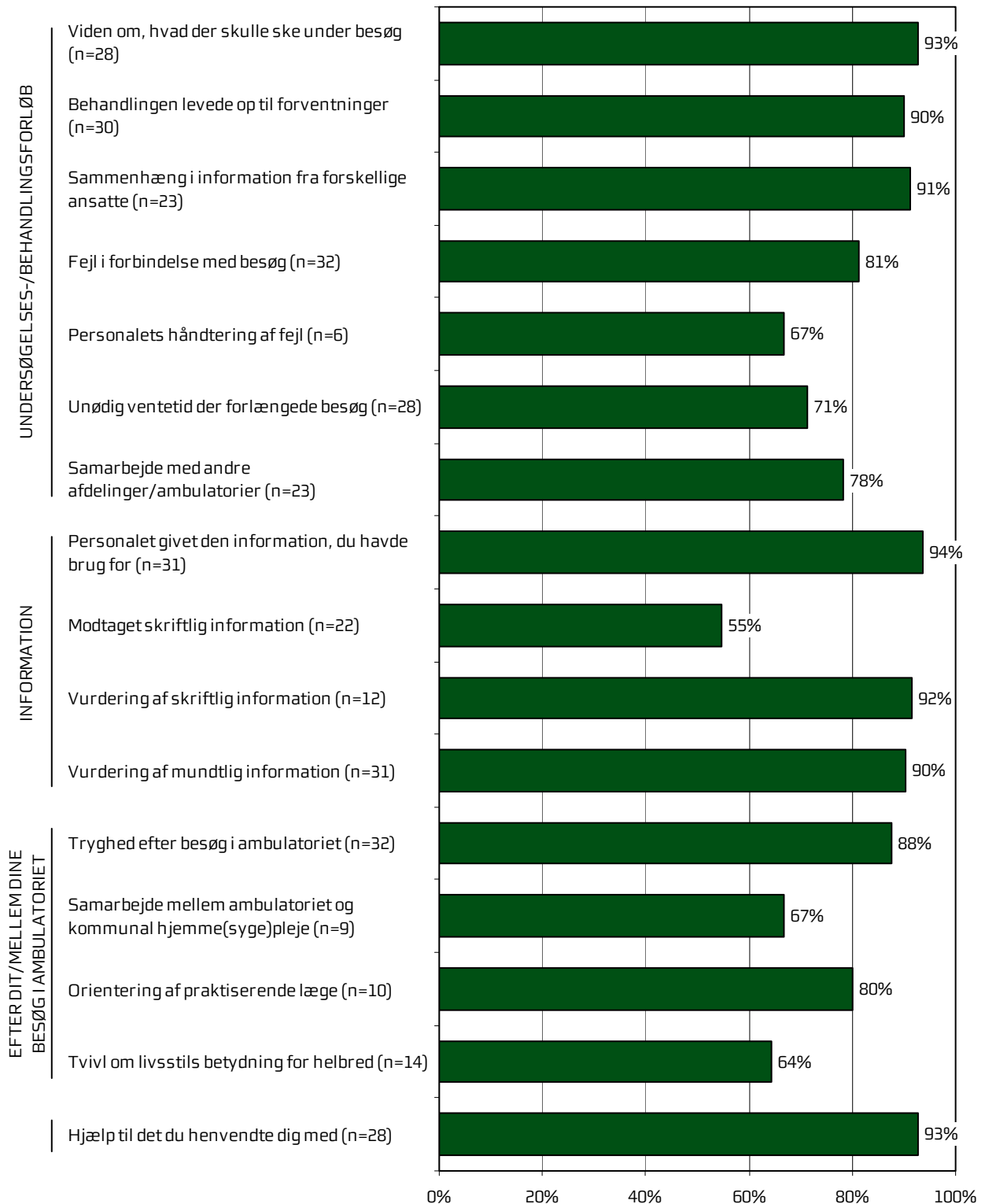
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2011-tallet er for: EAMB

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

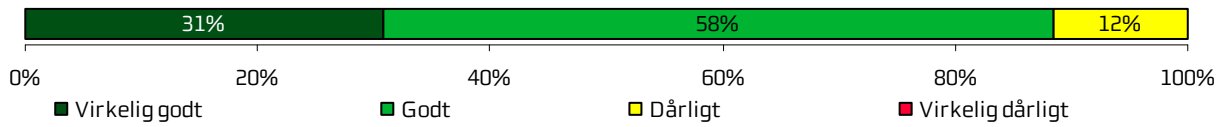
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

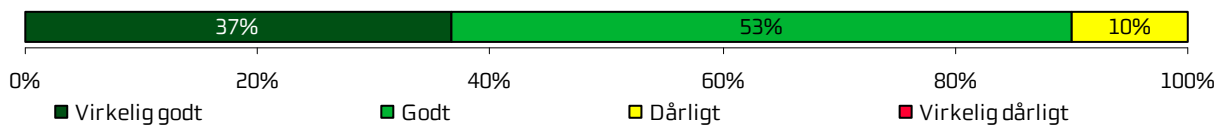
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

Samlet indtryk

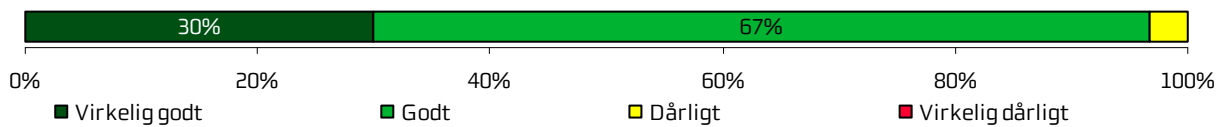
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=26)



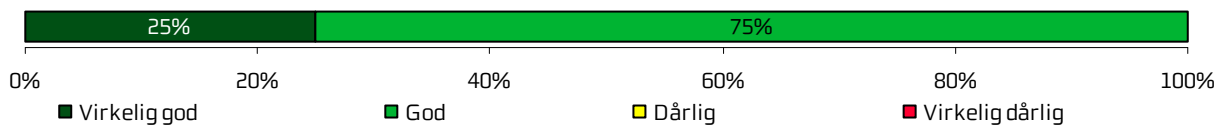
Samlet indtryk af besøg (n=30)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=30)



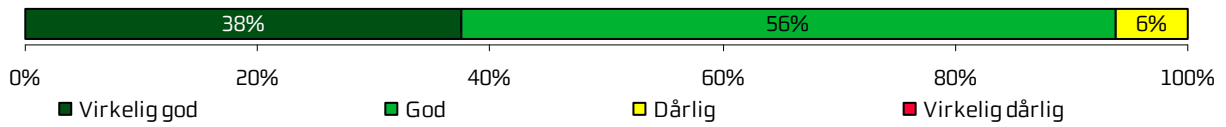
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=28)



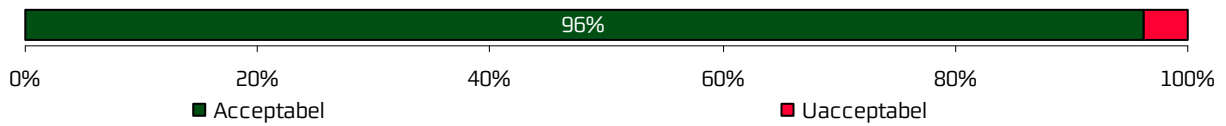
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	92 %	93 %	100 %	84 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	94 %	93 %	100 %	88 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	91 %	-	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	97 % *	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

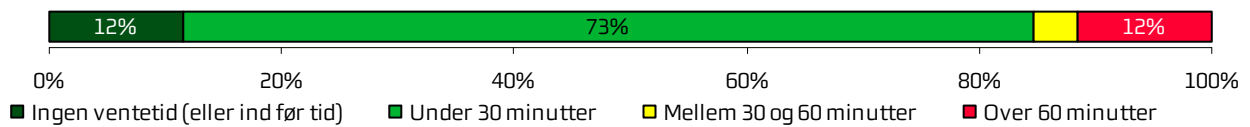
Oplevelse af modtagelsen (n=32)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=27)



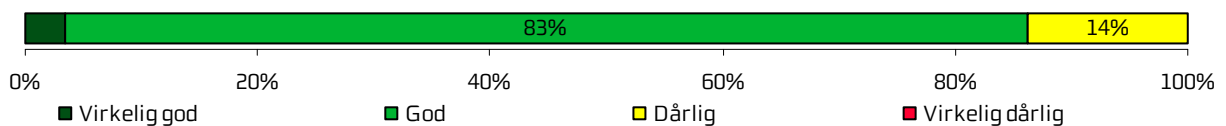
Længde af ventetid i venteværelse (n=26)



Information om ventetid ved fremmøde (n=22)



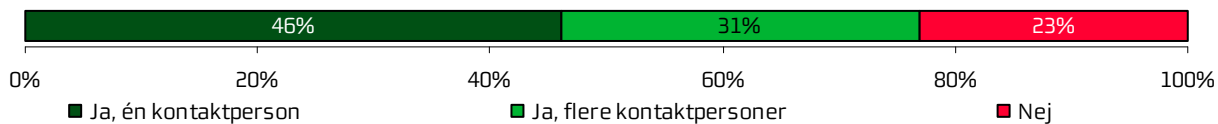
Indretningen i venteværelset (n=29)



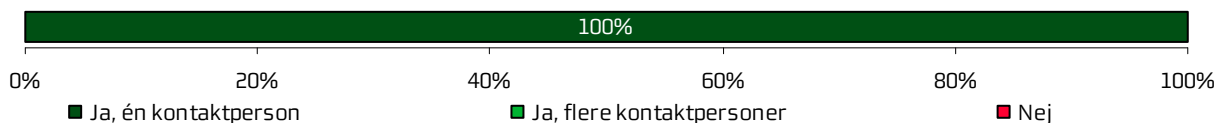
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	94 %	98 %	97 %	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	93 %	87 % *	100 %	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	27 %	40 %	42 %	86 % *	25 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	82 %	79 %	96 %	58 % *	82 % *

Personale

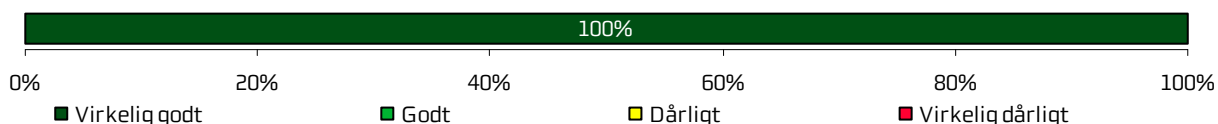
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=13)



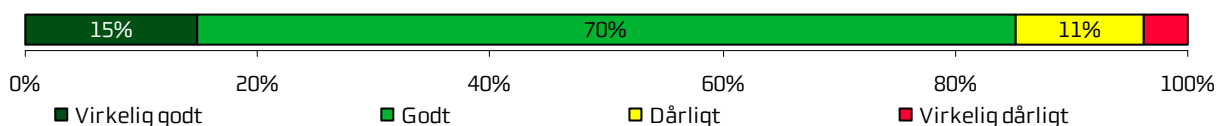
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



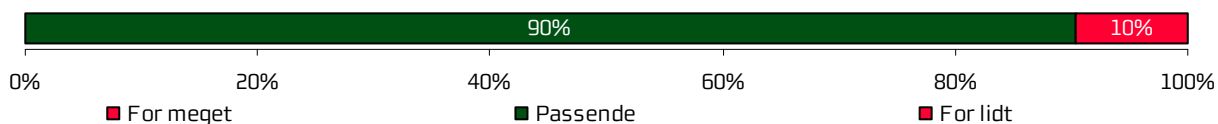
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1)



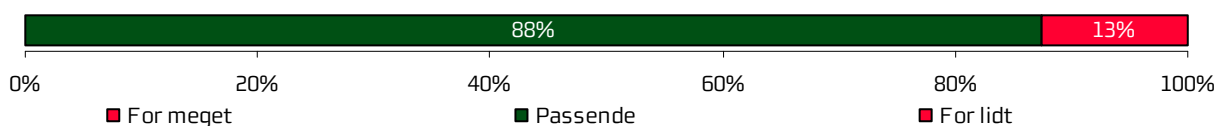
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=27)



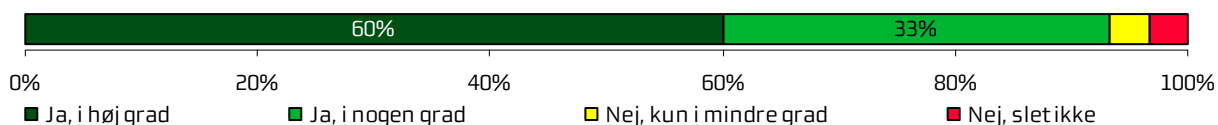
Medinddragelse af patienter (n=31)



Medinddragelse af pårørende (n=16)



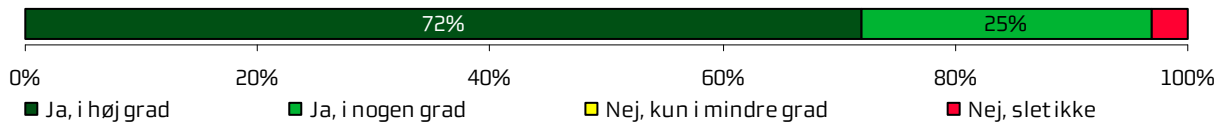
Personalet lyttede med interesse (n=30)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	77 %	70 %	59 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	74 % *	66 % *	100 %	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85 %	91 %	91 %	100 % *	82 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	90 %	89 %	100 %	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	88 %	89 %	100 %	81 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	96 %	93 %	100 %	89 %	96 %

Personale (fortsat)

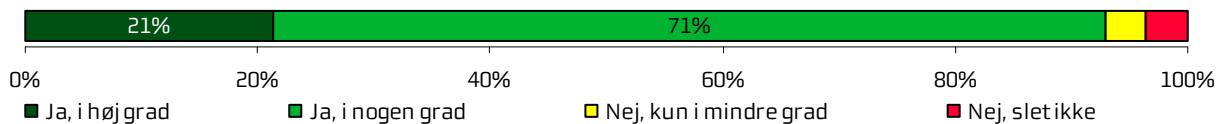
Personalet var gode til deres fag (n=32)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

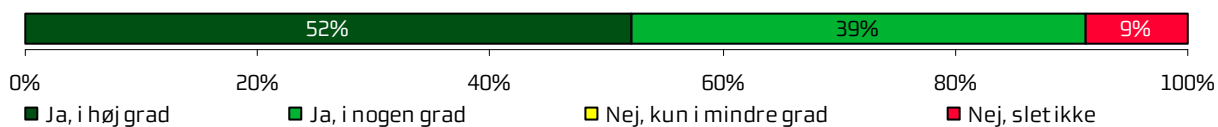
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=28)



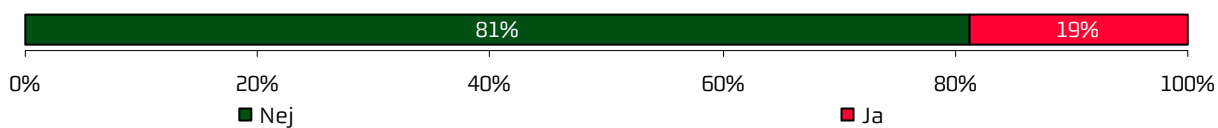
Behandlingen levede op til forventninger (n=30)



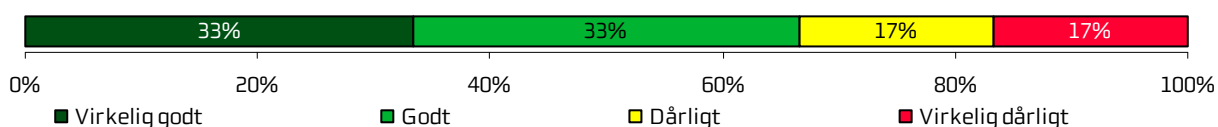
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=23)



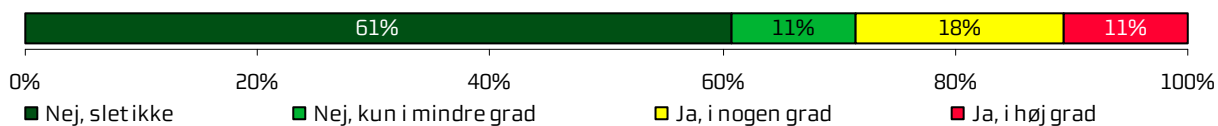
Fejl i forbindelse med besøg (n=32)



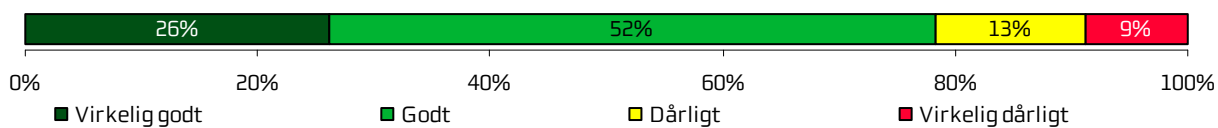
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=28)



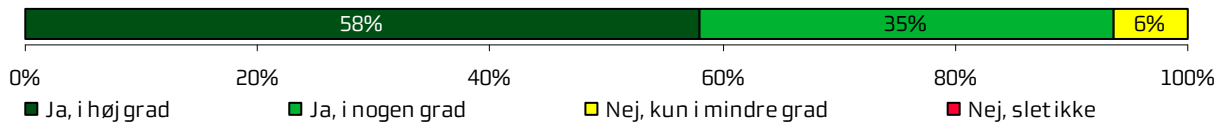
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=23)



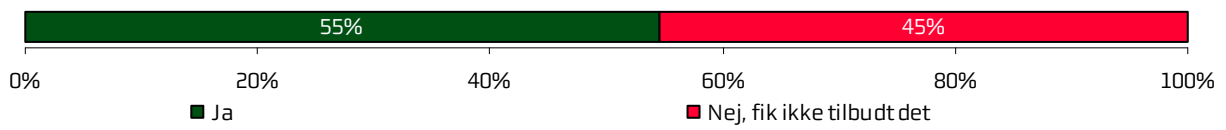
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	89 %	87 %	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	92 %	90 %	100 %	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	94 %	93 %	100 %	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	81 %	90 %	93 %	100 % *	80 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	79 %	53 %	91 %	32 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	71 %	85 %	84 %	99 % *	63 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	78 %	91 %	92 %	100 % *	71 %	91 %

Information

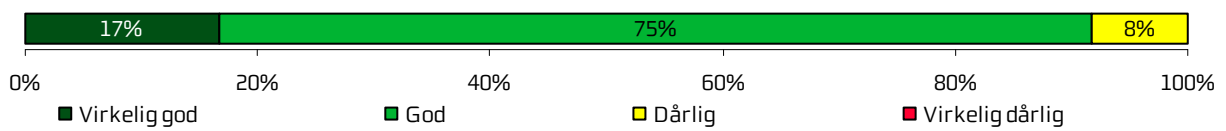
Personalet givet den information, du havde brug for (n=31)



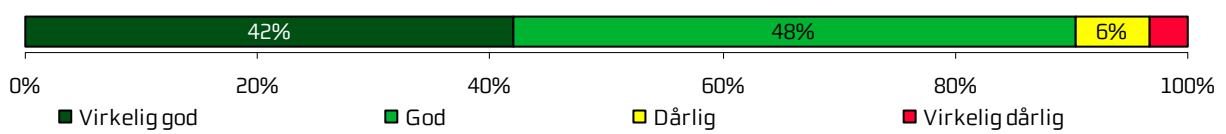
Modtaget skriftlig information (n=22)



Vurdering af skriftlig information (n=12)



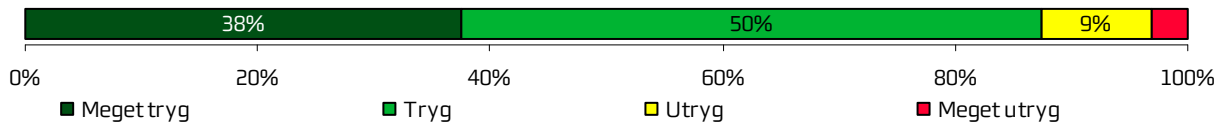
Vurdering af mundtlig information (n=31)



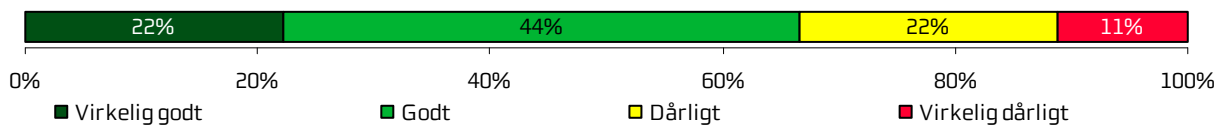
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	89 %	-	100 %	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	55 %	68 %	65 %	100 % *	37 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	94 %	96 %	100 %	80 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90 %	95 %	91 %	100 %	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

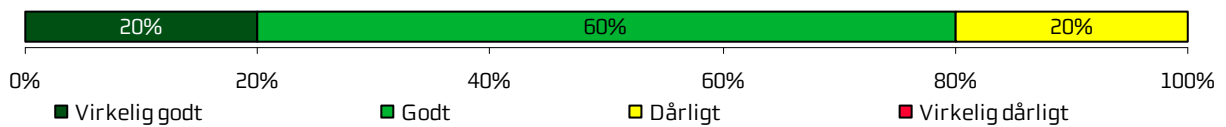
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=32)



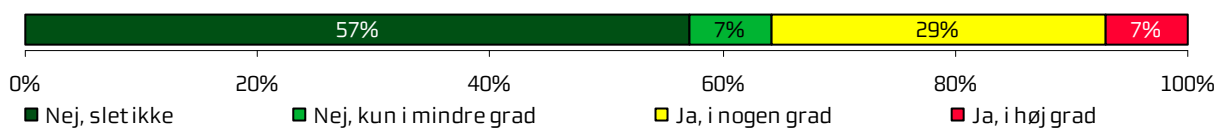
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=10)



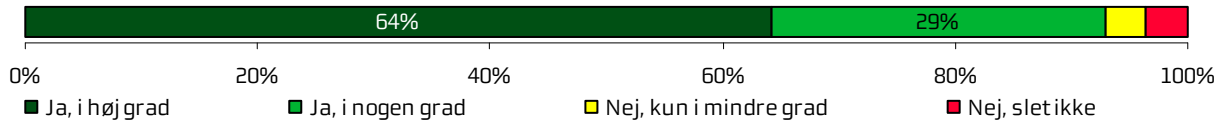
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=14)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	93 %	90 %	100 % *	80 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	67 %	89 %	94 %	100 % *	67 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	87 %	87 %	100 %	60 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64 %	73 %	74 %	93 % *	50 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

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



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	94 %	-	100 %	84 %	95 %

Bilag 1: Kommentarsamling

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









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

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






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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	1
Relationer til personale	1
Ventetid	2








Skadeamb**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Skadeamb	Modtagelsen
 1	Lidt mange ansatte sad og snakkede fritid, men et par minutter er da ok. Ankom [sent om aftenen] og alt var ok. Dog sludrede personalet privat, uden at kigge ud på skranken et par minutter.	God
 2	Min læge [kunne ikke gøre sig forståelig].	God
 9	Hurtigt og venligt.	God
 10	De var søde og venlige. De henvendte sig til min datter på en imødekommende måde.	Virkelig god
 11	Vi venter næsten fire timer, før vi kommer ind. Vi er sultne og tørstige, men har ikke mulighed for at købe noget mad og drikke.	Dårlig
 12	Modtagelsen var meget god i forhold til tidligere oplevelser i det gamle ambulatorium [].	Virkelig god
 13	Vi var ikke informeret om, at vi skulle bestille tid, inden vi kom. Men på trods af, at vi bare mødte op, var de så venlige at putte os ind i programmet, og vi ventede maks. ti minutter. Det er virkelig service :-)	Virkelig god
 17	Rigtig søde og smilende. Selvom der var travlt, virkede det trygt og rart.	Virkelig god

Skadeamb**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Skadeamb	Fejlhåndtering
 3	Jeg kørte helt til andet sygehus (på grund af ventetiden i Aarhus), og så var lægen syg. Jeg havde IKKE fået telefonbesked! På trods af, at patientkontoret havde fået mit nummer flere gange (ved omvisitationen) :-)	Dårligt
 4	Jeg fik lagt gips, og den var ikke lagt rigtigt. Og de ville derefter ikke skifte den. Opførelsen fra sygeplejersken var uacceptabel.	Virkelig dårligt
 8	Jeg fik ikke besked om, at planerne var ændret, så jeg skulle have fjernet gipsen på ambulatoriet. Den havde jeg fået fjernet hos min egen læge i forvejen, som jeg oprindeligt fik besked på.	Virkelig godt
 14	Lægen havde ikke læst hele forløbet og kom derfor med en forkert konklusion.	Virkelig godt
 16	At én sagde: Gips af! Næste sagde, at det skulle vi selv have gjort (men uden information).	Godt

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

ID	Kommentarer - Skadeamb	Samlet indtryk
 4	Dagen efter besøget hos Jer, fik jeg lagt gips på skadestuen, og de syntes, at gipsen var virkelig dårligt lagt.	Dårligt
 6	En læge sendte mig til CT-scanning og da jeg skulle have svar, var det en anden læge. Jeg håbede, det ville være den samme læge. Der gik en måned fra CT-scanning blev bestemt, til jeg fik svar. Det synes jeg var lang tid, og det var kun fordi, jeg fik en afbudstid. Ellers var der gået længere tid.	Godt
 9	Da jeg kom, fik jeg at vide, at ventetiden var [næsten en time], hvilket ikke blev tilfældet, da der gik halvanden time, før det blev min tur. Det, synes jeg, er for dårligt at give et så urealistisk bud på ventetiden! Så hellere sige mere end det reelt er.	Godt
 11	Følte, at vi blev overset og glemt af sygeplejersken, som kaldte ind til behandling.	Uoplyst
 12	Jeg betragter mit behandlingsforløb som to perioder. Første halvleg [er fra i sommer til efteråret], og anden halvleg [er fra efteråret til i dag]. Første halvleg var en dårlig og smertefuld periode []. Anden halvleg: fremragende og yderst kompetent behandling. Mødet med lægerne NN og anden NN og såvel sygeplejerske NN som øvrige sygeplejersker har været super godt og professionelt. Specialister på et meget højt fagligt og menneskeligt niveau.	Godt
 14	Billeder fra MR-scanning kunne ikke vises.	Godt
 17	Vi startede på andet sygehus []. Kommunikationen var meget dårlig sygehusene imellem, og det gav noget forvirring og unødigt tidsforbrug for os. Men da gåden var løst, var alt godt. Vores ventetid opstod, fordi billederne ikke var taget i korrekt vinkel. Vi var bare glade for den ekstra ventetid, fordi vores søn så undgik operation.	Virkelig godt

Skadeamb

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

ID	Kommentarer - Skadeamb	Samlet indtryk
2	Jeg fik ingen information før. To uger efter fik jeg et brev, der sagde, at der var en ventetid på fire måneder. Ingen har sagt noget om det til mig.	Dårligt
4	Jeg var sur...	Dårligt
6	Jeg synes, der skulle være en tid til røntgen efter ca. en måned igen for at se, om det er vokset sammen, da der indtil nu er gået [flere] måneder.	Godt
7	Lægen virkede rolig og kompetent og gav gode, logiske forklaringer.	Godt
12	Mit forløb er startet i skadestuen [i sommer], og det undrer mig, at der ved et konstateret brud ikke er opfølgning efter en periode i ambulatoriet? Jeg måtte kontakte egen læge for at komme til kontrol i ambulatoriet.	Godt
13	Det var en enkelt kontrol, vores søn skulle til. Vi var blevet henvist fra røntgen til skadeambulatoriet, men var ikke blevet gjort opmærksom på, vi skulle bestille tid. Det blev dog håndteret rigtig godt af skadeambulatoriet.	Virkelig godt
17	Vi kontaktede jer, efter gipsen var taget af, for at få at vide, hvordan vi håndterede situationen. Straks var der en læge i røret, som informerede os på en god måde :-) Super service!!	Virkelig godt

Skadeamb

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

	ID	Kommentarer - Skadeamb	Samlet indtryk
	2	De snakker ikke med hinanden.	Dårligt
	15	Skulle aftale ny tid. Fik besked i receptionen om, at det ikke var deres opgave. Skulle spørge ved siden af. Her var ingen på kontoret. Damen i receptionen var også væk. Stod og ventede i ca. 15 minutter før, der kom nogen tilbage.	Godt

Skadeamb

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

ID	Kommentarer - Skadeamb	Samlet indtryk
2	De skal gøre noget. De sendte mig bare til en anden læge. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
5	Det var virkelig svært at finde en parkeringsplads. [Fysiske rammer]	Godt
6	Den samme læge. Ikke så meget ventetid. Læse min journal, inden jeg kommer, så lægen ved, hvorfor jeg kommer. [Kvalitet i behandling, Pleje, Ventetid]	Godt
9	Være mere realistiske i deres bud på ventetiden! [Ventetid]	Godt
10	Det var en super oplevelse for min datter. Hun gik glad derfra hver gang. Sødt personale der henvendte sig til barnet og ikke kun forældrene :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Det er ikke muligt at høre, når der kaldes ind til lægen! Kunne måske være en ide med at trække nummer, så man kan se, hvornår det er ens tid til at komme ind. Det er også svært at høre sit navn, hvis det bliver udtalt forkert af indkaldende personale. For eksempel hvis man har et ikke-dansk navn.	Uoplyst
12	Møbler i venteværelse i bygning syv er meget ringe, slidte og revnede sæder på stole. Det er ikke særlig behageligt, at venteværelse skal dække både skadestuepatienter og patienter til ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Godt
17	Ambulatoriets personale er super professionelle og rigtig dygtige til at håndtere børn og presede/bekymrede forældre. Alt i alt fantastisk behandling. Håber ikke, vi får brug jer igen, men vil være tryk, hvis det blev aktuelt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

