

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Skadeamb**

**ORTOPÆDKIRURGISKE**

**Aarhus Universitetshospital**

**12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	52
Besvarelser fra afsnittets patienter:	24
Afsnittets svarprocent:	46%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

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



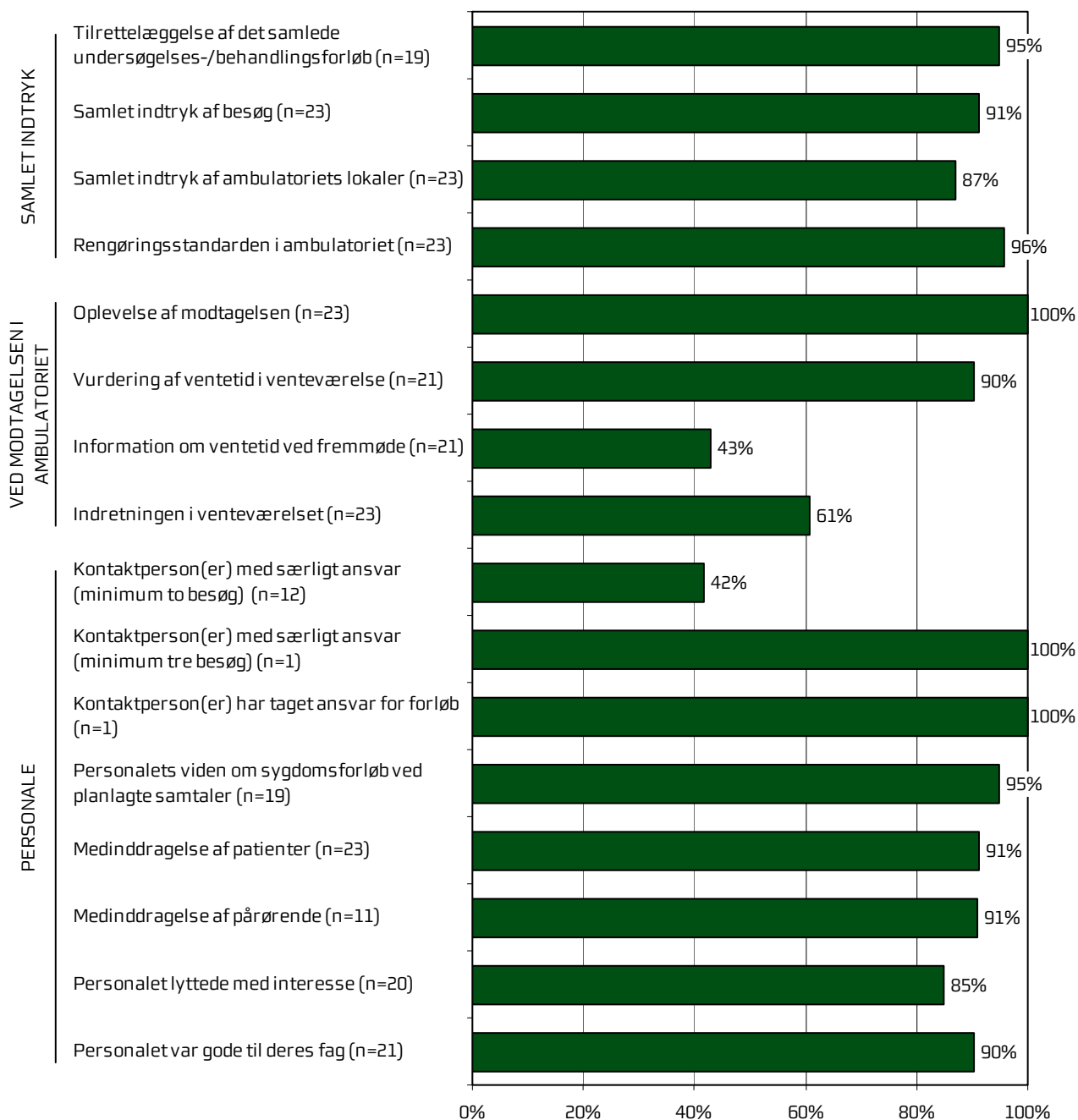


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

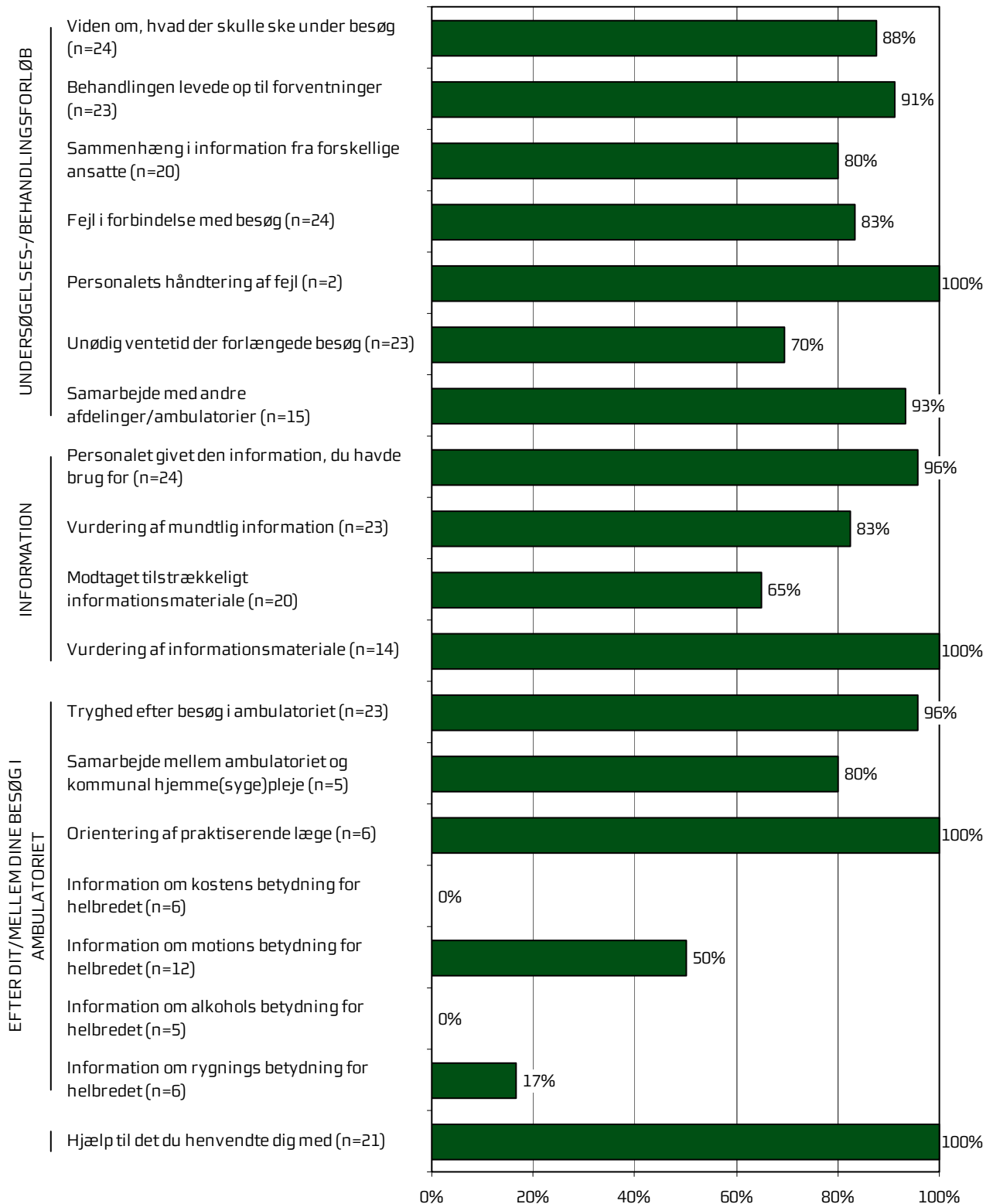
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Skadeamb

2011-tallet er for: EAMB

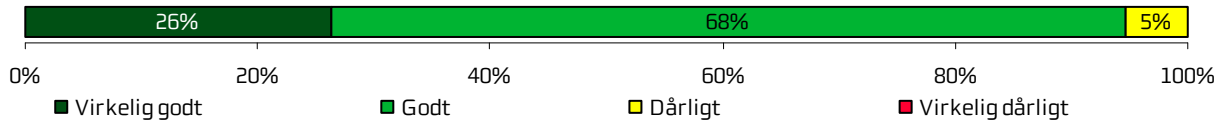
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

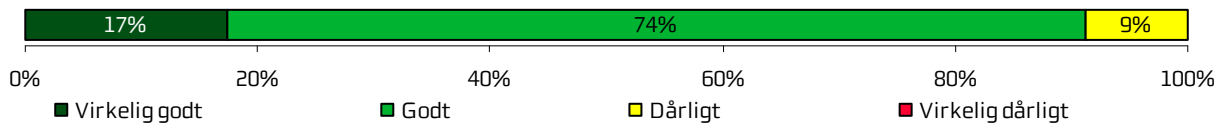
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

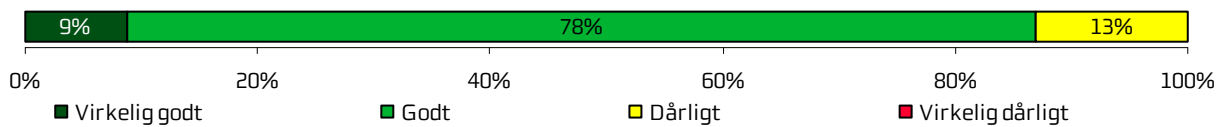
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=19)



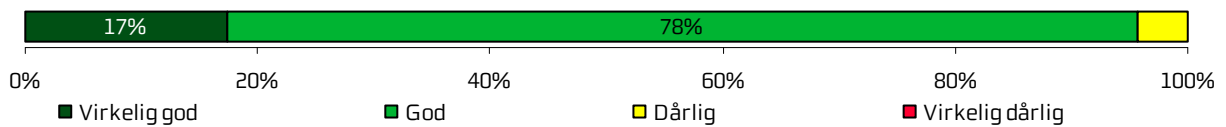
Samlet indtryk af besøg (n=23)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=23)



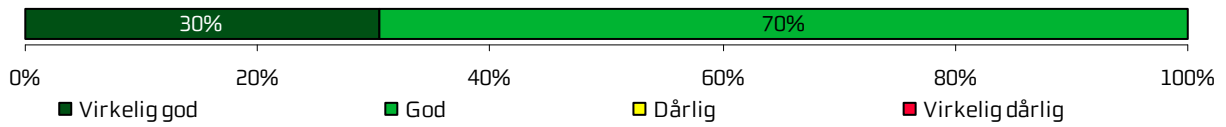
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=23)



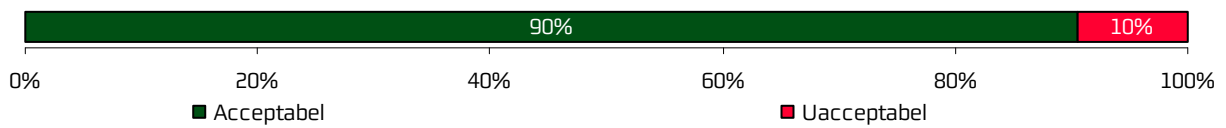
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	88 %	92 %	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	94 %	100 %	79 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	97 %	91 %	100 %	70 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	100 %	97 %	100 %	85 %	97 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

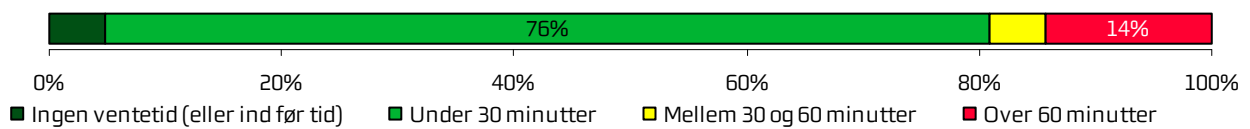
Oplevelse af modtagelsen (n=23)



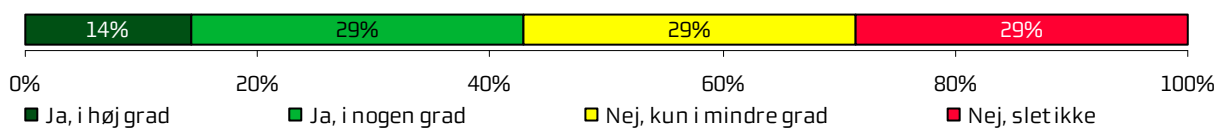
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=21)



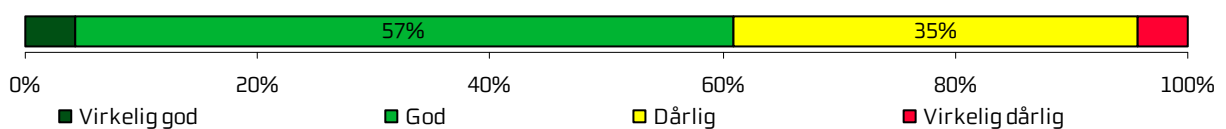
Længde af ventetid i venteværelse (n=21)



Information om ventetid ved fremmøde (n=21)



Indretningen i venteværelset (n=23)

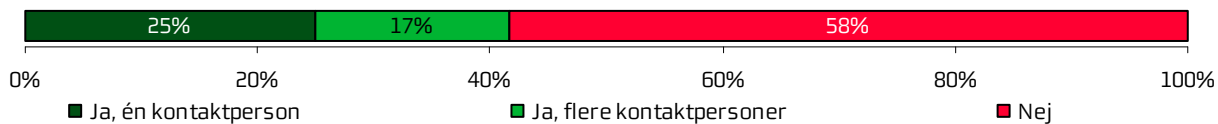




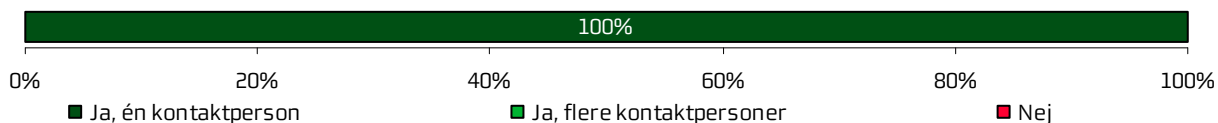
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	94 %	98 % *	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	96 %	93 %	100 %	78 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	27 %	40 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	61 %	86 % *	82 % *	100 % *	54 %	80 %

## Personale

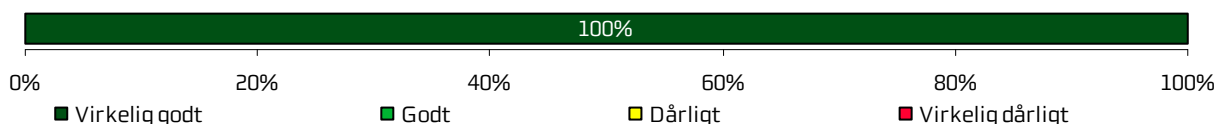
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=12)



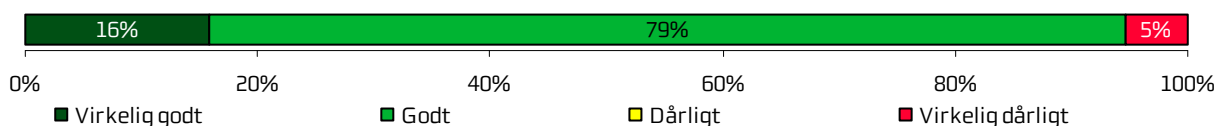
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



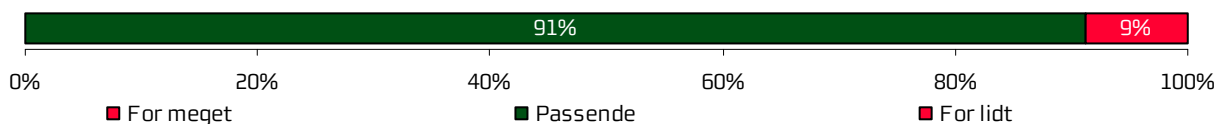
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1)



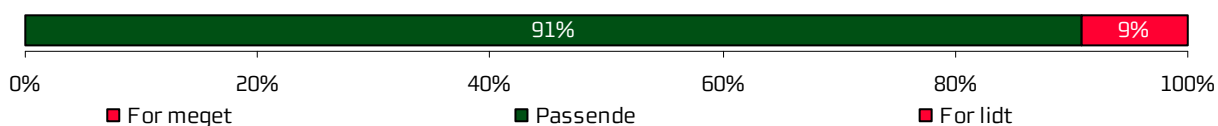
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=19)



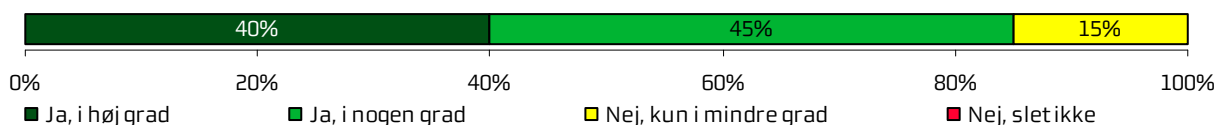
Medinddragelse af patienter (n=23)



Medinddragelse af pårørende (n=11)



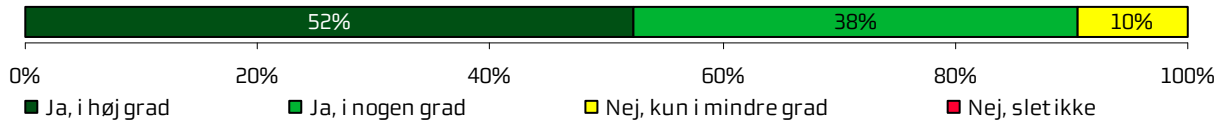
Personalet lyttede med interesse (n=20)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	42 %	77 %	70 %	100 % *	31 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	100 %	74 % *	100 %	58 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	85 %	91 %	100 %	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	90 %	100 %	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	88 %	88 %	100 %	67 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	85 %	93 %	96 %	100 %	86 %	96 %

### *Personale (fortsat)*

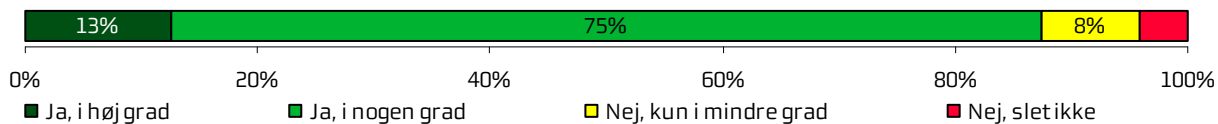
Personalet var gode til deres fag (n=21)



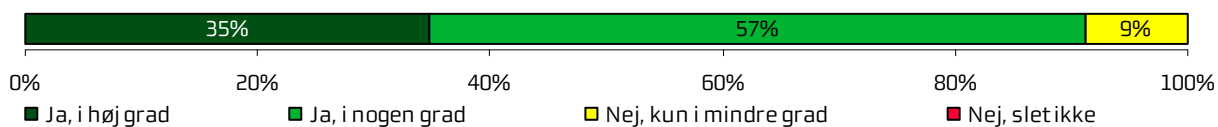
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	90 %	97 %	99 %	100 %	92 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

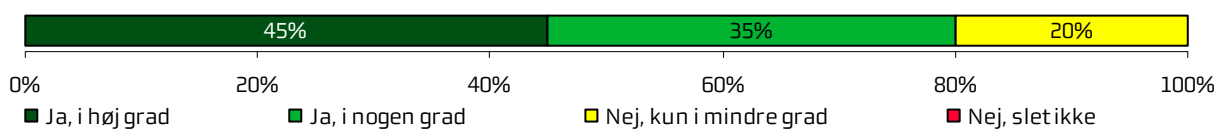
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=24)



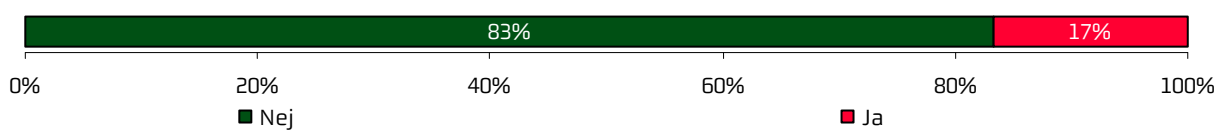
Behandlingen levede op til forventninger (n=23)



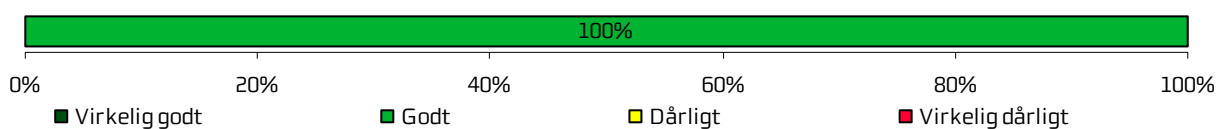
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=20)



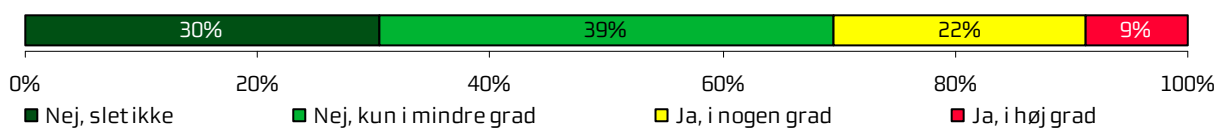
Fejl i forbindelse med besøg (n=24)



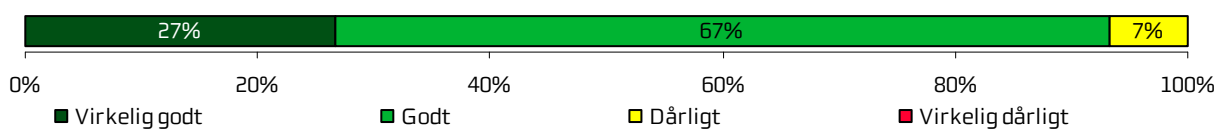
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=23)



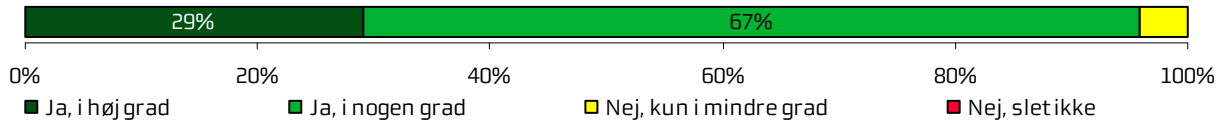
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=15)



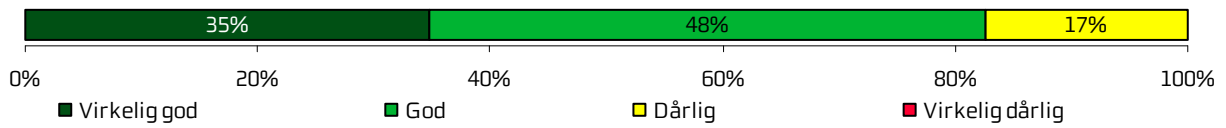
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	93 %	89 %	100 %	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	90 %	92 %	100 %	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	80 %	91 %	94 %	100 % *	80 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	81 %	90 %	100 % *	68 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 %	79 % *	94 %	38 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	70 %	71 %	85 %	100 % *	69 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	78 %	91 %	100 %	77 %	93 % *

## Information

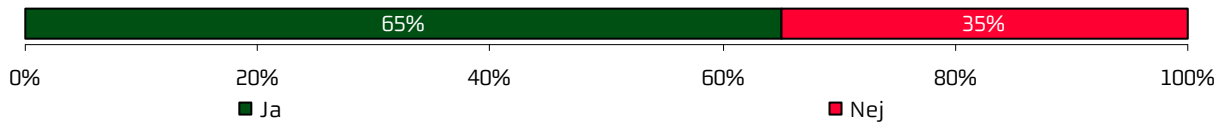
Personalet givet den information, du havde brug for (n=24)



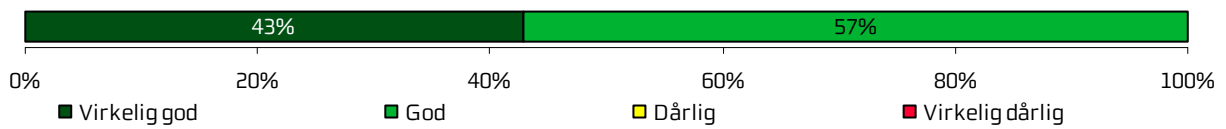
Vurdering af mundtlig information (n=23)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=20)



Vurdering af informationsmateriale (n=14)

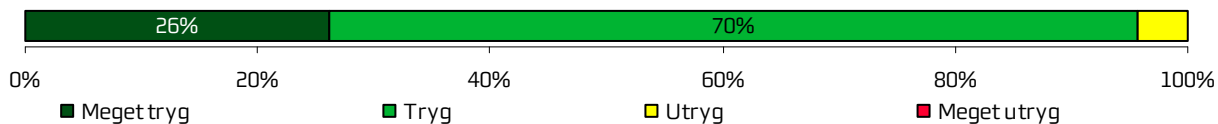




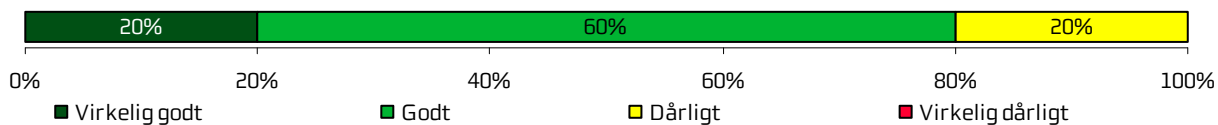
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	94 %	89 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	83 %	90 %	95 %	100 % *	84 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	65 %	-	-	100 % *	53 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	100 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

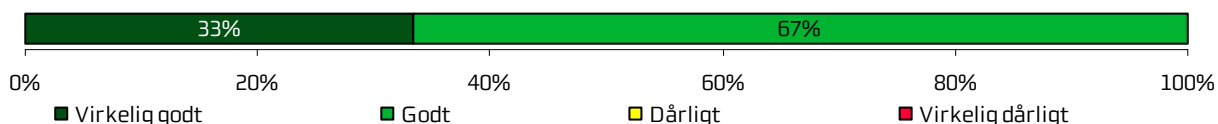
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=23)



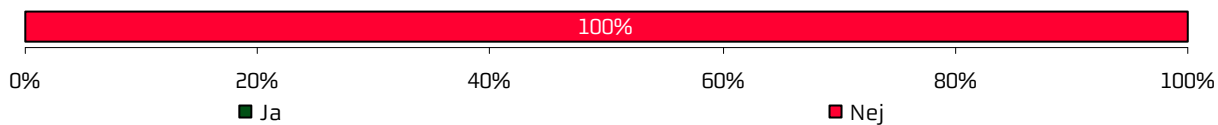
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=5)



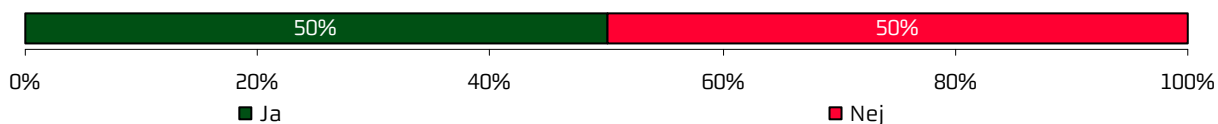
Orientering af praktiserende læge (n=6)



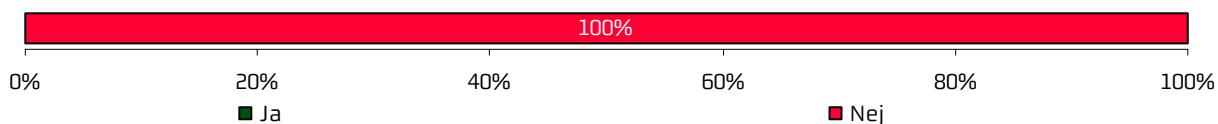
Information om kostens betydning for helbredet (n=6)



Information om motions betydning for helbredet (n=12)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=5)



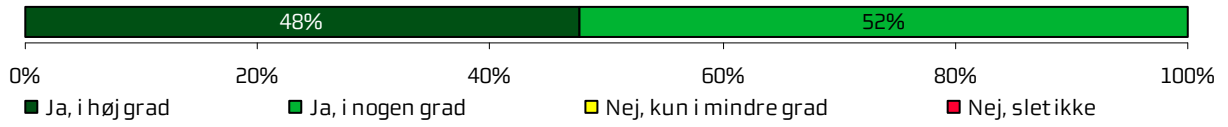
Information om rygningens betydning for helbredet (n=6)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	88 %	93 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	67 %	89 %	100 %	71 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	80 %	87 % *	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	0 %	-	-	93 % *	17 % *	52 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	50 %	-	-	100 % *	27 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	0 %	-	-	92 % *	17 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	17 %	-	-	97 % *	33 %	64 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=21)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	100 %	93 %	94 % *	100 %	75 % *	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	5
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	1
Pleje	1
Relationer til personale	4
Ventetid	0

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Skadeamb</b>	<b>Modtagelsen</b>
 1	Lægen var dødtræt efter en lang vagt, hvilket i mit tilfælde [] måske betød, at lægen ikke havde flere kræfter til at [udføre en behandling]. [Der er sket komplikationer]. Kan dog ikke bevise, at der er en sammenhæng. Lægen var sød og venlig. Man bør kigge på de lange vagter, måske ville dette mindske evt. fejl.	God
 7	Kom fra skadestuen.	Virkelig god
 8	Blev mødt med dejligt omsorgsfuldt personale.	Virkelig god
 9	Den var meget venlig.	Virkelig god
 10	Men det var temmelig besværligt at skulle omkring de forskellige bygninger (røntgen, bygning 7 m.fl.) med en gangbesværet dreng!	God
 12	Modtagelsen var lettere rutinepræget. Ventetiden kunne godt være lang, selvom der ikke var kø ved skranken.	Uoplyst









## Skadeamb

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Skadeamb	Fejlhåndtering
1	Gipsen var for lang og for stram. Undrer mig over, at sygeplejersker ikke er opmærksom på dette, da fysioterapeuten med klar tale kunne fortælle, at de stod overfor at undervise om det emne fremadrettet. Det virker som om de forskellige faggrupper ikke lige får talt sammen, hvilket jo kan få konsekvens for patienten. Om det er hierarkiets svøbe skal være usagt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	Der står i journalen, at jeg havde takket nej til at låne en enhånds-rollator. Det er forkert. Jeg har aldrig hørt, at der findes sådan en.	Uoplyst
10	De forskellige læger var ikke helt enige. Dels i forhold til hvad der var på røntgenbilledet, men også i forhold til, hvordan genoptræningen skulle foregå (forløb m.m.). Dog var vi meget tilfredse med den genoptræningsplan, vi fik tilbudt efter det sidste besøg.	Godt
12	Min don joy skinne blev monteret / samlet forkert tre ud af fire gange, dvs. den trykkede på skadestedet eller skavede / gnavede på bagsiden af benet. Det virkede ikke som om, personalet helt vidste, hvordan skinnen skulle sidde korrekt.	Godt
13	Billedet på væggen i venteværelset hang skævt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

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



<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Skadeamb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Jeg var ikke tilknyttet en kontaktperson/sundhedsperson.	Godt
 3	Nej!	Godt
 8	Jeg kan kun sige, at den behandling jeg har fået i ambulatoriet samt skadestuen, når ambulatoriet var lukket, var super super. Jeg går faktisk rundt og fortæller om mine positive oplevelser derinde.	Virkelig godt
 9	Jeg er stadig i behandling.	Godt
 11	Det var rigtig fint. En enkelt detalje, som kunne gøre afslutningen og overdragelsen til genoptræning ved Aarhus Kommune endnu mere effektiv: Jeg fik efter første kontrolbesøg på skadeambulatoriet tilsendt min behandlingsplan. Den behandlingsplan, der blev tilsendt kommunen så åbenbart anderledes ud: af denne fremgik mit telefonnummer ikke. Dette var en medvirkende årsag til, at min genoptræning hos fysioterapeut blev ca. [halvanden uge] forsinket. Fra Sundhed og omsorg skrev man et brev til mig og bad mig indtelefonere mit telefonnummer, hvilket jeg straks gjorde. Men jeg måtte selv rykke tre-fire gange for at få initieret behandlingen, fordi man glemte at tale sammen. Kunne I ikke sikre, at der er et telefonnummerfelt på den formular, der benyttes ved overdragelse af genoptræningsplan til kommunen?	Virkelig godt
 12	Jeg mødte fire forskellige læger på fire besøg. Det var utrygt, især fordi én af dem gav utryk for, ikke at havde tilstrækkelig viden omkring min skade.	Dårligt

## Skadeamb

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

ID	Kommentarer - Skadeamb	Samlet indtryk
2	Fik ikke noget informationsmateriale, og der blev heller ikke fortalt noget om smertestillende medicin. Ved selv, at en bestemt type medicin] ikke er godt, når man har brækket noget, men den information gav I ikke.	Dårligt
3	Nej!	Godt
5	Fik først [en bestemt pjece] ved sidste besøg [(efter mange uger)].	Godt
6	Manglende information om helingsfaser, teknik til at gå med krykker, øvelser til genoptræning af foden.. Hvad er skyggebeklastning?	Godt
7	OVER FORVENTNING, selvom jeg stillede et par ekstra spørgsmål til et par ting, som jeg ikke helt havde [været] ude på, da jeg havde læst om det på nettet.	Virkelig godt
10	Det var ok til en start med de genoptræningsøvelser, vi fik fra fysioterapeuten.	Godt
12	Jeg har ikke modtaget noget informationsmateriale omkring min skade.	Dårligt
14	Jeg har ikke modtaget noget.	Godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Skadeamb</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	I ventesalen havde jeg en kørestol, som en sygeplejerske ret uvenligt bad om. Jeg spurgte, om jeg så kunne låne et par krykker, da jeg ellers ikke kunne komme ned til lægen. "Man kan ikke bare låne krykker her," sagde hun og gik! Efter flere timer i ventesalen og også røntgen kom jeg ned på en ISKOLD stue med åbent vindue og skulle vente på lægen og hans svar efter røntgen. Derefter ventede jeg på en sygeplejerske, som kom med ROM Walker, men ingen information om, hvad jeg måtte, burde, skulle osv.	Dårligt
 14	Det er tydeligt, at de læger, som har lavet kontrol, var under uddannelse eller oplæring. De var i tvivl og skulle konferere med andre læger. Ofte var sygeplejersken mere informativ end lægen.	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
1	Søde og venlige. [Relationer til personale]	Godt
2	Informere om ventetid. Være mere opmærksom på, om patienten selv kan komme fra venteværelset og ned til vagtlægen/lægen. Kolde stuer til patienter i shorts, tænk over det! (Jeg kom ind akut [efter skade i forbindelse med sport] og havde ikke vintertøj på!). [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Dårligt
3	Bedre stole! [Fysiske rammer]	Godt
4	Toiletterne var snavsede. [Fysiske rammer]	Godt
6	Tydelig skranke, hvor man henvender sig i stedet for at skulle ind på et kontor.. [Fysiske rammer]	Godt
7	Al personalet var meget venligt og imødekommende, så man fik svar på alt. F.eks. da lægen sad med røntgenbilledet og sagde, at hun ikke kunne sige, om mine tommelfingre var brækkede, for der var så svær artrose i leddene, hvad jeg jo godt vidste, at en eventuel fraktur ikke kunne ses på røntgen. Men nu blev fingrene plastret op for at aflaste dem nogle dage. Dejligt at få en besked, man kan forstå. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Da vi kom på Skadestuen, da uheldet skete, fik vi voksenkrykker, da der ikke var nogen til børn! Det lykkedes os dog at få nogle børnekrykker i ambulatoriet, men de var desværre i en dårlig kvalitet. Det er vigtigt med gode hjælpemidler, så patienterne ikke får yderligere skader. Vi var selv ude at leje en kørestol i perioden. [Fysiske rammer]	Godt
12	Jeg savner at blive betragtet som et helt menneske og ikke kun som en skade. Jeg synes, det er rigtigt ærgerligt, at lægen skal bruge så meget tid på at læse på en computerskærm i stedet for at gennemføre en ordentlig samtale med patienten. Dette kunne være undgået, hvis jeg havde haft en mere gennemgående læge/kontaktperson. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Dårligt
13	[Barnets] mor tilføjer: Da det gik op for personalet, at [vores barn har særlige behov], blev det noteret i journalen. Efterfølgende talte personalet meget tydeligt og konkret til [vores barn], så han selv kunne deltage og kommentere på sin tilstand. Han forstod alt, der blev sagt (uden at det medførte, at man talte ned til ham). Utrolig FLOT! [Pleje, Relationer til personale]	Godt





