

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Fod- og Ankel-Ambulatoriet  
Ortopædkirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Midt  
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:	32
Besvarelser fra afsnittets patienter:	18
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.<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.



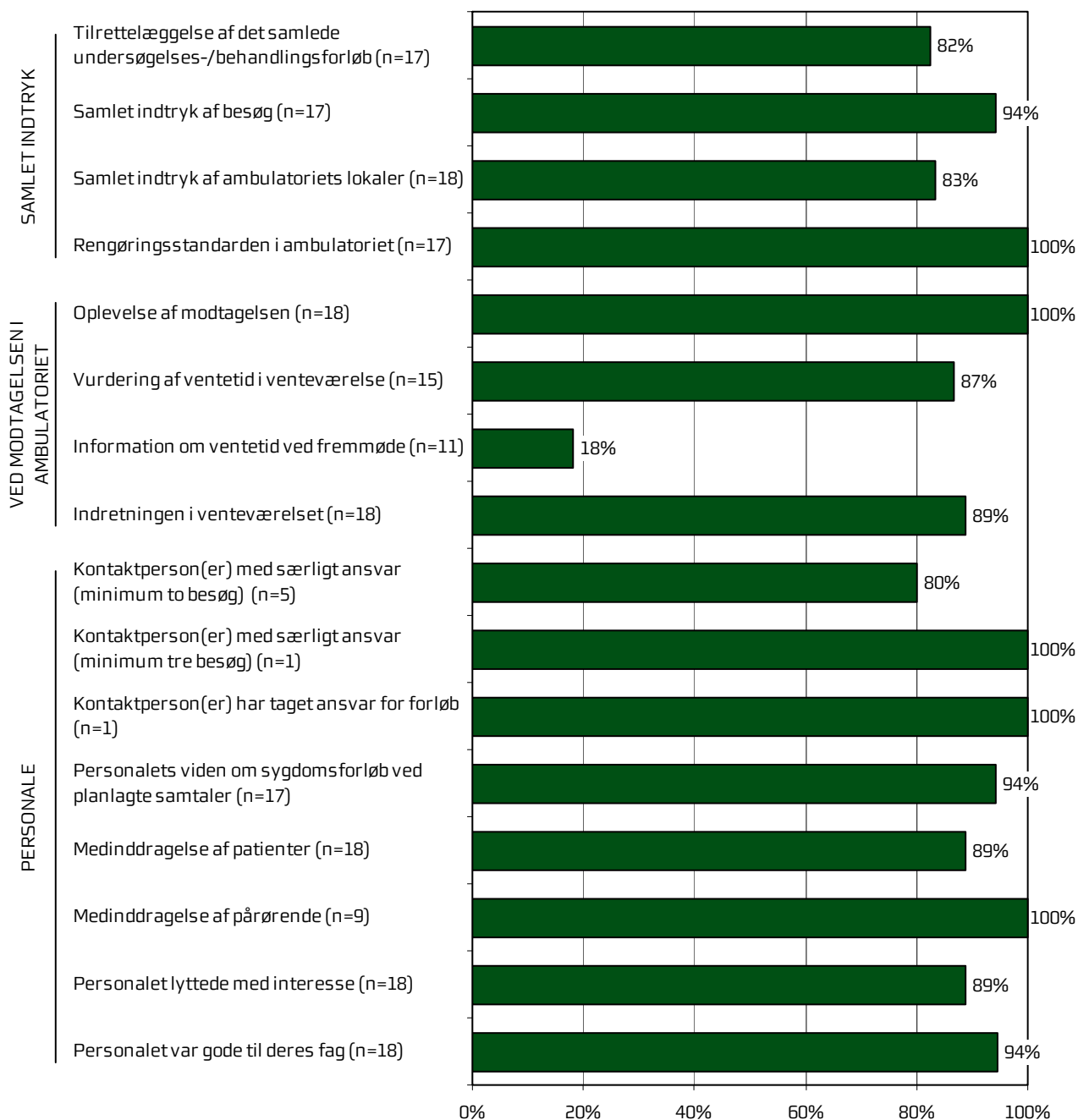


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

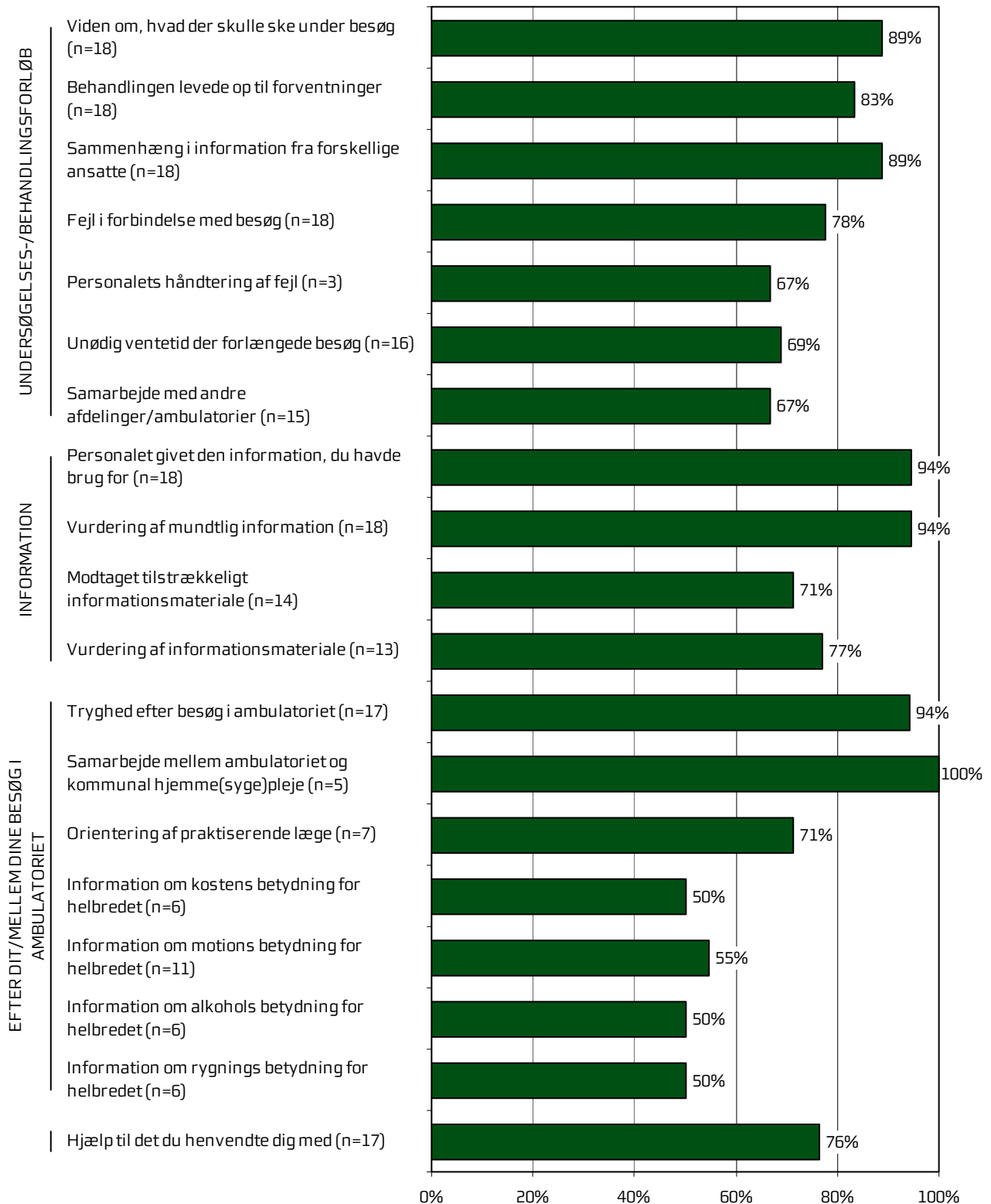
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

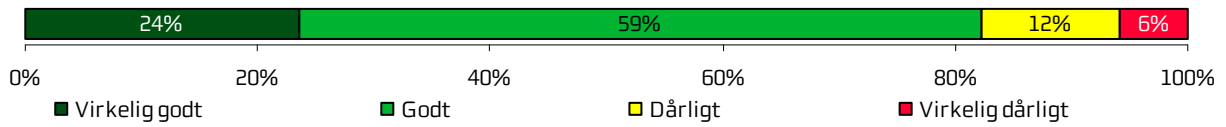
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

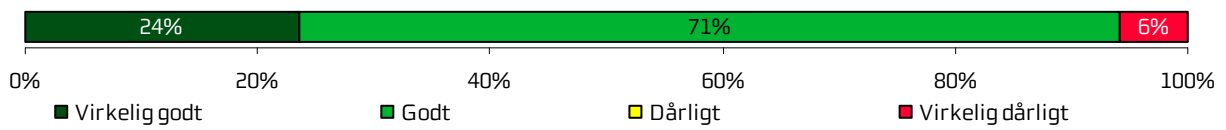
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

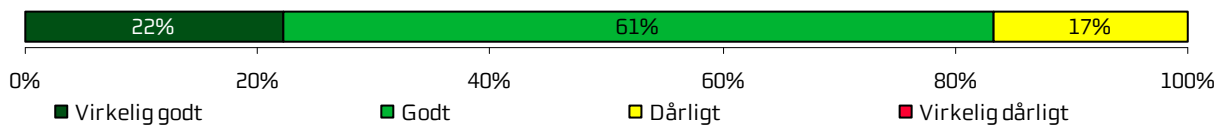
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=17)



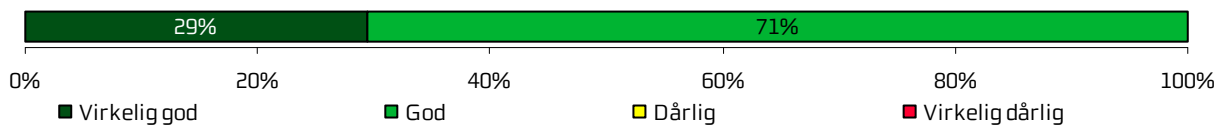
Samlet indtryk af besøg (n=17)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=18)



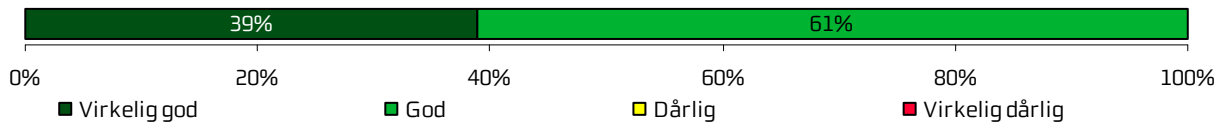
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=17)



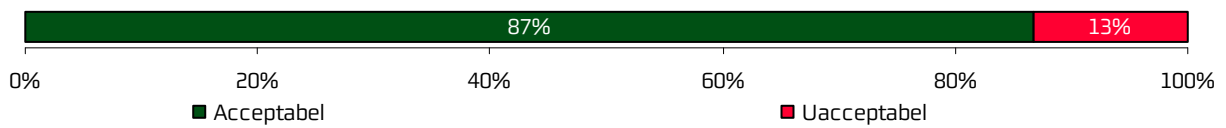
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	82 %	-	-	100 %	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 %	88 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	83 %	-	-	100 %	77 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=18)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=15)



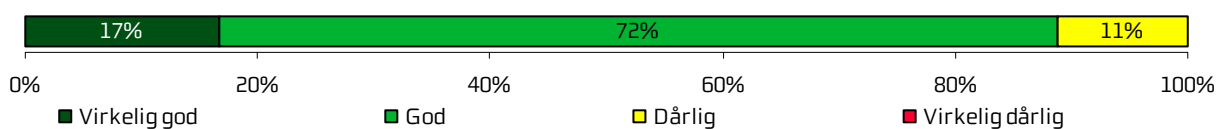
Længde af ventetid i venteværelse (n=14)



Information om ventetid ved fremmøde (n=11)



Indretningen i venteværelset (n=18)

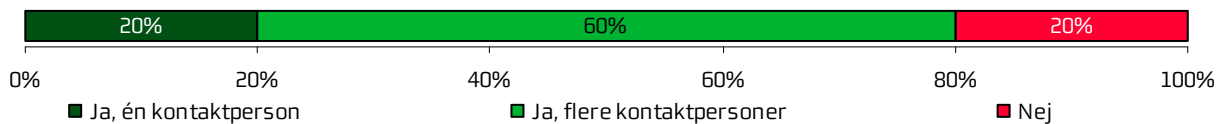




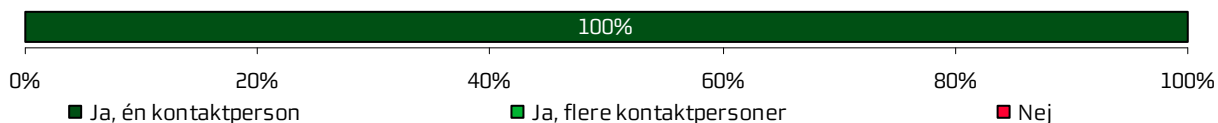
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	87 %	-	-	100 %	82 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	18 %	-	-	86 % *	25 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	-	-	100 %	68 % *	87 % *

## Personale

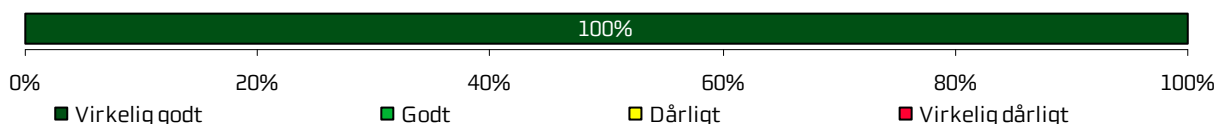
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=5)



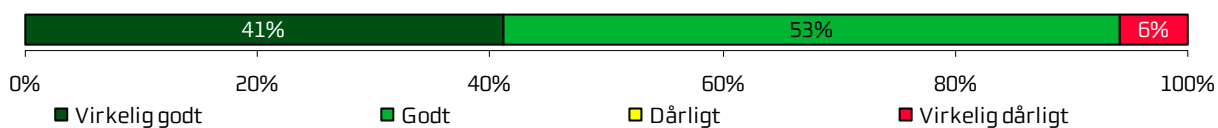
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



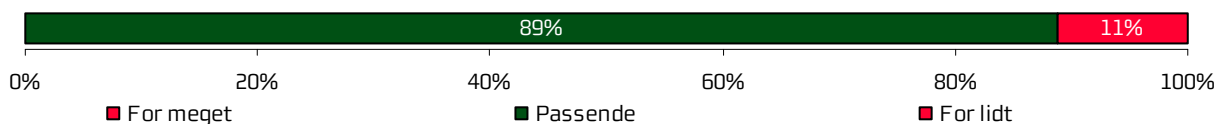
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1)



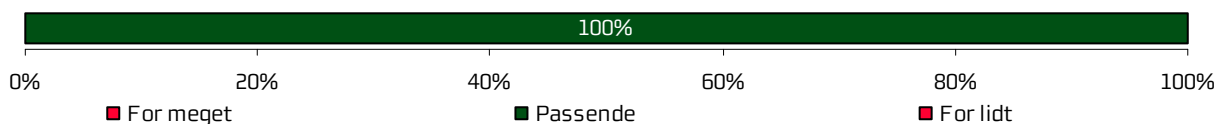
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=17)



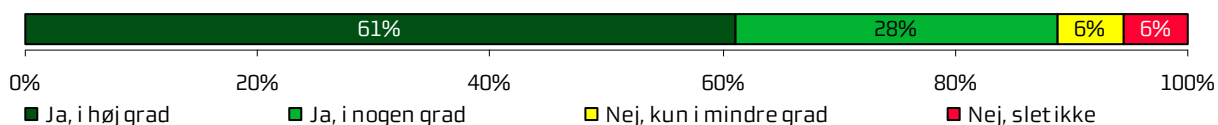
Medinddragelse af patienter (n=18)



Medinddragelse af pårørende (n=9)



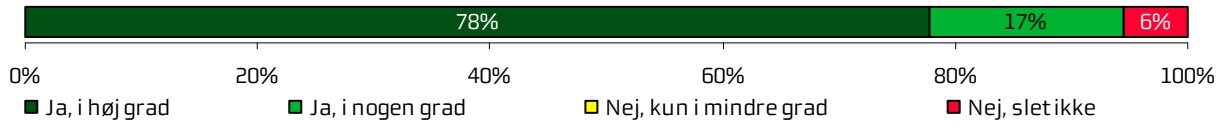
Personalet lyttede med interesse (n=18)



	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)	80 %	-	-	97 %	61 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	-	-	100 %	65 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	-	-	100 %	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	-	-	100 %	83 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	-	-	100 %	78 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	89 %	-	-	100 %	84 %	96 %

### *Personale (fortsat)*

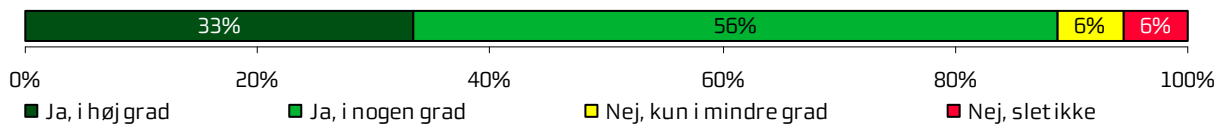
Personalet var gode til deres fag (n=18)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	-	-	100 %	90 %	97 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=18)



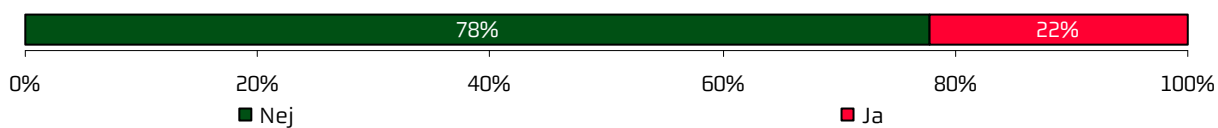
Behandlingen levede op til forventninger (n=18)



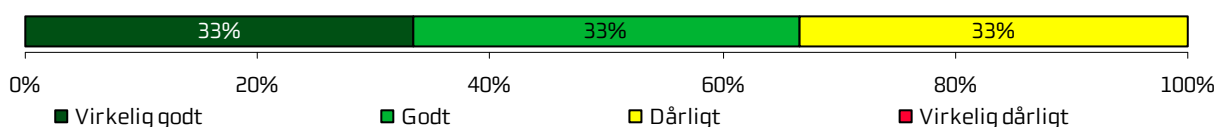
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=18)



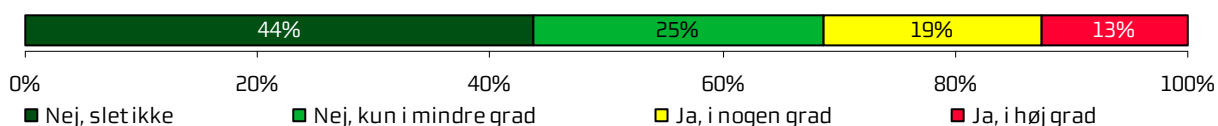
Fejl i forbindelse med besøg (n=18)



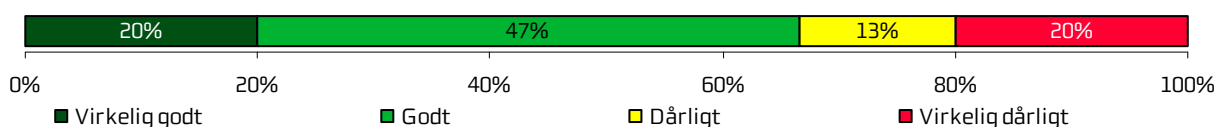
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=16)



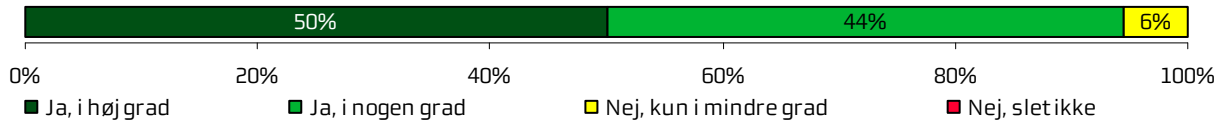
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=15)



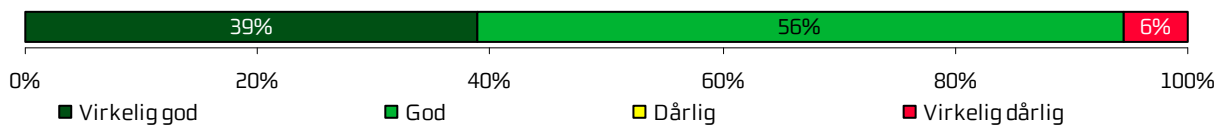
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	100 %	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83 %	-	-	100 %	80 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	-	-	100 %	81 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	78 %	-	-	100 % *	76 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	-	-	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	69 %	-	-	99 % *	67 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	67 %	-	-	100 % *	77 %	93 %

## Information

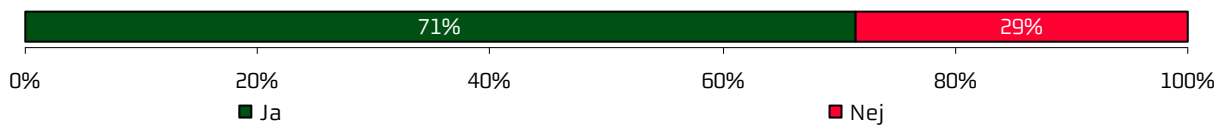
Personalet givet den information, du havde brug for (n=18)



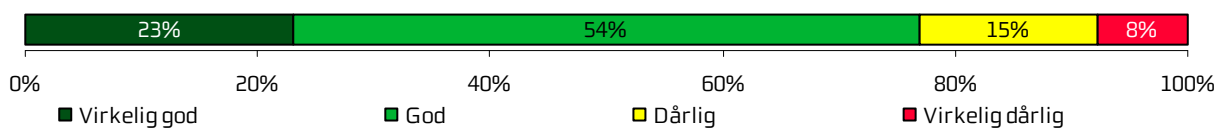
Vurdering af mundtlig information (n=18)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=14)



Vurdering af informationsmateriale (n=13)

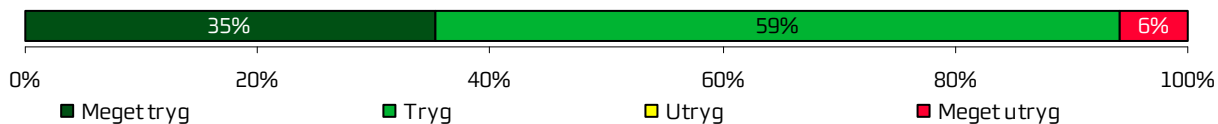




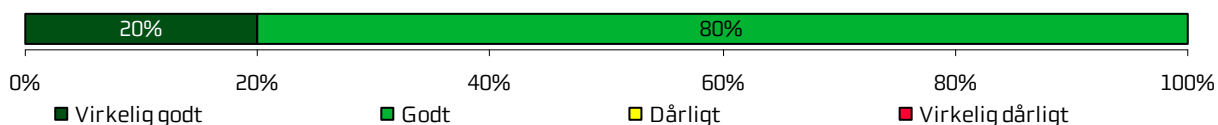
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	100 %	82 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 %	83 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	71 %	-	-	99 % *	66 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	77 %	-	-	100 % *	81 %	93 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

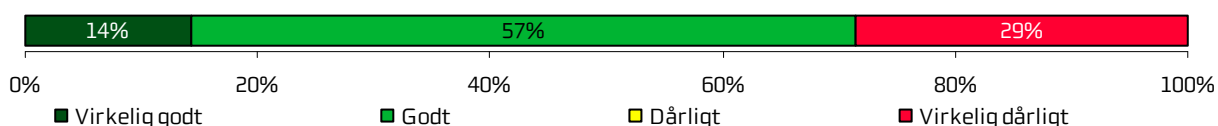
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=17)



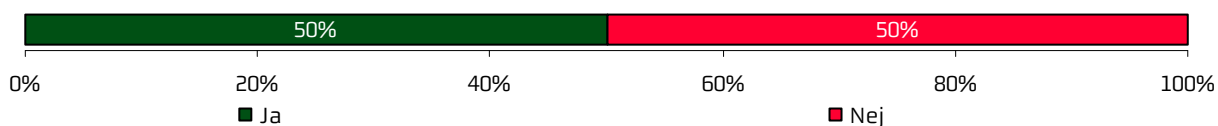
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=5)



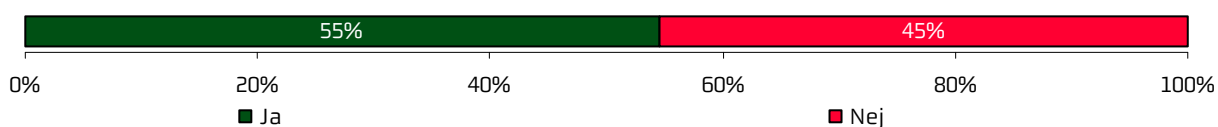
Orientering af praktiserende læge (n=7)



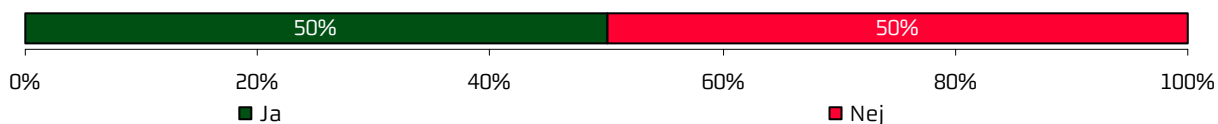
Information om kostens betydning for helbredet (n=6)



Information om motions betydning for helbredet (n=11)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=6)



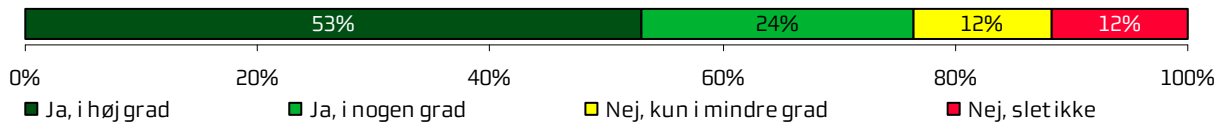
Information om rygningens betydning for helbredet (n=6)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 %	84 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	71 %	-	-	100 %	65 %	86 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	50 %	-	-	95 % *	31 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	55 %	-	-	98 % *	34 %	73 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	50 %	-	-	97 % *	30 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	50 %	-	-	98 % *	35 %	69 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=17)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	76 %	-	-	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	1
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	0
Relationer til personale	0
Ventetid	0

## Fod- og Ankel-Ambulatoriet

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet</b>	<b>Modtagelsen</b>
	2	Flinke i modtagelsen.	God
	3	Var ikke sendt i røntgen og derfor ualmindelig lang ventetid. Over en time.	God
	6	Hjælpomme og flinke.	Virkelig god
	7	Jeg har den klage, at jeg første gang, jeg blev kaldt til undersøgelse efter ca. fem uger, kom ind til en læge, som var meget svær at forstå.	God









## Fod- og Ankel-Ambulatoriet

### Hvilke(n) fejl oplevede du?




ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Fejlhåndtering
2	Vagtlægen nægtede at køre mig i røntgen, selvom jeg klagede og pegede, hvor det gjorde ondt. 14 dage senere viste det sig, at jeg havde [flere] komplicerede brud []!!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	[I vinter] mødte jeg op på Silkeborg Sygehus på anden afdeling og senere til møde på Ortopædkirurgisk Afdeling. Man kan se, at der er noget galt i fodleddet og vil have mig til en MR-scanning på andet sygehus. Jeg møder op på andet sygehus [i foråret], og bliver scannet. Der går næsten tre måneder, og jeg hører intet. Jeg vælger selv at ringe til Silkeborg Sygehus, hvorefter jeg får en tid [i sommer]. Lægen vurderer, at han ikke tror, at de kan klare operationen, men vil kontakte en kollega. Jeg bliver dog kaldt ind til operation [senere på sommeren]. [Midt på sommeren] modtager jeg et brev fra Silkeborg, hvor lægen skriver, at vedkommende mener, at jeg skal til andet sygehus, da de har en specialist. Jeg kommer til det andet sygehus [sidst på sommeren]. Her ønsker man yderligere fotos af foden, og jeg bliver sendt i en MR-scanner på et tredje sygehus, og så igen indkaldt til møde på det andet sygehus. Her mener man, at jeg skal til et fjerde sygehus, da skaden er for kompliceret. Jeg skulle få besked fra min læge, men har intet hørt.	Dårligt
7	Læge NN, der [var svær at forstå], meddelte at jeg skulle opereres. Senere meddelelse en anden læge NN mig, at det skulle jeg absolut ikke. Man opererede [] ikke på en lilletå. []	Virkelig godt

## Fod- og Ankel-Ambulatoriet

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Samlet indtryk
 1	Havde glemt at bestille til røntgen og havde alt for travlt.	Godt
 2	Det er simpelthen for elendigt, at vagtlægen var ligeglad med mit brækkede ben og hævdede, at det var en 'forstuvning'. Senere sagde min egen læge 'indre blødning, fibersprængning'.	Virkelig dårligt
 3	Godt selv at være [inden for sundhedssektoren] og kende diverse forløb og behandlingen.	Godt
 4	Jeg blev rykket for, at jeg ikke mødte op til operation i Silkeborg, men jeg gik ud fra, at det var blevet annulleret, når lægen ikke ville operere mig. Det er vist manglende koordinering.	Godt
 6	Læge NN og anden læge NN er super.	Godt
 7	Først da jeg klagede til læge NN, og anden læge NN tog over, skete der noget rigtigt, nemlig god information.	Uoplyst

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Ikke let at forstå for ordblinde.	Godt
	2	Vagtlægen kunne ikke engang informere mig om R.I.C.E princippet! Dette må jeg selv undersøge, og fik det først at vide, da jeg var til Fri røntgen i Skive af en meget venlig sygeplejerske, som ikke kunne forstå, at vagtlægen ikke ville røntgenundersøge mig.	Virkelig dårligt
	7	Først skulle jeg ikke opereres [], så skulle jeg, og så skulle jeg IKKE. Fokus på [] var for dårlig.	Uoplyst

## Fod- og Ankel-Ambulatoriet

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

 **ID** **Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet**  
2 Elendige amatører!

**Samlet indtryk**  
Virkelig dårligt

## Fod- og Ankel-Ambulatoriet

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

ID	Kommentarer - Fod- og Ankel-Ambulatoriet	Samlet indtryk
1	Prøv med lidt farver. [Fysiske rammer]	Godt
2	I kunne starte med at gøre jeres job, det er det I får løn for! I stedet for bare at smide patienterne hjem med en elendig forklaring om, hvad der er sket, og hvad I tror, at jeg fejler! Det er en skændsel! [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
4	[Flere besøg på flere forskellige sygehuse]. Jeg opgiver og prøver et privathospital. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Jeg er en [ældre] herre, som var væltet [] og [havde flere brud]. Fik en særdeles fin modtagelse, også på mine opfølgende besøg. Altid et dejligt smil og god humoristisk sans. Jeg siger mange tak for den gode behandling, jeg fik. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Som sagt før, skete der først ordentligt information og behandling, da læge NN tog over. Man bør ikke anvende læger, der taler [uforståeligt], så fejlbehandling kan opstå. Ikke engang sygeplejersken forstod, hvad han sagde. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst





