

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA  
Ortopædkirurgisk afdeling  
Regionshospitalet Randers  
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:	201
Besvarelser fra afsnittets patienter:	101
Afsnittets svarprocent:	50%

### **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.



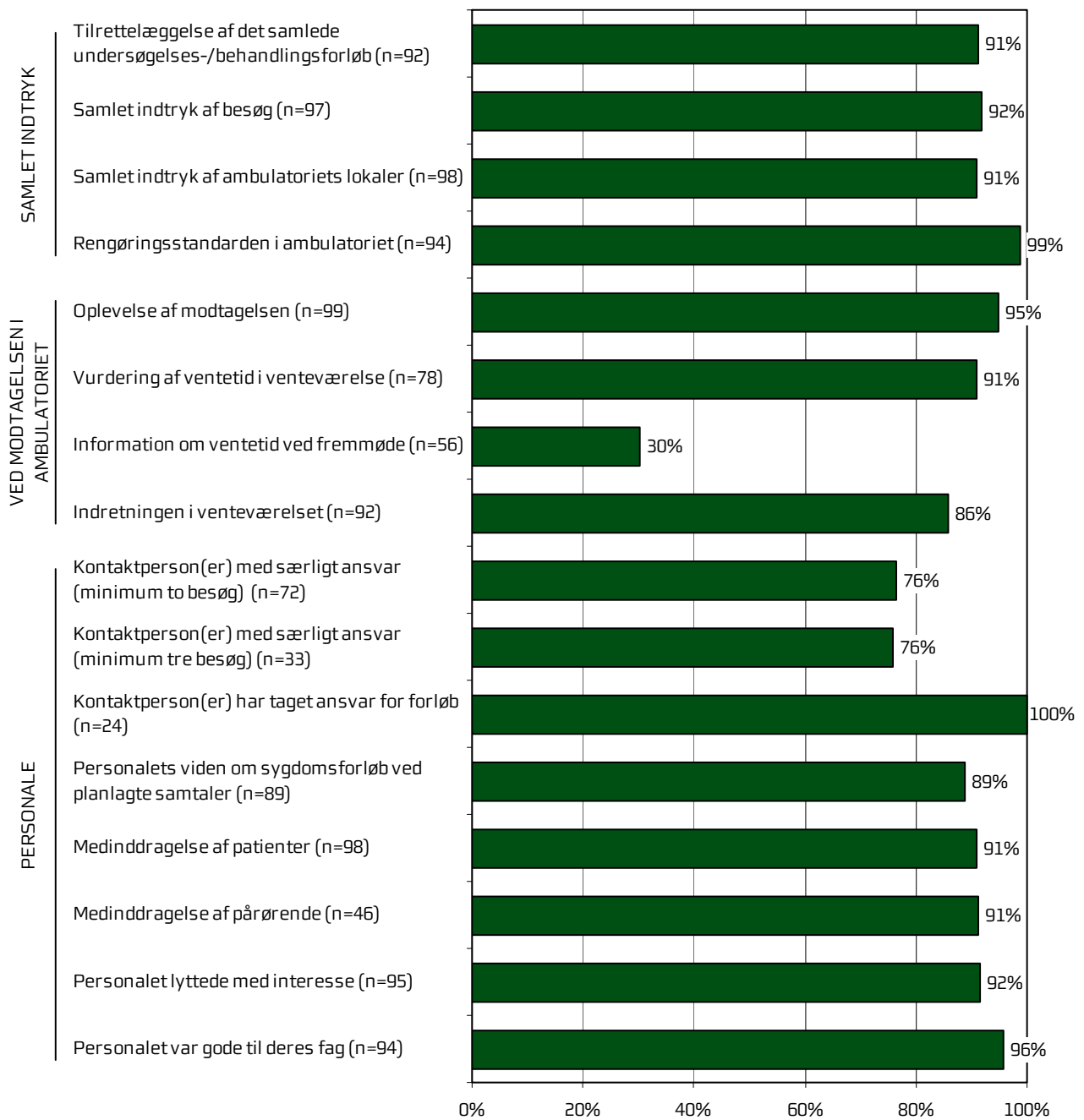


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

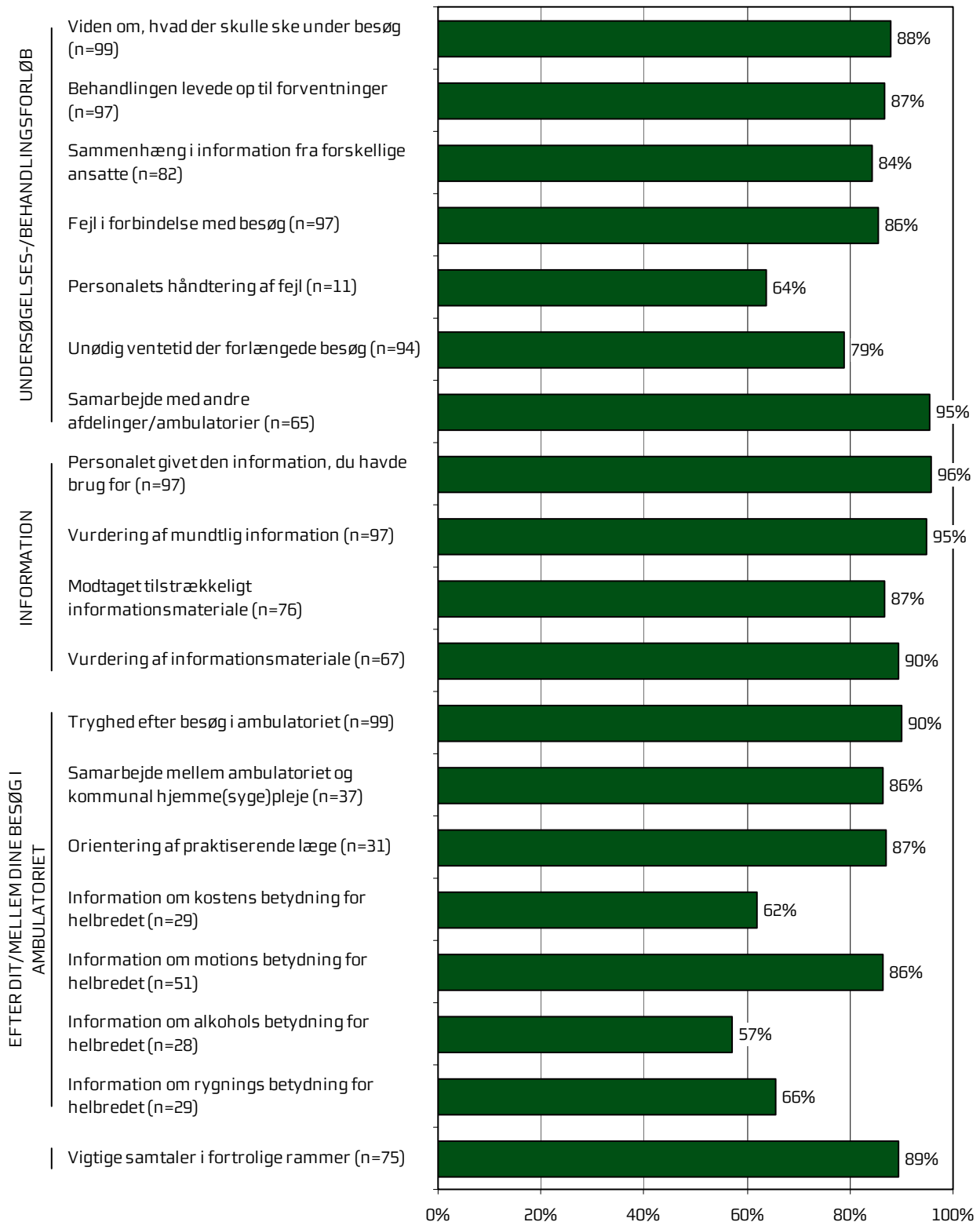
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Neurologisk ambulatorium - RRA

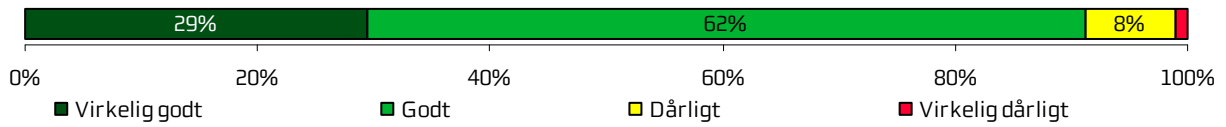
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

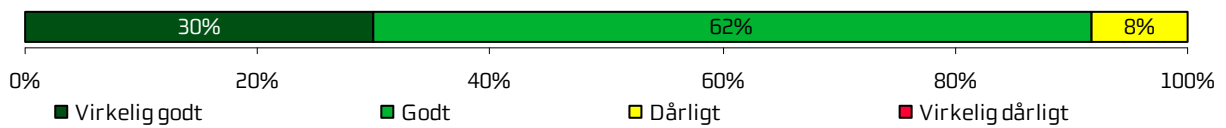
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

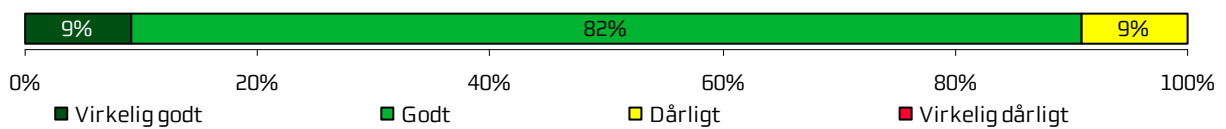
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=92)



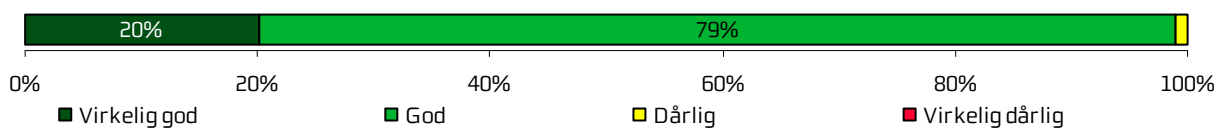
Samlet indtryk af besøg (n=97)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=98)



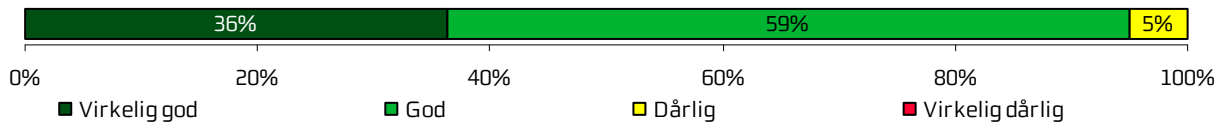
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=94)



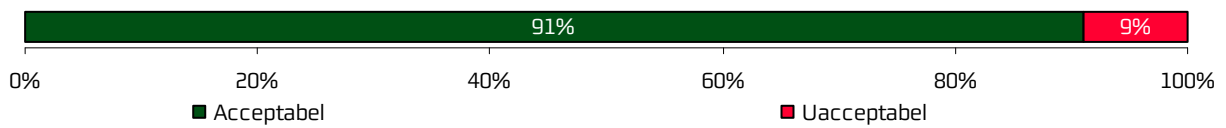
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	95 %	100 % *	100 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	100 % *	100 % *	95 %	98 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	92 %	100 % *	99 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	100 %	100 %	97 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

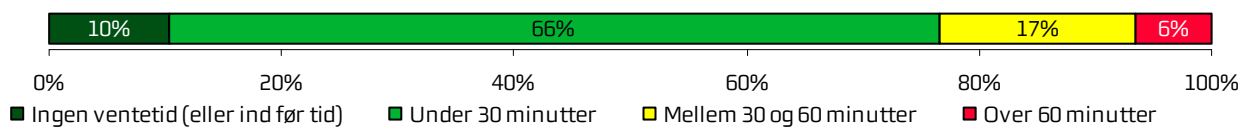
Oplevelse af modtagelsen (n=99)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=78)



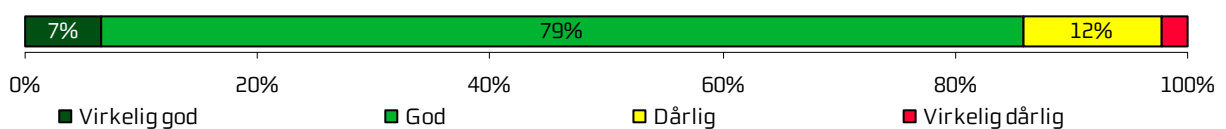
Længde af ventetid i venteværelse (n=77)



Information om ventetid ved fremmøde (n=56)



Indretningen i venteværelset (n=92)

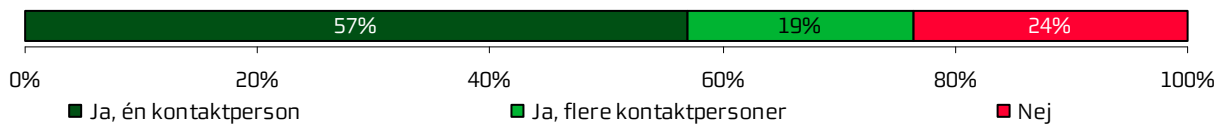




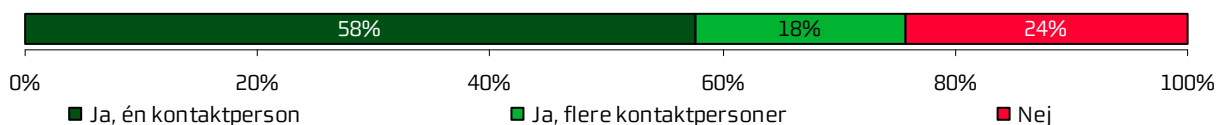
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	95 %	100 % *	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	86 %	86 %	97 %	85 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	30 %	30 %	40 %	65 % *	25 %	40 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	83 %	100 % *	95 % *	81 %	88 %

## Personale

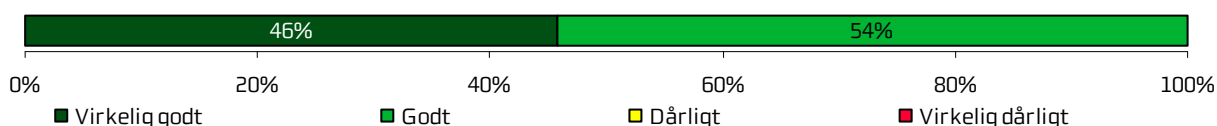
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=72)



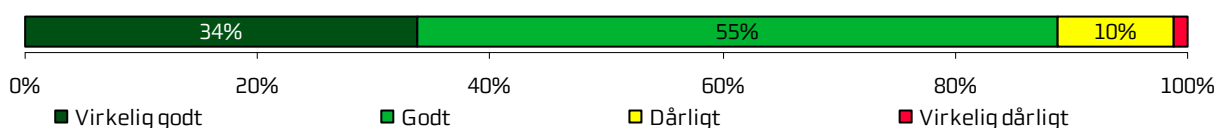
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=33)



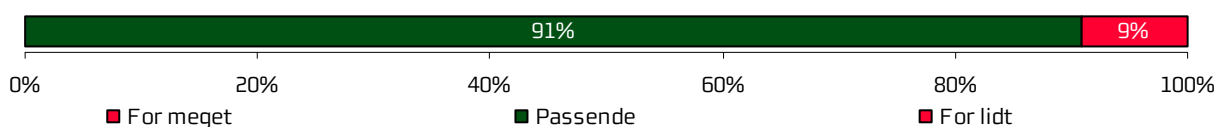
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=24)



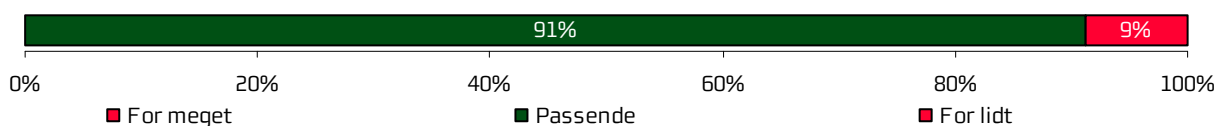
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=89)



Medinddragelse af patienter (n=98)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



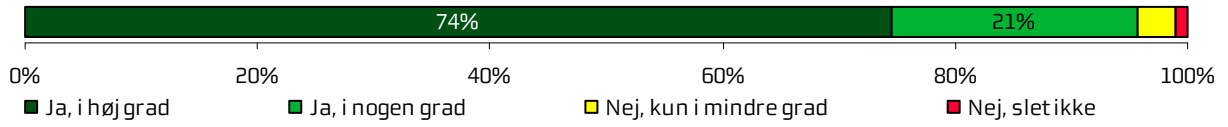
Personalet lyttede med interesse (n=95)



	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)	76 %	74 %	-	90 % *	76 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	76 %	77 %	-	96 % *	81 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	88 %	100 % *	99 % *	88 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	88 %	98 % *	91 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	88 %	100 % *	95 %	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	93 %	100 % *	100 % *	93 %	97 %

### *Personale (fortsat)*

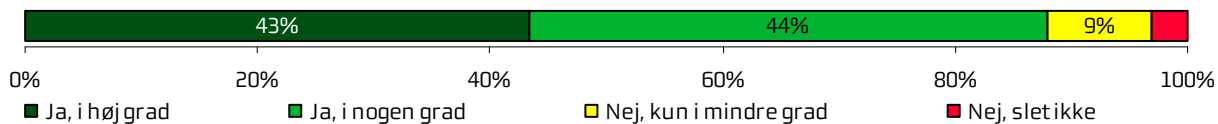
Personalet var gode til deres fag (n=94)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	88 %	100 % *	95 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

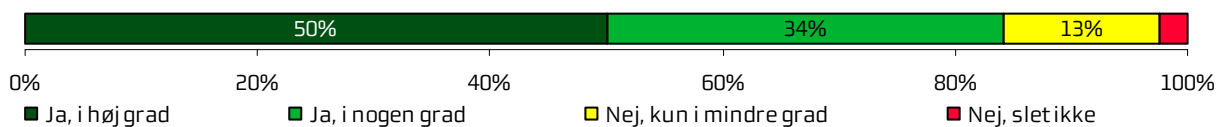
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=99)



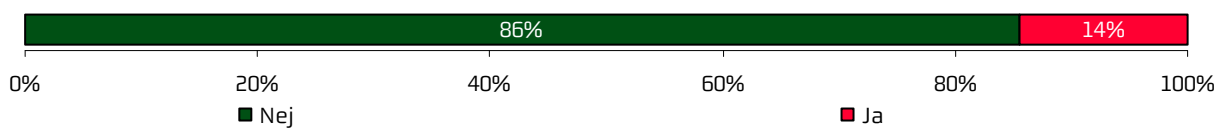
Behandlingen levede op til forventninger (n=97)



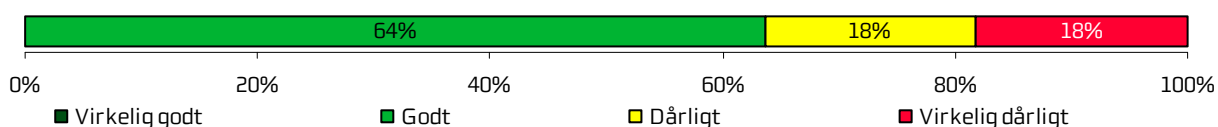
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=82)



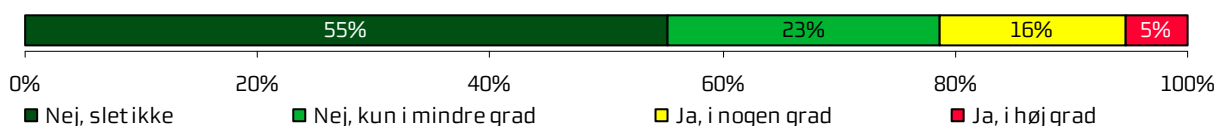
Fejl i forbindelse med besøg (n=97)



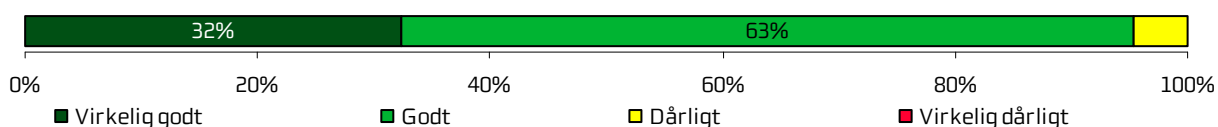
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=94)



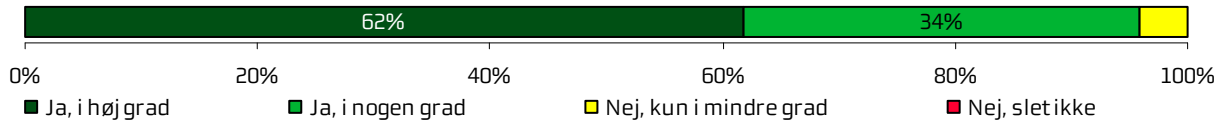
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=65)



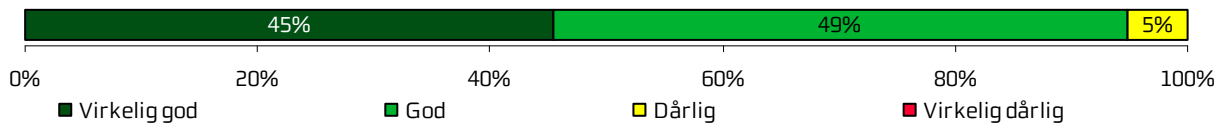
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	77 % *	75 %	97 % *	83 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	87 %	100 % *	98 % *	86 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	84 %	89 %	100 % *	99 % *	90 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	92 %	88 %	98 % *	85 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	57 %	100 % *	-	-	75 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79 %	76 %	83 %	92 % *	81 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	87 %	100 %	98 %	89 %	95 % *

## Information

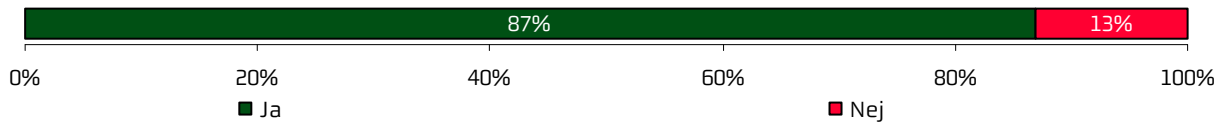
Personalet givet den information, du havde brug for (n=97)



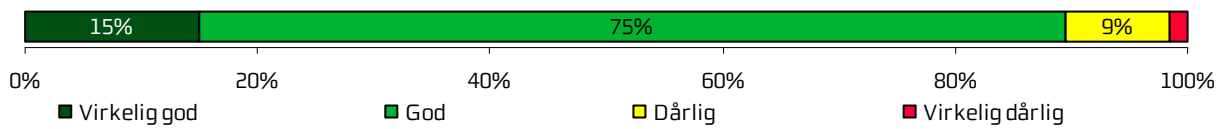
Vurdering af mundtlig information (n=97)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=76)



Vurdering af informationsmateriale (n=67)

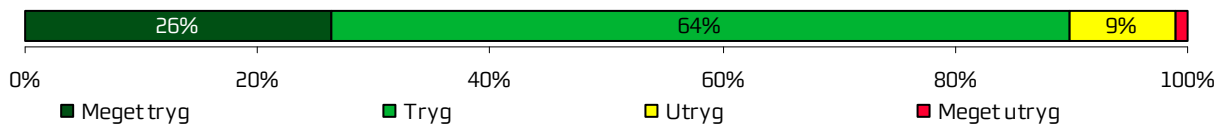




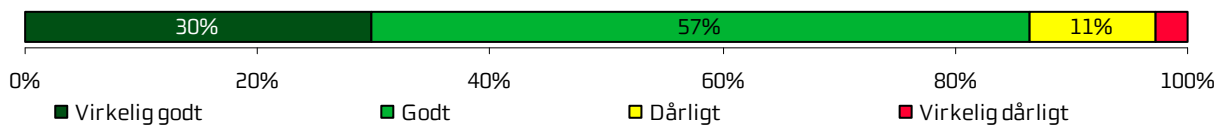
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	92 %	100 % *	99 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	95 %	88 %	100 % *	93 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	87 %	-	-	93 %	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	90 %	-	-	98 % *	88 %	95 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

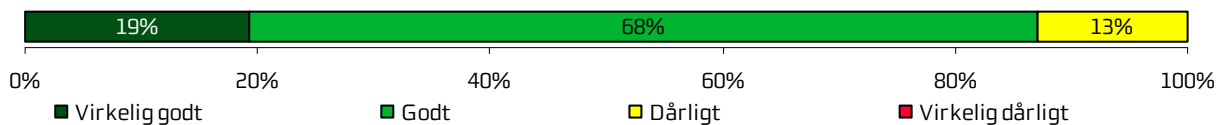
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=99)



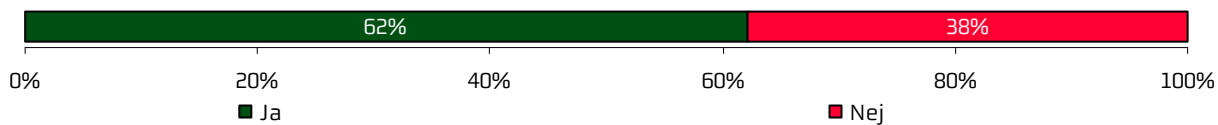
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



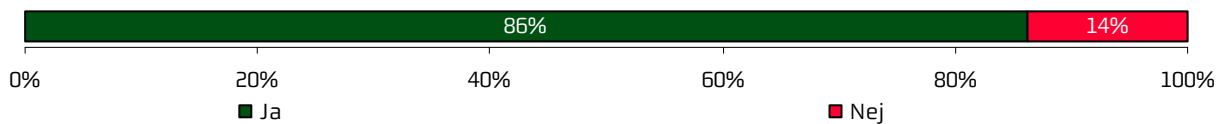
Orientering af praktiserende læge (n=31)



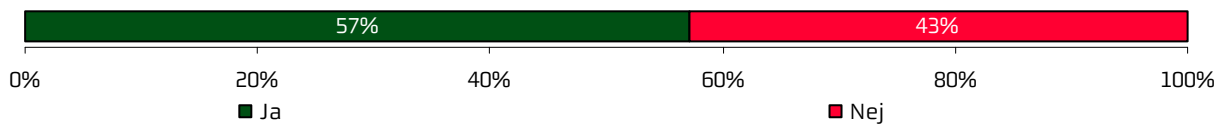
Information om kostens betydning for helbredet (n=29)



Information om motions betydning for helbredet (n=51)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=28)



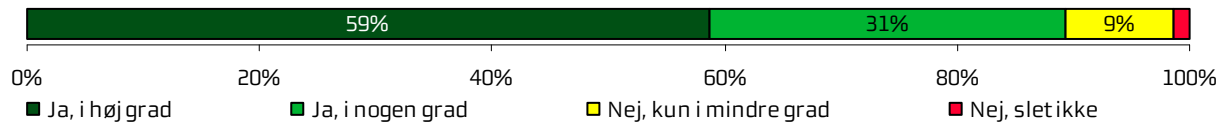
Information om rygningens betydning for helbredet (n=29)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	100 % *	98 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	92 %	100 % *	97 %	88 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	92 %	100 % *	97 %	74 %	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	81 % *	46 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	86 %	-	-	84 %	57 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	57 %	-	-	77 % *	47 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	66 %	-	-	87 % *	53 %	72 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=75)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	89 %	-	-	98 % *	92 %	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		3
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		9
Pleje		1
Relationer til personale		5
Ventetid		2

**AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Jeg synes, at jeg skulle vente for lang tid på min medicin. Der gik næsten fire timer. Det er træls, når det gør ondt, ligesom det gjorde ved mig.	Dårlig
3	Jeg ventede i over en halv time.	Dårlig
5	Venlig og smilende modtagelse.	God
6	Førsteklasses behandling.	Virkelig god
7	Den ene gang kom jeg til før min tid.	God
8	Smil og venlighed!	God
9	Personalet var ikke nærværende, men blot en ekspedition.	Dårlig
10	Venlig, imødekommende, udstråler sikkerhed.	God
11	Fordommene blev fejlet af bordet. Super hurtig og venlig betjening.	Virkelig god
15	Hurtig betjening.	Virkelig god
16	Der var virkelig lang ventetid.	Dårlig
19	Jeg havde forventet en læge og ikke [andet personale]. Vedkommende var meget flink.	God
24	Hurtigt møde og næsten ingen ventetid. Super.	Virkelig god
28	Nej, smilende og friskt personale. Super.	Virkelig god
33	Venlig og god modtagelse samt god information, når der var spørgsmål.	Virkelig god
36	NN er ikke i stand til selv at besvare. Derfor vil jeg, som hendes mand, forsøge. Var med på gangen, men ikke til alle undersøgelser i ambulatoriet.	God



## AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA






### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
2	Blev sendt hjem og ringet op dagen efter, at der var noget flækket, så han skulle have støvle på.	Godt
5	Fejl er måske ikke korrekt udtrykt. Men forundersøgelsen foregik hos en læge, der sagde, han skulle operere mig. Men jeg blev vist ind til en anden læge, der så opererede. Det undrede mig, og gjorde mig lidt forvirret.	Godt
10	Fejl i forløb omkring tidsforløb med hvornår [bandagering af fod] skulle tages af.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	At jeg blev sendt hjem med store smerter i to arme. Den [ene] havde brud og den [anden] også brud. Sendte mig hjem. Jeg kunne [ikke] noget, da det gjorde meget ONDT. Jeg var ved døgnvagten om morgenen.	Godt
14	Ingen. Eller kun nødtørftig tjek ved tre måneder. Slutundersøgelse. Røntgenfoto fra én dag efter operation blev anvendt, undersøgelse varede under syv minutter, ventetid ca. 45 minutter. Ingen lægekommentar på følgeskade.	Dårligt
16	En tid som åbenbart var rykket, uden jeg vidste det.	Virkelig dårligt
17	Jeg opdagede ingen fejl.	Uoplyst
21	Der blev taget billeder []. Min speciallæge fik først besked [flere uger senere]. Det var lang tid?	Uoplyst
23	Jeg skulle vente yderligere en måned med scanning, fordi der var sket en fejl. Altså blev jeg røntgenundersøgt to gang i stedet for. Så det udsatte hele forløbet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Der blev anvendt tidligere spørgeskema, som bare skulle underskrives med ny dato! Det gav stor forvirring på dagkirurgisk afdeling. De var ved at skrive mig op til gynækologisk operation i stedet for skulderoperation.	Godt
29	Der knækkede en tang i knæet under operation. Blev opereret [i foråret] og er langt fra rask. Ønsker, at jeg ikke blev opereret, da kunne jeg da passe mit job!	Godt
30	Da NN ankom til skadestuen, ventede vi [i lang tid], før vi blev kaldt ind. Han blev røntgenfoto-graferet, og vi ventede yderligere [noget tid], inden vi fik det svar, at der ikke var noget i vejen med hans fod, og at han måtte bruge den alt det, han ville. Dagen efter blev jeg ringet op, at han skulle komme ind til scanning. Vi ventede igen [i lang tid], og da han så var scannet, viste det sig, at der var et svært brud, og han måtte slet ikke støtte på foden i fire-otte uger. Virkelig for dårligt.	Virkelig dårligt
31	Vi fik udleveret en forkert dato til næste behandling. Dag og dato stemte ikke overens.	Godt
34	De sagde noget hver i sær, når jeg var der.	Dårligt

**AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg synes, det var dejligt, at personalet tog godt imod mig. Der var bare for lang ventetid, før de gav mig medicinen.	Godt
7	Der skal nok ikke kigges på ambulatoriet, men i stedet på akutmodtagelsen og deres personalekultur. [Desuden bør der være fokus] på indlagte patienter på de medicinske afdelinger, hvor det kniber med omsorg og information på Randers Hospital.	Godt
9	Vågnede efter operation og var opereret for noget, der overhovedet ikke havde været drøftet.	Dårligt
10	Alle søde og kompetente mennesker, men man skal læse operationsjournal, før man udtaler sig. Det gælder læger som sygeplejersker!	Godt
14	Efter tre måneder BØR man tjekke (røntgen), om []protese stadig sidder korrekt!	Dårligt
17	Nej.	Godt
22	Jeg føler mig godt behandlet.	Godt
24	Det har fungeret meget fint.	Virkelig godt
26	Jeg skulle selv bede om at [blive] røntgenfotograferet ([jeg] var kun blevet scannet).	Uoplyst
29	Indgivet klage til patientforsikringen.	Godt
37	Fik en tidlig tid og skulle så vente halvanden time på en ergoterapeut.	Godt

**AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Jeg fik ikke tilstrækkeligt informationsmateriale. Jeg fik det at vide mundtligt. Men jeg vidste heldigvis, hvordan man får fuld narkose.	Godt
 4	Mangelfuld ang. hvor meget jeg måtte bevæge finger/hånd efter operation.	Godt
 13	Jeg måtte selv undersøge, om jeg kunne få en hjemmehjælper, da jeg var alene om dagen. Fik hjælp til pleje og wc, da jeg ikke kunne det selv.	Uoplyst
 17	Nej.	Godt
 22	Der har været en god kommunikation.	Godt

## AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA







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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
 10	En læge NN flytter sygehus. Her skal ske en ordentlig overlevering! Men det samlede indtryk er godt.	Godt
 29	Synes, det trækker i langdrag, når man tænker på det danske sygedagpengesystem. Blev opereret i [foråret], kontakter læge [to måneder senere] angående stadige smerter og svar først til MR-scanning [sent i efteråret]. Undersøgelse i ambulatoriet [i vinter]. Synes, det trækker i langdrag.	Godt

## AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBO Ortopædkirurgisk ambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at det var dejligt, at personalet lyttede til, hvad jeg havde at sige, selvom det handlede om [andre aktiviteter] og ikke min arm, som var brækket. [Relationer til personale]	Godt
5	Dejligt, at der var vand og saft til rådighed. [Fysiske rammer]	Godt
6	[ ] Jeg vil gerne sige, at jeg tænker, at behandlingen jeg modtog fra alle, var første klasse. Alle var meget hjælpsomme. De svarede mig, [så det var til at forstå]. Tak til jer alle. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Personalet var venlige, imødekommende og lyttende. Et kram fra en sød sygeplejerske til afsked varmede meget! Mit fysiske problem var lille, men min sjælesorg stor. Hun gav sig tid til at lytte. [Relationer til personale]	Godt
10	Få patienten ind. Koncentrere sig om patienten. Dvs. når sygeplejersken har været der, skal lægen komme lige efter, ikke om 20 minutter. Det er ikke effektivitet, hverken for patienten eller ambulatoriet! [Ventetid]	Godt
12	Der kunne indrettes bedre venteværelser. Manglede en automat med varme/kolde drikke, udover den fri saft/vand, der var stillet frem. [Fysiske rammer]	Godt
13	De kunne sørge for, at jeg fik hjælp, da jeg havde to arme i gips [ ]. Jeg havde det meget træls med at bede min mand om at tørre mig efter et [toiletbesøg]. Jeg spurgte, om jeg kunne få hjælp, men de vidste ikke noget.	Uoplyst
14	Slutkontrol ved/efter tre måneder BØR forberedes/udvides med røntgen og sammenligning af ÉN dag efter og tre måneder efter. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
16	Synes ikke, at der blev gjort noget ved mit knæ! [Kvalitet i behandling]	Dårligt
17	Jeg synes, at de gjorde deres pligt. Har ikke erfaring fra andre steder.	Godt
18	De var hurtige til at få mig til at få mig ned at ligge, da jeg blev dårlig, men kunne godt bruge lidt afskærmning til sidepatienten ved stålbordene. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
20	Selvom det var fredag, var modtagelsen på Skadestuen meget venlig og kompetent, og det resulterede i indlæggelse og mindre operation dagen efter. Ved de senere besøg i ambulatoriet var sygeplejersker og læger absolut dygtige og forstod, at de behandlede "en ældre dame". Tak til jer alle. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	Personalet, som jeg havde med at gøre, var rigtig søde og hjælpsomme, inklusiv lægen. Alt i alt en god "oplevelse". [Relationer til personale]	Godt
24	Har kun rosede ord at sige om mine oplevelser på ambulatoriet.	Virkelig godt
25	Man bliver modtaget med respekt! God hensyntagen til den sygdom, man har. God og positiv udvikling på dette område. [Relationer til personale]	Godt
27	Hjælpsomme, forstående, søde og venlige.	Virkelig godt

- [Relationer til personale]
-  29 Læger og sygeplejersker virker meget kompetente, men de har nok rigeligt at se til. Virker som om de ikke ved, hvad de skal stille op med mit knæ. Godt  
[Kvalitet i behandling, Pleje]
-  30 []. Jeg har kun haft dårlige oplevelser på skadestuen i Randers. NN blev sendt hjem, men det viste sig, at han havde et svært brud på foden. Ligeledes kom min datter til skade [], og skadestuen ville sende hende hjem med den begrundelse, at hun bare havde en fibersprængning. Heldigvis insisterede jeg på et røntgenbillede, og det viste sig, at hun havde revet sin muskel og en knogle af sit bækken og er blevet sat sammen med skruer. Skadestuen burde skamme sig. Godt  
[Kvalitet i behandling]
-  31 Vi ventede både i venteværelset og inde på ambulatoriet, og selve behandlingen var ikke langvarig. Dårligt  
[Ventetid]
-  32 Jeg er fuldt ud tilfreds med behandlingsforløbet, både før, under og efter, og et stort tak til læge NN for en veludført behandling. Virkelig godt  
[Kvalitet i behandling]
-  35 Har inden for de sidste [par] år været kunde på Regionshospitalet Randers flere gange, og hver gang følt mig godt og kompetent behandlet. Tak. Godt  
[Kvalitet i behandling]
-  37 Bedre til at lave tider, der passer med ergoterapien. Godt



