

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade
Ortopædkirurgisk Afdeling E
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	96
Besvarelser fra afsnittets patienter:	52
Afsnittets svarprocent:	54%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

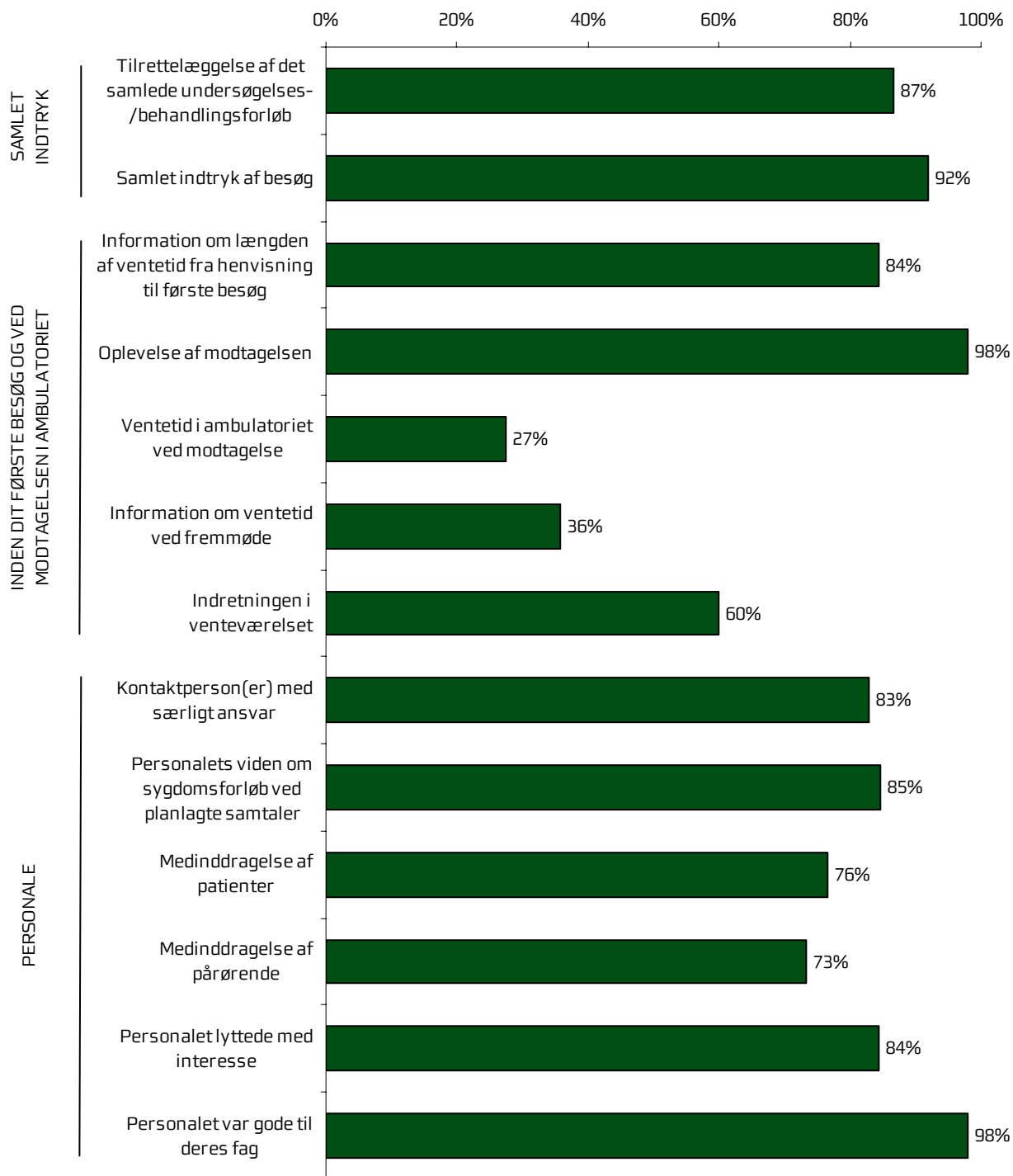
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

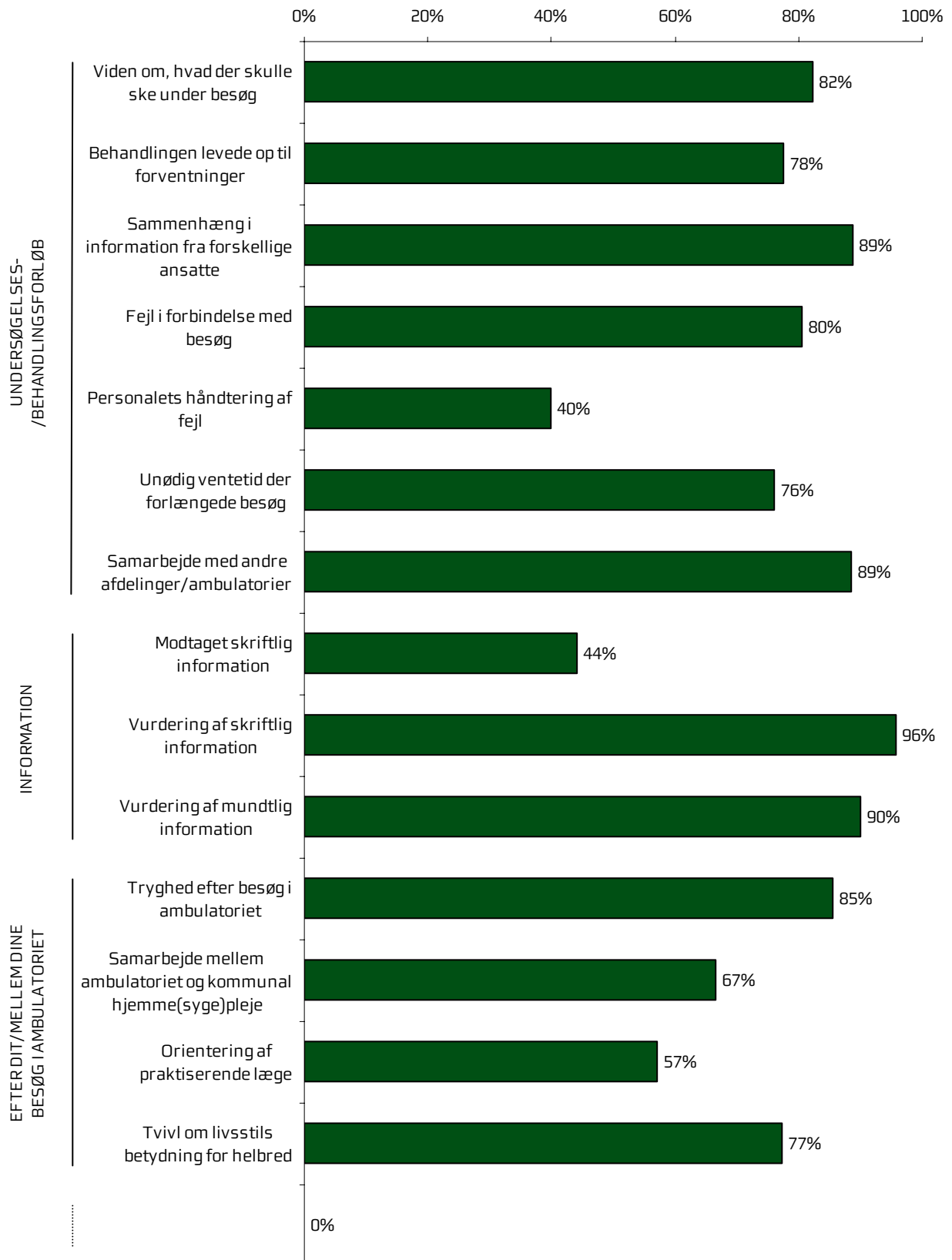
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

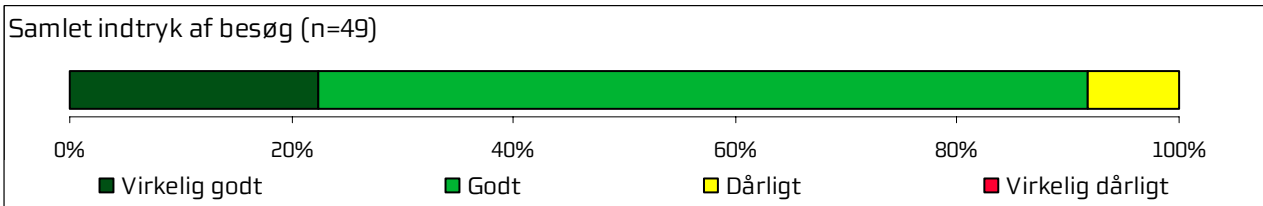
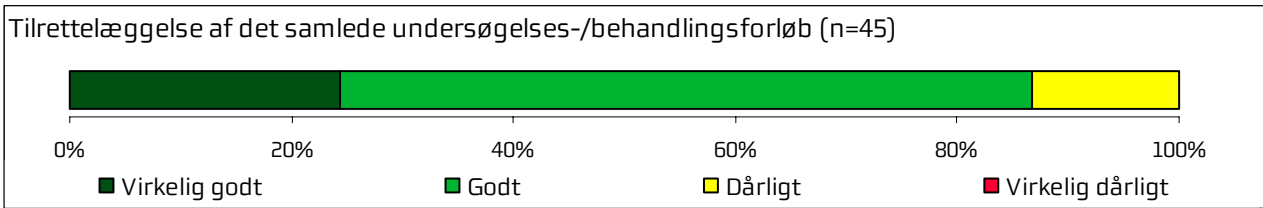
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

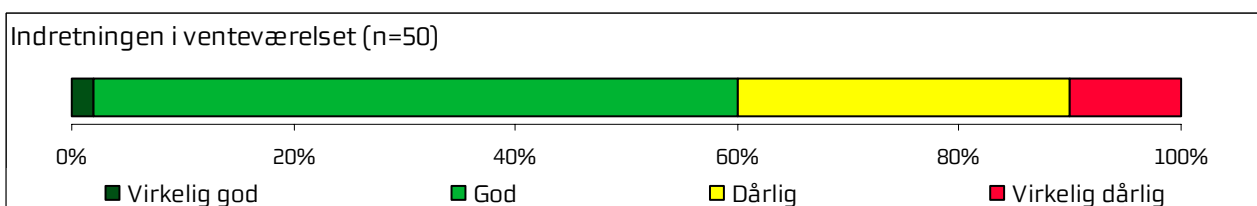
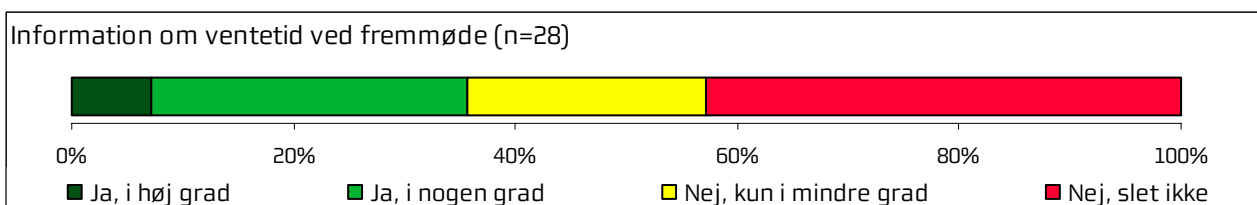
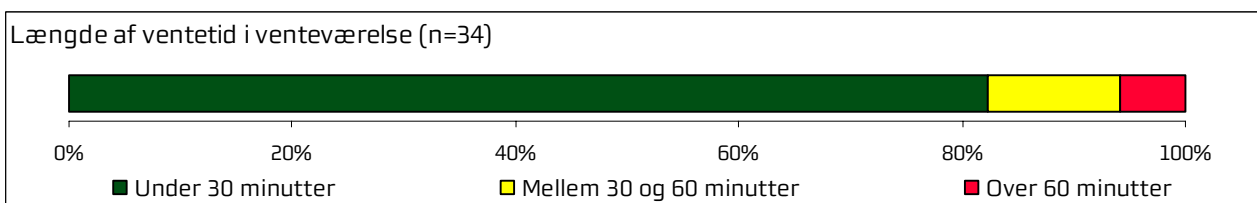
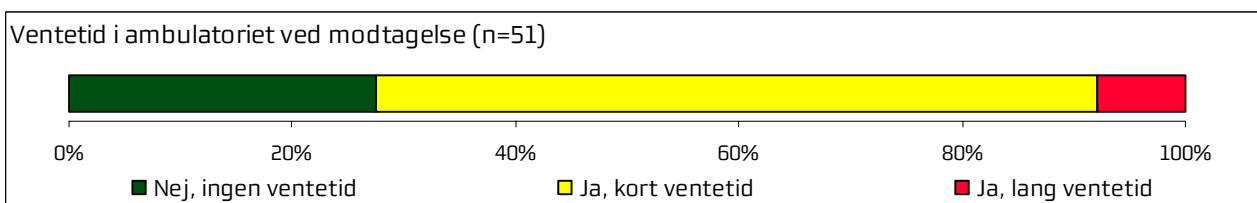
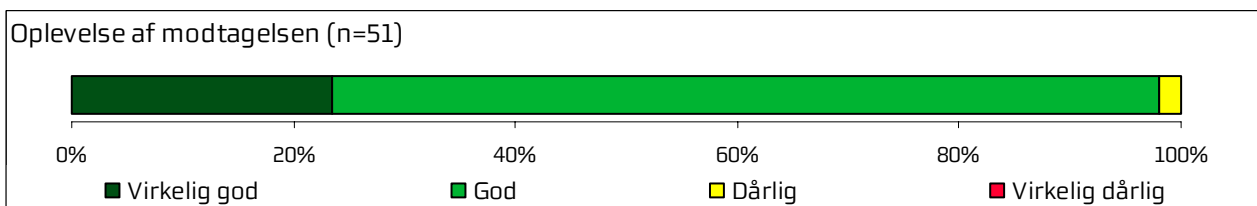
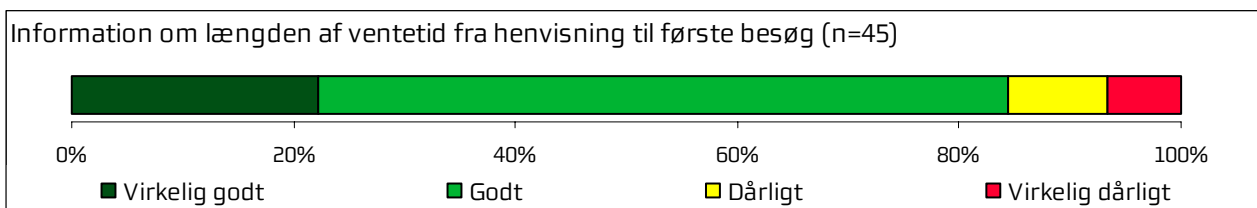
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

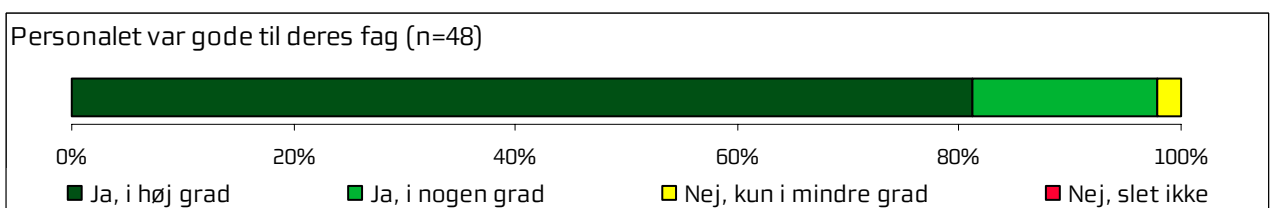
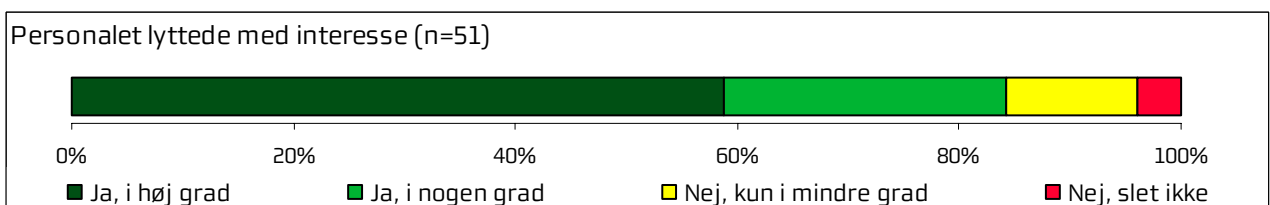
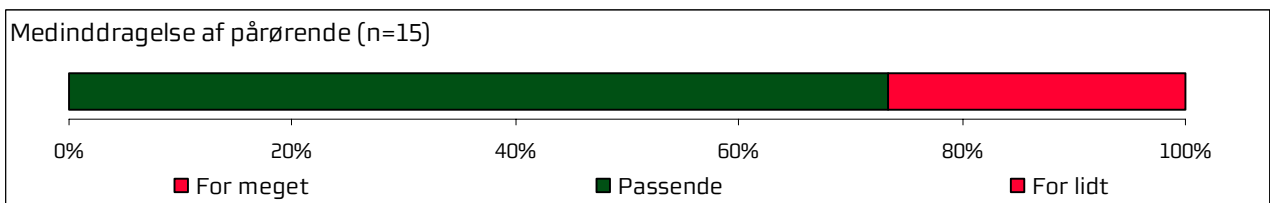
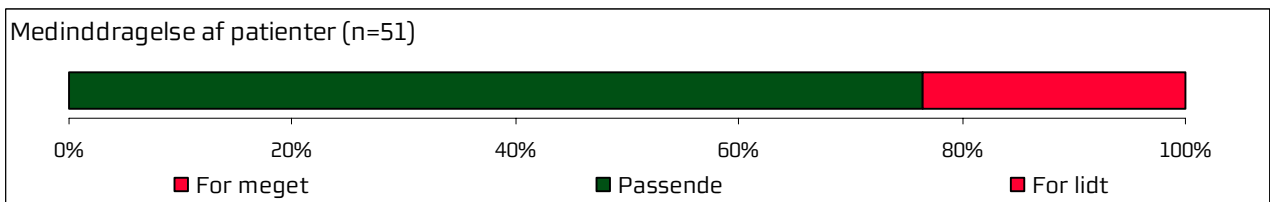
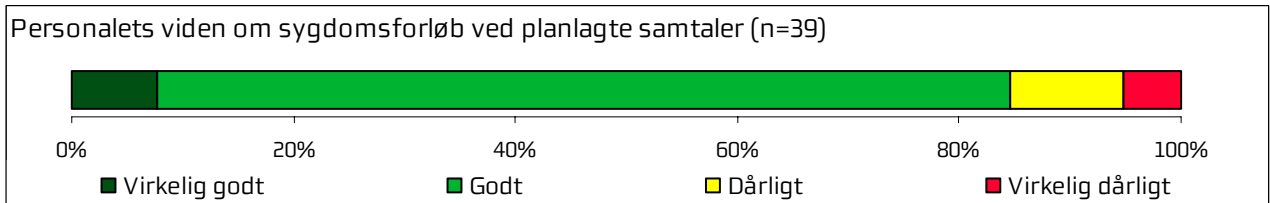
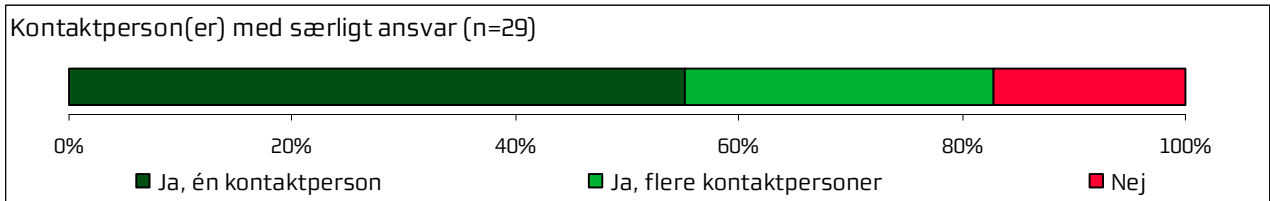
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	87%	-	-	100%*	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	88%	95%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



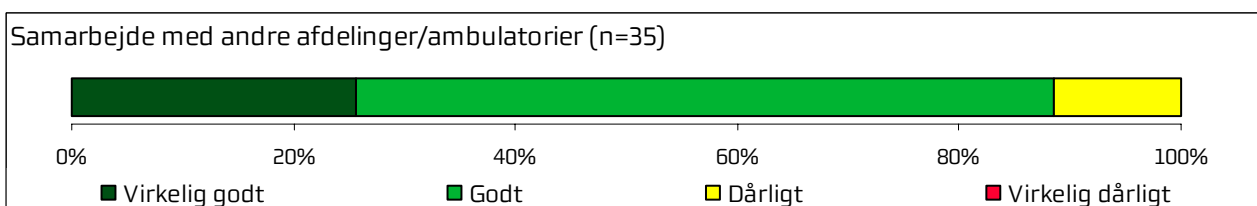
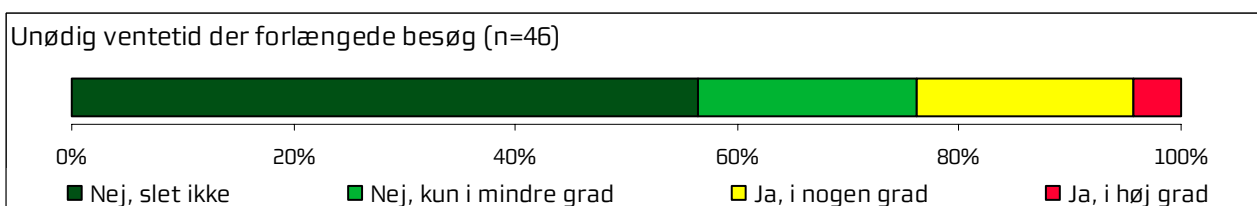
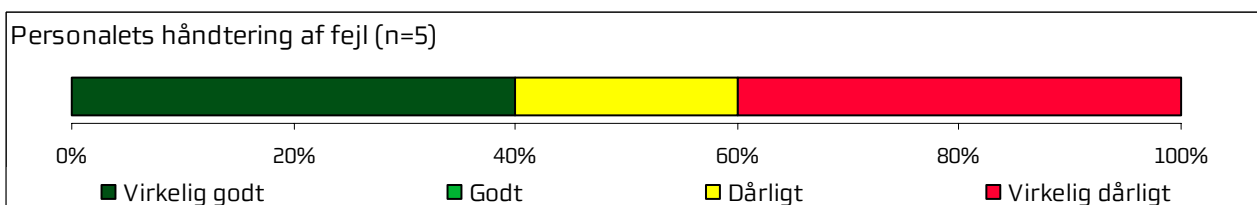
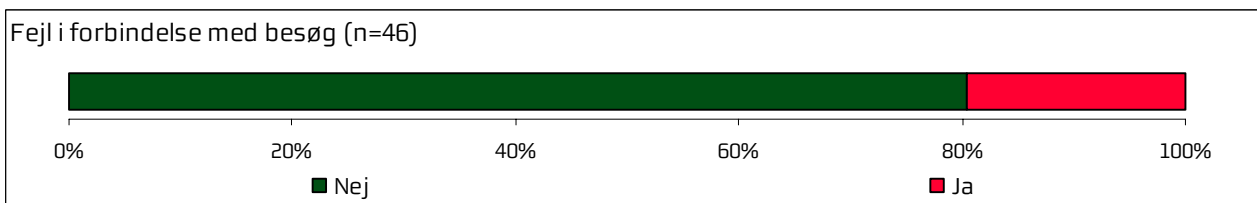
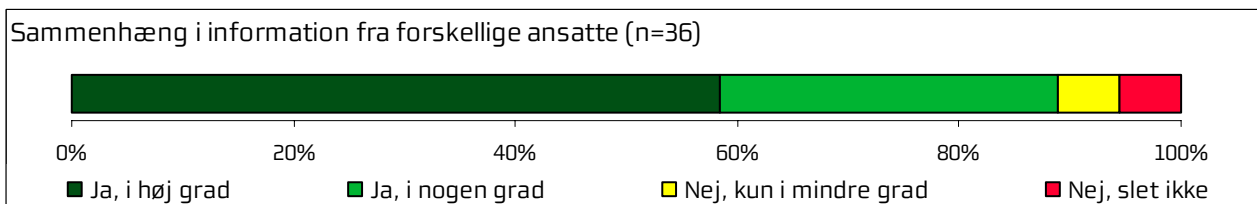
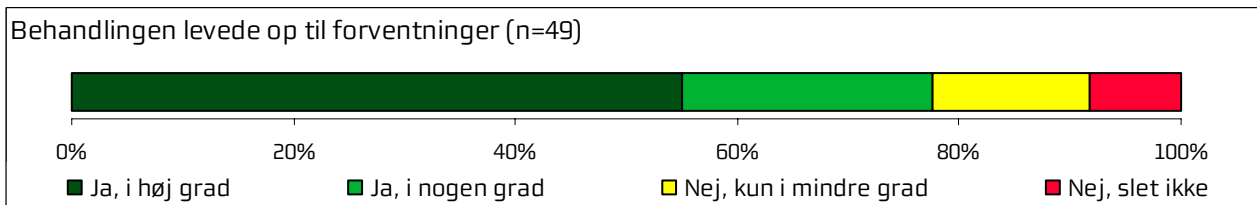
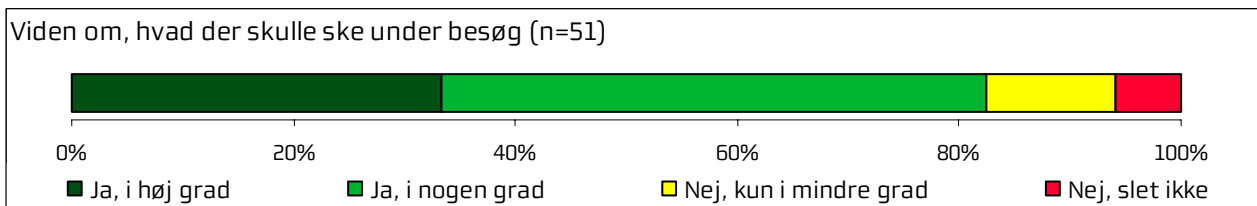
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	96%*	76%	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	27%	-	-	50%*	10%*	24%
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?	36%	-	-	69%*	19%	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	60%	-	-	89%*	48%	71%

4.3 Personale



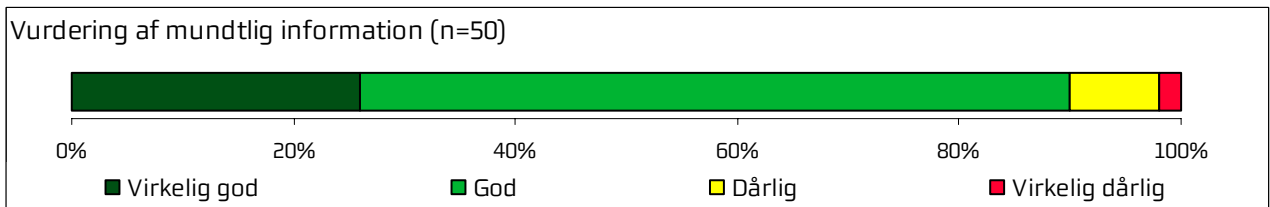
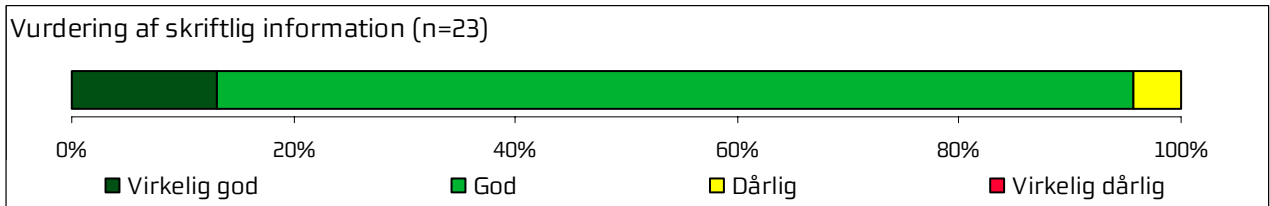
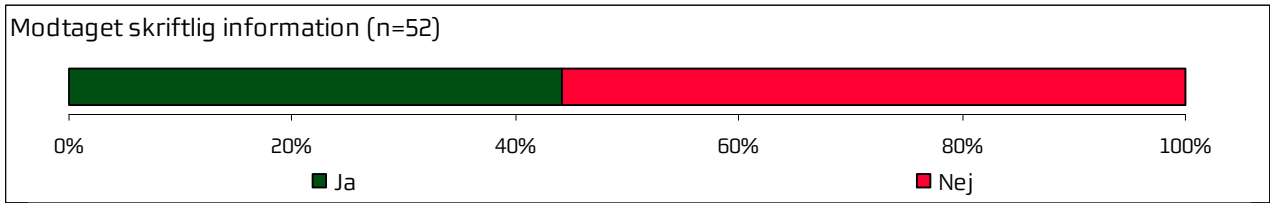
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	96%	54%*	74%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85%	-	-	100%*	78%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	76%	-	-	99%*	83%	91%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	73%	-	-	100%*	72%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	84%	-	-	100%*	86%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	91%	97%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



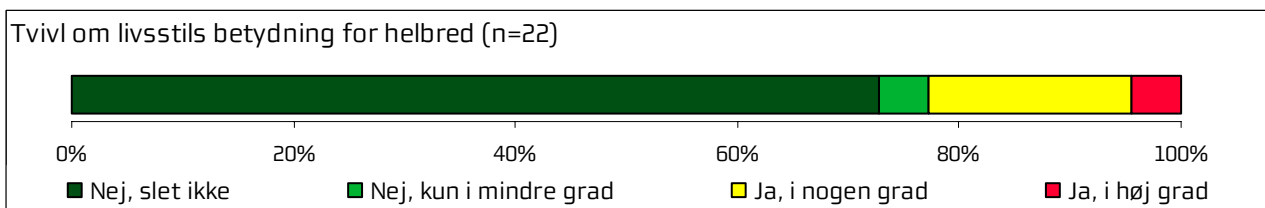
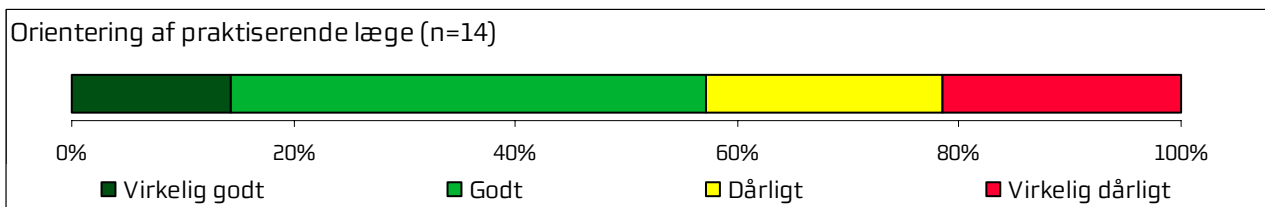
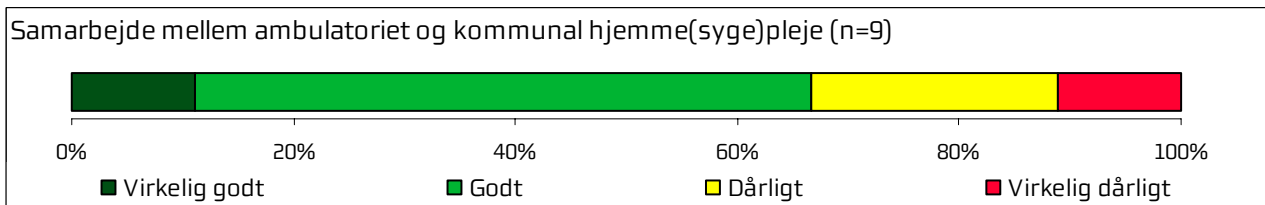
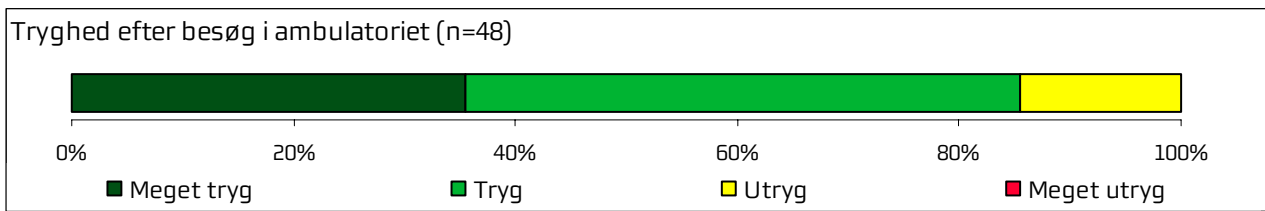
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	96%*	72%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	78%	-	-	100%*	81%	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89%	-	-	98%	82%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	80%	-	-	95%*	73%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40%	-	-	100%	31%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	76%	-	-	96%*	67%	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	100%*	77%	88%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	44%	-	-	80%*	37%	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	87%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

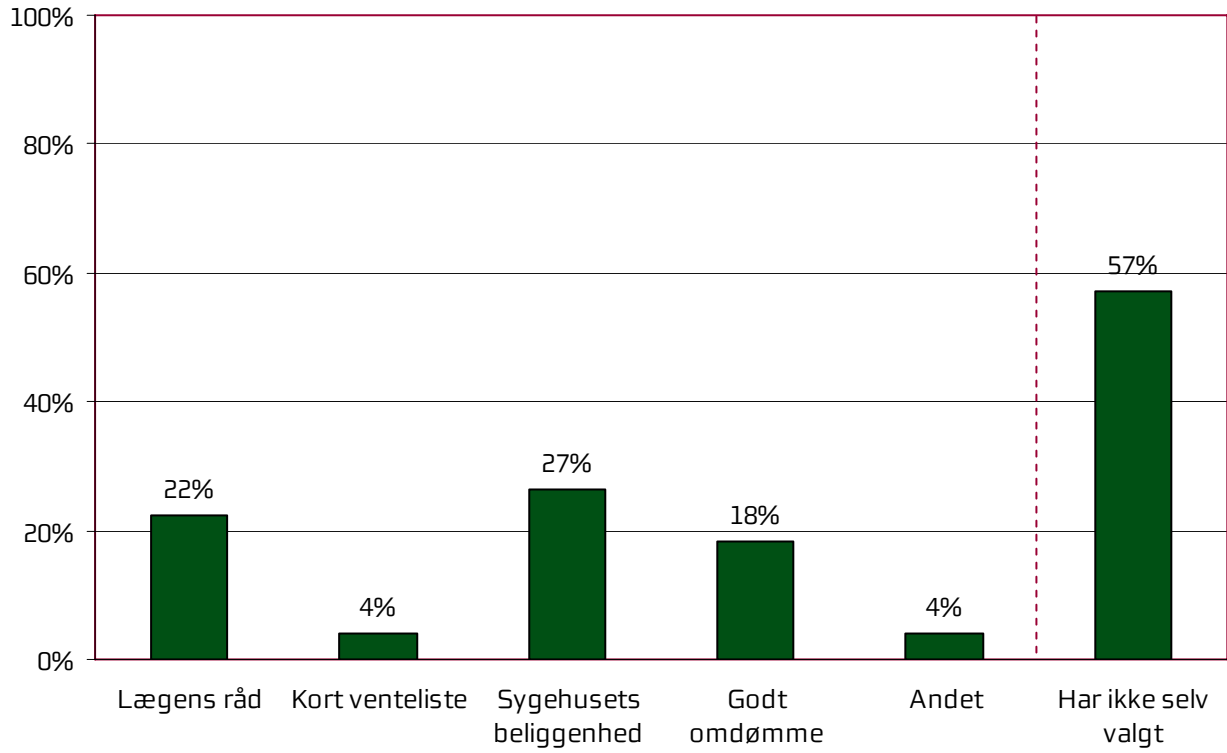


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	99%*	82%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	67%	-	-	100%	72%	89%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	57%	-	-	100%*	57%	82%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	91%	61%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.









Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Dygtige, åbne og venlige ansatte, der skabte en tryk ramme om min behandling. For dårlig information om ventetid.	Godt
2	Øve sig i at inddrage og forklare, hvorfor man får en pågældende behandling. Tale til patienterne som voksne mennesker - ikke tale ned til.	Intet svar
3	At kunne blive på hospitalet til hjemmesygeplejen og hjemmehjælp var orienteret, var godt.	Godt
4	Mere koordinering. Vigtigt med én kontaktperson. Svære/kryptiske beskeder skal forberedes.	Godt
5	Generelt et rigtig positivt forløb med løbende informationer om videre forløb. Yderst professionelt og tilfredsstillende. Jeg havde nok ikke forventet gips op over albuen, men var informeret om tids-horisont m.v.	Virkelig godt
6	Jeg har endnu ikke modtaget besked om, hvornår videre behandling skal foregå (har p.t. ventet omkring tre måneder).	Godt
7	Være mere imødekomende og ikke bare se på en som endnu en journal, man skal færdiggøre og tage videre til den næste, og at man tager tid og lytter på patienten og tager patientens bekymringer alvorligt osv.	Dårligt
9	Det virkede som om, at lægen allerede havde bestemt, hvad der videre skulle ske, derfor undrer det mig, at jeg skulle vente to måneder på en samtale og så fire måneder på en operation, når det virkede som om, at det kunne være blevet gjort på den halve tid.	Godt
10	Det kunne jo være rart med et kortere forløb alt i alt. Jeg startede om vinteren og kan først få operation om sommeren. Ellers har jeg kun mødt venlige stemmer i telefonen.	Godt
13	Jeg fik en virkelig god, venlig, informativ og kompetent behandling af læge NN og sygeplejersken. Hurtig og effektiv behandling. Samtaler, hvor der blev vist interesse og lydhørhed. Tak for det!	Virkelig godt
15	Bedre information om hjemmehjælp efter operation. Tage det seriøst, når man fortæller om sin mistanke om, at lidelsen er ved at blive kronisk. Sætte sig bedre ind i den enkelte patient inden samtale. Da jeg skulle til undersøgelse efter operationen og samtidig have fjernet sting, der kiggede lægen ikke engang på hånden? Jeg vil da formode, at det var hele meningen med besøget. Jeg skulle selv prøve at trække svar ud af ham, angående hvad der er normalt og hvad ikke, hvad jeg kan gøre og hvornår, og jeg fik ikke nogle svar, jeg kunne bruge til noget. Der herskede i det hele taget en ligegyldig stemning.	Dårligt
18	Læger være mere lyttende, samt give patienten samme information om sygdom samt prognosen fremadrettet. Det virker også som om man skal ud af døren, før man er kommet ind ad den.	Dårligt





- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 21 Alt i alt syntes jeg, det foreløbige forløb er udmærket, dog skulle jeg efter første samtale have en scanning, og da der er ventetid på en sådan, måtte jeg have en ny tid. Dette er selvfølgelig i orden, da jeg ikke fejler noget livstruende, men når jeg nu alligevel var kørt den lange vej til Århus, kunne det have været ok, hvis man havde forsøgt at presse mig ind og få en scanning. | Godt |
| ✎ | 22 Det virkede som om, der var et godt samarbejde mellem ambulatoriet og ergoterapien, som jeg har kommet i gennem længere tid. | Godt |
| ✎ | 23 Måske lidt mere information om scanning (skriftlig). | Godt |
| ✎ | 24 Lidt mere tid til snak om konsekvens og sygdommens helingstid osv. | Godt |
| ✎ | 25 Nej, meget tilfreds. Kun ros til personalet. | Virkelig godt |

Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Blev henvist fra egen læge til modtagelsen/røntgenundersøgelse på sygehuset en middag. Den modtagende læge rådførte sig straks med en kirurg NN. Denne kom efter kort samtale pr. telefon selv over på modtagelsen for at se skaden. Jeg fik god information om skadens omfang og blev tilbudt operation allerede nogle dage senere. Begge læger fremstod kompetente og informerede på en god måde. Dog fik jeg ikke den rette information om forventet rekreationstid. Blev modtaget venligt i ambulatoriet på operationsdagen. Der var åbenbart lidt forvirring omkring hvilken læge, der skulle operere. Dagens forløb blev ikke skitseret tydeligt nok. Det blev der dog taget hånd om af en venlig og forstående sygeplejerske. Fik senere på dagen god information af den læge, der skulle operere. Var kaldt ind om morgenen, men blev først opereret over middag. Indretningen af venteværelset er sådan set ok - men der er alt for lidt plads.	Godt
	5 Meget venlige og informerende personaler.	Virkelig godt
	7 Flere blade, flere stole.	Dårligt
	8 Da jeg afleverede henvisningen til dagkirurgisk afsnit fra læge på andet kirurgisk afsnit, blev jeg bedt om at vente på en samtale med en læge NN. Efter en times ventetid blev sekretæren og jeg enige om at droppe samtalen, da der tilsyneladende alligevel ikke var tid. Den time, synes jeg, var spildt. Ellers var alt ok, blot kunne venterum være mere inspirerende - men igen et spørgsmål om prioritering og i princippet ikke vigtigt for mig.	Virkelig godt
	9 Intet venteværelse.	Godt
	12 De var flinke.	Godt
	17 Ventetiden fra at jeg blev henvist fra egen læge til første besøg i ambulatoriet var under 1 uge, det var flot.	Virkelig godt
	22 Venteområdet var ikke ret stort, og det var godt besøgt.	Godt

Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade


Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Glemte at henvise til røntgen.	Intet svar
	14	De havde overhovedet ikke styr på sygdomsforløbet, da det var en infektion, jeg havde, men var indlagt på en ortopædkirurgisk afdeling.	Godt
	15	Jeg havde taget kontakt til ambulatoriet for mulig fremskyndelse af undersøgelse, da jeg frygtede at få varige mén af den lange ventetid, hvilket de imødekom, men ved samtalen blev dette afvist, og jeg blev sendt hjem med en brochure om min lidelse. Men det endte dog med, at jeg nu alligevel har fået varige mén, og lidelsen er muligvis blevet kronisk, grundet det lange sygdomsforløb.	Dårligt
	18	Forskellig information.	Dårligt

Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade







Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det er frustrerende at have kontakt til tre-fire læger med den samme skade. Skal starte forfra med at forklare, svare på spørgsmål hver gang. Informationskvaliteten var meget forskellig fra person til person.	Intet svar
3	Det var træls at blive lagt i seng fra morgenen af og så få at vide over middag, at jeg først kunne opereres næste dag.	Godt
4	Havde som udgangspunkt en fast kontaktperson - lægen, der opererede - men i praksis var det svært at gennemføre. Måtte med god hjælp fra den erfarne og fleksible sekretær insistere på ved mine tjek på ambulatoriet at blive undersøgt af denne læge, der kendte forløbet. Dette forløb var fint. Lægen var indfølelse, lyttende og god til at informere, og han var forberedt på samtalen. Havde ved én lejlighed en meget ubehagelig oplevelse med en "fremmed" læge: han hilste ikke på mig, stående bag skrivebordet med opmærksomheden rettet mod min journal, som han tilsyneladende så for første gang, gav han mig en meget kryptisk besked, som gjorde mig meget urolig. Denne uro blev først taget fra mig over en måned senere.	Godt
7	Kunne godt tænke mig, at lægerne havde alt information, de skulle bruge på deres computer, så man ikke fik forskellige versioner af, hvad der evt. er godt eller mindre godt for ens skade/behandling fra forskellige læger, og desuden var alt ens data gemt, så man ikke selv efter et år skulle gentage sig igen, og at man ikke fik forskellige historier om, hvad man kunne fejle hver gang.	Dårligt
8	Der var tale om en mindre operation efter en tidligere operation, planlagt/forudset. Alt gik glat og til min tilfredshed.	Virkelig godt
9	Lægen virkede ikke interesseret i de oplysninger, som jeg gav ham.	Godt
12	ALT FOR LANG ventetid til en operation.	Godt
13	Forløbet fungerede upåklageligt og nænsomt.	Virkelig godt
16	Vi var helt alene på stuen efter operation af vores søn, dette var meget utrygt. Vi fik kun meget lidt info om forløbet efter operation.	Intet svar
19	Det ville have været godt at vide, hvor lang tid undersøgelsen forventedes at vare. Jeg kom fra et stykke væk og var til undersøgelse i mindre end fem min.	Godt
20	Det var meget positivt, at vi blev sendt til ergoterapeuten samme dag og fik lavet en håndskinne. Positivt, at der ikke var ventetid.	Virkelig godt
22	Var PLAGET af mange føleforstyrrelser i hånden, og syntes ikke det blev taget alvorligt. Kun at de forklarede, hvorfor jeg nok havde dem, og at de formentlig ville forsvinde om ?? tid. Ellers kunne der opereres for det!	Godt

-  24 For lang ventetid. Der er ventetid på alle undersøgelser og tider, så mit forløb er snart over et par år nu i alt. Noget af tiden er dog foregået i Region Nord, da jeg i mellemtiden er flyttet. Godt

Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Var ved én lejlighed meget utryk efter et besøg - ellers ok. Det virker som om, den "faste" ambulatorielæge har et godt samarbejde med ergoterapien.	Godt
	5	Henvist videre til genoptræning i ergoterapeutisk afdeling, hvor behandling stadig opretholdes.	Virkelig godt
	7	Man får ikke nok information omkring den skade, man nu har, man får kun en enten eller version, og det jo ret forvirrende.	Dårligt
	11	Der er ikke noget opfølgning efter en operation. Hvorfor ikke? Ingen genoptræning, intet check (efterfølgende), ingen vejledning til forløbet efter operationen.	Virkelig godt
	17	Lægen var villig til at forsøge at helbrede mit problem.	Virkelig godt
	20	Positivt at vi allerede efter første undersøgelse fik tilsendt en indkaldelse til næste undersøgelse, som ligger ½ år ude i fremtiden.	Virkelig godt

