

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade
Ortopædkirurgisk Afdeling E
Århus Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	119
Besvarelser fra afsnittets patienter:	70
Afsnittets svarprocent:	59%

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 test 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 eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

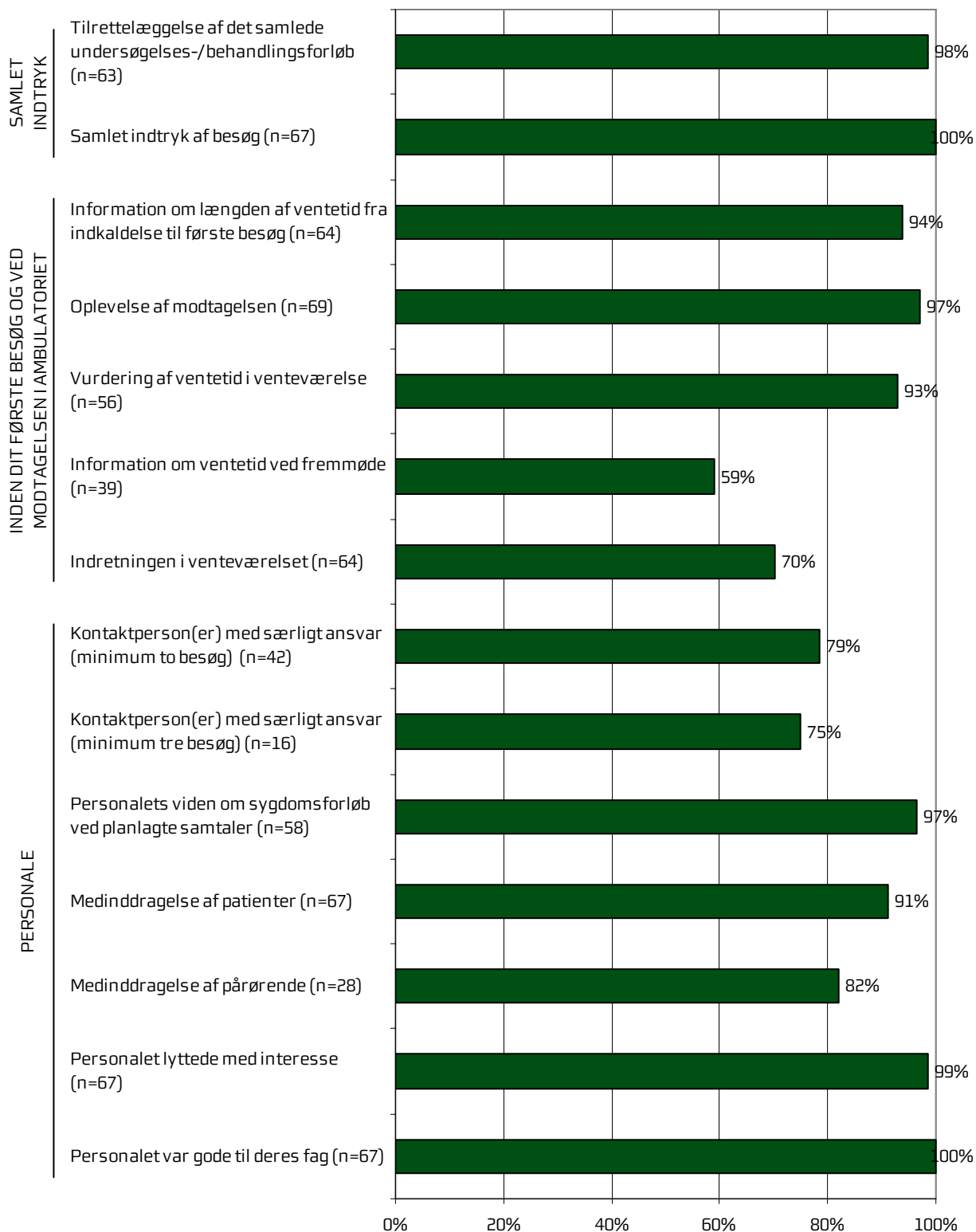
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

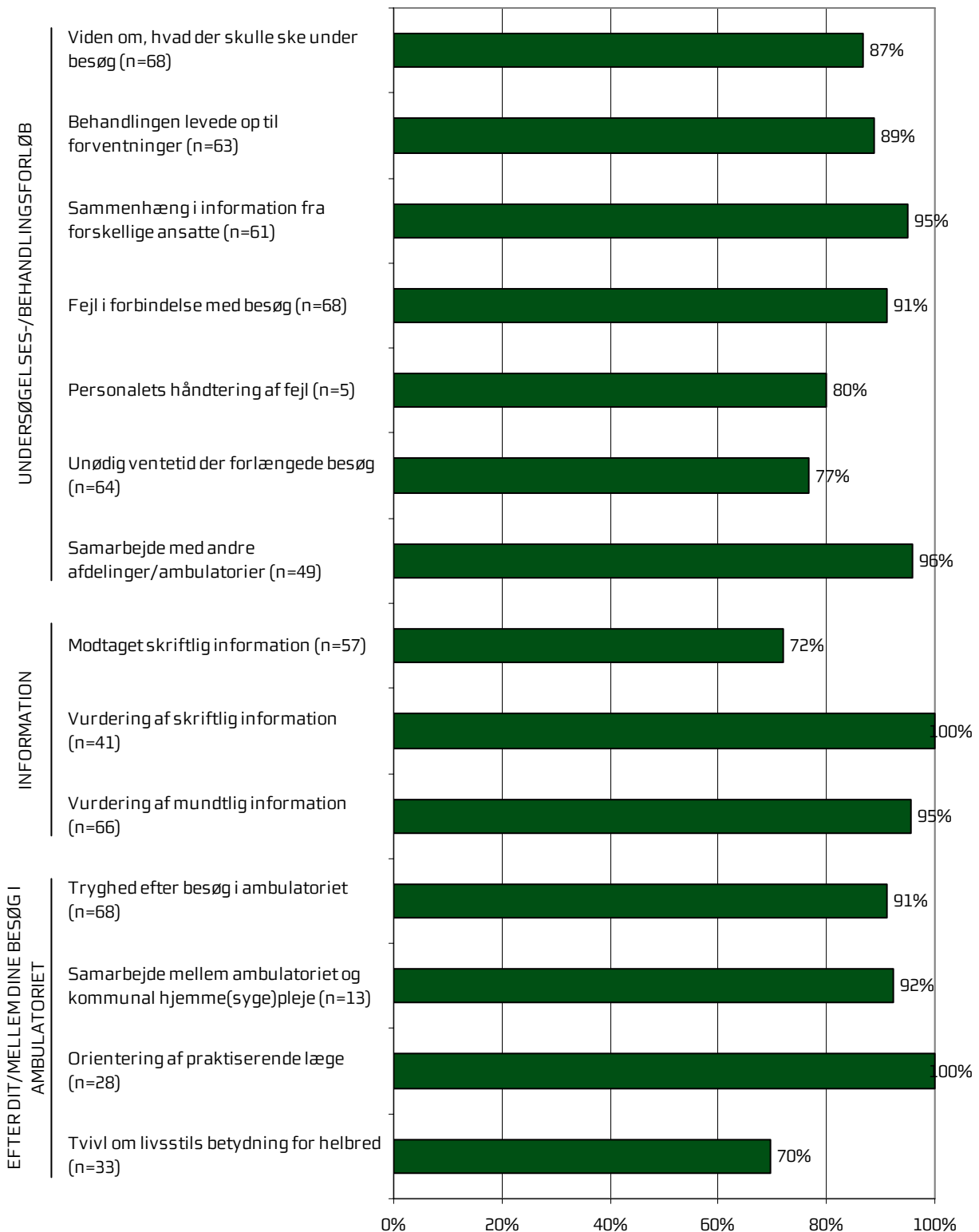
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade

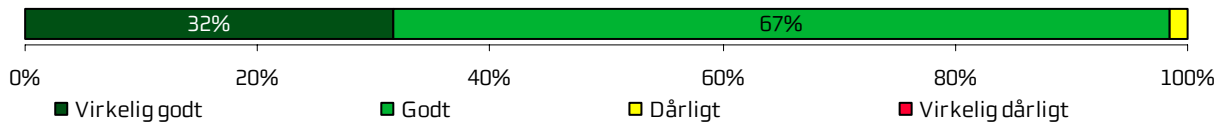
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

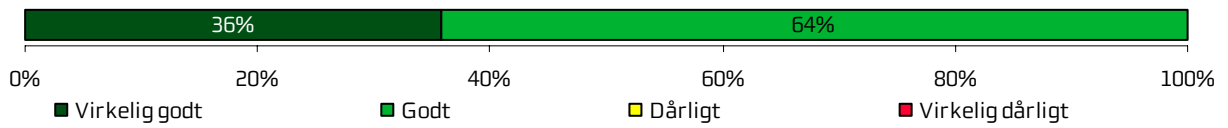
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=63)



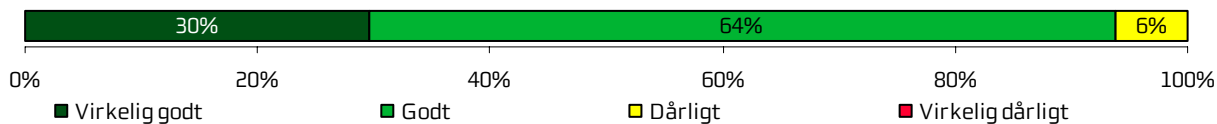
Samlet indtryk af besøg (n=67)



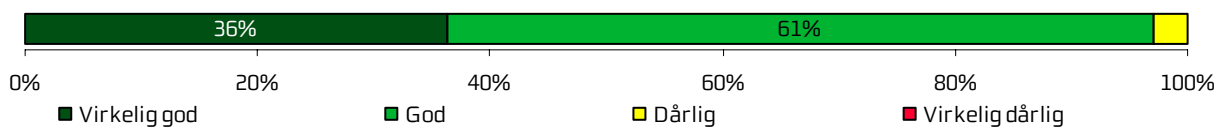
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	87 % *	100 %	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	92 % *	100 %	84 % *	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

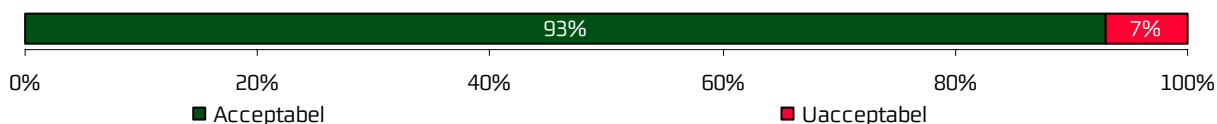
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=64)



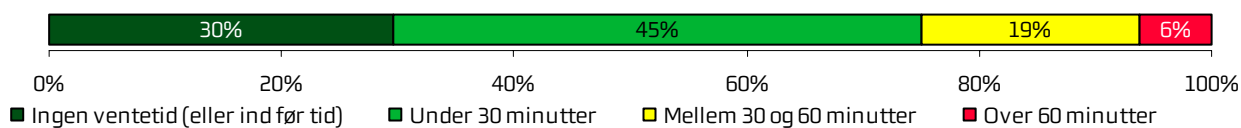
Oplevelse af modtagelsen (n=69)



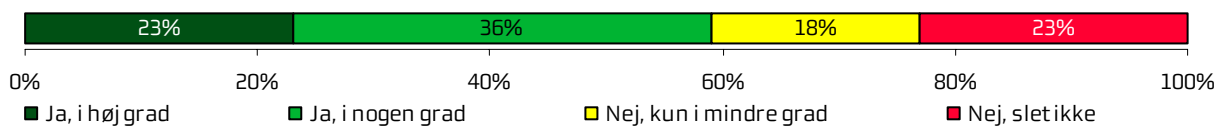
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=56)



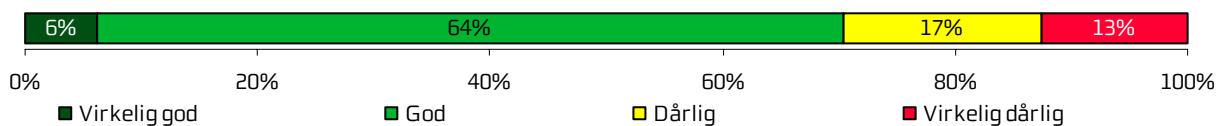
Længde af ventetid i venteværelse (n=64)



Information om ventetid ved fremmøde (n=39)



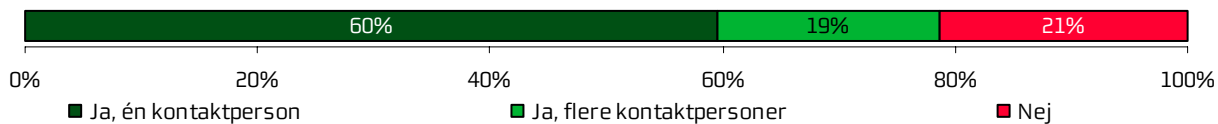
Indretningen i venteværelset (n=64)



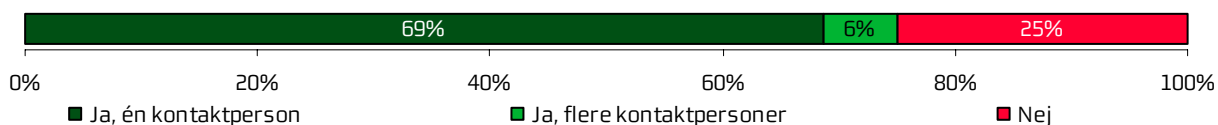
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	98 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	100 % *	80 % *	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		59 %	36 %	83 % *	26 % *	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		70 %	60 %	96 % *	59 %	79 %

Personale

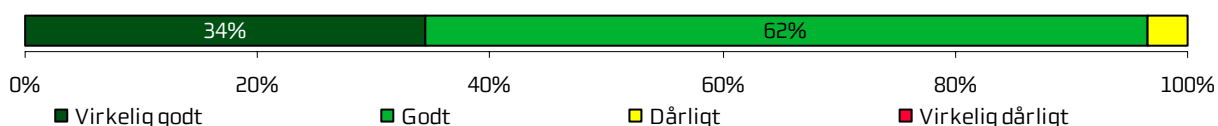
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=42)



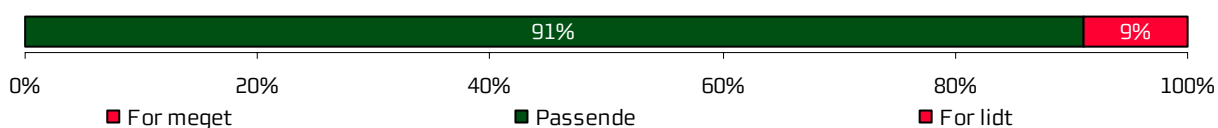
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=16)



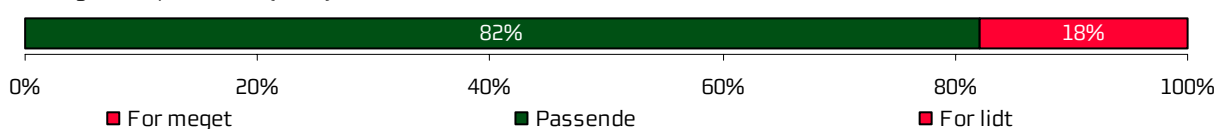
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=58)



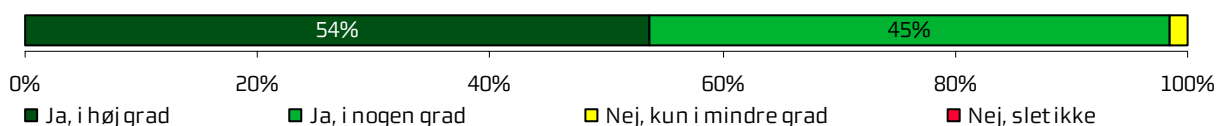
Medinddragelse af patienter (n=67)



Medinddragelse af pårørende (n=28)



Personalet lyttede med interesse (n=67)



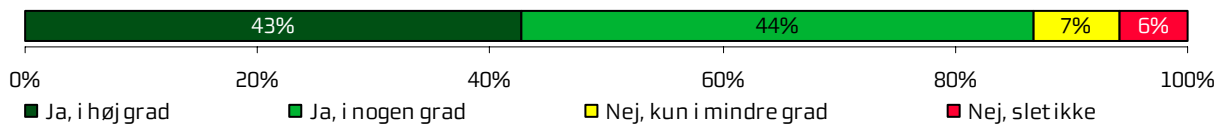
Personalet var gode til deres fag (n=67)



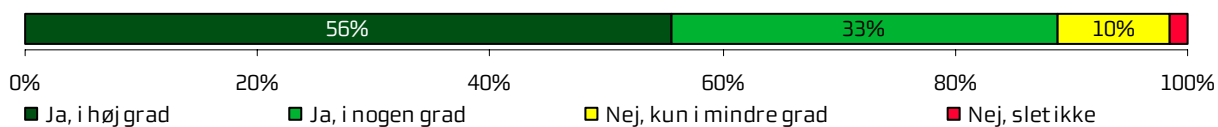
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		79 %	72 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		75 %	-	96 % *	59 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	85 %	100 %	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	76 % *	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		82 %	73 %	96 % *	67 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	84 % *	100 %	88 % *	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	98 %	100 %	89 % *	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

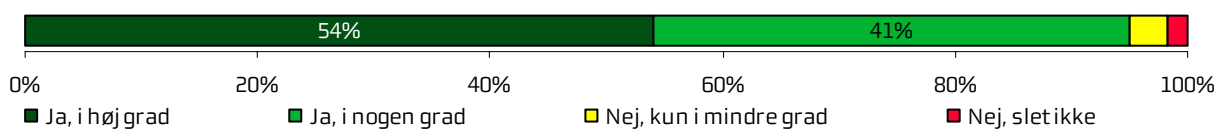
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=68)



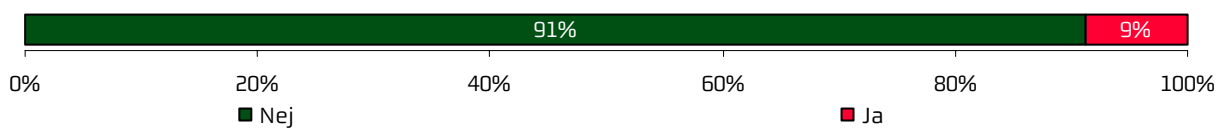
Behandlingen levede op til forventninger (n=63)



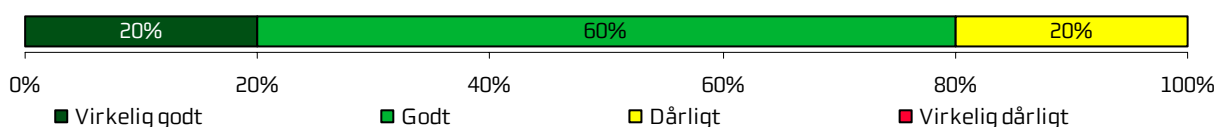
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=61)



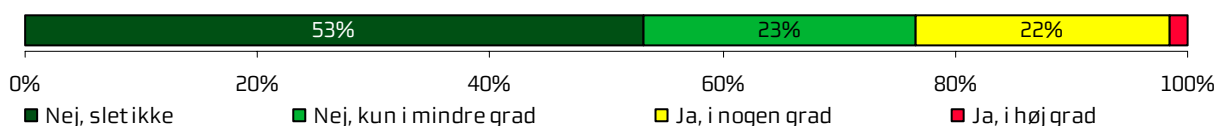
Fejl i forbindelse med besøg (n=68)



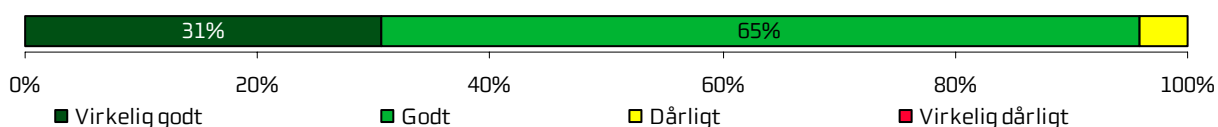
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=64)



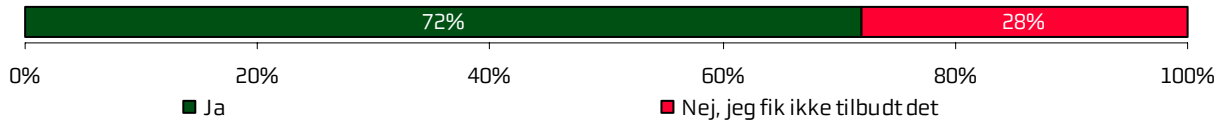
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=49)



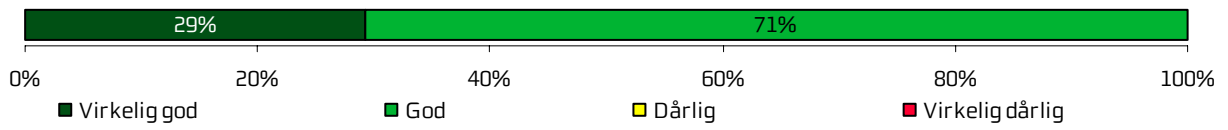
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	82 %	100 % *	66 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	78 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	89 %	100 %	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		77 %	76 %	99 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	89 %	100 %	77 % *	92 %

Information

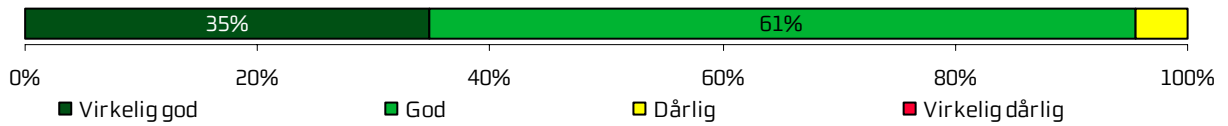
Modtaget skriftlig information (n=57)



Vurdering af skriftlig information (n=41)



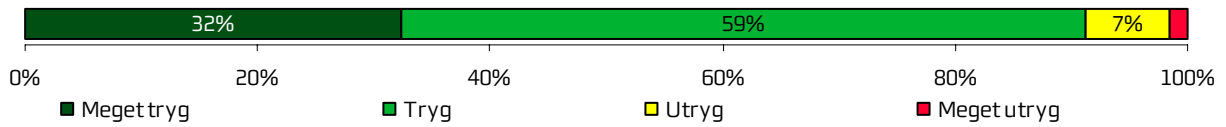
Vurdering af mundtlig information (n=66)



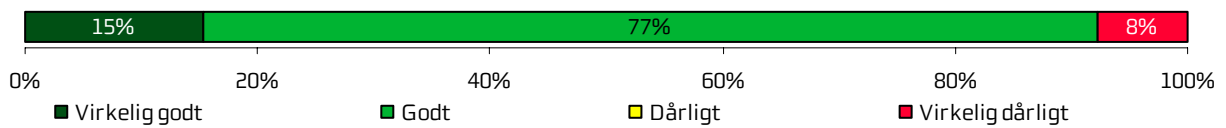
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		72 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	96 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	90 %	100 % *	88 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

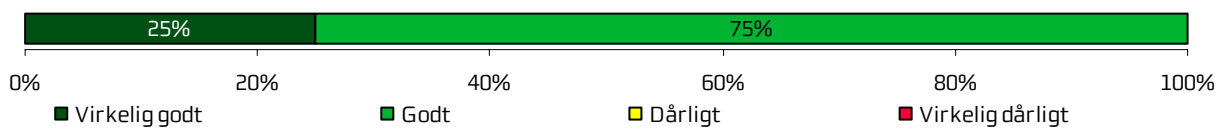
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=68)



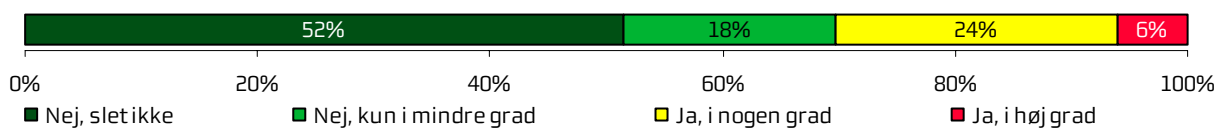
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=28)



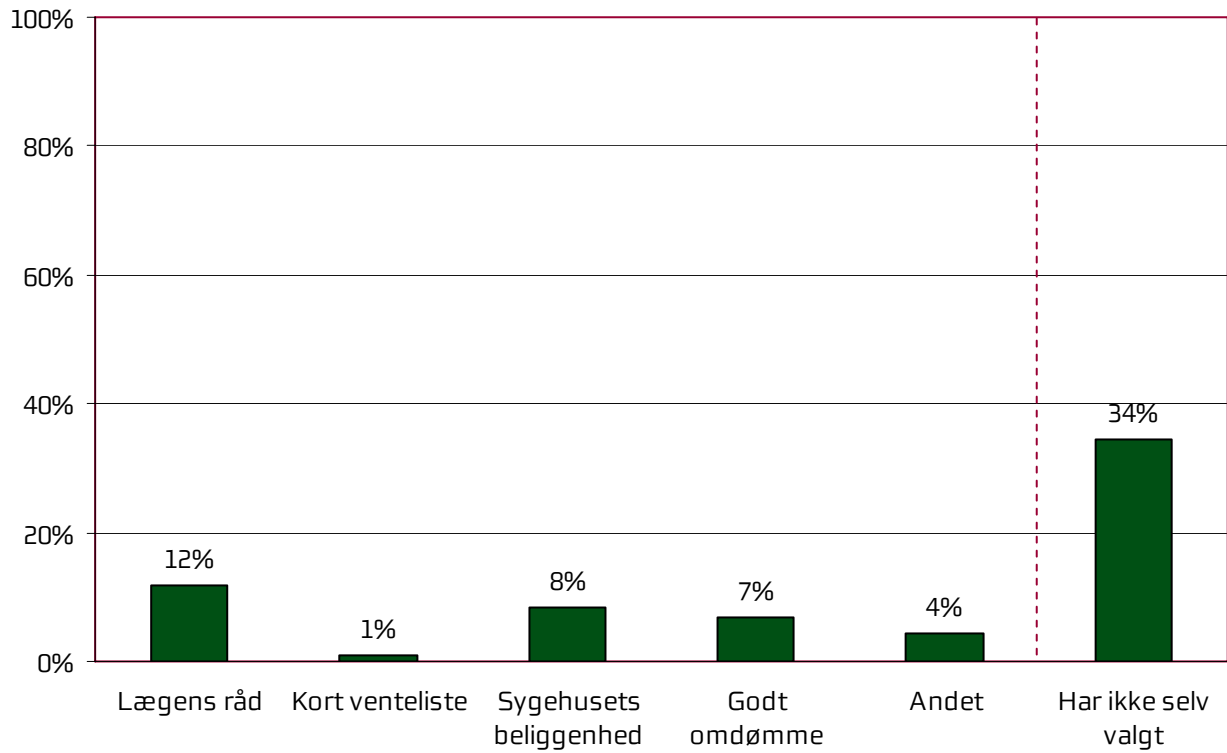
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=33)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	85 %	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	67 %	100 %	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	57 % *	100 %	69 % *	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		70 %	77 %	87 % *	56 %	73 %

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 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.

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

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





ID	Kommentarer - Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
2	Har været i behandling på håndkirurgisk igennem mange år, og det er kun blevet bedre og bedre, har haft en fantastisk læge igennem mit forløb.	Virkelig godt
4	Den præcise og venlige behandling, der uden nogen form for hast og jag blev gennemført hurtigt. Bliv ved med det.	Godt
5	Generelt har jeg haft en god oplevelse under hele behandlingsforløbet. Dog kan jeg ikke sige det samme om den behandling, jeg fik af NN [på specialafdelingen]. Hun snakkede med nedvurderende kommentarer til mig, og under behandlingen kunne jeg føle, at hun ikke havde nogen tillid til mig. Hun hentydede til, at jeg løj og ikke har skrevet alle skadesvurderingerne ned. Når jeg er hos hende, føler jeg mig meget utryk.	Intet svar
6	Et bedre venteværelse.	Godt
7	Den manglende ventetid til ambulante tider hos lægen er IMPONERENDE. Specialist er meget grundig med at vise øvelser - STOR ROS. Og trygt med den tætte opfølgning.	Virkelig godt
8	Vores indtryk er, at personalet har et virkelig højt fagligt niveau. Vi har været MEGET TILFREDSE med behandlingsforløbet. Vi kan kun rose personalet, og takke dem for den indsats de har ydet.	Virkelig godt
9	Kompetent personale!	Godt
10	Bortset fra pladsforhold plus venteværelse er jeg stolt af vort sundhedsvæsen! Operation, behandling m.v. har været fremragende! De er også søde - alle sammen!	Virkelig godt
11	Følte i en vis grad, at lægen talte ned til mig.	Godt
12	Det er gået, som det skal.	Virkelig godt
13	Hele forløbet var super godt. Hurtigt, effektivt, inddrog mig som patient i forløbet, faglig kvalitet. Læger, der brændte for deres job. En pryd for det offentlige sygehusvæsen!!	Virkelig godt
14	Der er ikke noget negativt at sige, bortset fra at venteværelset skulle indrettes anderledes, så der var mere plads til os kørestolsbrugere, og så få toiletterne gjort lidt større og dørene lidt bredere. De skal have ros for deres omsorg for patienter, når der er lang ventetid på hjemtransport. Er ventetiden ekstra lang får jeg serveret kaffe i ventetiden.	Virkelig godt
15	Det eneste negative element i hele forløbet var i forbindelse med det første besøg, hvor jeg oplevede at skulle vente i temmelig lang tid uden nogen form for information. Besøget endte med, at jeg blot blev sendt hjem med en ny mødetid. Specielt for min hustru, der (efter opfordring fra ambulatoriet) var med, i tilfælde af at jeg blev opereret, var det en noget frustrerende oplevelse. Denne indledende procedure burde kunne gøres bedre. Ellers må jeg sige, at resten af forløbet har været en rigtig god oplevelse. Professionalisme, empati og effektivitet - alt på den gode måde -	Godt

kendetegner efter min mening ambulatoriet.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 16 | Mit samlede indtryk er ikke så godt på grund af fejlen - det var først, da jeg havde rykket for en tid, at man fandt ud af fejlen. Hvis man havde et system som oplyste, at der ikke var tildelt en tid til scanningen, var fejlen muligvis fundet tidligere. | Godt |
| ✎ | 17 | De ansatte gør et godt stykke arbejde, og der er sammenhæng og effektivitet i indsatsen. Lidt bedre information om mulighederne og et større og hyggeligere venteværelse ville være dejligt. Trods stor travlhed, rimelig ventetid. | Godt |
| ✎ | 18 | Jeg vurderer, at undersøgelses- og behandlingsforløb var veltilrettelagte, men en smertefyldt ventetid på et år var helt urimelig. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 20 | Dejligt personale! Humor er godt! | Godt |
| ✎ | 21 | Dejlig atmosfære i afdelingen. Man føler sig velkommen og ikke som én ud af hel masse patienter. En meget positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 23 | Det er virkelig svært at få det hele sagt. Men kan man ikke sige noget godt og positivt, så skal man tie. Jeg håber, at min dejlige læge har fået en rapport om mit besøg hos jer [i vinteren] 2010. | Intet svar |
| ✎ | 24 | Jeg blev "helbredt". | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 25 | Blev lovet sms-besked før besøg. Fik det aldrig. | Godt |
| ✎ | 26 | Som det forhåbentlig fremgår, er jeg meget tilfreds med ambulatoriets behandling af mig. Måske skulle man også fremhæve samspillet mellem første sal (lægen osv.) og kælderen (ergoterapien). Det forekommer mig, at det samarbejde (samspil) fungerer godt, altså at den ene hånd ved, hvad den anden laver. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | I første omgang skulle jeg vente i flere uger på en [operation], men fik heldigvis et afbud dagen efter. Der kan man sige, at flere uger er lidt lang tid med smerter []. | Godt |
| ✎ | 29 | Dygtig læge. MEGET seriøs. | Godt |
| ✎ | 30 | Tusind tak for deres måde at behandle mig på. Tusind tak for god behandling. | Godt |








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

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
	3	Lang ventetid.	Godt
	4	Havde ikke fanget, at der skulle tages røntgen.	Godt
	9	Var informeret fra skadestue.	Godt
	28	Var henvist fra skadestue til operation samme dag.	Godt





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

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
 4	Venlig, men præcis ekspedition.	Godt
 13	Super hurtig og venlig betjening.	Virkelig godt
 15	Lang ventetid uden information om hvorfor, eller hvor længe, man kunne forvente der skulle gå.	Godt
 17	Jeg kunne ikke få præcist svar på, om jeg kunne opereres på mødedagen. Jeg fik besked på at møde så tidligt som muligt, og så ville patienterne komme til efter først til mølle princippet. Uvisheden gjorde mig utryk.	Godt
 19	Ventede i ti minutter, før damen havde tid til at hjælpe samt rod i, hvor vi skulle gå hen, og hvad der skulle ske. Ydermere står man ved modtagelsen i ambulatoriet helt ved de andre ventende mennesker, så alle kan høre, hvad man er der for. Det skulle være mere adskilt imellem modtagelsen og venterummet.	Godt
 22	De er meget venlige og hjælpsomme, trods arbejdspresset.	Virkelig godt
 27	Blev mødt med smil og at personalet hilste.	Godt

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

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade	Håndtering af fejl
	1	Min lidelse har en anden årsag. Personalet behandlede mig super :-)	Intet svar
	7	Der var ingen ergoterapeuter til stede i [terapien] den dag, jeg fik gips af, så jeg gik det første døgn uden skinne på min nyopererede hånd.	Godt
	16	Jeg skulle kaldes ind til en MR-scanning. Efter 14 dage rykkede jeg for denne indkaldelse. Anmodningen om scanning var gået tabt.	Dårligt
	19	Manglende tidsbestilling i røntgenafdeling. Men kom til som akut patient.	Virkelig godt

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

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Håndambulatoriet, Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
1	Fra man bliver henvist til man får en tid tager lang tid, "der ligger ventetiden".	Virkelig godt
13	Hurtig behandling, selvom det først var ambulatoriet, herefter røntgen og til sidst ambulatoriet igen.	Virkelig godt
15	Var i røntgenafdelingen flere gange og oplevede stort set ingen ventetid. Røntgenpersonalet var desuden forberedte på deres opgave.	Godt
16	Jeg kan ikke forstå, at man i dagens Danmark har papirgang mellem afdelingerne. Hvis det var sket elektronisk, var fejlen nok ikke opstået.	Godt
17	Ville gerne være informeret om, at der fandtes forskellige typer gips, inden jeg fik almindelig gips på. Til kontrollen efter operationen fik jeg kun en letvægtsgips på, fordi jeg selv bad om det pga. en dårlig skulder.	Godt
19	Lægens behandlingsforløb var rigtig godt og professionelt. Havde styr på sit. Derimod modtagelsen var dårlig, manglende tid og styr på behandlingsforløbet og virkede uinteressert til en vis grad.	Godt
22	Alle gjorde, hvad de kunne; søde, rare og venlige. Selvom de er under meget stor arbejdsbyrde. DE KAN IKKE løbe stærkere.	Virkelig godt
29	Måske - nej helt sikkert, havde min [] datter undgået et LANGT forløb, hvis hun var kommet på Skejby noget før!	Godt