

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Idrætsambulatoriet 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:	128
Besvarelser fra afsnittets patienter:	63
Afsnittets svarprocent:	49%

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).

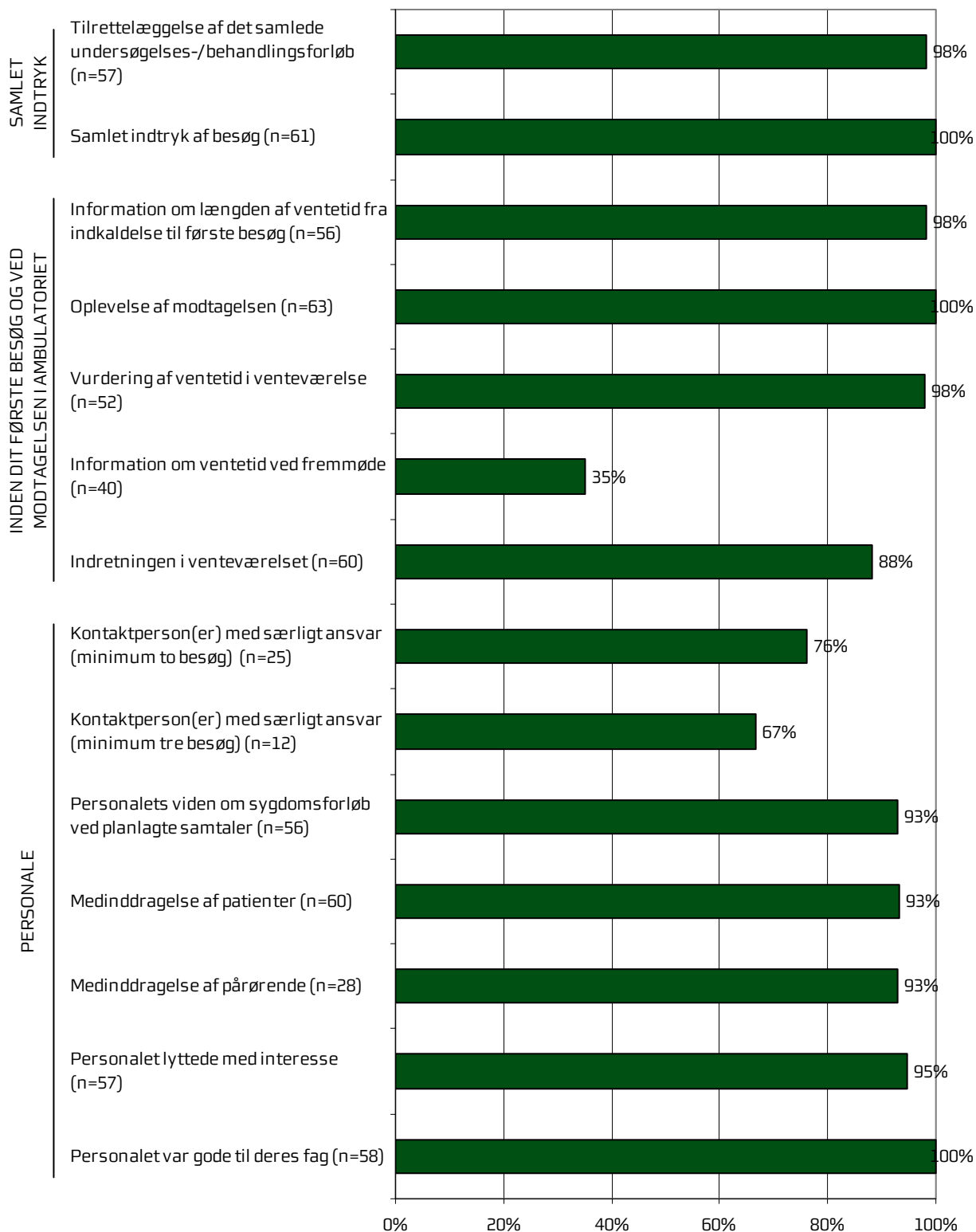
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

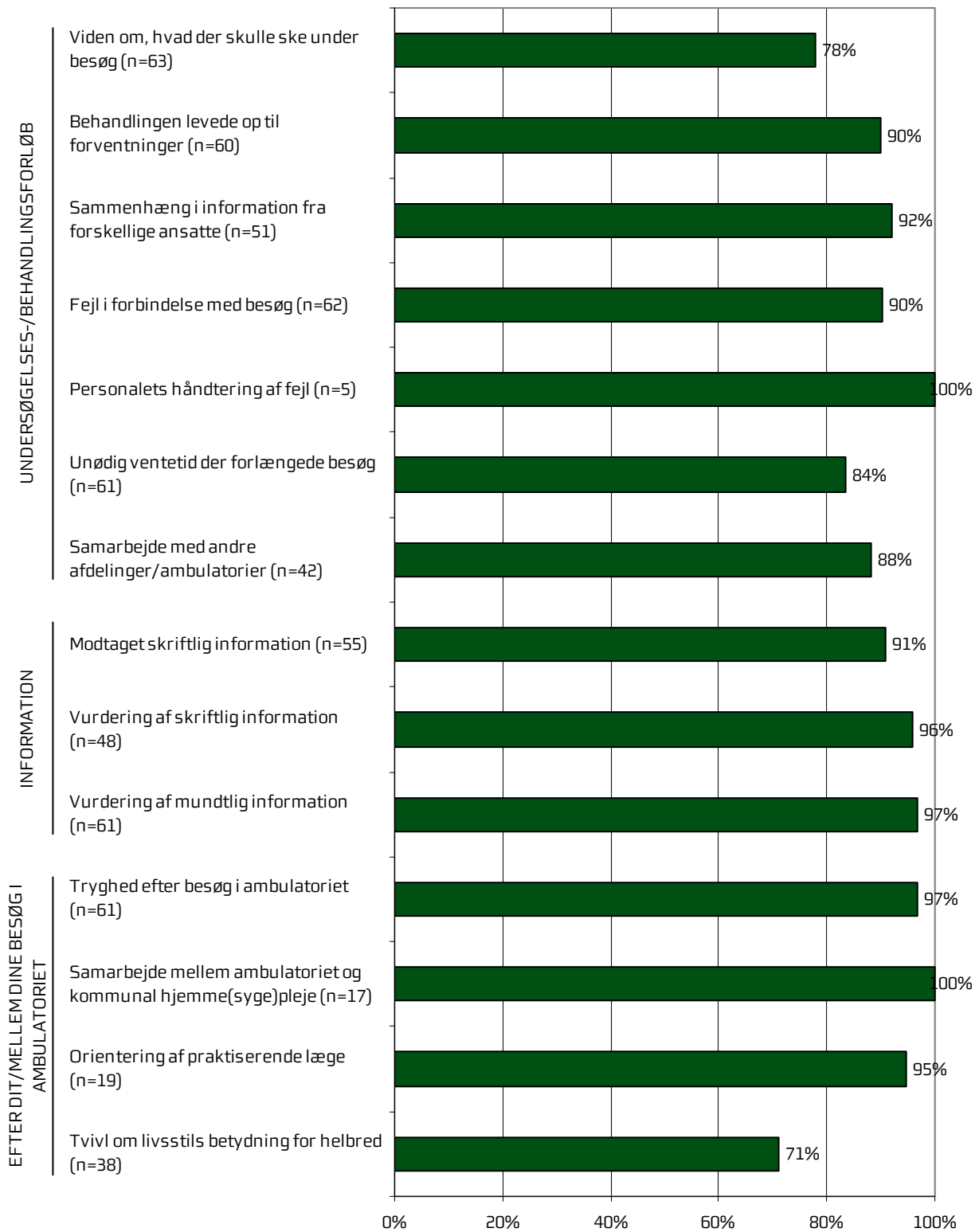
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

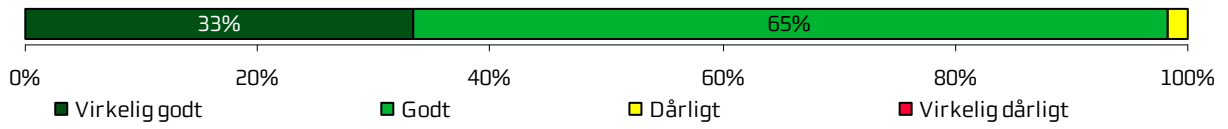
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

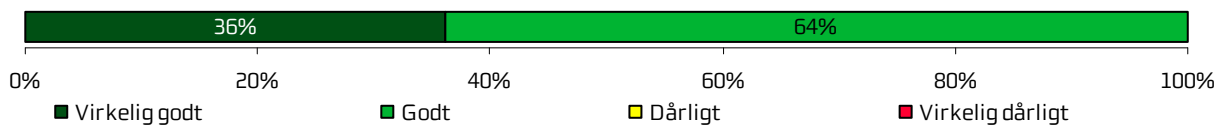
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=57)



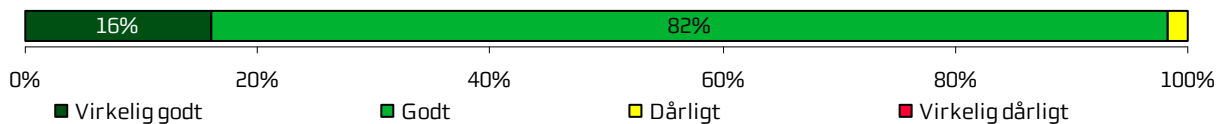
Samlet indtryk af besøg (n=61)



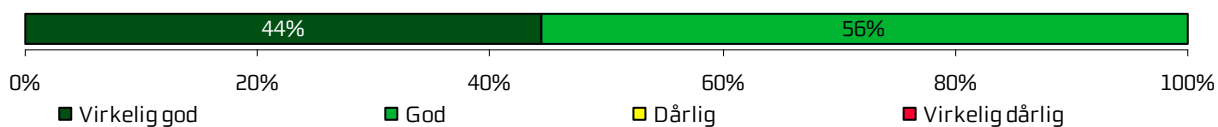
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	88 % *	100 %	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	92 % *	100 %	84 % *	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

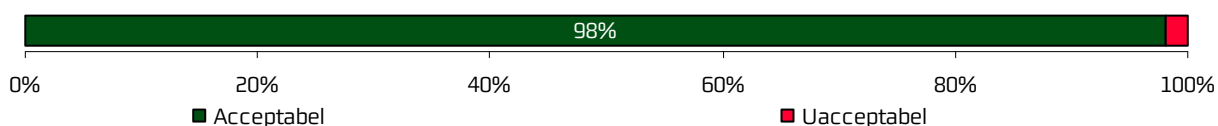
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=56)



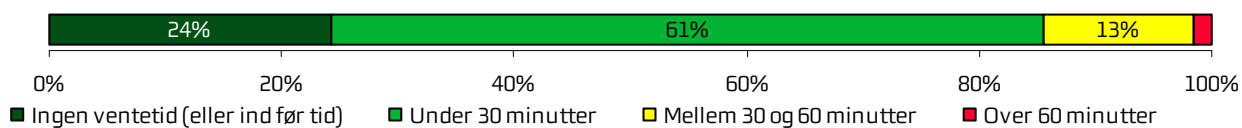
Oplevelse af modtagelsen (n=63)



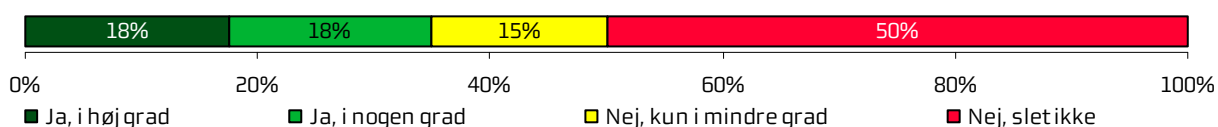
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=52)



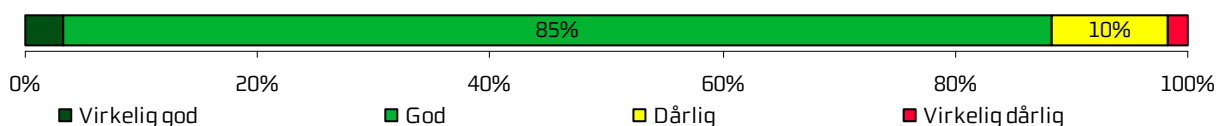
Længde af ventetid i venteværelse (n=62)



Information om ventetid ved fremmøde (n=40)



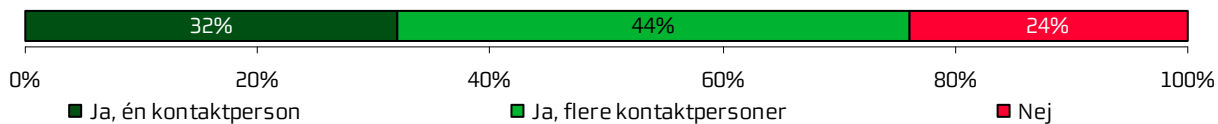
Indretningen i venteværelset (n=60)



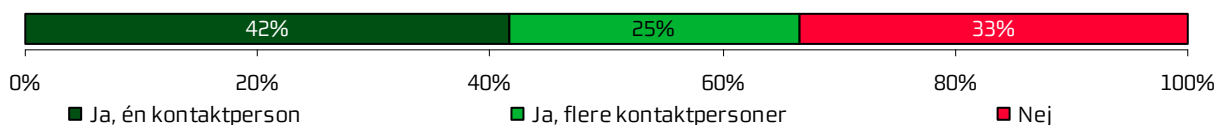
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	100 %	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	93 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		98 %	-	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?		35 %	24 %	83 % *	26 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		88 %	86 %	96 %	59 % *	79 %

Personale

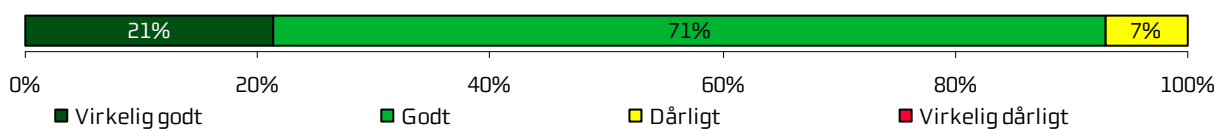
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=25)



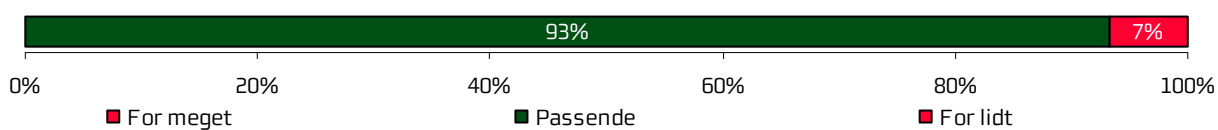
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=12)



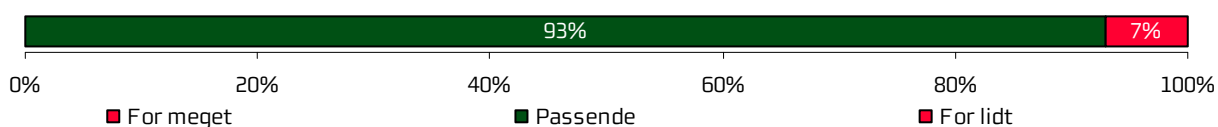
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



Medinddragelse af patienter (n=60)



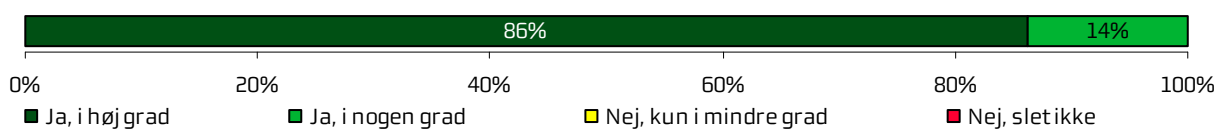
Medinddragelse af pårørende (n=28)



Personalet lyttede med interesse (n=57)



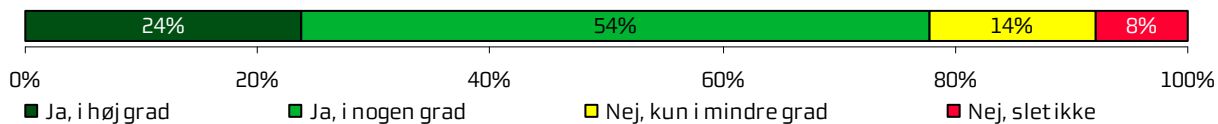
Personalet var gode til deres fag (n=58)



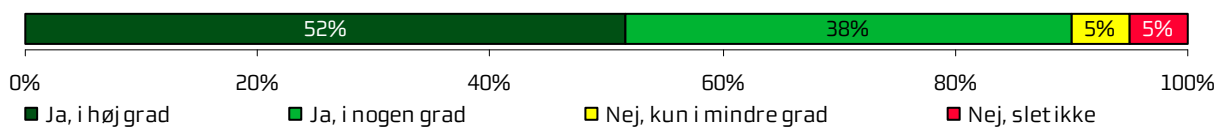
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		76 %	67 %	96 % *	55 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		67 %	-	96 % *	59 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	81 %	100 % *	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	86 %	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	89 %	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	94 %	100 % *	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	94 %	100 %	89 % *	97 %

Undersøgelles-/behandlingsforløb

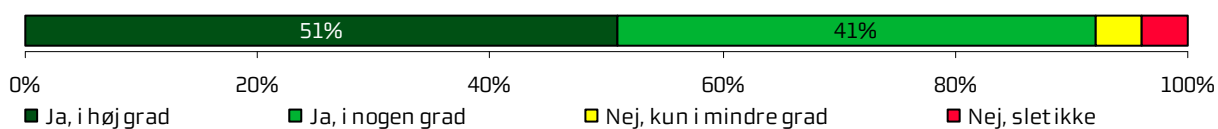
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=63)



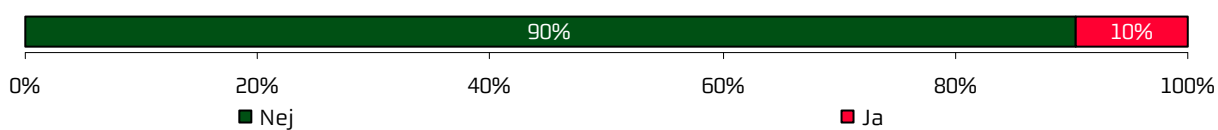
Behandlingen levede op til forventninger (n=60)



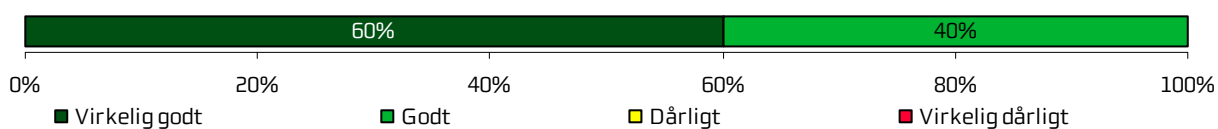
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=51)



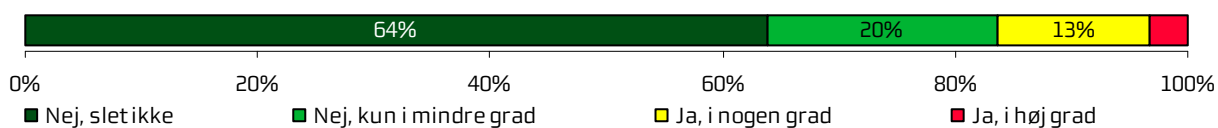
Fejl i forbindelse med besøg (n=62)



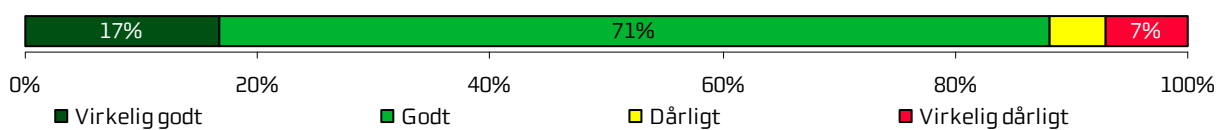
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=61)



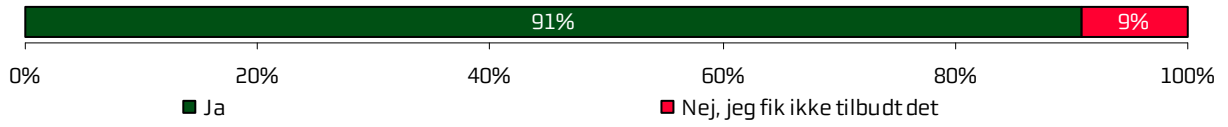
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=42)



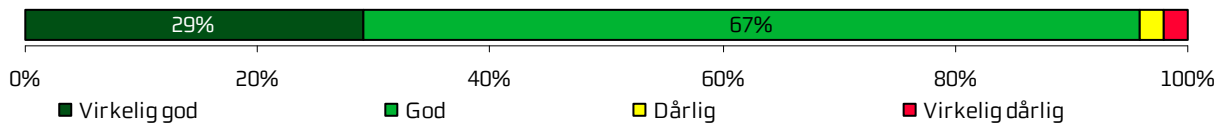
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		78 %	76 %	100 % *	66 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	90 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		92 %	96 %	100 % *	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	92 %	47 % *	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		84 %	89 %	99 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		88 %	80 %	100 % *	77 %	92 %

Information

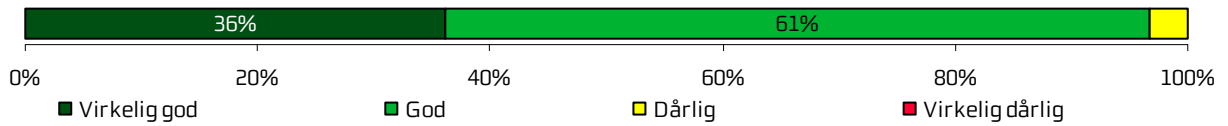
Modtaget skriftlig information (n=55)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



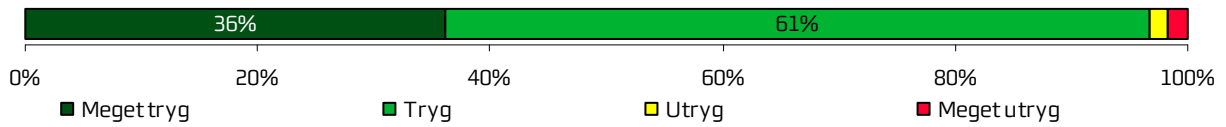
Vurdering af mundtlig information (n=61)



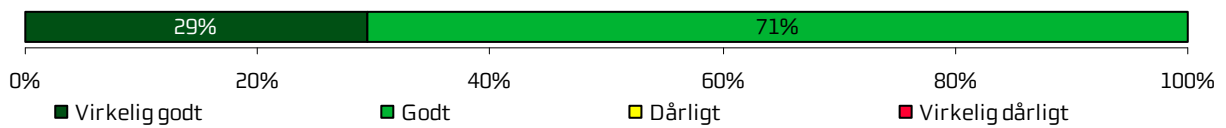
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		91 %	-	90 %	47 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	94 %	100 %	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	90 %	100 %	88 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

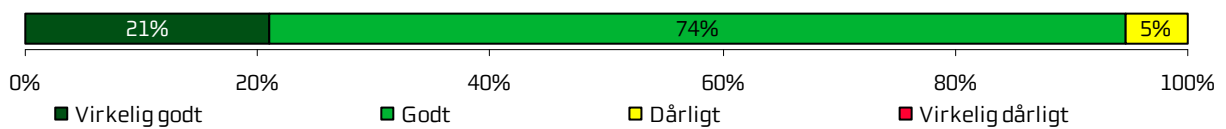
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=61)



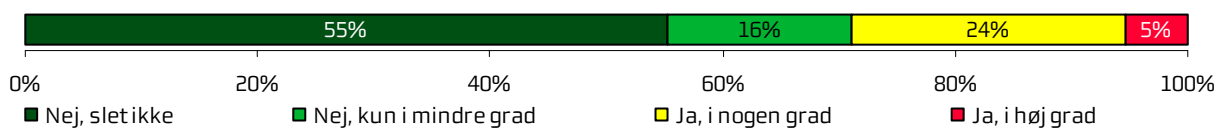
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=19)



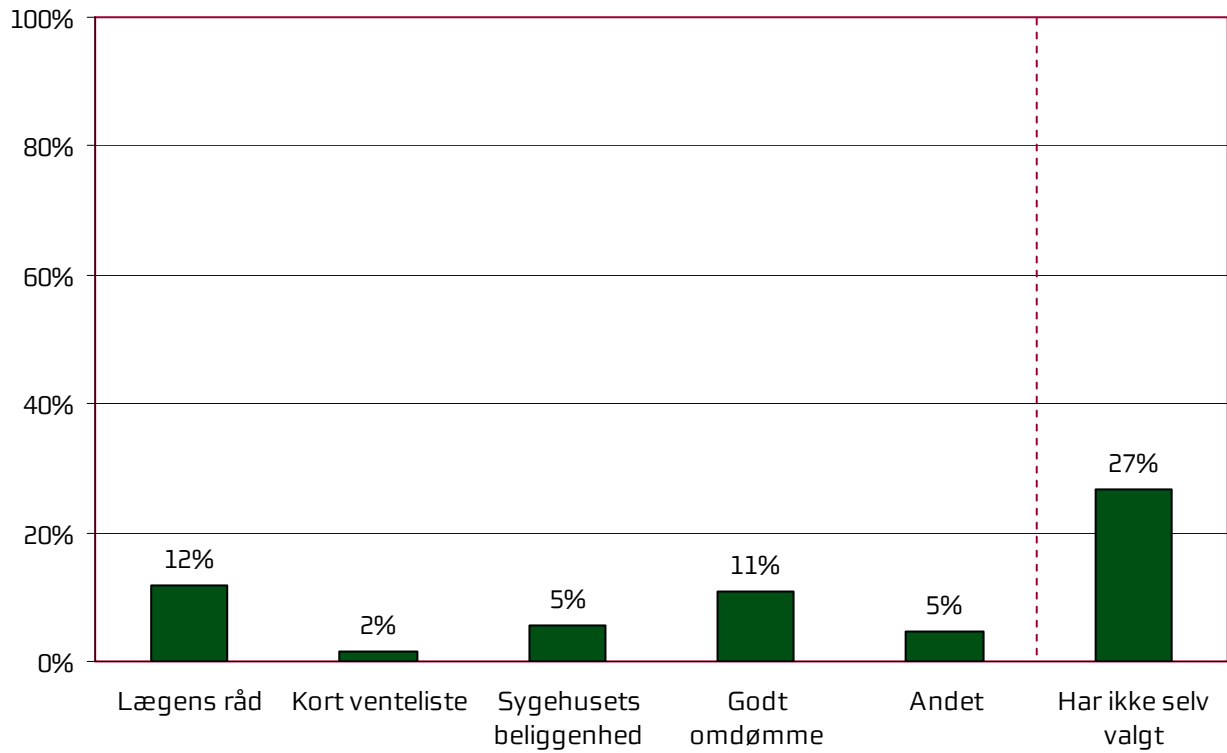
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=38)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	88 %	100 %	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	89 %	100 %	75 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	58 % *	100 %	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		71 %	78 %	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.

Idrætsambulatoriet 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 - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
1	Jeg har været meget glad for mit besøg på Idrætsambulatoriet, og jeg vil varmt anbefale det til andre mennesker.	Virkelig godt
3	Valgte ikke selv, men kunne ikke opereres i min kommune, og blev så henvist derop. Men det er jeg kun glad for!	Godt
4	Igen råd til videre forløb, når en behandling ikke er færdig, (eller smerter ikke er forsvundet), når ambulatoriet er færdige med én.	Intet svar
10	Medsende journal når der henvises til fysioterapi.	Godt
12	De tog mig til operationen på en rigtig god og tryk måde.	Godt
15	Lær at lytte!	Godt
17	Alt var fint :).	Godt
18	Hurtig orientering og tid hos privathospital, da scanner blev defekt.	Godt
19	De skal holde op med at sige det ene og gøre noget ANDET.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Det var meget fint, at jeg mødte den samme læge hver gang, som, jeg ved, kender min journal og mine scanningsbilleder.	Virkelig godt
21	Bedre kommunikation mellem de forskellige instanser, der er involveret. Da fejlen vedrørende aflysning af min operation blev opdaget, blev der særdeles kompetent taget hånd om dette af min kontaktsygeplejerske, som også informerede mig løbende som lovet.	Godt
22	Specielt på operationsdagen var min oplevelse behagelig. Venlig modtagelse, saglig og faglig. Kompetent personale over hele linien. En meget positiv oplevelse. Effektivt tilrettelagt forløb - der ikke virkede stressende eller utryk for mig. Hamrende god behandling og behageligt personale. I er bare GODE! Tak.	Virkelig godt
23	Havde hørt godt om det fra andre [sports]kollegaer!	Virkelig godt
24	Hvis jeg var blevet lidt grundigere undersøgt, havde lægen måske stillet den rigtige diagnose, men den er heldigvis fundet siden:-)	Intet svar
25	Generelt nærværende, kompetent, engageret og informativ. Gælder både læger og sygeplejersker. Jeg har følt mig som en vigtig patient og IKKE som endnu en patient. Råd: Informér om, at man kan få blodpropper ved operation i knæ. Bør (skal): Informere om, at man kan gå i en slags chok efter en operation. Jeg og min kone er stadig mærket efter netop sådan en oplevelse, hvor vi troede, at jeg	Godt

var ved at dø. Jeg kunne også have faldet og slået mig slemt.

 27 Jeg ved ikke, hvad der kan gøres bedre, idet der er så mange at tage hensyn til.

Virkelig godt








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

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

ID	Kommentarer - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
2	Efter en lang ventetid på behandling [] og et meget problemfyldt forløb, valgte jeg selv at blive behandlet på Århus Universitetshospital frem for [det anviste], hvor alle forhold var kaotiske og hvor lægen trak sig tilbage fra sin stilling.	Virkelig godt
3	Jeg blev henvist fra et andet sygehus, så der gik ikke så lang tid - men mener ikke, at jeg selv talte med nogen om en tid.	Godt
5	Det var forment! :-) Jeg blev ringet op, da der var kommet en ledig tid.	Virkelig godt
8	Jeg var ikke i forbindelse med ambulatoriet før min første undersøgelse, så var allerede bekendt med ventetiden. (Svært forståeligt spørgsmål).	Virkelig godt
9	Kom ind akut, så havde ingen ventetid.	Godt
10	Gik noget tid fra lægebesøg/henvisning, til der kom en indkaldelse.	Godt
14	Det er så længe siden, at jeg ikke husker det.	Virkelig godt
16	Som det eneste sted jeg har været henvist til, blev der ikke vedsendt oversigter over ventetider i forbindelse med det frie sygehusvalg!	Godt
24	Har kun besøgt Idrætsambulatoriet én gang til ambulans undersøgelse.	Intet svar
29	Ventetiden var lang.	Intet svar








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

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
	2	Jeg blev modtaget af et meget venligt og sødt personale.	Virkelig godt
	5	Alle var imødekommende og venlige.	Virkelig godt
	9	Smilende sygeplejersker.	Godt
	11	Ualmindeligt serviceminded!	Virkelig godt
	22	God dialog med forklaring på spørgsmål, som var til at forstå. Kompetent, venlig, lyttende. Perfekt.	Virkelig godt
	26	Stemningen var virkelig god, venlig og imødekommende.	Virkelig godt
	27	Altid behandlet venligt.	Virkelig godt

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

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade	Håndtering af fejl
	3	En lille fejl med bestilling af røntgen, der var ikke bestilt de vigtige billeder (en misforståelse mellem afdelingerne).	Godt
	7	Men før jeg kom til [afdelingen], blev jeg set flere gange på andet sygehus. Her fik jeg at vide, at jeg "bare" skulle træne. Det viste sig [på afdelingen], at jeg havde to meniskskader...! Dvs. jeg var ikke tilfreds med første sygehus.	Intet svar
	14	En enkelt gang var der en misforståelse vedrørende en aftalt tid.	Virkelig godt
	18	Scanneren gik i stykker to dage før, jeg skulle ind. Personalet fik lavet en ny aftale med privathospitalet i en fart - super. :-)	Godt
	21	Ved første besøg havde jeg ikke modtaget brev om aflysning af operation. Mødte derfor op til aftalt tid og fik efter megen tumult at vide, at min operation desværre var aflyst. Ved andet besøg var der igen narkosetilsyn til trods for, at jeg havde haft dette ved første besøg, men papirerne var blevet væk.	Virkelig godt
	24	Diagnosen blev ikke fundet, men jeg blev henvist til yderligere undersøgelse.	Intet svar
	25	Jeg fik at vide, at jeg havde [en lidelse], sågar "typisk [lidelse]". Til trods for mine protester og henvisning til manglende sammenhæng med øvrige lægers vurdering og mine smerter. Kun pga. at jeg fik en uvildig fagperson til at skrive hans vurdering, "ikke [denne lidelse]", fik jeg igen et forløb med et andet udgangspunkt. NB: jeg anfægter kun en læges kompetence.	Virkelig godt





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

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
4	Kommunikation mellem jeres læge og specialist manglede. Og så kunne jeg havde undgået et for-gæves besøg hos forkert specialist (det sparer også jer tid). Jeg havde mange spørgsmål om, hvad jeg skulle gøre efter endt behandling hos ambulatoriet, og det følte jeg ikke blev besvaret - der var simpelthen ikke tid.	Intet svar
6	Første besøg i ambulatoriet resulterede i en MR-scanning. Der oplevede vi lang ventetid, først på at komme til og dernæst få resultatet retur til idrætsklinikken. Personalet begge steder var meget venlige og imødekommende i forbindelse med at få svar på spørgsmål.	Godt
13	Mangler information om genoptræning.	Godt
15	Jeg oplevede meget lidt empati og fokus, når jeg ville prøve at forklare og fortælle om manglen på forhåndsinformation, hvad angår de ubehagelige eftervirkninger af både operationen og genop-træningen... Det er desværre disse oplevelser, der bliver hængende længst.	Godt
18	Man kunne ud fra første konsultation og skadeskonklusion godt have startet genoptræning såle-des, benet ikke når at blive "muskelslap" i forhold til det raske ben.	Godt
19	Er utilfreds med, at de først vil operere til [foråret], ventetid er frygtelig og lang, når man har hen- vendt sig i [sommeren].	Det kan jeg ikke vurdere
23	Virkede i det hele taget som en helhed hvert sted, jeg nu var! Så helt super.	Virkelig godt
24	Beklager. Irrelevant efter kun ét besøg.	Intet svar
25	En uegnet læge. Resten fint. Også en stor ros til de sygeplejersker, jeg har mødt. Stort engagement og kompetent vejledning - SUPER.	Godt
28	Fungerede fint. Dog virkede det lidt underligt, at jeg bliver kaldt ind til []undersøgelse på idræts- ambulatoriet, før jeg fik taget røntgen, men det ved jeg ikke, hvem der administrerer.	Dårligt

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

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

	ID	Kommentarer - Idrætsambulatoriet Tage-Hansens gade	Samlet indtryk
	4	Jeg manglede virkelig snak og råd til, hvad jeg skulle gøre efter endt behandling på ambulatoriet. Skulle jeg søge egen læge igen? Ville det være en god idé med en privat fysioterapeut, der fulgte op på mig?	Intet svar
	7	Godt!	Godt
	8	Lægen var virkelig god til at sætte mig ind i min situation. Virkelig rart for mig at få tekniske/medicinske detaljer.	Virkelig godt
	9	Jeg har været på ambulatoriet af [flere] omgange. Den anden gang havde jeg en anden læge end første gang. Den anden læge var ikke lige så god som den første læge. Anden læge sagde, at der ikke var noget med mig, men måtte indrømme, at min operation var større end forventet.	Godt