

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Ortopædkirurgisk Afdeling E
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	616
Besvarelser fra patienter:	403
Afdelingens svarprocent:	65%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

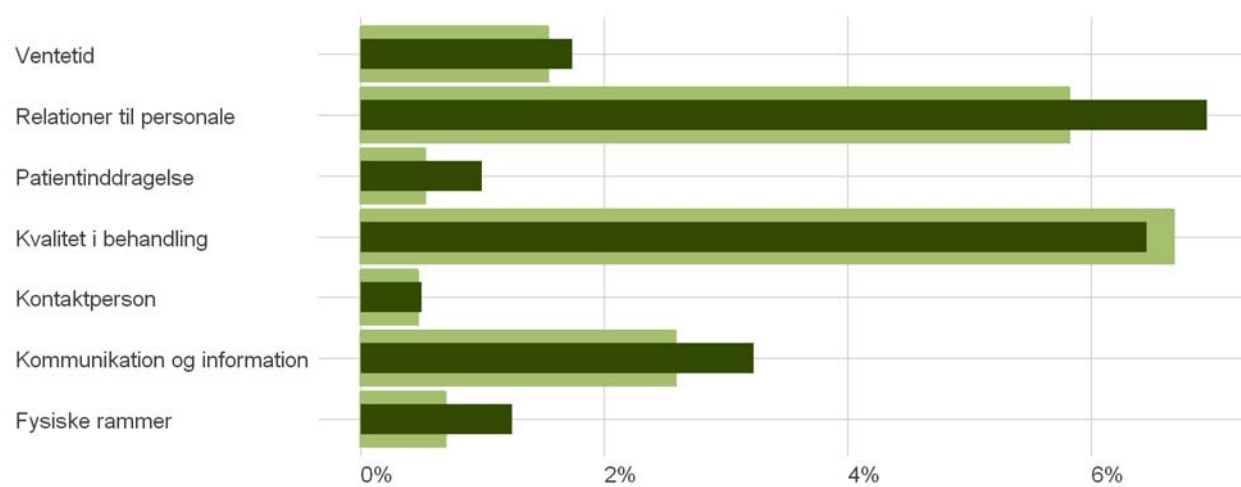
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.


Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)




Ortopædkirurgisk Afdeling E

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer


ID	Kommentarer - Tumorambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Bedre information angående ventetid. Hvorfor.	I høj grad
 1	Jeg synes, at de har gjort det godt. [] Ventetiden var kort, og det ville ikke give mening at begynde at informere om, hvorfor de var forsinket. Jeg har været på afdelingen [flere] gange, og det har været en god oplevelse.	I meget høj grad
 3	Fra "røntgentid" til "samtaletid" kunne I med fordel skrive i brevet, at man blev indkaldt, straks lægen var klar, evt. også tidligere end skrevet i brevet. Jeg gik en tur grundet [længere tid] i mellem og oplevede så, at de havde kaldt på mig forgæves, da de var foran planen. Det troede jeg ikke var muligt.	I meget høj grad
 2	Synes, at de ældre og akutte skal ind før alle andre. Har oplevet, at en ældre mand [] har måttet sidde at vente i [mange] timer. Har dog selv prøvet at vente i [flere] timer. Og tiderne burde overholdes, da der er mange, som sidder og snakker, når de er kommet ind. Så burde de få en anden tid til at snakke om deres ting og sager.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Tumor Dagkirurgi, Nørrebrogade	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Blev modtaget med venlighed.	I meget høj grad
 2	Fik meget udførlig information gennem hele forløbet og god forklaring på ventetiden. Hele modtagelsen var absolut en god oplevelse.	I meget høj grad
 3	Super modtagelse.	I meget høj grad
 4	Yderst venlig modtagelse. Jeg blev orienteret på en måde, så jeg ikke var i tvivl om, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
 8	Modtagelsen var helt i top. Jeg har efter operationen sendt en mail til afdelingen med alle de roser, der findes. Hele forløbet kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Traumeambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	For mange indkaldt. Urealistisk at kunne klare et ambulatoriebesøg på 10-15 minutter per patient.	I høj grad
 3	Jeg er kommet der en del gange i år, og føler mig godt taget imod hver gang.	I meget høj grad
 4	Jeg kunne se at der var travlhed hos den læge og sygeplejerske der var mit team. Jeg har egentlig kun at sige at der er behov for flere samtidige teams. Men det er alligevel godt at jeg hver gang blev set af de samme to personer, der har stor erfaring og kompetence i forhold til mit problem. Det følte trygt efter et langvarigt, kompliceret forløb. Så jeg ventede gerne.	I meget høj grad
 9	Måske ikke nødvendigt at møde [om morgenen], når operationen er planlagt til senere.	I meget høj grad
 13	Der var tale om [] opfølgning efter akut skulderoperation efter fald. Hele forløbet har lige fra modtagelsen på skadestuen, undersøgelser, operation og kontroller efterfølgende på ALLE måder været perfekt.	I meget høj grad

 1 At ventetiden oplyses ved ankomst. Gerne på skærmen, hvor man melder ind, så man evt. kan nå at købe en mad, ryge og lignende. I nogen grad

 8 I forhold til modtagelsen: Da jeg både har brækket en arm i [foråret] og ben i [sommer] har jeg haft jævnlige kontroller på Kommune Hospitalet. Specifikt til modtagelsen; receptionisten i traumeambulatoriet vil jeg fremhæve at mangler: Dels er der to check-in maskiner, hvor jeg kom til at checke ind ved den første, og opfattede det som rigtigt, da mit navn med aftalt tid kom på skærmen. Efter at have ventet to en halv time og undrer mig over ikke at komme til, retter jeg forespørgsel til receptionisten, og får jeg at vide, at jeg skulle have brugt check-in maskinen, der er placeret i venteværelset. Derefter er der igen to timers ventetid, for dernæst at blive sendt i røntgen (ventetid igen) og tilbage til lægen (ventetid igen). I mine øjne er det ualmindelig ineffektivt. I forhold til receptionisten, blev der ikke sagt noget om, hvorfor der var lang ventetid. I forbindelse med mit benbrud, havde jeg behov for en skammel til badeværelset og rettede telefonisk forespørgsel til receptionisten om, hvor jeg kunne få fat i sådan en. I første omgang svarede hun, at hun var bare receptionist og vidste ikke noget om det. Da jeg ikke lod mig nøje med svaret, svarede hun, at jeg kunne kontakte fysioterapeuterne, der var tilknyttet ambulatoriet og fik et telefonnummer, som så viste sig ikke at fungere, osv., osv. Det er ikke lige den behandling en patient har brug for. Det er i mine øjne paratviden for en receptionist, der skal gelejde patienten i systemet. Det skal til sidst siges, at jeg de sidste par gange, blot har skullet henvende mig i receptionen, og der fået henvisningen til røntgen. Så lidt mere effektivt og tidsbesparende. Derefter ventetid for at komme ind til lægen, der har fået set på billederne.


ID Kommentarer - Traume Dagkirurgi, Nørrebrogade

Var personalet forberedt på din ankomst?

 3 Mine [læger] var på operationsstuen, så det var ok med ventetiden. I meget høj grad


ID Kommentarer - Skulderambulatorium

Var personalet forberedt på din ankomst?

 1 Jeg synes, at jeg blevet godt modtaget af alle, og det hele gik også hurtigt nok. I høj grad


 4 Alt OK. I høj grad


 9 Det var så lidt, at det intet betød. I høj grad

 13 De var forberedt på, at jeg kom. I høj grad

 2 Det var i orden. Jeg var inde til tiden. I meget høj grad

 3 Kom til med det samme. I meget høj grad

 5 Det var let at overse kortlæseren ved indgangen. Jeg så den ikke. I meget høj grad

 6 Jeg oplevede undersøgelsen som noget, der skulle overstås i en fart. Det var lige på og hårdt. Det hele tog maksimalt fem minutter, så der var ikke tid til spørgsmål. Husk at jeres patienter er forskellige. Nogle har brug for lidt ekstra oplysninger, også selvom I har travlt. :-)

















 12 Venlig og omsorgsfuld modtagelse. I meget høj grad









ID Kommentarer - Skulder Dagkirurgi THG

Var personalet forberedt på din ankomst?





 1 Super service :-). I meget høj grad

 2 Fin modtagelse. I meget høj grad




			grad
	3	Søde og meget imødekommende.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Skadeambulatorium		Var personalet forberedt på din ankomst?
	5	De to sidste gange med NN personale viste, at de IKKE kendte min sag med sprunget akillesle- ne. Jeg måtte fortælle lægerne om flere vigtige ting i forhold til skaden, og hvad man måtte og ikke måtte med benet.	I ringe grad
	6	Det var tydeligt, at der manglede personale. Alle sygeplejersker og læger løb bogstavelig talt blot for at følge med. Lægevagten videresendte stort set alle patienter til Skadestuen, hvilket medførte lange ventetider for røntgen og lægekonsultation .	I ringe grad
	3	Personalet virkede fortravlet. Tredje gang jeg skulle møde op, kunne jeg ikke scanne mit kort og kontaktede en dame, der sad i et lille kontor inde i venteværelset. Her fik man et surt svar.	Ikke relevant for mig
	4	Modtagelsen var ok. Herefter gik det ikke så godt.	Slet ikke
	8	Brug nummersystemet, som er tilstede! :-).	Slet ikke
ID	Kommentarer - Ryg Ambulatorium		Var personalet forberedt på din ankomst?
	1	Sekretæren ved ankomsten var ikke imødekommende. Faktisk var hun sur og optaget af noget andet.	I høj grad
	9	Kortere tid mellem røntgen og samtale.	I høj grad
	2	Modtaget venligt.	I meget høj grad
	6	Jeg var ankommet i god tid, og personalet skyndte sig at sende mig over og få taget blodprøve hjertediagram så tidligt som muligt for at undgå, at jeg fik lang ventetid i ambulatoriet. Det satte jeg stor pris på.	I meget høj grad
	3	Så vidt jeg ved ud fra den tid, som jeg har brugt til at undersøge det, så virker [operationstype] for flere [ryglidelser]. Har ikke fået noget nyt at vide, udover det jeg har læst på Internettet.	I nogen grad
	10	Tiden var blevet ændret til en senere tid, da jeg kom. Men jeg fik hurtigt en tid samme dag.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Var personalet forberedt på din ankomst?
	1	Blev akut indkaldt, og en sygeplejerske tog sig af mig, til jeg blev indlagt.	I høj grad
	2	På vejen til ambulatoriet kom jeg til at tjekke ind ved skadestuens check in, da det var den første stander, jeg mødte. Det kunne klart have været skiltet bedre! [Det er] ikke nok kun med pile i gulvet. Herefter svarede receptionisten lidt vredt, at det burde jeg have set, hvilket var lidt frustrerende, når man ikke vidste bedre.	I høj grad
ID	Kommentarer - Knæ Ambulatorium		Var personalet forberedt på din ankomst?
	1	Ventetiden var så "kort" at man ikke behøvede at vide hvorfor man ventede.	I høj grad
	2	Jeg kan kun fortælle, at det var en meget fin oplevelse for mig. Meget venlig og dygtig personale og fin forplejning. For mig var det et ophold, jeg vil tænke tilbage med glæde. Det var for mig som et hotelophold, så der er intet at klage over. Det er mange stjerner værd.	I høj grad

	3	Var der i meget god tid og kom ind, før jeg egentlig havde tid. Så meget tilfredsstillende.	I høj grad
	6	Fin modtagelse. Ventetiden var uden betydning.	I høj grad
	7	En god idé at give patienter besked, når der er lang ventetid.	I høj grad
	9	Hjælpsomt, venligt personale.	I høj grad
	5	Meget tilfredsstillende modtagelse.	I meget høj grad
	10	Det har jeg ingen bemærkning om, idet alt gik som smurt. Ingen ventetid, flinke og venlige hele vejen igennem. Dog kunne det være ønskeligt, at der ikke måtte tales i mobiltelefon, og da slet ikke med tilsluttet højttaler. Og hvis der alligevel er en eller flere der ikke respekterer dette, at personalet beder den pågældende om at gå udenfor eller afbryde samtalen, om ligegyldig maling over et køkkenbord m.v. Og meget højtlydt.	I meget høj grad
	11	Personalet var meget venlige og imødekommende.	I meget høj grad
	4	Der var [] ventetid, [og] lægen kom meget sent, efter den tilsagte mødetid, og så var der flere patienter før mig. Da det var en morgentid, må det kunne gøres bedre. Jeg synes læger og sygeplejersker vasker hænder for sjældent. Har tidligere været ude for at blive undersøgt [], og uden håndvask har man efter undersøgelse skrevet i journal på computeren. Computeren må være meget inficeret, da tastaturet på hospitalet ikke er dækket med engangsplast. Et forslag til effektivisering er, at der bruges meget tid på journalføring ved første konsultation. Først bliver der optaget journal hos lægen, derefter er der afsat lang tid hos en sygeplejerske, som tilsyneladende har god tid, hvor man svarer på de samme spørgsmål plus lidt ekstra. Den halve time kunne spares væk, da I jo har et computersystem med spørgsmål, som måske kunne udvides lidt.	Ved ikke




ID Kommentarer - Idrætsambulatorium**Var personalet forberedt på din ankomst?**




















	1	Meget venligt personale, der tager sig af en.	I høj grad
	3	Meget kort ventetid, så ikke nødvendig med information om hvorfor.	I høj grad
	4	Oplevede meget kort ventetid.	I høj grad
	2	Super, imødekommende og professionelt.	I meget høj grad








ID Kommentarer - Idræt Dagkirurgi, Tage-Hansens Gade**Var personalet forberedt på din ankomst?**

	4	Personalet var utroligt søde og venlige. God behandling.	I høj grad
	6	Synes generelt, det er en rigtig god behandling, man får, dejligt :-).	I meget høj grad
	7	Blev velmodtaget af venligt personale :-)	I meget høj grad

ID Kommentarer - Hofteambulatorium**Var personalet forberedt på din ankomst?**









	2	Meget trist venteområde 0-:.	I høj grad
	3	Jeg fik en god modtagelse, og ventetid kan jo forekomme.	I høj grad
	5	Meget velforberedt personale.	I høj grad

	6	Grund til ventetid var nedbrud af edb-system hos lægen (kunne ikke se de nye røntgenbilleder).	I meget høj grad
	7	Det var en rigtig fin modtagelse, og det var hele tiden klart for mig som patient, hvor jeg skulle hen, og hvad der skulle ske. Ingen kritik herfra.	I meget høj grad
	1	Ville gerne have haft besked om ventetid og længde noget før, så havde der været mulighed for at gå en tur. Ventetiden var lige over en time.	I nogen grad
	11	Jeg skulle møde kl. 7.15, og troede at jeg så ville være nummer et til operationen, men fik at vide, at jeg var nummer to. Blev først kørt op til operation [mere end tre timer senere].	I nogen grad
ID	Kommentarer - Håndambulatorium		Var personalet forberedt på din ankomst?
	9	Oplevede ingen ventetid, derfor ikke relevant.	I høj grad
	10	Udmærket med at registrere sig med sygeskringskort.	I høj grad
	1	Det er en katastrofe, at jeg har ventet i [meget lang tid] med et brækket håndled med voldsomme smerter dag og nat.	I meget høj grad
	7	Personalet var meget søde.	I meget høj grad
	8	Den lille ventetid, der var, betød intet. Helt ok.	I meget høj grad
	11	Efter min mening meget upraktisk placering af terminalen hvor sygeskringskortet skal meldes. Placeringen var væsentlig bedre tidligere; nemlig ved informationsdisken.	I meget høj grad
	3	Ventetiden synes at komme af, at undersøgelser tager længere end den afsatte tid.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Hånd Dagkirurgi, Tage-Hansens Gade		Var personalet forberedt på din ankomst?
	1	Orientering om den aktuelle situation og evt. ventetid.	I meget høj grad
	2	Det har jeg ikke. De var søde og venlige.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Fod Ambulatorium		Var personalet forberedt på din ankomst?
	1	Bedre markering af, hvor man skal vente til tid i ambulatoriet. Og måske et nummersystem, hvor man som patient trækker et nummer og på en skærm kan følge ens "eget" nummer.	I høj grad
	8	Jeg synes ikke, det er relevant at skulle møde ind klokken syv om morgenen, når operationen først finder sted [om eftermiddagen].	I høj grad
	9	Yderligere forbedringer absolut ikke nødvendige.	I høj grad
	2	Alt foregik stille og roligt uden ventetider og med gode forklaringer.	I meget høj grad
	5	Utroligt imødekommende personale. Både sagligt men også en glad og humoristisk indgang. Tak.	I meget høj grad
	6	Selvom personalet var forberedt på, at jeg kom, synes jeg godt, at personalet ved SKRANKEN kunne have været mere venlige. De var alt for uinteresserede og ikke specielt høflige. Alt andet personale var meget imødekommende!	I meget høj grad











	7	De var alle meget velforberedte, og alt var planlagt.	I meget høj grad
	11	Afmærkning af, hvor ambulatoriet starter er egentlig ikke særlig synligt. Heller ikke, hvor sygesikringsbeviset skal køres igennem, hvilket medførte, at jeg stod og forsøgte at køre det igennem skadestuens ankomstregistrering, før det gik op for mig, at jeg stod det forkerte sted.	Ved ikke
ID		Kommentarer - Børneambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
	7	Bliver altid modtaget med venlighed.	I høj grad
	4	Så længe det ikke er en lang ventetid, synes vi ikke, at det skal forbedres, da vi ikke kan vide, hvor lang tid patienter har brug for lægen.	I meget høj grad
	5	Information om ventetid ville være dejligt.	I meget høj grad
	6	Tænkte, det er uundgåeligt sådan et sted, så sørger altid for at have god tid.	I meget høj grad
ID		Kommentarer - Børn Dagkirurgi, Nørrebrogade	Var personalet forberedt på din ankomst?
	1	Det var en helt fantastisk modtagelse vi fik, så velforberedte og humørfyldte læger og sygeplejersker. Når nu det skal være, så er det faktisk et rigtig rart sted at komme :-).	I meget høj grad










Ortopædkirurgisk Afdeling E

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Tumorambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Jeg er rystet over, at man ikke holder sig til det der blev aftalt. [Jeg] skulle have en MR-scanning, men i stedet for blev jeg henvist til afdeling NN og fik at vide, at jeg havde fået [en sygdom] i min højre fod. Men havde meget voldsomme smerter, som blev værre, så jeg gik til min egen læge, som godt kunne se, at det var en anden ting. Det var så en [anden alvorligere sygdom]. Har gået med det i [nogle] år og endelig sker der noget. Jeg har også tænkt mig at gå videre med det, da det kunne have taget en helt anden kurs.	I nogen grad
 5	Jeg manglede meget information fra min læge, som foretog indgrebet. Der var ingen læge, som tilså mig efter mit indgreb. Sygeplejerskerne kunne ikke svare på alle mine spørgsmål, men de forsøgte i det mindste, så godt de kunne! Kommunikation har manglet gevaldigt på tværs af afdelingerne. Rigtig dårlig oplevelse.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Tumor Dagkirurgi, Nørrebrogade	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Det virkede som en velfungerende afdeling, hvor der tages hånd om patienterne. Jeg havde et helt igennem godt forløb. Dette indbefatter også forundersøgelse, som var for måneder siden. Information ved det ambulante indgreb, og ligeledes opfølgning, hvor jeg mandag formiddag blev ringet op. Her kunne jeg stille de sidste tvivlsspørgsmål.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Traumeambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 10	Lægen var på forhånd indstillet op at operere mit kraveben, men var ikke orienteret om, at jeg forinden havde fået en stabiliserede operation af [nogle] halshvirvler. Måtte derfor træffe beslutning om at lade kravebenet gro sammen af sig selv.	I høj grad
 4	Jeg kan kun sige, at det gik stærkt med besøget, og jeg trak på mine egne kompetencer []. Derfor behøvede jeg kun kort tid og forstår fagtermerne.	I meget høj grad
 11	Skulle have haft mere information om de bivirkninger, morfinpræparater kan have. Jeg fik store mavegener og måtte kontakte vagtlæge. En bekendt, som fik samme præparater i forbindelse med operation, fik movicol med hjem, så han kunne forebygge gener.	I meget høj grad
 8	Ved denne kontrol var det en ny læge. Havde ved de to forrige kontroller haft den samme læge, hvilket absolut er en fordel. Jeg oplevede, at lægen var meget forhastet og travl, og der var ikke tid til spørgsmål.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Traume Dagkirurgi, Nørrebrogade	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Manglede klart information om mit forløb efter besøget på hospitalet, da jeg i første omgang havde fået fortalt, at det var et lille indgreb, og at jeg kunne gå derfra igen med det samme bagefter. Men da operationen var færdig, fik jeg pludselig at vide, at jeg skulle sygemeldes [], og	I høj grad












det gav en hel del bøvvl med arbejde, da de skulle til at finde nye til nogle vagter osv.


ID	Kommentarer - Skulderambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 12	På grund af medicin, var jeg ikke helt klar, men jeg havde en fornemmelse af en god oplevelse.	I høj grad
 3	Mit besøg tog cirka fem minutter.	I nogen grad
 13	Manglede ikke informationer.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Skulder Dagkirurgi THG	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Fik svar på mine spørgsmål om genoptræning.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Skadeambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 6	Lægerne mistede deres informationer omkring min skade, hvorefter en ny læge besluttede at tage nye røntgenbillede og starte forfra. Dagen efter, da jeg var på skadestuen, blev jeg pludselig ringet op af en anden læge, som ikke vidste, at jeg allerede var på hospitalet. Lægen fik min telefon, hvorefter de kunne tale sammen og koordinere det videre forløb for min skade. Umiddelbart virkede det som om, at der var rod i journalerne, og personalet var stressede og preskede.	I høj grad
 2	Der blev taget forkerte (læs: ubrugelige) røntgenbilleder af min ankel. Man kunne måske godt have spurgt ind ved billedtagningen, også selvom der sættes [anden medarbejder] til det.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Ryg Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Det gik venligt til.	I meget høj grad
 10	Der mangler at blive givet information [til egen læge] om, hvor meget medicin der må gives.	I nogen grad
 3	Ikke andet end lyseslukker. Mon ikke i skal fokusere på jeres kræftpatienter. Jeg har gjort alt for at for en god behandling til det. Alt det jeg har fået vide fra jer, min læge og fysioterapeut er noget google/internet har gjort meget bedre. Jeg blev bare kastet rundt fra den ene læge til den anden, og ingen af dem var til nytte, desværre.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Mit besøg var akut, så personalet var ikke forberedt.	I høj grad

ID	Kommentarer - Idrætsambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Bivirkninger ved morfin.	I høj grad
ID	Kommentarer - Idræt Dagkirurgi, Tage-Hansens Gade	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Jeg fik papirer, hvorpå der stod INGEN genoptræning men med nogle øvelser, som jeg MÅTTE lave. Men da jeg fik taget stingene hos min egen læge, spurgte hun, hvorfor jeg ikke gik til genoptræning, for det stod der, at jeg skulle på det udskrivningsbrev, hun havde modtaget? Så dvs. at jeg først kommer i gang med min genoptræning en måned efter operation... Meget utilfredsstillende, at der bliver givet to forskellige oplysninger?	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Hofteambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 9	Jeg blev henvist til MR-scanning og ultralydsscanning. Ultralyd har jeg stadig tre uger efter intet hørt om. Jeg har rykket to gange uden held. Hofteafdelingen siger, at de har sendt det til røntgenafdeling. Røntgen siger, at de intet har modtaget.	I høj grad
 8	"Behandlingen" MÅSKE afsluttet? Men jeg kender både adresse og telefonnummer, så jeg skal nok "få fat" i dem om nødvendigt.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Håndambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 12	God information, meget glad for, at det er samme læge, som de sidste gange.	I høj grad
 2	Information omkring helningsforløb var uklart.	I meget høj grad
 5	Jeg synes, der var rigtig godt styr på det hele, og en ekstra stor ros for, at personalet er så omhyggelige med besøgene.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Fod Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 5	Kun det ene punkt, at jeg stadig døjer med min operation, der ikke har opfyldt de forventninger der var forhåbninger om.	I høj grad
 9	Information om, hvad der skulle "ske". Fantastisk god information og "besøg" hos lægen uden ventetid.	I meget høj grad

Ortopædkirurgisk Afdeling E











Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Tumor Dagkirurgi, Nørrebrogade	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 5	Blev indlagt fire dage efter med infektion.	Ja
 7	Det viste sig, at det var noget helt andet, de skulle fikse, og det var de ikke forberedt på.	Ja
ID	Kommentarer - Traume Dagkirurgi, Nørrebrogade	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Fejlinformation med hensyn til sygemelding efter besøget.	Ja
ID	Kommentarer - Skadeambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Det endte med at være ligegyldigt, men jeg var ikke blevet sendt til ambulatoriet først for at få gipsen af, inden den skulle røntgen-undersøges. Men røntgen-sygeplejersken fjernede den snildt. Intet problem.	Ja
 2	Røntgenbilleder.	Ja
 5	De troede, jeg skulle have reguleret min fod [], men jeg skulle have "støvlen" af, oplyste jeg, og først der læste [personalet] journalen.	Ja
 6	[]. De mistede mine data omkring skaden. Da jeg var ved lægen, ringer en anden læge pludselig til mig og kan ikke forstå, hvorfor jeg er på hospitalet. Jeg rækker min telefon til den anden læge, hvorefter de sammen koordinerer det videre forløb. Udad til virkede det ikke særlig professionelt, at de havde to forskellige planer med den samme patient og ikke havde talt sammen.	Ja
 7	I første omgang overså de en brækket knogle (revnet).	Ja
ID	Kommentarer - Ryg Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 10	Tiden var blevet ændret, uden at jeg havde fået besked.	Ja
ID	Kommentarer - Knæ Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 8	Jeg fik betændelse i såret, og fik antibiotika efter jeg virkelig tiggede og bad, og var ved at kysse deres hænder. Nu er jeg på Medicinsk Endokrinologisk Afdeling og indlagt med [anden sygdom] :-(.	Ja
ID	Kommentarer - Idræt Dagkirurgi, Tage-Hansens Gade	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 5	Der blev ikke lige helt gjort det, der var aftalt. Dette dog gjort i forsøg på at hjælpe mig. Ville bare godt have besked inden, så jeg kunne tage stilling til, om det var relevant for mig.	Ja
ID	Kommentarer - Fod Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

-  1 I forbindelse med røntgenundersøgelsen spurgte jeg selv, om der ikke skulle tages billeder fra en anden "vinkel" også. Dette blev der svaret nej til. Jeg er så genindkaldt her til [et godt stykke tid efter] til samme forløb. Først røntgen og samtale med læge. Ja

Ortopædkirurgisk Afdeling E

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

ID	Kommentarer - Tumorambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Det var fantastisk at blive behandlet af den samme person til forundersøgelse, undersøgelsen dagen før operationen og ved alle tre til fire kontrolbesøg. NN spillede en helt central rolle gennem hele forløbet. Han er yderst sympatisk, forstående, forklarende og tillidsvækkende. Jeg var til undersøgelse på et andet sygehus, hvilket var en ultra dårlig oplevelse. Aarhus Universitetshospital og det andet sygehus var som nat og dag. Jeg er yderst taknemmelig for den behandling, jeg har fået af NN på Aarhus Universitetshospital. TAK. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 5	De var hjælpsomme, når man havde brug for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 4	Jeg har ikke kræft, men en godartet tumor, som der holdes øje med.	Ikke relevant for mig
 2	At undersøge det som var aftalt. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
 3	Informere i indkaldelsesmaterialet om, at man kan blive indkaldt til samtale tidligere end skrevet, hvis de er foran tidsplanen. [Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Tumor Dagkirurgi, Nørrebrogade	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	God og uformel tone, selv under selve operationen, som foregik i lokalbedøvelse.	I meget høj grad
 8	Hele forløbet har været præget af stor professionalisme og megen empati. Var i de allerbedste hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 6	Der var ingen kontrolopringning som lovet efter operationen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
ID	Kommentarer - Traumeambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Det ville være meget rart, hvis man kom til at se den samme læge i hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 4	Der var fokus på mig ved fremmøde i ambulatoriet. Hvert besøg var planlagt med den samme læge og sygeplejerske. De lyttede til mine erfaringer siden sidste besøg. Det er mere vanskeligt ved problemer mellem de fastlagte besøg. Jeg har ringet flere gange og blevet godt vejledt af sekretærerne, men hun er jo ikke sygeplejerske og går ikke ind i de enkelte behandlingsbehov.	I meget høj grad











Derfor er jeg så senere mødt personligt op og fået hjælp af en sygeplejerske, så der kunne ændres på behandlingen inden næste ambulante besøg. Det har gjort mit forløb lidt kortere. Men at jeg har kunnet handle således skyldes jo, at jeg selv er sygeplejerske og kender huset. En daglig telefontid, hvor man kan tale med en sygeplejerske, ville løse det problem.
[Kommunikation og information, Patientinddragelse]

- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 6 | Meget tilfredsstillende forløb. Dog må sekretærerne have pudset brillerne lidt. Blev indkaldt til tirsdag d. [bestemt dato], hvilket var en onsdag. Endvidere var der en mundtlig information om at møde ind kl. 8.00, og i brevet stod kl. 7.00. Så en lidt rodet indkaldelse, der krævede to telefonopkald. Det kunne have været sparet (sekretærtidsrøver).
[Kommunikation og information] | I meget høj grad |
| ✎ 13 | Jeg har ovenfor under et tidligere punkt oplyst om min fulde tilfredshed med hele forløbet. | I meget høj grad |
| ✎ 7 | Samme læge ved alle besøg. Ikke alle læger var forberedte, når jeg var til kontrol. Og den korte tid, der er afsat levner ikke plads til forberedelse under besøget.
[Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 8 | Receptionisten er indgangen til sygehuset, og det er vigtigt at denne besidder den viden, der er nødvendig såsom mulige hjælpemidler, og hvordan man får fat i dem. Eller at hun i det mindste undersøger det og vender tilbage. Jeg mener, at man bør have den samme læge under hele forløbet, så man føler, at "han" besidder den nødvendige viden om netop mig og min "sygdom" og ikke ajourfører sig, efter at jeg er kommet ind i lokalet. Det er min oplevelse, at lægen ikke har "ejerskab" over patienten. Ansvar er lagt til tilfældige læger, der måtte være på vagt, hvormed der ikke tages ejerskab. Det kører bare på samlebånd til ulempe for patientens tryghedsfølelse, som er noget meget vigtigt i processen. Jeg er sikker på at lægerne har alt for travlt, hvorfor der burde være flere læger på vagt. Ventetiden bør nedbringes. Jeg har oplevet at sidde og vente i [flere] timer, for derefter at komme ind til vagtlægen, for derefter at skulle i røntgen, for derefter at skulle tilbage til vagtlægen, der vurderer billederne, for derefter at komme til den læge, der skulle "ordne" den brækkede arm. Der må være plads til forbedringer. Ved et andet besøg var ventetiden så lang, at fysioterapeuterne var gået hjem, når jeg endelig kom til. Dermed fik jeg ikke den vejledning i forhold til eventuelle øvelser, som jeg kunne lave derhjemme, for at forbedre min tilstand. Lokaleforholdene er ikke særlig indbydende, og selve lægegangen virker rodet med store papkasser og rullevoogne. Stedvis ligner lægegangen mere et lager. Godt: At jeg havde den samme læge to gange i træk. At der var fysioterapeuter tilknyttet ambulatoriet. At jeg fik krykker udleveret.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Slet ikke |
| ✎ 5 | Det samlede ophold på hospitalet var ok. Der hvor der er grund til kritik er ambulancen. Den var alt for længe om at komme frem (fra Søren Frichsvej til Hasselager midt på dagen uden særlig stærk trafik, over 40 minutter). Der blev rykket efter den adskillige gange, og hver gang fik man et vagt svar i retning af, at den var fremme om 3 minutter, hvad der overhovedet ikke passede. Det var en rigtig øv-oplevelse, når man efter et fald og en skulder slået af led og med brud har meget stærke smerter. | Uoplyst |
| ✎ 12 | Man skulle måske prøve at spørge indtil, om patienten har nogle spørgsmål angående sin sygdom. Det virker lidt som om, at lægen har for travlt og glemmer lidt fokus på patienten. Det er nogle søde og rare mennesker, jeg traf under mit besøg på afdelingen. De kan jo ikke gøre for, at de er presset på tiden.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |








ID Kommentarer - Traume Dagkirurgi, Nørrebrogade

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?












- | | | |
|-----|---|------------------|
| ✎ 3 | Hele mit kirurghold, læge NN, støttesygeplejerske og også dem på opvågningsstuen var så enormt søde! Jeg har haft enorm angst for at vende tilbage til hospitalet efter et meget længe-revarende ophold på udenlandsk sygehus, og alle dem på ortopædisk fik mig til at føle mig i gode hænder. De var alle så betænksomme og søde og bare rigtig dejlige! Det var helt vidunderligt under omstændighederne. Tak!
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
|-----|---|------------------|

	2	Det var ok for mig.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Skulderambulatorium		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	3	Det var fint.	I høj grad
	5	Den behandlende læge optrådte meget venligt, gav sig tid til at informere om lidelsens årsag og behandlingens virkning og evt. bivirkninger, og spurgte om jeg ønskede den foreslåede behandling, før denne blev gennemført. Stor ros til lægen! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
	11	Meget fin behandling.	I meget høj grad
	12	Det var ok med ambulatoriet, men også med afdelingen. Jeg har lavet nogle rettelser, da jeg kom til at tænke på, at jeg havde blandet arm- og skulderafdelingen sammen med traumeafdelingen.	I meget høj grad
	13	Ambulatoriet kunne ikke gøre noget bedre, der var bare et lille minus. Der kom en akut [ældre] patient, som de ikke syntes skulle faste mere. Hun kom ind før mig med min fulde accept. Jeg fik lov at gå i kantinen. De ringede da de var klar til mig. God service, de beklagede at de ikke havde nogle spisebilletter (lidt for sjov), men rigtig god behandling. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
	8	Har været på andet sygehus til foto og skanning, men man kunne ikke hjælpe mig der. Blev opereret i skulderen i Aarhus. Man kunne ikke lave noget for mit kraveben, som trykker på min hals, og som følge deraf [kan jeg] ikke sove på højre side, og har smerter dagligt. Blev henvist til andet sygehus til undersøgelse, men de sagde også fra. Skaden opstod ved en fastspænding, da jeg skulle have opereret en polyp i bihulen. Jeg blev spændt så fast, at skulderen blev trykket sammen, med det til følge, at mit kraveben nu smerter mig dagligt og især om natten. Jeg er meget hæmmet af dette i dagligdagen, og jeg er ikke tilfreds med det forløb, der har været fra [sidste år] og til nu! Aarhus har lavet det de kunne, og det er jeg glad for. MEN, at det andet ikke kan laves undrer mig, men nu er jeg heller ikke læge. Men at blive opereret for en polyp i bihulen, og så få smadret sin skulder/kraveben, den er ikke god. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
	7	Jeg føler mig særdeles godt behandlet i alle aspekter. Venlig og præcis behandling gennem hele forløbet. Jeg fik en afbestillingstid tre dage efter, der var lavet en plan. Jeg er uhyre positiv over min behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	10	Jeg har behov for at få yderligere forklaringer på min datters situation, da jeg ikke har forstået ÅRSAGEN til min datters LIDELSE og er heller ikke klar over det VIDERE FORLØB. Mangler desuden svar på billeder. [Kommunikation og information]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Skulder Dagkirurgi THG		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	2	Samlet er jeg meget tilfreds.	I meget høj grad


ID	Kommentarer - Skadeambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎	4 Jeg ankom på båre til Skadeambulatoriet over midnat fra udlandet med kufferter. Fik en fornemmelse af, at der ikke var tid eller lyst til at klare problemet. I stedet blev jeg henvist til en ny dato. Det blev en meget dyr oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	8 Mindre ventetid, mere imødekommenhed og knap så meget forvirring :-). [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ryg Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎	7 Kirurgen NN lovede at ringe tilbage vedrørende [min situation]. Det er ikke sket. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎	5 Jeg mangler opfølgning på de yderligere undersøgelser, som skulle bestilles. Nu [flere] uger efter har jeg INTET hørt. Jeg har stadig smerter. Så book da de tider, så jeg kan komme videre og måske mindske tiden, jeg skal leve med smerter. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎	6 De indledende undersøgelser af min ryg foregik på andet sygehus, hvor flere ting gik galt. Ved første scanning jeg blev sendt på privathospital []. Da modtog jeg slet ikke indkaldelsen. Det næste, der skete var, at privathospitalet ikke havde scannet alle de led i ryggen som andet sygehus havde bedt om, og jeg måtte hele turen igennem med ny scanning og efterfølgende samtale på andet sygehus. Dette forløb gjorde, at hele forløbet blev forlænget med [mange] måneder. Fra jeg blev henvist til undersøgelse fra egen læge, og til jeg var udredt med beslutning om [behandlingen], er der gået [mere end et] år. Jeg skulle have været opereret i ryggen [dato], men [få] uger før, ved den sidste undersøgelse, inden operationen, blev det opdaget, at min venstre hofte er så nedslidt, at den skal opereres/skiftes, inden jeg kan blive rygopereret. Jeg skal til undersøgelse på andet sygehus [] og har på nuværende tidspunkt fået en ny dato[] for rygoperationen, som ikke kan foretages før min hofte er blevet udbedret. Ventetiden på [mange] måneder for rygoperationen har ikke været befordrende for min hofte, som nu er blevet så slidt, at jeg skal have hoften skiftet. Jeg kan selvfølgelig ikke sige, at det er den lange ventetid, som er skyld i det med hoften, men det har i nogen grad været med til, at det er blevet så slemt, som det nu er. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
✎	2 Gav et godt indtryk. Tak for god behandling til alle undersøgelser.	Uoplyst
✎	3 Fokuser på andre patienter end kræftpatienter. Det er et kæmpe problem. Vi andre lider også af sygdomme, som påvirker vores hverdag. Det er tydeligt, at I er ligeglade. "Så længe vi ikke dør af det" [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	4 Det er [efterhånden lang tid] siden, og lægen sagde, at han ville sende nogle informerende papirer til mig efterfølgende, men det er ikke sket. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	8 Mangelfuld skiltning. Det var ikke tydeligt, om man skulle henvende sig ved lægesekretær eller "kun" køre sygesikringskort igennem. [Fysiske rammer]	Uoplyst

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Er meget tilfreds med ambulatoriet i Aarhus. De virker meget kompetente og tog sig tid til at svare på mine spørgsmål. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
ID	Kommentarer - Knæ Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Bruge mindre tid på journalskrivning af sygeplejersker. Man spørger om de samme ting to gange. Bedre hygiejne f eks afdækning af computere. Man behøver ikke give hånd til patienterne, når man hilser på. Hyppigere håndvask. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 5	Alt i alt udmærket.	Uoplyst
 10	Det er svært at sige noget om, da jeg har været super tilfreds med hele forløbet, og jeg kan ikke pege på noget, der kunne forbedres, alt er gået helt perfekt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Idrætsambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 5	Jeg blev ikke ordentlig instrueret i, hvordan don-joy skinnen skulle placeres og spændes mest hensigtsmæssigt. Ved mit besøg hos fysioterapeut [nogle] uger efter operationen gør jeg igen opmærksom på, at skinnen sidder dårligt på mit ben. Det lykkedes at fremskaffe en anden [skinnemodel] som jeg fik at vide, man kun brugte til patienter, der skulle have den på i [længere tid]. Men det skulle jeg jo, så det må jeg opfatte som en fejl, at jeg først fik den på efter [nogle] uger. Den havde en væsentlig bedre pasform og tillod mig at bevæge mig mere og bedre omkring. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
 7	Manglede information omkring hvor lang tid efter min operation, at jeg skal forvente at have smerter. Altså smerter som stammer fra indgrebet. Fik ikke spurgt selv inden operationen, og det fremgik ikke af noget af det materiale, jeg fik inden... [Kommunikation og information]	I meget høj grad
 6	Fra [patienten] fik skaden til beslutning om operation tog det over et år (andet sygehus). Vi er glade for, at det endelig skete, så han kan nyde noget af sin barndom i forhold til aktiviteter. Når [patienten] bliver "fit for fight", har det taget over to år. Stor ros til jer i Aarhus for god behandling. [Ventetid]	Slet ikke
ID	Kommentarer - Idræt Dagkirurgi, Tage-Hansens Gade	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Det var samme læge, der undersøgte mig, som skulle operere. Meget trygt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

✎ 1	I skal sørge for, at der er mad nok på opvågningen, som man kan spise, når man vågner op efter en operation. Man er faktisk meget sulten, og jeg blev ikke mæt af den ene sandwich, men da jeg spurgte efter en mere fik jeg at vide, at der ikke var flere, og da var kl. kun 12.00???? [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 3	Jeg synes, at jeg har fået et meget positivt indtryk af ambulatoriet. De mennesker jeg mødte optrådte meget professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 2	På opvågningen blev jeg klar over, at min operation var anderledes end jeg forventede. Jeg forventede en [] operation, men havde i stedet en []. Jeg opfattede, at noget var galt ved, at der lå nogle papirer omkring behandlingen, og jeg fik nogle krykker. Jeg blev meget forvirret, og lægen kom først efter et par timer og forklarede. Sygeplejersken ville ikke besvare mine spørgsmål, henviste til, at lægen kom og forklarede. Jeg synes det var meget ubehageligt i ventetiden, da jeg ikke helt viste, hvad operationen, havde af konsekvenser for mig. Jeg synes ikke, at man skal vente så længe på forklaring når fundet i knæet, var anderledes en ventet. Eller sygeplejersken skal have mulighed for at besvare spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 6	Har virkelig fået en super behandling. Personalet har været så søde, og der har været en rigtig god opfølgning. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 7	Imødekomende, venligt og professionelt personale. Det har været en god oplevelse :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 8	En sygeplejerske kom ud og informerede mig om ventetiden, og holdt mig opdateret flere gange. Så det var meget positivt. Der var to timers ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hofteambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 4	At kortaflæseren, som aflæser stregkoden på sygesikringsbeviset, befinder sig på væggen modsat disken hvor sekretæren holder til. Synes jeg er en lidt besynderlig placering, især når sekretæren så nærmest kun med fagter gør én opmærksom på, hvordan registreringen foregår via maskinen. En tavle med et piktogram og en stor pil ved skranken ville næsten have virket mere personligt. [Fysiske rammer]	I høj grad
✎ 3	Jeg synes, at min læge, NN, har været der på en god måde for mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 10	Meget tilfreds med forløbet .	I meget høj grad
✎ 2	Lægen, som skal operere mig senere, gav mig et overraskende grundigt indblik i de, ikke kun medicinske, men også praktiske og personlige forventelige bivirkninger/omkostninger efter min kommende operation. Det var meget positivt, og gjorde samtalen meget nærværende. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I nogen grad
✎ 9	God information omkring kontakt. Flinke. Men det går alt for langsomt med efterfølgende undersøgelser og helt manglende indkaldelse til en undersøgelse. Må koste vildt meget i tid og henvisninger til privathospital. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

ID	Kommentarer - Håndambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 12	Alle er venlige og opmærksomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 4	Hvorfor skal der være et tændt fjernsyn, som ingen alligevel så på, da jeg var der? Unødig støjforurening! [Fysiske rammer]	I meget høj grad
 1	Jeg skal vente i 22 måneder med et brækket håndled, og den skal opereres til februar. Det er 26 måneder, tænk dog på mig. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
 3	Meget, meget mere information om, hvad man selv kan gøre for at forbedre sin tilstand. Denne information har været totalt fraværende. Information om muligheder. Information om behandlingseffekt og mulige konsekvenser/bivirkninger (her specielt i forhold til ergoterapi). En "plan", som er mere struktureret end et enkelt opfølgende ergoterapibesøg [flere] måneder efter. En eller anden form for kontaktperson eller lignende. Nogen der i det mindste var klar over længden på ens sygdomsforløb/behandling. En eller anden form for opfølgning på situationen specielt efter, at det for to år siden stod klart, at sygdommen var alvorlig. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
 6	Oplevede stor imødekommenhed i forhold til at få omlagt evt. generende gips. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 8	Helt OK.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hånd Dagkirurgi, Tage-Hansens Gade	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Er glad for, at det var den samme læge, som jeg startede med at snakke med, der fulgte mig gennem hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 1	Sørge for, at det er en fast læge man har, da lægerne har meget forskellige forslag til løsning af problemet. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
ID	Kommentarer - Fod Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 5	Kun som jeg har skrevet, at min operation ikke har indfriet de forventninger, der blev stillet.	I høj grad
 3	Jeg har sukkersyge. MED-ambulatoriet har gjort ET STORT OG GODT stykke arbejde for mig og mine behandlinger, til jeg nu skal opereres. Operationen er jeg dog lidt utryg ved, da den "kun" skal forgå ved lokalbedøvelse. Jeg har for flere år siden fået en sådan operation [], da vidste jeg ikke noget om, hvad der skulle gøres. Det ved jeg nu, og hvis lægen kan fjerne en skrue; utrygheden; lyden ved operationen. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
 4	Personalet i ambulatoriet var søde og smilende.	Ikke relevant

	[Relationer til personale/Pleje]	for mig
1	Ingen tvivl om, at personalet løber stærkt. Det er en forbedring at, som i mit tilfælde, både tid til røntgenundersøgelsen samt samtalen med lægen efterfølgende er lagt på samme dag. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Alt er, uden yderligere "indsats", prima!	Uoplyst
10	En meget behagelig læge fulgte hele forløbet. Det var rigtig rart og betryggende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børneambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Vi synes, at det er godt med klovn i børneambulatoriet, da det gør børnene glade og mere afslappede. Jeg synes, der burde være mere information om, hvad der kan ske efter operationer. For vores vedkommende skete en kraftig blødning af det ene sår. Der skulle jeg som mor holde min panik for mig selv, da jeg ikke ville have, at min datter blev bange. Da jeg ringede til ambulatoriet fik jeg at vide, at vi skulle tilbage, men da vi ikke havde en bil, så måtte vi tage taxa igen, for at give hende en bedre forbindelse. Da hun blødte så meget, var der en hel del blod, der kom på taxaens sæder. Heldigvis var taxichaufføren sød, og han vaskede det selv. Og man kan risikere, at man møder den "forkerte" person, som kørte den taxa. Mit forslag vil være enten længere indlæggelse på hospitalet efter operation, ellers skal man få en mulighed for at blive hentet af ambulance, hvis der sker noget. For mit vedkommende ved jeg intet om, hvad der kan ske og, hvordan jeg skal reagere, når der sker noget. [Kommunikation og information]	I høj grad
6	Modtages altid godt og oplever, at lægen giver sig god tid til at forklare og lytte, også når det er barnet, der spørger. Superbehagelig behandling og positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Synes, at man blev kastet rundt mellem afdelinger/sygehuse. Information gik tabt mellem afdelingerne, og Aarhus Universitetshospital spurgte, hvilken medicin, man havde fået, da de ikke havde det elektronisk. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
2	Efter første MR-skanning af højre knæ, skal jeg selv henvende mig flere gange til ambulatoriet for at få svar på skanningsbillederne. Det virkede som om, at billedsvaret ikke var kommet ind i systemet igen. Virkede som om der var nogle overgange i processen, der glippede. Da billederne blev "fundet" og de havnede på rette bord blev jeg ringet op af en læge NN inden for den specifikke lidelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
1	God til børn. Stor tolerance for børns anderledes måde at reagere på. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børn Dagkirurgi, Nørrebrogade	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Jeg vil gerne give en stor ros til personalet. Min søn var denne gang meget tryk ved operationen, fordi de gjorde det til en rigtig god oplevelse, og med en god portion humor og skæg og ballade. Jeg synes det er fantastisk, at det er børnene, de taler til (og så må mor og far høre efter den vej), for derefter at høre os om vi har spørgsmål. På den måde er vi nede i børnehøjde. Og personalet er meget søde og omsorgsfulde, også overfor os forældre i ventetiden under operationen! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

-  2 Det var en fantastisk oplevelse at mærke og se et professionelt team gøre sig umage for, at min søn fik en udsøgt behandling. De brugte humor, hentede radio, talte i et sprog, han forstod. Det gør os stolte over vores sygehusvæsen. STOR TAK til læge NN og team!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- Uoplyst

