

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Ortopædkirurgisk Afdeling E
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

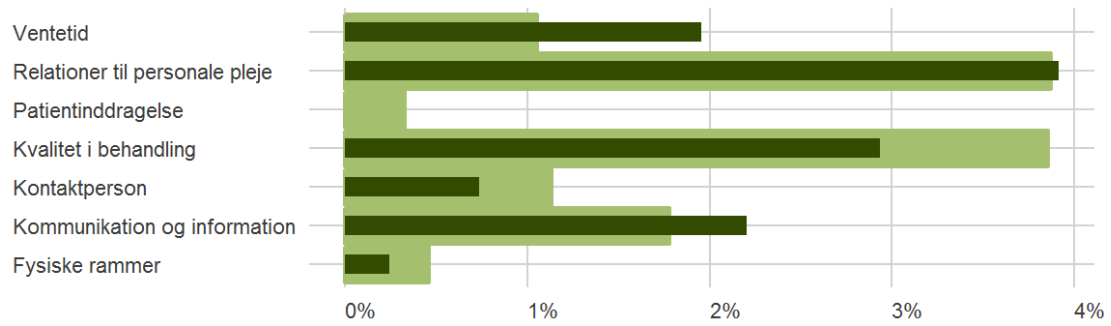
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Håndambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
2	Ændrede proceduren for at sikre, at min arm ikke efterfølgende ville hæve ekstra pga. manglende lymfekirtler. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
47	Ambulatoriet har udført deres opgave til UG. En meget engageret ergoterapeut der mødte op ved kontrollerne. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
8	Det var helt ok efter min opfattelse.	Uoplyst
4	Da jeg skulle have en tid til indlæggelse var der to uforskammede unge damer, som slet ikke havde tid til at hjælpe. Den ene skulle til pause, den anden skulle lige lave noget på PC'en, som skulle være færdigt. Så jeg ventede/stod og gloede uden venlighed og det er et kæmpe problem, at jeg skulle snakke med læge NN inden. Det havde de ikke tid til i dag fik jeg af surt svar, og var det min egen idé at jeg skulle snakke med lægen? NEJ, det havde lægen bedt mig om! Så undskyld jeg forstyrrede dem. Godt de er offentligt ansat, ellers havde de ikke arbejdet på den arbejdsplads! Sådan yder man ikke service. Man kommer lige ovre fra lægen og får at vide, at man skal opereres. Tak, man er ikke nervøs og lidt bange. Relationer til personale/Pleje, Ventetid,	I ringe grad

Tumor Dagkirurgi NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
68 Vi snakkede om min knæskade, og jeg følte mig tryk, ved den information som jeg fik. Jeg gik derfra med mere viden. Kommunikation og information,	Uoplyst
37 Til UG.	I meget høj grad
29 Skulle helt til Århus [over 100 kilometer] for fem minutters undersøgelse, for at skulle derned [dagen efter] til operation. Kommunikation og information,	I ringe grad
16 Alle vi var i kontakt med var rigtig søde, venlige og gode til at informere. Man kan godt mærke travlheden, men synes alle var gode til at informere min [lille] søn om, hvad der skulle ske med ham og snakke direkte med ham. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

Hofteambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
56	Jeg er meget tilfreds. Godt samarbejde mellem patient og personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
25	Kontrolbesøg på Ambulatoriet efter operation blev glemt. Kommunikation og information,	Uoplyst
72	Er altid blevet taget godt imod. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
58	Samme læge NN og sygeplejerske hele vejen igennem, det var rart. Kontaktperson,	I meget høj grad

Skulderambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

74 Imødekommenheden var enestående! Man hører tit, hvordan der er ventetider og hvordan personalet ikke har tid til en. Dette mærkede jeg i ingen grad. Dejligt! Ventetid, Relationer til personale/Pleje,

Uoplyst

Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
30 Ved skade behandlet på andet sygehus. Super venlig og kompetent behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
22 Jeg synes klinikken er meget velorganiseret. Alt er til tiden og tingene foregår venligt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
35 I dette forløb var det første besøg ikke helt af samme standard som de to seneste. De to seneste var dog så positive, med en god og imødekommende læge, at det langt vejer op for det første besøg. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
70 Have læger som [man kan forstå] og prøve at høre på dem som kommer ind. Helt ærligt er jeg bare meget utilfreds med hele min oplevelse med det danske hospitalsvæsen, fra den dag hvor min ankel brækkede til nu. Kommunikation og information,	I meget høj grad

Traumeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
43 Oplyse om længden af ventetiden. Så er ventetid langt mere ok, for den kan næppe undgås. Jeg fik helt klart, men måske fejlagtigt indtryk af, at alle patienter havde fået tid kl. 10. Ventetid,	I høj grad
71 Ambulatoriet var tilfredsstillende.	Uoplyst

Ryg Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
11 Jeg synes man skulle have den kontaktperson, man møder, også til operationen. Kontaktperson,	Uoplyst
65 Receptionen kunne være mere imødekommende. Læge NN er uovertruffen. Jeg er helt tryk ved, at han står for den udbedrende operation. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad

Traume Dagkirurgi NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

36 Havde kontrolsamtaler med samme læge under ophelingen af [] bruddet. Kontaktperson,

I meget høj grad

Børneambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
69 Underligt at blive henvist til [andet sygehus] med barn, når man skulle have været til Århus.	I ringe grad
52 Jeg har haft en gave i min læge.	Uoplyst
32 Alle gange vi har været i CP-klinikken, har de været meget dårligt planlagt. Hvis lægen siger, at de gerne vil se barnet igen om et halvt år, kan man være sikker på ikke at få en indkaldelse til dette. Det betyder, at man som forælder selv ringer ind og rykker for indkaldelse, og for at høre om man er blevet glemt i systemet. Svaret har hver gang været, at der ikke er nok lægetider i CP-teamet. Børnene tilses derfor ikke så ofte, som lægerne selv har ordineret og [det er] opslidende for forældrene selv at være tovholdere på indkaldelser hver gang. Kommunikation og information, Ventetid,	I ringe grad

Fod Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
10 Fik god skriftlig information. Kommunikation og information,	I meget høj grad
26 Lægen var dygtig og kendte til specialet. Meget imødekommende modsat mine besøg på skadestuen, som varetog behandlingen, inden jeg fik kontakt med ankelsektoren, der fik jeg en meget dårlig behandling. Bl.a. fordi det næsten hver gang var en medicinstuderende, der alene stod for behandlingen, og det tydeligt bar præg af manglende viden og erfaring. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
49 Jeg ventede et godt stykke tid på at komme ind til lægen efter røntgenundersøgelsen. Han fortalte at ventetiden skyldtes mange patienter. Forslag: Flere ansatte. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
60 Var til undersøgelse i Aarhus. Derefter skulle jeg have en tid senere til en scanning som tog ca. ti minutter. Altså køre til Århus igen fra [anden by]. Det skal da ske samme dag. Spild af ressourcer, dårlig planlægning. Kvalitet i behandling,	I nogen grad

Idrætsambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
33 Da jeg skulle til kontrol var der afsat 30 minutter til samtale med fysioterapeut, men kontrollen tog kun fem minutter (spurgte hvordan genoptræningen gik). Dette synes jeg var lidt ærgerligt, da jeg brugte samlet halvanden time på transport. Ærgerligt, for jeg synes det har været et rigtigt fint forløb jeg har haft, både med læge og fysioterapeut. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
53 Ved ikke hvad der menes med dette spørgsmål. Jeg er opereret for det samme to år forinden.	Uoplyst
79 Allerede beskrevet!	I nogen grad

Tumorambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

45 Jeg blev undersøgt for en knude og de mener, det er en fedtknude. Jeg fik tid til at få den fjernet. Det undrer mig at når man skal have tid til at få den fjernet, skal man op i en anden afdeling og sidde og vente på, at der kommer en og taler med mig og laver en ny tid, som i øvrigt er blevet aflyst af hospitalet nu. Og den næste tid jeg kan få er kun dag til dag, hvis og når de ringer for at høre, om jeg kan en dag eller næste dag. Det er ikke holdbart. Man kan da ikke bare tage fri fra arbejde en time eller en dag før. Jeg har svært ved at møde op i en anden by! Kvalitet i behandling, Ventetid,

Uoplyst

Rekonstruktion Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

7 Fin modtagelse. God orientering. God opfølgning. Dejligt med en specialeenhed der fagligt er på højt niveau. Det giver tryghed og ro. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,

I meget høj grad

Knæ Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
59	Behandlingen var ok. Dog synes jeg, ventetiden var for lang men ellers venlige og søde sygeplejersker og læger. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
1	Jeg synes hele personalet er søde, flinke, meget imødekommende og omsorgsfulde. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13	Det ville være rart hvis lægerne kunne blive enige, så man ikke står tilbage med modstridende oplysninger. Kvalitet i behandling,	I høj grad
23	Nedsætte ventetiden. Ventetid,	Uoplyst
76	Det vil være vanskeligt at forbedre et perfekt forløb. Af særligt gode indtryk kan i vilkårlig rækkefølge nævnes: Punktlighed, fleksibilitet med hensyn til operations tider (positivt), imødekommende og professionelt personale (kirurg til sygeplejerske) samt professionel opfølgning på telefonisk henvendelse. Et Fremragende behandlings forløb. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad

Hånd Dagkirurgi THG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

3 Jeg oplevede en meget kompetent, imødekommende og positiv behandling og generet en positiv og professionel atmosfære på afdelingen. Der var ikke så meget plads til både opvågning og bedøvelse, men personalet fik det hele til at glide i en venlig stemning. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,

I nogen grad

Håndambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
2 Fin modtagelse.	I meget høj grad
8 Jeg fik indkaldelse til møde på ambulatoriet via e-boks, samtidig med at jeg var indlagt på Hæmatologisk Ambulatorium. Jeg havde derfor kun adgang til beskeden via min nabo, da jeg kun kan modtage e-post via min stationære computer hjemme. Sagen løste sig!	I høj grad
48 Rigtig fin service. Jeg fik en akut tid og blev undersøgt grundigt af lægen.	I høj grad
4 Utrolig venlig læge der havde tid til at lytte samt forklare, så man kunne træffe en ordentlig beslutning. Dygtig læge der var stille og rolig. Man følte sig tryk og velkommen.	Ikke relevant for mig
62 Jeg var [sendt] ind til forkert behandler.	I ringe grad

Tumor Dagkirurgi NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
37 Kom ind før tid og [de] var søde, flinke.	I meget høj grad
55 Det var meget forvirrende. Idet jeg ankom, blev vi henvist til venteværelset. Her blev vi hentet af en sygeplejerske, som sendte os ned for at få taget blodprøver. Derefter blev jeg bedt om at gå over i Ortopædkirurgisk Ambulatorium for at tale med en læge. Den læge fortæller mig så at jeg skal gå tilbage, bare op på første sal, da jeg var blevet flyttet dertil pga. ressourcer. De møder mig positivt og finder min journal. Jeg taler med læge NN, og får en tid til operation til dagen efter. De kigger uforstående på mig, da jeg siger at der i mit brev står at jeg skal til [scanning]. De går i gang med at undersøge dette, da der pludselig står en sygeplejerske fra stueetagen og vil have mig derned igen. De har bedt om at jeg får en akutid til ultralyd, og jeg bliver igen bedt om at vente. Jeg mangler også stadig at tale med den læge, som skal operere mig dagen efter. Jeg bliver henvist til scanning. Da jeg kommer derind viser det sig at de havde en tid til mig [om formiddagen], men der var jeg ikke kommet, da der i mit brev stod at jeg skulle møde [en halv time senere] på Ortopædkirurgisk Afsnit ESA. Da jeg kommer tilbage til afdelingen, for at tale med lægen, er han igen gået til operation. Så vi bliver sat til at vente igen. Vi var indkaldt [om formiddagen] og jeg var først fra sygehuset [fire til fem timer senere]. Det kunne være tilrettelagt meget bedre, ved at afdelingerne var bedre til at snakke sammen.	I ringe grad
6 Meget venligt personale.	I meget høj grad

Idræt Dagkirurgi THG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
40 Jeg fik at vide, at der var ca. en times ventetid (ikke hvorfor). Men det viste sig at være [over to timer]. Det ville være rart, hvis man kunne blive ringet op og få besked om, at man kan vente med at møde ind til et senere tidspunkt.	I meget høj grad
12 Det var fint.	I høj grad

Hofteambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
50	Oplevede modtagelsen helt fint. Vanskeligt at være helt præcis med tider, når det er mennesker, man arbejder med. Synes en kort ventetid er ok.	I høj grad
14	Har ingen kommentar, alt forløb godt. Det var en god samtale.	I høj grad
41	En meget god og personlig modtagelse samt undersøgelse. Det hele tog ca. tre timer, men tiden følte ikke lang, da der skete noget hele tiden. Alt i alt fuldt tilfreds.	I høj grad
25	Lægen havde fri. Jeg fik ændret mødetidspunkt. Afdelingen havde IKKE ændret mødetiden på Røntgenafdelingen.	I høj grad
72	Har kun stor ros.	I meget høj grad
51	Smil. Hjælpesomhed.	I meget høj grad

Skulderambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
75 Hvis der er lang ventetid, så må personalet gerne henvende sig og informere om dette. Det var kun, fordi jeg selv henvendte mig, at jeg fik af vide, at lægen var bagud.	Ved ikke
63 Der var styr på diagnose og der var klare anbefalinger. Efterfølgende konsultation hos sygeplejeske og læge NN var planlagt og afholdtes også som forventet :-).	I meget høj grad
78 Jeg skulle møde ind [om formiddagen] til operation. Jeg blev sat i en dårlig stol og fik at vide at der kunne gå to til tre timer inden jeg ville blive kaldt ind til operationen.	I meget høj grad
66 Der hvor der tages blodprøver kunne de godt forbedre, så ventetiden ikke er så lang.	I meget høj grad

Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
30	Kom i god tid hvilket bevirkede jeg for længst var færdig inden min mødetid. Kunne tænke mig bedre ventemuligheder ved røntgenafdelingen.	I meget høj grad
22	Jeg synes at personalet var rigtig søde. De snakkede godt engelsk. Ventetiden var meget kort, og de tog sig rigtig godt af mig. Jeg er meget tilfreds.	I høj grad
39	Jeg blev akutindlagt.	Uoplyst
19	Alt var OK.	I meget høj grad
9	Kan ikke huske detaljer fra besøget.	I høj grad
5	Da det var skadestuen, jeg kom til, forventede jeg ventetid. Men ikke så lang. Personalet var flinke og smilende og guidede mig til, hvad jeg skulle.	I høj grad

Traumeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
54	Meget professionelle.	I meget høj grad
43	Efter at have ventet i noget tid, henvendte jeg mig til den person, der sad i receptionen og spurgte, om hun kunne sige noget om, hvor længe jeg skulle vente endnu. "Nej, jeg er lige i gang med noget andet!" Hun kiggede ikke engang op.	I nogen grad
21	Ventede MEGET længe uden nogen form for information.	I nogen grad
31	Jeg havde ingen problemer med at vente, når det ikke var længere tid og jeg viste at jeg kom til. Personalet var meget søde.	I høj grad
71	Godt tilfreds med modtagelsen.	I høj grad

***Ryg Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-
hospital***

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
64 Føler mig godt behandlet!	I meget høj grad
44 Kom ind før tid.	I meget høj grad
73 Alt for lang ventetid. Det så ud som om, jeg skulle sidde og vente, fordi lægen ikke havde forberedt konsultationen.	I ringe grad
65 Større imødekommedehed i receptionen var ønskværdig.	I høj grad

Traume Dagkirurgi NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

36 Personalet var venligt og imødekommende, men man kunne måske godt fortælle årsagen til ventetiden eller informere om risikoen for ventetid i informationsmaterialet.

I meget høj grad

Børneambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
52 Det var godt, og lægen var flink.	I ringe grad
38 Lægen kom selv ud i venteværelset efter os. Det synes vores søn var stort, da vi kender ham fra en del besøg. Han har altid været meget venlig og yderst professionel.	I meget høj grad

***Fod Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-
hospital***

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

10 Ventetiden var ret kort. Årsag tydelig, almindelig travlhed.

I meget høj grad

Idrætsambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
27 Gør opmærksom på hvorfor der er ventetid når man alligevel sidder alene i venteværelset. Man kan forstå der er ventetid hvis der sidder mange og venter. Men når man sidder som den eneste, og der kommer en person efter mig der så kommer ind før mig, så informer venligst om hvad der sker.	I ringe grad
79 Ved ankomsten oplyste jeg, at vi umiddelbart efter undersøgelsen skulle til begravelse i Ebeltoft. Undersøgelsen fandt sted umiddelbart efter, at jeg havde logget på med sygesikringsbeviset, og jeg blev viderehenvist til fysioterapien til indlæring af nogle træningsøvelser. Her blev jeg straks modtaget af en venlig fysioterapeut, som gennemgik et kort program med mig og udleverede et papir med beskrivelse af øvelserne. Vi var omtrent ude af idrætsklinik samt fysioterapi på det tidspunkt, som jeg var tilsagt. Det var virkelig en succesoplevelse! Tak!	I høj grad
77 Aldrig har jeg følt mig så velkommen af yderst kompetent personale. Det gælder alle, der befandt sig omkring mig og behandlede mig. Ekstremt professionelt. Kan slet ikke rose stedet nok.	I meget høj grad

Tumorambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

46 Det er en del andre sygehuse, der kunne lære en del af den service, jeg oplevede. I meget høj grad

Rekonstruktion Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
7 Fantastisk rart med en specialenhed, der er klar og forberedt, når man ankommer. Stor ros.	I meget høj grad
61 Generelt er der en del ventetid, selv om vi har en booket tid. Vi har aldrig oplevet at få en forklaring på, hvorfor vi venter. Vi venter i to omgange, først i det store venteværelse, derpå foran undersøgelsesstuen, men for os er ventetiden den samlede ventetid, og den er generelt for lang! Denne udtalelse er baseret på mange besøg med [] forskellige børn.	I høj grad

Knæ Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
28	Ingen.	Ikke relevant for mig
1	Der var ventetid fordi jeg først skulle have taget blodprøve, og så skulle man jo vente på resultatet af dem.	I høj grad
76	Høflig, smilende og positiv.	I høj grad
34	Man var ikke klar over at jeg havde fået en blokade ved min egen læge indenfor to måneder, hvorfor jeg blev hjemsendt til senere operation.	I høj grad

Skulder Dagkirurgi THG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

17 En rigtig god oplevelse at der under hele forløbet var mindst en, som kun tog sig af mig og fortalte hvad der skulle ske. I meget høj grad

Børn Dagkirurgi NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

18 Synes, det er meget professionelt, og personalet er vant til børn.

I meget høj grad

Håndambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets- hospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
8 Ingen mangler.	Uoplyst
4 Godt og forståeligt møde med lægen.	I ringe grad

Tumor Dagkirurgi NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

68 Jeg fik mere information end forventet, da jeg samtidigt havde en knæskade, som jeg var nysgerrig efter at få noget mere at vide om.

Uoplyst

Hofteambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets- hospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
14	Havde ikke brug for yderligere information.	I høj grad
51	Alt ok.	I nogen grad

Skulderambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
78 Information om bivirkninger i forhold til medicin ville være ønskeligt. Information om hvor lang tid jeg skulle forvente at skulle være sygemeldt, inden jeg kunne genoptage mit arbejde, ville være ønskeligt.	I høj grad
66 Var egentligt forberedt da jeg tidligere er blevet opereret.	Ikke relevant for mig

Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
22 Jeg er meget tilfreds med plejen, som jeg har modtaget under og efter skaden	I meget høj grad
19 Ingen mangler.	Uoplyst
70 Ham lægen jeg snakket med, var ikke særlig forstående, og snakkede ikke tilfredsstillende dårligt dansk, hvilket gjorde det meget svært at spørge ham om ting. Og de spørgsmål jeg nu havde, fik jeg et alt for dårligt svar på!	I meget høj grad

Traumeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
67 At de ville tjekke såret, så havde de opdaget, det var syet med forkert tråd i forhold til beskrivelsen. De lod blot moderen selv tjekke det efter bad. Lægerne troede ikke på mor før efter to måneder, hvor sting stadig ikke var faldet ud, at det var nogle, som skulle tages ud/fjernes. Dette var bestemt ikke rart på det tidspunkt. Så måske lægen lige skulle have givet sig tid til at tjekke såret.	Ikke relevant for mig
71 Tilfreds med informationen.	Uoplyst

**Ryg Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-
hospital**

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser
og/eller ambulante besøg (indenfor det sene-
ste år) godt tilrettelagt?

11 Jeg blev lovet en opringning efter en uges forløb,
men blev ikke kontaktet. Først efter tre måneder
fik jeg en tid til samtale.

Uoplyst

Børneambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

69 Problem at røntgen undersøgelserne ikke var iværksat inden tiden på ambulatoriet, da vi så havde et bedre grundlag for en snak om mulige konklusioner på tilstanden. I stedet skal røntgen ske efterfølgende, og så får vi et brev med en beskrivelse/konklusion. Det ville have været rart hvis det kunne ske i en snak med lægen. Især da vores søn [har nogle særlige omstændigheder], og det er vores observationer der skal lægges til grund da han ikke siger noget.

I ringe grad

52 Der er ingenting.

Uoplyst

Tumorambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

15 Jeg fik på intet tidspunkt information omkring hvad jeg måtte og ikke måtte efter min operation, eller hvor længe jeg kunne forvente at have smerte efter operationen. Jeg fik ikke nogen information omkring hvilken smertestillende medicin jeg skulle tage. Jeg måtte selv ringe ind til sygehuset dagen efter for at få informationen, og her var der ikke enighed omkring hvad jeg skulle. Jeg manglede i den grad informationer omkring hvordan operationen var gået, og hvad jeg kunne forvente efterfølgende.

Uoplyst

Rekonstruktion Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
7 Meget fint. Alle aftaler og besøg blev sendt via e-boks. God fleksibilitet i forhold til tilpasning af diverse aftaler.	I meget høj grad
61 Meget komplicerede operationer og stillingtagen til, hvilken operation der skal tilbydes. Det burde give anledning til skriftlighed. Vi kunne godt bruge informationsmateriale om de konkrete operationer, der tilbydes. Herunder oplysninger om risici og sandsynlighed for opnåelse af det ønskede resultat. Materialet kunne godt inkludere henvisninger til evidens, artikler og lignende, som kunne være relevant at læse for "de særligt interesserede".	I nogen grad

Knæ Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
28	Mangler ikke noget.	Uoplyst
76	Alt i alt en professionel og seriøs samtale.	I meget høj grad

Børn Dagkirurgi NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

18 Der blev ikke foretaget en opringning dagen efter som proklameret.

Uoplyst

Håndambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
24 Efter operationen på min pegefinger fik jeg en seddel med hjem, hvor der stod, at jeg skulle holde hånden i ro otte dage. Da jeg efter otte dage stadig havde meget ondt, ringede jeg for at spørge, om jeg kunne vente med træning, og fik at vide, at jeg skulle gå i gang efter tre dage, hvilket jeg gjorde. Efter 14 dage skulle gipsen skiftes, hvor jeg så fik at vide, at jeg under ingen omstændigheder måtte bevæge hånden, og fik at vide, at jeg var blevet informeret, da jeg lå på OP, og lige havde afsluttet operationen. Her er man jo forstumlet, og er nødt til at have den slags information med hjem på papir.	Ja
62 Var sat ind hos forkert behandler og måtte have en ny tid.	Ja

Tumor Dagkirurgi NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
55 Afdelingerne havde ikke snakket sammen, så der blev en del forvirring og meget ventetid.	Ja

Skadeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
42	De havde skrevet noget forkert i min journal. De sagde hele tiden det var højre hånd, selvom det faktisk var venstre.	Ja
70	NN sagde jeg sagtens kunne arbejde som NN med en brækket fod, hvilket min egen læge var meget utilfreds med, og min egen læge sagde det var direkte uansvarligt.	Ja

Traumeambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
67 De sendte os i røntgen uden gipsen kom af, de tjekkede ikke sår.	Ja

Traume Dagkirurgi NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
36 Ved ikke om det er en rigtig fejl, men kirurgen kunne ikke finde en af skruerne, og fik rodet noget rundt hvorfor jeg mener at have haft ondt i knæet længere end intenderet.	Ja

Fod Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
57 Ikke ved dette bedøg, men ved flere tidligere besøg. Fire læger har begået fejl/ikke lyttet, hvilket har haft store konsekvenser.	Ja

Idrætsambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

77 Overhovedet ingen fejltagelser af nogen art.

Ja

Knæ Ambulatorium, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitets-hospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

20 Efter røntgen skulle jeg op og tale med en læge. Her sad jeg længe, da maskinen ikke havde registreret, at jeg sad og ventede.

Ja