

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Ortopædkirurgisk Afdeling O**

Regionshospitalet Randers

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Telefon: 40 42 71 44  
E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
3	Hjælp allerede i reception, meget fint!	I meget høj grad
29	Det er en ringe gips, for den glider, og elastikbindet kører rundt, når man skal have trøje på, så det er kortærmet bluse, for at jeg ikke skal rette for meget på det, og det er sku da koldt. Vatter og inder "strømpen" går fra hinanden og kommer til syne. Så dårlig måde at have gips på armen på og måske sparet rigeligt på stykkerne.	I nogen grad
40	Det var en rigtig god, venlig og omsorgsfuld modtagelse.	I høj grad
42	Alt har gået lige efter planen.	I meget høj grad
51	Modtagelsen i ambulatoriet kunne ikke være bedre. Hold fast i den måde at modtage på.	I meget høj grad
52	Modtaget fint, dog en hurtig afslutning. Fik ikke helt spurgt om det, jeg ville, da jeg hurtigt var ude af døren igen. Næste patient venter "følelsen" havde man lidt.	I meget høj grad
58	I havde glemt mig, og jeg var ikke registreret. Men den flinke receptionist fik lynhurtigt gjort noget, så jeg ikke gik forgæves på min selvbetalte fridag.	Slet ikke
67	Jeg var indkaldt [først på eftermiddagen], men jeg kom først ind som den sidste i venteværelset, over to timer for sent.	I høj grad
76	Jeg var der tilsyneladende i en stille periode, hvor der stadig var ferietid.	I høj grad
99	Super professionelle og klar på at hjælpe.	I meget høj grad
101	To timer er vel lang tid.	I høj grad
110	Der sad faktisk to "ældre damer", som var meget i tvivl om, de kunne finde ind til lægen ved hjælp af skærmene, der hænger på ambulatoriet. Jeg ved ikke, om der kan informeres bedre.	I meget høj grad
111	Fin modtagelse allerede ude i forhallen. De forklarede hvor jeg skulle gå hen. Ingen personale på ambulatoriet, men et fint nummersystem som var nemt at finde ud af.	I meget høj grad
117	Jeg blev kaldt ind før tiden. Det var meget fint.	I høj grad
118	Generel meget tilfreds. Følelse af god behandling.	I nogen grad
156	Fin modtagelse.	I meget høj grad
172	Dette besøg er det meste perfekte og organiseret besøg, jeg har oplevet på Randers Centralsygehus. Der er andre oplevelser samme sted, der stadigvæk rumsterer i min hjerne og senere skal op til diskussion.	I meget høj grad
173	Jeg havde modtaget en tid pr. mail fra sygehuset. Da jeg ankom, kunne jeg ikke tjekke ind. Besked på skærmen: "Du har ingen tid". Ved henvendelse til sekretæren ved skranken, var man uforstående overfor dette, men jeg blev da skrevet ind. Hun kunne godt se mailen var sendt. Lægen var ikke forberedt på min ankomst, og havde ikke læst min journal.	I ringe grad
181	Virkelig et dejligt besøg, selvfølgelig kun fordi man har behov. Dejligt personale.	I meget høj grad
186	Rigtig positivt, blev kaldt ind ca. 15 minutter før end jeg skulle.	I meget høj grad
191	Super fin. Kom til før tid.	I meget høj grad
208	Det ville være en tryghed for patienterne, hvis lægen har læst journalen og dermed ikke skal spørge patienten om spørgsmål og undersøgelser, som allerede er besvaret i journalen.	I høj grad

236	Der var ikke én person til at [tage] imod én. Man skulle ikke scanne det gule kort.	I ringe grad
241	Alt gik flot og efter planen.	I meget høj grad
264	Under ombygningen var det vanskeligt at kommunikere over den opstillede telefon grundet voldsom byggestøj.	I høj grad
272	Dejligt fleksibelt fantastisk personale og faglig hjælp.	I meget høj grad
277	Jeg blev modtaget venligt og høfligt.	I meget høj grad
291	God, venlig og faglig modtagelse.	I meget høj grad
299	De var alle meget søde og forstående.	I meget høj grad
320	Jeg blev meget venligt modtaget før tid. Fik nogle valgmuligheder: enten at få suget væske ud af min store seneknuder eller blive indstillet til operation. Fik opstillet fordele og ulemper. Valgte at få suget væske ud i denne omgang. Det blev gjort med det samme. Fik en fin behandling og var færdig på under tyve minutter med smil på læben. Stor ros og en venlig hilsen og tak for god behandling.	I meget høj grad
333	Det var en positiv oplevelse. Jeg kom ind til den første samtale lige til tiden eller måske endda lidt før.	I meget høj grad
336	Venlig.	I meget høj grad
357	Lang ventetid. Meget forvirrende, da lægen kom og gik, så ikke nok med ventetid udenfor var der også ventetid, da jeg kom ind. Giv sig bedre tid til patienter.	I nogen grad
359	Det hele fungerer elektronisk. Jeg scanner kun mit sygesikringskort og afventer mit nummer på skærme i venterum... Nemt og effektivt.	I høj grad
362	Jeg har været der [nogle] gange nu, og de første [par] dage var der over halvanden times ventetid. Jeg synes, det er lang tid, når man har en tid og har haft den længe, at man så oven i købet skal sidde og vente længe på at komme ind til en læge. Jeg kunne fornemme, at de andre i venteværelset havde ventet lige så længe eller endda længere. Der må kunne gøres sådan, at man ikke skal vente så længe.	I meget høj grad
383	Alt syntes ok.	I meget høj grad
384	Jeg ønsker i meget højere grad at blive en del af vurderingen om, hvad det videre forløb er. Ønsker i høj grad at se mine skader på billeder samt en vurdering af disse sammen med en læge [].	I nogen grad
391	Receptionen var under ombygning, så der var ingen modtagelse.	I meget høj grad
392	Venligt personale undersøgte mine sår, der bliver behandlet i hjemmeplejen. Alt var i orden.	I høj grad
401	Ved første besøg [i juli] ventede jeg længe på at komme ind til fysioterapeuten. Faktisk havde de glemt mig, da næsten alle var gået hjem. Efterfølgende ventede jeg næsten en time på at komme til at tale med narkoselægen. Dette var noget frustrerende. Ved scanning [senere i juli] ventede jeg ikke længe. Ved operation [i oktober] kom jeg hurtigt ind til sygeplejersken, men måtte vente i fem kvarterer på at komme ind på operationsbordet. Dette var ikke just behageligt, men noget frustrerende, da jeg var nervøs for indgrebet, og der var ingen at tale med om det eller nogen hjælp at hente.	I nogen grad
405	Det var ikke muligt for mig at blive opereret inden jul, så ville være fedt, hvis I kunne se lidt længere frem i jeres kalender.	I nogen grad
414	Forundersøgelse var overflødig. Det tog tre minutter og kommentarerne præcis det, som min egen læge havde sagt. Alternativt kan forundersøgelsen ligge lige før operationen, så man ikke skal have fri to dage.	I høj grad
415	Den var god.	I høj grad
419	Jeg var tredje person i lokalet, og lægen var mere interesseret i at instruere og undervise [andet personale] end i at forklare mig, hvad der var galt. Jeg var klart skuffet over oplevelsen. Det er også kun, fordi vi nu er i gang med forløbet, at jeg ikke bruger min sundhedsforsikring.	I nogen grad
426	Blev modtaget godt og behandlet godt.	I meget høj grad
429	Jeg blev dog overrasket over, der ikke var en læge til stede, men ellers ok modtagelse og meget kort ventetid.	I høj grad

442	Der var mega lang ventetid, men [det var] på grund af noget akut, så jeg er fuldt ud tilfreds med det hele, dog kunne der godt være noget kaffe. Smil. Men super personale.	I høj grad
454	Hvis der kunne sættes en ca. tid på, hvor lang ventetid der er, ville det være en stor lettelse og hjælp til de ventende patienter. Har ofte hørt og selv tænkt tanken "Er jeg mon blevet glemt?".	I nogen grad
457	Trods en nedslidt krop, var det en god oplevelse.	I meget høj grad
466	Fordi jeg ikke [var] kommet gennem skadestuen, kunne de ikke "finde" mig.	I nogen grad
539	Jeg kom ind uden at vide, at det egentlig var et andet sygehus, jeg skulle til. Min egen læges fejl. Sygehusets personale gjorde deres bedste, og jeg blev godt behandlet. Misforståelse fra min læges side. :)	Slet ikke
540	Der var ingen personale. Man scanner sit kort, sætter sig og kigger på en skærm, hvilket rum, man skal ind i. Men det fungerer fint.	I nogen grad
543	Jeg kom ti minutter for sent til sidste tid [], men fik alligevel en virkelig god modtagelse.	I meget høj grad
544	Super.	I meget høj grad
568	Jeg modtog en meget professionel og omsorgsfuld behandling, på alle måder.	I meget høj grad
569	Den lange ventetid, for mig ikke så alvorligt, men helt sikkert for andre!	I meget høj grad
570	Jeg fik at vide, at jeg ville få tid til operation samme dag, men det lod sig ikke gøre, og jeg har endnu ikke modtaget en tid. Jeg har rykket for svar for 14 dage siden. Det vil være hensigtsmæssigt ikke at blive stillet i udsigt, at man hurtigt får en tid. Så vil forventningerne ikke være så høje til dette. Ellers yderst importeret over oplevelsen på hospitalet.	I meget høj grad
590	Jeg var til en opfølgende kontrol af et håndledsbrud, som var sket for et halvt år siden. Efter en times ventetid blev jeg kaldt ind til røntgenfotografering. Derefter måtte jeg vente nogen tid, før jeg blev kaldt ind til lægen. Jeg burde have fået en tid hjemmefra til først røntgen og dernæst efterfølgende lægekonsultation. Jeg skulle dernæst have en konsultation hos en ergoterapeut, men på grund af den lange ventetid var klokken næsten tre og hun var gået hjem, hvilket resulterede i, at jeg måtte køre en ekstra tur til Randers fra [anden by] for en konsultation hos en ergoterapeut.	I ringe grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
28	Det var vigtigt for mig, at vide at behandlende læge ved operation var til stede ved undersøgelse i ambulatoriumet. Det var han, men jeg måtte selv telefonisk spørge til det. Positiv oplevelse med patientansvarlig læge og mulighed for direkte kontakt som opfølgning på behandling.	I meget høj grad
39	Der har manglet information fra undersøgende læge til fysioterapeut i efterfølgende genoptræningsforløb. Der har været stor forskel på, hvad lægen har sagt, og hvad fysioterapeuten har gjort.	I nogen grad
42	Det var ok.	I meget høj grad
52	Jeg manglede en ordentlig afslutning.	I høj grad

58	Mit svar henvender sig kun til den meget arrogante NN læge, som jeg desværre også havde et gevaldigt [!!! Skidt besøg [som] sidst og hvis jeg selv kunne have valgt, ville jeg meget gerne have haft en anden NN læge, som egentlig havde interesse i at løse mit problem med min skulder. Han startede sådan set med at sige: "Ja jeg kan ikke hjælpe dig NN, da du jo tydeligvis ved bedre end mig på dette punkt", hvorefter jeg var mundlam, men her stoppede arrogancen skam ikke. Jeg skulle lave lidt forskellige øvelser, og her "viste" jeg ikke lige den gode NN læge noget om, at jeg havde en ringe skulder. Blev bare spist af med, at jeg skulle stoppe med at spille volleyball og dyrke motion. Jeg troede ikke mine egne øre og var ikke et sekund i tvivl om, at jeg her intet brugbar hjælp ville få her. Jeg forsøgte selv, at spørge lidt ind til hvad man eventuelt kunne gøre, hvorefter der kom et meget lad og ligeglad svar. Spurgte også om man eventuelt kunne prøve at scanne skulderen og NN lægen sagde igen voldsom lige "Joe.. det kan vi da godt prøve, hvis du mener det kunne hjælpe på noget". Til sidst rundede han så lige af med, at gå i gang med at indtale på sin diktafon, at der ikke rigtig var noget at komme efter, hvorefter manden så bare viftede mig latterligt væk med hånden og sagde "Ja! Vi er færdig, smut du bare tilbage til [dit arbejde]" Jeg må indrømme, at jeg ALDRIG!!!! har fået så talentløs, ligegyldig og arrogant behandling nogensinde og var mildest talt lamslået over at man møder op på et hospital for at få professionelt hjælp for så at blive totalt overfuset... Da jeg kom ud på gangen, tog jeg hænderne over hovedet og pustede ud efter denne ufattelige ringe og uprofessionel måde at blive behandlet på. Her kom så en venlig sygeplejerske og spurgte om jeg var okay, og jeg fortalte kort historien. Hun gættede sjovt nok med det samme hvem NN lægen var, og nævnte at dette langt fra var et enestående tilfælde. Fortalte om denne episode da jeg kom ud på mit arbejde igen, og her gætte en af mine kollegaer også hvem NN lægen var, da hendes datter havde fået selvsamme dårlige oplevelse. Kan ikke forstå man kan bruge sådan en NN læge, som tydeligvis keder sig eller er utilfreds med et eller andet der gør hans dagligdag meningsløs.	Slet ikke
91	Kunne være godt, [hvis] man hørte om flere behandlingsmuligheder.	I meget høj grad
117	Jeg blev meget usikker på fremtidsmulighederne for at hjælpe mine mange smerter.	I høj grad
156	Det har været rigtig fint.	I meget høj grad
162	Lige for en god ordens skyld; I skriver "sundhedspersonalet", men jeg gik direkte i venteværelset med min hustru. Blev kaldt ind før aftalt tid, [hvilket var] dejligt. Der var kun en, vi snakkede med. Lægen NN der skulle ordne det hele. En utrolig kompetent læge set med vore øjne.	I meget høj grad
172	Ved første besøg fik jeg informationer om henvendelse efter tre-fire uger, men ved besøg nummer to sagde lægen, at jeg skulle give binyrebarken til årsskiftet for at vurdere virkningen.	I høj grad
173	Jeg savner forståelse for min sygdom fra lægen.	I ringe grad
181	Virkelig faglig dygtigt personale, som indebar, at jeg ikke behøvede at stille nogle spørgsmål.	I meget høj grad
192	Selve diagnosen blev først nævnt, da lægen lavede diktat, mens jeg stadig var i undersøgelsesrummet. Måske er den korrekte diagnose betegnelse ikke så vigtig for andre, men mere forklaringen, men det er den for mig. Især fordi jeg ikke fik den helt klare fornemmelse af, om det VAR [den sygdom], han mente ud fra forklaringen, men kunne så høre det under notatet.	Ikke relevant for mig
233	Jeg oplevede, at jeg bare var et nummer i køen, som skulle overstås. Det gav en utrolig dårlig kommunikation.	Slet ikke
241	Nej egentlig ikke, men har selv fundet ud af, at Giftforeningen giver råd om forebyggelse af gigt.	I meget høj grad
253	Jeg blev bedt om at gå hjem og google "Hvide fingre". Det var den bedste hjælp, hun kunne give mig, da hun ikke vidste noget om sygdommen.	I ringe grad
264	Super informativ betjening til UG som altid Alt i alt en meget tilfreds bruger af systemet!	I meget høj grad
301	Jeg vil lige pointere, at jeg ikke har udfyldt spørgeskemaet, som blev sendt pr. mail, da jeg blev i tvivl om, hvem jeg skulle evaluere. Jeg var nemlig samme dag inde og få foretaget scanning/røntgen, og det kan jeg ikke huske, om det er den, jeg skal evaluere. Det jeg evaluerer her er altså kun det møde og den undersøgelse, som jeg fik foretaget hos lægen, og det er kun ham, jeg evaluerer. Jeg var ærgerlig efter besøget, da jeg ikke fik mulighed for at få svar på spørgsmål, og han hørte sådan set ikke efter, hvad jeg sagde. Han informerede ikke ud over det specifikke fund, han gjorde på de billeder, der var blevet taget. Da jeg gik derfra, sagde jeg tusind tak, fordi der endelig skete noget i min sag, for jeg har gået med smerter i fire år. Ingen har taget mig alvorlig, så nu følte jeg, der blev taget hul på det hele, og han kunne bl.a. se, at jeg har slidgigt. Lægens korte svar hertil var bare "Ja, lad os nu se", hvilket efterlod mig meget ked af det, for hvad betyder sådan et svar? Måske at der ikke er noget at gøre, og at jeg må leve med smerter altid, eller måske at der ikke kan/skal gøres yderligere, og hvordan skal jeg forholde mig nu til det hele. Må jeg træne, og hvad kan jeg holde til og mere. Jeg spurgte ham, om han ville anbefale mig at få fjernet en knyste, idet den forværrer mine smerter i mine fødder yderligere, og til det svarede han lettere irriteret "Ja det ved jeg da ikke noget om". Jeg følte egentlig, at han nok var en kompetent læge, da han også var ældre, men patientkontakt har han ikke begreb om.	I nogen grad
304	Jeg manglede i nogen grad information, om det var muligt at genoprtræne min skulder uden at risikere at forværre tilstanden og i så fald hvordan.	I nogen grad

309	Hver gang vi har været til tjek med min datters brækkede [ben], har vi skulle vente på en ny tid (da man ikke kan sende den via e-boks, da min datter er [et barn]). Det har været OK dygtige lægestuderende, der har undersøgt hende hver gang, og nogle af dem har så efterfølgende sagt til os: "Jamen det var det, fint. I får et brev med posten om næste tid". Efterfølgende har vi så af sygeplejersken fået at vide, at vi skulle vente på gangen på den nye tid. Her kunne der helt sikkert godt blive strammet op på proceduren. Eller endnu værre: op til hendes operations ved sidste tjek blev der ikke fortalt os, at vi efterfølgende skulle vente på at komme ind og snakke med en læge NN omkring forberedelserne hjemmefra til operationen. Hvilket gjorde, at vi blev ringet op efterfølgende, og der blev sagt til os, at vi var gået før tid. Da vi så kom ind til den samtale, var der skrevet forkerte oplysninger i hendes patientjournal [], som så heldigvis blev fanget af læge NN, vi snakkede med. Så ja, der er nogle ting, der kan arbejdes med på den afdeling. Men ellers vil jeg tilføje, at vi ellers intet har at klage over ift. tjek og røntgenfotos for at følge hendes bens healing.	I nogen grad
317	Ikke ved dette besøg, men ved et tidligere besøg: Kunne ønske, at der i indkaldelsen var nævnt, at man efter f.eks. røntgen skal videre til ambulatoriet, og at der fra starten bliver bestilt et billede med belastning, så man ikke skal afsted to gange.	I høj grad
320	Overhovedet ikke, tværtimod.	I meget høj grad
336	Jeg blev ikke informeret om, hvordan jeg kunne forvente, at min albue føltes efter operationen, så jeg har svært ved at vurdere, om de smerter, jeg har, er forventelige og forsvinder. Jeg går dog ud fra at jeg bare kan ringe og høre. Der er gået [få uger] siden operationen, så jeg ser lige tiden lidt an.	I høj grad
346	En meget fortravlet, dårligt talende læge, som ikke gav sig tid til mig og mine spørgsmål eller fortalte, hvad der kunne ske efterfølgende. Virkede afvisende og jeg var ude af døren, før jeg havde nået og reflektere over behandling, og hvilke spørgsmål jeg havde i forhold til behandlingen.	Slet ikke
357	Jeg følte mig lidt alene, nå vi ses [til vinter]. Sagde ikke jeg skulle henvende mig ved lægen, så de kunne se om alt var, som det skulle være.	I ringe grad
384	Jeg mangler oplysning om, hvad min prognose er.	Slet ikke
401	Det er svært, når personalet [er vanskelig at forstå].	I nogen grad
429	Jeg kunne godt tænke mig at blive tilset af læge angående benlængde, da jeg mærker forskel efter operation. Samt vide om det er muligt med ekstra træning hos fysioterapeut/sundhedscentre for at ændre det, så det kan blive udlignet, hvis det er muligt.	I nogen grad
454	I forbindelse med min tilstand kan der være faktorer uden for det ramte område, der spiller ind, og det er svært at få svar på. Det handler meget om selve problemet, og ikke om der kan være "medspillere", der forværrer tilstanden!?	I høj grad
499	Fin information.	I meget høj grad
561	Fik information om mængde af Panodil Zapp, men ikke om, at jeg skulle få så store smerter om natten, hvor jeg havde taget den mængde af Panodil Zapp, jeg måtte, og jeg begyndte med den nye dagsdosis [om morgenen]. Kunne ingen steder være, meget ubehageligt. Følte mig meget alene, hvad sker der? Jeg kontaktede afdelingen om formiddagen, og fik der besked på, at jeg gerne måtte supplere Panodil Zapp med Ipren. Det havde jo været rart for mig, da jeg ikke har meget forstand på smertestillende medicin, kunne ikke vide, at jeg måtte tage to forskellige ting på én gang. Nu er jeg blevet så meget klogere, til jeg skal [opereres igen], for sådan en nat ønsker jeg ikke at opleve mere, og det var jo også fuldstændig unødvendigt, mener jeg.	Uoplyst
570	Jeg var ikke klar over, at jeg skulle tale med flere sundhedspersoner. I indkaldelsen var der angivet en langt kortere tid for besøget.	I høj grad
590	Jeg manglede information om, hvilke konsekvenser min håndledsskade kunne medføre. Lægen virkede stresset og irriteret over mine spørgsmål.	I ringe grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
58	Som tidligere nævnt, så var jeg ikke indskrevet i jeres system, og i anede ikke, at jeg kom. Til trods for, at jeg kunne fremvise en SMS, i havde sendt mig.	Slet ikke
82	Operationen løste ikke problemet med min lillefinger. Problemet er blevet forstærket efter operationen.	I meget høj grad



115	Der var ikke et færdiggjort journalnotat fra forrige undersøgelse, men heldigvis kunne han huske planen.	I høj grad
129	Forkert dato for næste kontrol.	I høj grad
170	Jeg fik to indkaldelser til samme samtale med samme læge. Ringede og aflyste den ene aftale. To dage før den aflyste tid, fik jeg en SMS angående tiden. Jeg ringede igen og sagde, jeg havde aflyst den ene tid. Det var ikke registreret. De var glade for, at jeg reagerede anden gang også.	I meget høj grad
207	Gipsen blev lagt for stramt igen, selvom den straks blev taget af, da jeg kom, da den var alt for stram. Den var blevet lagt på på skadestuen.	I nogen grad
233	Den sundhedsfaglige person ville ikke høre på, hvad jeg ville fortælle. Det førte til dårlig kommunikation, som førte til, at der blev skrevet vigtige ting i journalnotatet! Hvis jeg har fået en forkert/mangelfuld udredning, så kan jeg ende med at få en skade! Jeg begærede om en aktindsigt i min egen sag, men jeg fik ikke aktindsigt i henhold til gældende lovgivning!	Slet ikke
243	Rygmarvsbedøvelse gik ikke kun ned til hofter og ben, men påvirkede også mave, hjerte og lunger. Få minutter efter bedøvelsen blev lagt, følte jeg kvalme, svimmelhed og opkastfølelser. Jeg blev hurtigt herefter bragt til intensiv afdelingen, hvor flere læger NN stod omkring mig og tog sig godt af mig. Efter ca. en halv time fik de mig stabiliseret så meget, at jeg blev flyttet til en observationsstue ved siden af. Her lå jeg ca. tre timer, hvor jeg havde min samlever ved min side. Herefter blev jeg sendt tilbage til sengeafsnittet. Dagen efter blev jeg så opereret. Inden operationen dagen efter havde jeg besøg af den læge NN, der nu skulle lægge bedøvelse. Jeg fik at vide, at det uheld, jeg havde været ude for, var yderst sjældent forekommende (1/10.000). Vi aftalte at forsøge med samme bedøvelse igen ved den nye operation. Jeg var jo [flere] måneder før, uden problemer med rygmarvsbedøvelsen, blevet opereret i den anden hofte. Jeg blev godt orienteret umiddelbart før og medens den nye rygmarvsbedøvelse blev lagt. Den nye bedøvelse og operation gik rigtig godt.	I meget høj grad
247	Ja, man sendte en podning til dyrkning, som blev væk.	I høj grad
327	Det var bare en lille fejl. Lægen NN kom til at afslutte mig, og derfor vidste sygeplejerskerne ikke, at jeg skulle have støttestrømpe på det ben, hvor min fod var brækket. Jeg henvendte [mig] til sygeplejersken efter at have ventet på gangen et stykke tid, og jeg kom straks ind. Sygeplejersken var utrolig sød og undskyldte meget, og hun havde skældt lægen ud, sagde hun, så det [behøver ikke at blive gjort] igen. Jeg fik støttestrømpen på, og alt er vel. Jeg vil lige sige, at lægen virkede kompetent og svarede på alle mine spørgsmål, på en tilfredsstillende måde, så jeg gik rolig derfra. Jeg havde medindflydelse på, hvad der så nu skulle ske, når den brækkede knogle ikke ville vokse sammen. Så jeg ser ham måske igen efter næste røntgen foto.	I høj grad
346	Blev henvist til egen læge, som ikke havde fået billede eller besked fra sygehuset om behandling.	Slet ikke
375	Første gang jeg kommer til undersøgelse efter egen formodning om en fejl diagnose et andet sted, vil jeg bede om en aircast støvle. Jeg bliver heldigvis undersøgt af topspecialist læge NN med opfølgende ultralydsscanning, så man præcist kan se, hvad der foregår i benet []. Derefter forklaring af lægen igen og henvist til fysioterapeut angående støvle. Første gang alt ok. Anden gang, slutforløbet. Ung læge, der var langt fra første læge. Ingen ultralydsscanning. Hvordan kan man nu pludselig se igennem benet? Der var en divergerende mening om støttesok med [flere] cm. hælløft. Det fra bar fod. [En del cm.] da almindelige sko er en til tre cm. i hælhøjde - eller hvad. Fysioterapeuten undersøgte ikke selv tilstanden. Ikke engang fodtøj. Af [andet personale] bad mig så gå med krykker. Anden del af forløbet dårligt.	I nogen grad
384	Dagen efter ulykken fik jeg ordineret smertestillende, som jeg ikke må få pga. [anden medicin], det skete flere gange, men heldigvis var jeg opmærksom på det. En stor fejl var, at jeg blev sendt hjem dagen efter med oplysning om, at den ene benstump, som stod lodret op, skulle have en chance for at lægge sig... Så det blev til, at jeg skulle komme igen [senere] til røntgen. Røntgen viste, at benstumpen ikke havde flyttet sig overhovedet... Herefter lagde lægerne det ligesom op til mig selv at afgøre, om jeg så nu ville opereres. Det ville jeg selvfølgelig, jeg kunne godt mærke, at det aldrig blev godt, hvis ikke der blev gjort noget. På det tidspunkt havde jeg været igennem [flere] dages smertehelvede til ingen nytte. Jeg havde jo også [andre brud] og en del sår og forstuvninger... Herefter blev jeg sat til operation [dagen efter] som den første. Det endte med, at jeg ikke blev opereret pga. mange akutte patienter, blev der sagt. Sidst på dagen, hvor jeg havde en dundrende hovedpine, der var ikke nogen, der tænkte på, at jeg fastede og ikke fik væske, kom lægen og sagde, at det blev til [nogle dage efter] i stedet for... Der blev jeg så opereret [om eftermiddagen]... Efterfølgende ville jeg frygtelig gerne have gennemgået operationen og set på billeder, hvad der var sket sammen med lægen, men det var der ikke tid til. Jeg spurgte ind til, om jeg måtte se røntgen billederne. Det måtte jeg gerne, hvis jeg sendte 180 kroner til en eller anden. Det er ikke i orden!	Slet ikke
488	Tåen skulle have forbindelse på, som skulle holde tåen tør, men de kom en forbindelse på, som gjorde, tåspidsen blev fugtig, for da tåen blev pakket ud af forbindingen, var såret meget opløst, og det var ikke godt.	I meget høj grad
590	Jeg fik at vide, at jeg i løbet af nogle dage ville blive ringet op af en ergoterapeut for at få en tid til behandlingsplanlægning. Jeg måtte i den følgende uge selv rette henvendelse til ergoterapien, og de havde ikke fået besked på, at jeg skulle indkaldes.	I ringe grad

**Skriv venligst her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget**

## særligt godt

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
13	Forsøg med en "Pico" vakumpumpe mislykkedes, da man ikke kunne få bandagen tæt. Forsøgene tog to gange halvanden time. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
15	Første undersøgelse var der enormt lang ventetid til lægen og efterfølgende til sygeplejersken, som kun skulle fortælle en lille smule. [Ventetid]	I meget høj grad
28	Da jeg brækkede skulderen 2016, blev jeg tilset af læge efter røntgen og indstillet til operation af kompliceret brud efter et par dage. Turen frem og tilbage med store skuldersmerter havde været nemmere med smertedækning. Ingen information om smertedækning indtil operation. Efter operation ingen information om store ødemdannelser i hele armen og blåsorte mærker [ ] halvdel af overkrop. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
39	Der kunne ønskes en bedre kommunikation til ansvarlige personer for efterfølgende genoptræningsforløb uden for ambulatoriet. [Kommunikation og information]	I nogen grad
42	Det var ok.	I meget høj grad
55	Indlæggelsen kunne med fordel forlænges en smule. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
82	Jeg vil foreslå, at det er muligt at få et glas koldt vand i venteværelset. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
111	Super "godt" besøg. Nemt at navigere rundt. Super venligt personale hele vejen rundt. Alt lige fra personalet i forhallen til læge NN. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
117	Føler mig rigtig godt behandlet.	I høj grad
145	Det undrede mig efter mødet, at det eneste, der foregik på mødet var, at lægen læste resultatet af CT-scanningen og derefter afgjorde, at han ikke turde tage stilling til resultatet, men henviste mig til ambulatoriet i anden by. Umiddelbart vil jeg mene, at indkaldelsen til Randers (2. besøg i ambulatoriet) kunne være sparet, og erstattet med en indkaldelse direkte til anden by. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
178	Meget hurtig, venlig og imødekommende konsultation. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
181	Personalet var gode til at tilrettelægge, så der var meget lidt ventetid og gode til at informere. Dejligt smilende personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
183	Utroligt sødt og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
185	Det var meget forstyrrende med et rend af sygeplejersker og [andet personale], der lige skulle spørge lægen om noget og dermed forstyrrede og afbrød samtalen, som jeg var i gang med omkring mit forløb med den behandlende læge. Det havde været rart at kunne have samtalen med lægen i fred og uforstyrret ro. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
200	Jeg havde en fornemmelse af, det var bestemt på forhånd, hvad min behandling skulle være inden kom. Blev stort set ikke undersøgt, og papiret, jeg fik med, var skrevet på forhånd. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I ringe grad
207	Meget venligt personale men med mange forskellige oplysninger om, hvad jeg måtte og ikke måtte. Alle de læger som tog den endelige beslutning om, hvad der skulle ske med min brækkede arm, så den ikke, men de blev brugt som "hjælp" af de ellers meget søde [] læger. Altså de sad inde på et kontor, hvor de søde [] læger gik ud for at spørge dem. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
213	Blev behandlet af en meget usympatisk [ansat] []. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad

220	Jeg kunne bedst lide at komme, når jeg havde tid til tjek hos lægen. Hun opererede mig og vidste derfor 100 procent, hvad der var sket. Sygeplejerskerne kunne godt virke uforberedte og sætte spørgsmålstegn til, hvad der var galt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
233	Tage sig tid til at høre på hvad patienten fortæller om sit problem, det er jo grundlaget for, hvad der evt. videre skal ske i et forløb. En normal respekt for andre mennesker og en bedre kommunikation. Hvis en sundhedsfaglig person har været for længe på arbejde, eller af andre årsager har en dårlig dag, så lad dog være med at have direkte at gøre med patienter! [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Slet ikke
241	Alt forløb tilfredsstillende.	I meget høj grad
243	Jeg var indlagt samme sted fem måneder tidligere. Jeg udfyldte her et spørgeskema på papir. Jeg anførte her flere konstruktive kritikpunkter, som jeg nu fem måneder senere oplevede var taget til efterretning. Dejligt!	I meget høj grad
251	Sygeplejersken talte "ned" til mig. Jeg fik ikke korrekt besked omkring, hvordan mit tøj kunne påvirke gipsens placering på huden, når det skulle tages af/på. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
282	Jeg ringede til vagtlægen for at få vejledning vedrørende smertelindrende medicin til min søn, der havde en formodet brækket arm. Jeg fik et meget uvenligt og kort svar, og blev henvist til afdelingen i Randers, der havde lukket. Heldigvis fandt jeg svar på nettet og via min veninde, der er sygeplejerske. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
309	Rigtig godt, at vores datters brud er blevet fulgt så godt, med x-antal tjek up via røntgen og via en læge. Det har gjort os trygge ved hendes heling. Desuden var børneafdelingen søde til at udlevere en kørestol til hende, idet hendes brud på lårbenet skete lige op til sommerferien, hvor vi jo havde booket badeferie []. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
320	Super service, god og relevant information. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
327	Da dette forløb tog meget længere tid end forventet, fordi knoglen i foden ikke ville vokse sammen skulle jeg vælge, om jeg ville løfte mig selv rundt på et gangstativ og ikke støtte på den brækkede fod, eller jeg ville låne en kørestol. Jeg afslog straks kørestolen. Men da jeg kom hjem, indså jeg hurtigt, at jeg (som er ældre) ikke kunne løfte mig selv uden at støtte på den brækkede fod, specielt fordi jeg har slidgigt i begge hænder. Jeg ringede til ambulatoriet og fik straks lovning på en kørestol, som min mand hentede en time senere. Så jeg sad i kørestol i seks uger uden at støtte. Så jeg takker for personalets hurtighed til at skaffe mig en stol, for jeg kan forstå, at der er rift om dem. Min brækkede fod er stadig ikke vokset sammen efter fire måneder, men det er ikke personalets skyld. Smil. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
333	Hele forløbet fra forundersøgelse til operation var meget positivt. Da jeg var til forundersøgelse og ultralydsscanning, fik jeg straks en tid til operation, hvilket var kort tid efter. Efter operationen var der personale til stede hele tiden under opvågningen, og de var meget opmærksom på at spørge om, om man havde det godt, eller om man havde brug for noget (smertestillende, mad/drikkevarer osv.). Alt i alt et meget positivt forløb. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
336	Godt indtryk. Kompetent behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
346	Sørge for at fortælle, hvordan patienten efterfølgende skal bære sig, hvis det sandsynlige ikke sker, som hvilke muligheder der så er og hvordan det skal gribes an. [Kommunikation og information]	Slet ikke
357	Være nærværende, så man føler man ikke kommer til besvær. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
359	Alt er fint, sødt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
362	Det var rart at få at vide, at jeg kunne henvende mig på et direkte telefonnummer, hvis jeg havde yderligere spørgsmål eller min tilstand forværredes i stedet for at skulle igennem egen læge først. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
375	Sørge for gode siddemøbler, henviser til drikke. [Fysiske rammer]	I nogen grad
384	Mangler nærvær og empati fra en del forskellige ansatte, men indimellem kommer der enkelte som har det, og det er bare dejligt betryggende. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

395	Det var et utroligt venligt og smilende personale, som jeg var i forbindelse med under hele forløbet, stor ROS til dem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
401	Ikke så meget ventetid og personale, der taler dansk. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
414	Det virker som om, at patientens arbejdsliv er ligegyldigt, når man skal til forundersøgelse, der tager tre minutter og som ikke bringer noget nyt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
418	Patienten var tre gange i ambulatoriet i forbindelse med et brækket håndled og jeg deltog hver gang. Den sygeplejerske, som tog sig af min far, var utroligt nærværende, og hun SÅ min far, hvilket gav både tryghed og en oplevelse af personlig behandling. Ti stjerner til hende! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
419	Jeg var bare skuffet over at være blevet reduceret til et emne som lægen brugte til at forhøre den studerende i. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
426	Tryk atmosfære og personale, der ikke virkede fortravlede til trods for, at venteværelset var fyldt. Venlig betjening. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
446	Det hele var et rigtig fint besøg men på grund af ombygning på sygehuset, så kunne jeg ikke få udfyldt kørselspapirerne. Jeg spurgte ikke den aktuelle læge men manglede i høj grad et sted, jeg kunne henvende mig eller visning til samme. Jeg har efterfølgende været på besøg på sygehuset ca. halvanden måned efter, og her var der heller ikke skiltning til afdelingens reception. [Fysiske rammer]	I høj grad
463	Jeg føler, at jeg fik en behandling, hvor personalet havde mig i centrum. Har for mange år siden haft nogle oplevelser med sygehus, som ikke var tilfredsstillende, men dette var godt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
490	Jeg var meget glad for den rådgivning, jeg fik angående de ting, som jeg selv kunne gøre for at mindske smerterne i mit ben. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
497	Venlig og behagelig behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
530	De snakkede som almindelige og ligeværdige mennesker! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
532	Har ikke været der. Blev aflyst af en læge på selve dagen.	Uoplyst
543	Jeg prøvede at ringe fra bilkøen for at fortælle, at jeg ville blive ti minutter forsinket, men telefonen var lukket, så beskeden kunne ikke komme frem. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
561	Et meget flinkt personale, venlige og imødekommende. Min oplevelse var til UG med kryds og slange, men der hersker ikke for mig tvivl om, at der er meget meget travlt i dagligdagen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
570	Personalet var gode til at fortælle, hvorfor de skulle bruge svar på spørgsmål og alt var relevant og helhedsorienteret ved besøget. [Kommunikation og information]	I høj grad