

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Akutklinik Silkeborg  
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg  
Hospitalenheden Midt



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	135
Besvarelser fra afsnittets patienter:	80
Afsnittets svarprocent:	59%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



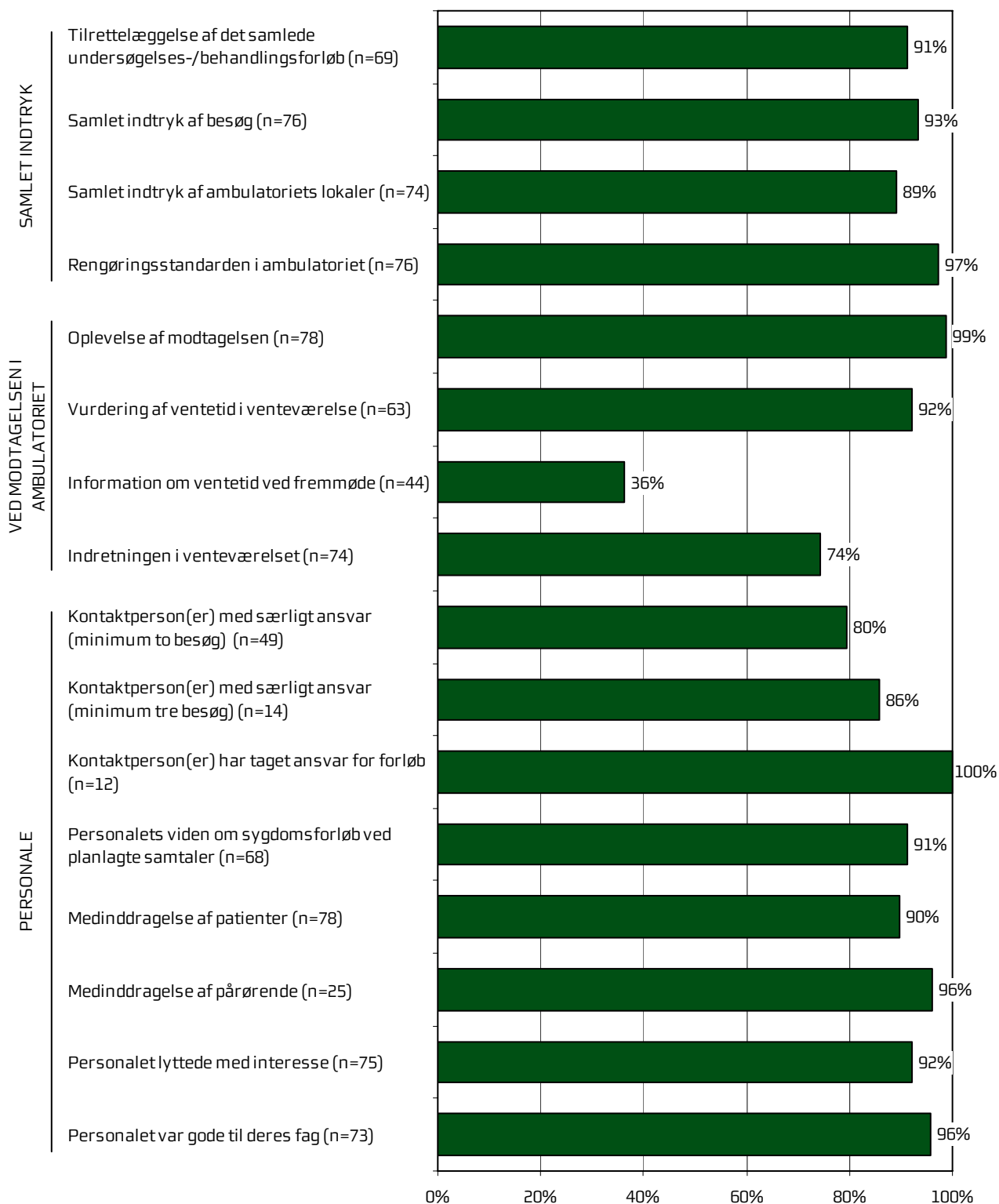


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

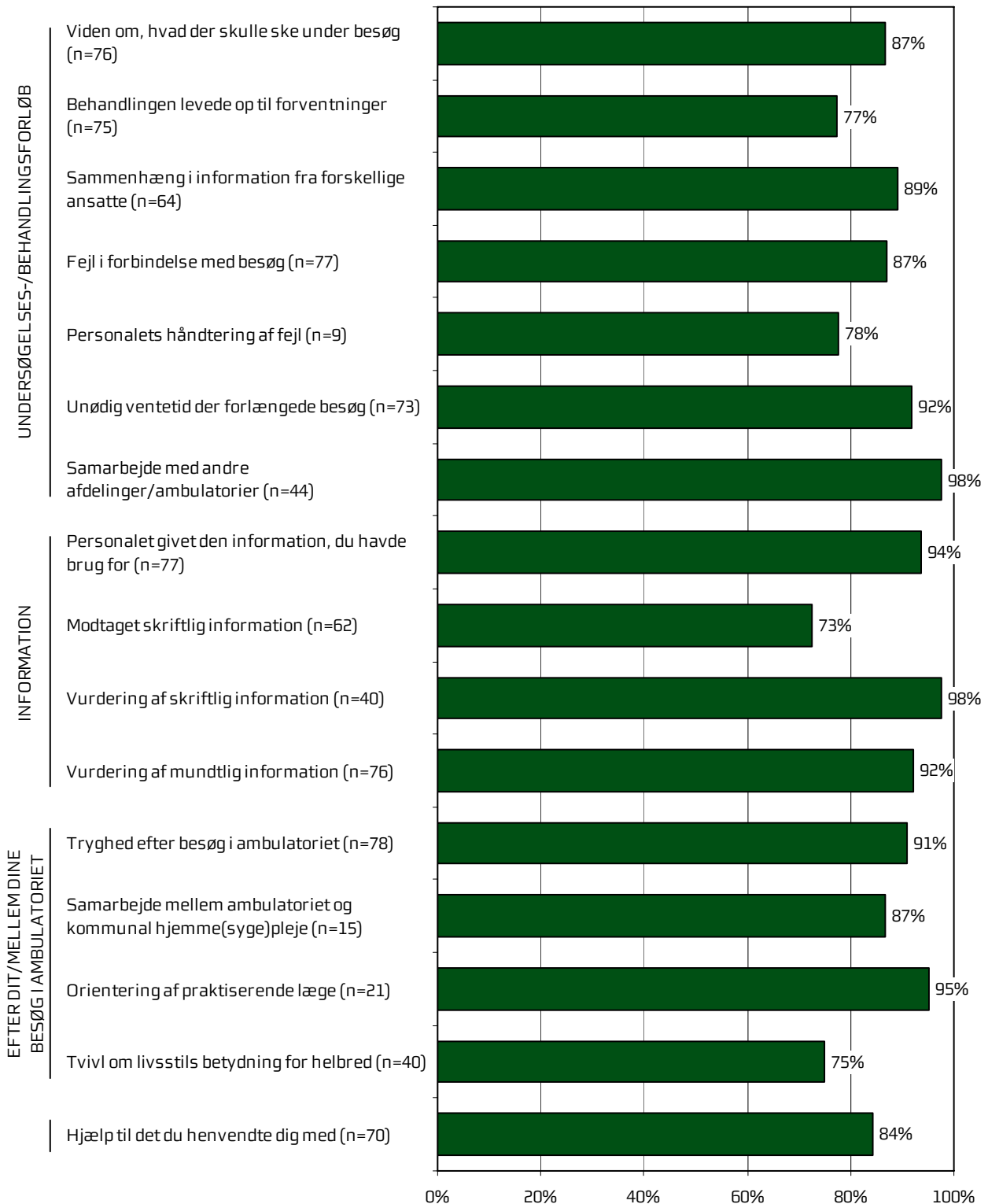
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

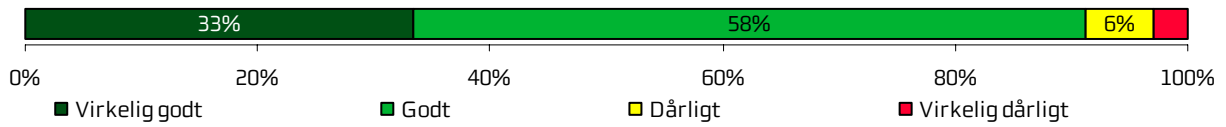
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

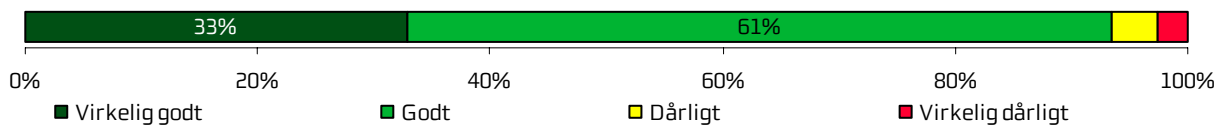
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

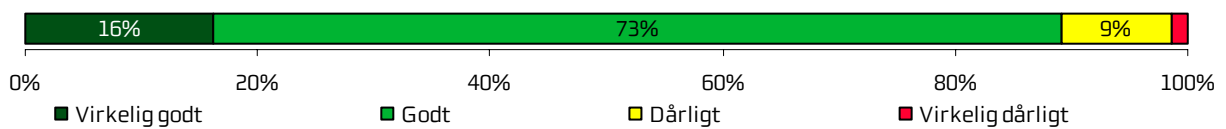
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=69)



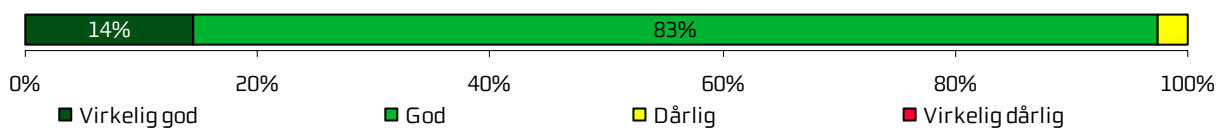
Samlet indtryk af besøg (n=76)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=74)



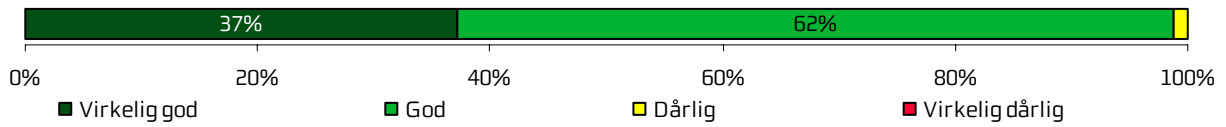
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=76)



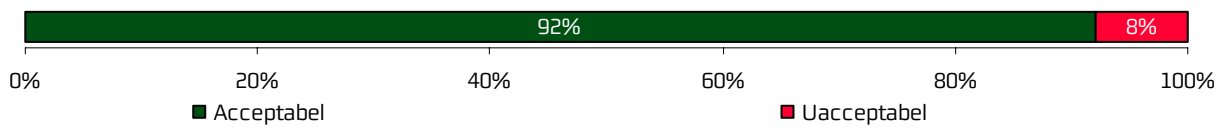
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	-	-	100 % *	88 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	89 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	-	-	100 % *	79 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	96 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=78)



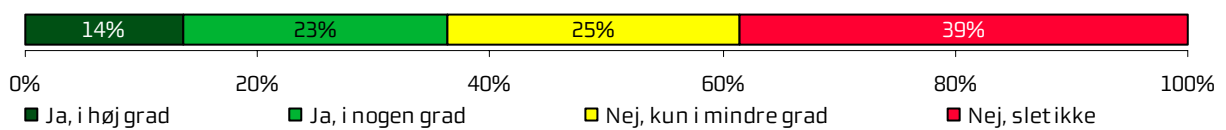
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=63)



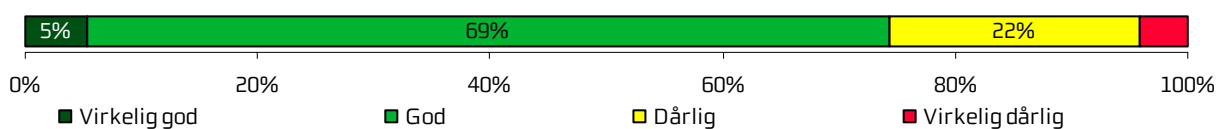
Længde af ventetid i venteværelse (n=76)



Information om ventetid ved fremmøde (n=44)



Indretningen i venteværelset (n=74)

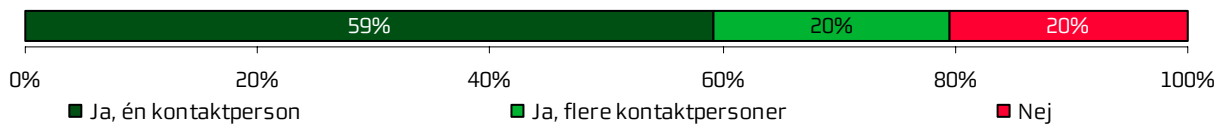




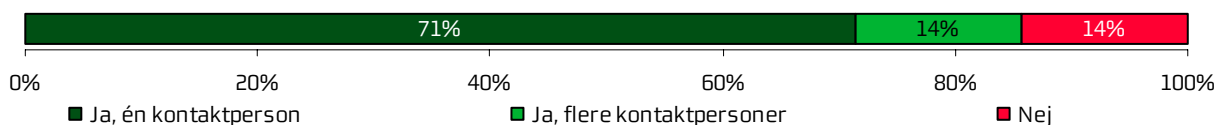
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	-	-	100 % *	80 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	36 %	-	-	77 % *	24 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74 %	-	-	98 % *	58 % *	84 % *

## Personale

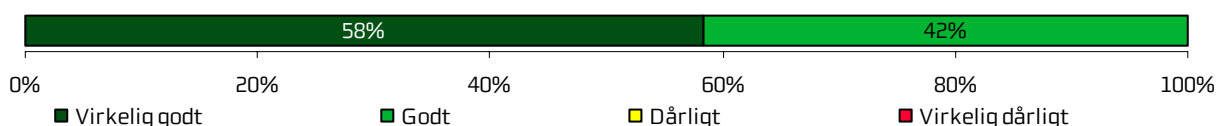
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=49)



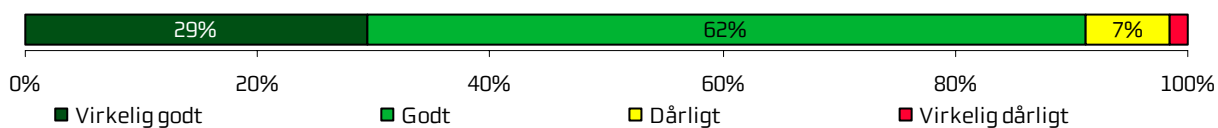
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=14)



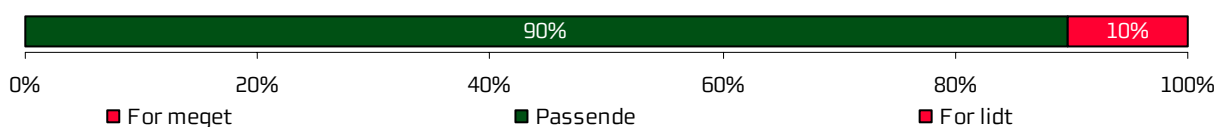
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



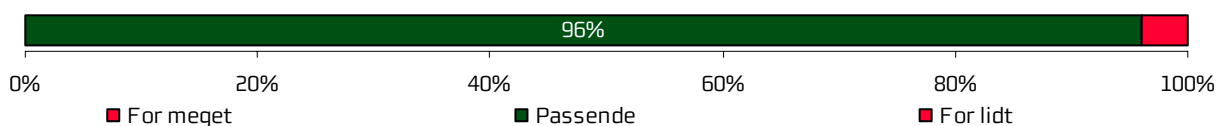
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=68)



Medinddragelse af patienter (n=78)



Medinddragelse af pårørende (n=25)



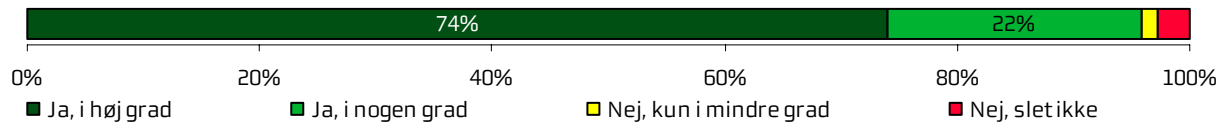
Personalet lyttede med interesse (n=75)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	80 %	-	-	95 % *	54 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	-	-	93 %	66 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	100 % *	82 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	100 %	73 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	-	-	100 % *	85 %	95 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=73)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 %	93 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=76)



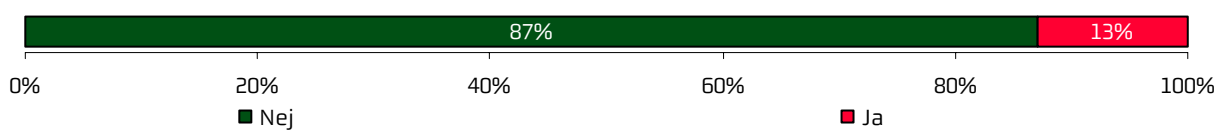
Behandlingen levede op til forventninger (n=75)



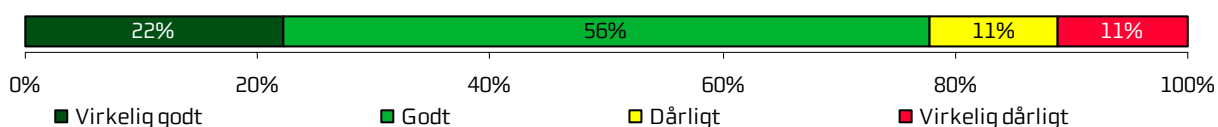
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=64)



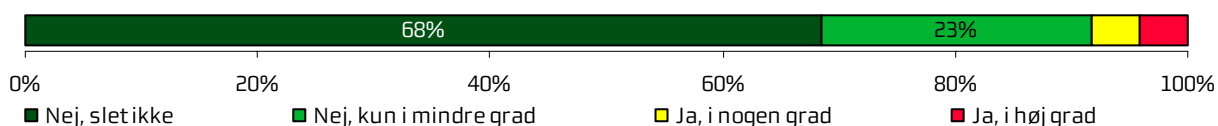
Fejl i forbindelse med besøg (n=77)



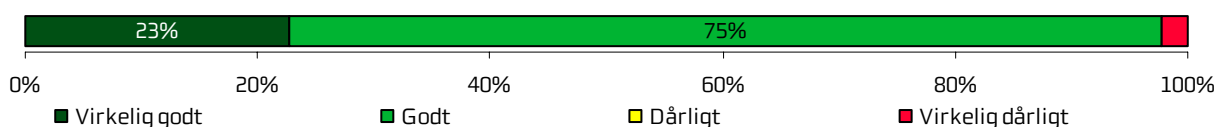
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=73)



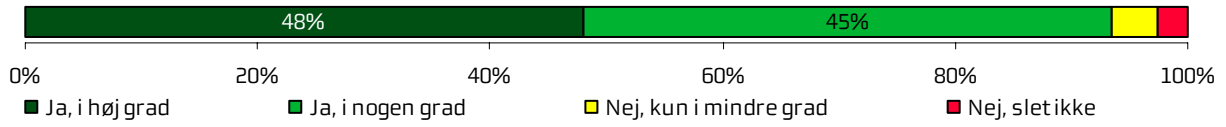
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=44)



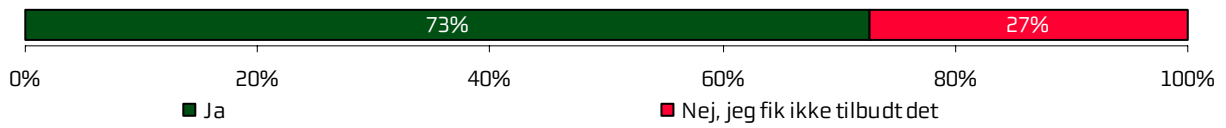
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	-	-	100 % *	80 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	77 %	-	-	100 % *	82 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	-	-	100 % *	74 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	-	-	100 % *	83 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	-	-	86 %	45 % *	56 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	-	-	99 % *	78 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	100 %	75 % *	91 % *

## Information

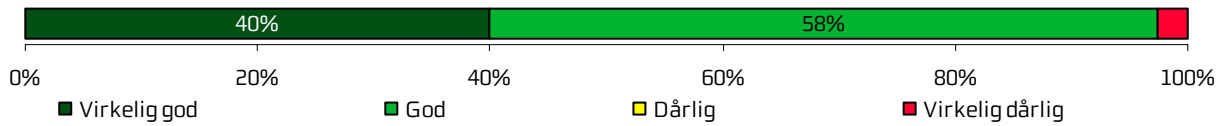
Personalet givet den information, du havde brug for (n=77)



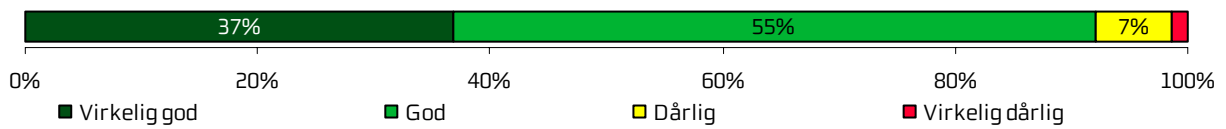
Modtaget skriftlig information (n=62)



Vurdering af skriftlig information (n=40)



Vurdering af mundtlig information (n=76)

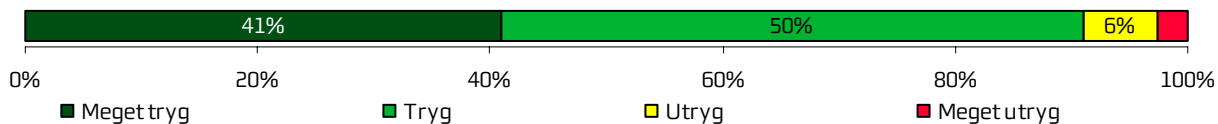




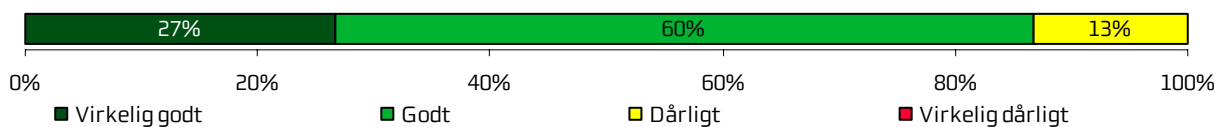
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	100 % *	83 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	95 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	94 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	87 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

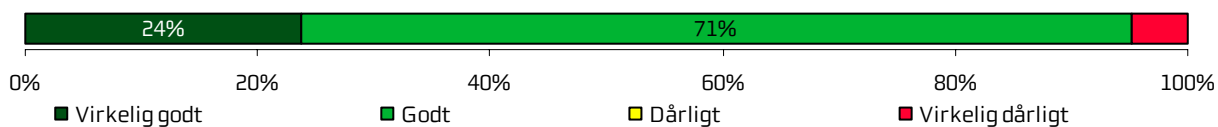
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=78)



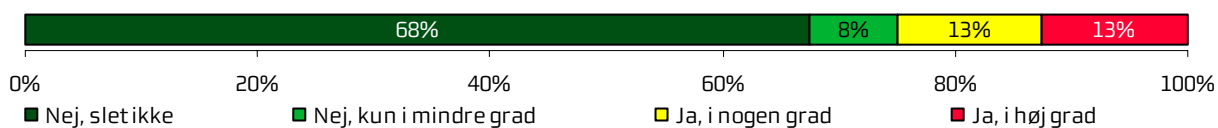
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=21)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=40)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	85 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	-	-	100 %	84 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	-	-	100 %	70 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	-	-	93 % *	55 %	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=70)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	84 %	-	-	100 % *	85 %	95 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Akutklinik Silkeborg

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Modtagelsen
1	Okay, men lidt lang ventetid.	God
2	En af de gange, jeg var der, var de dog ikke så gode til at se, hvis tur det var.	God
5	For lang ventetid efter fastlagt klokkeslæt!	God
11	Blev modtaget af en meget tvær og ubehjælpssom [] sekretær ved skranken, men ellers en fin modtagelse af sygeplejerske og læge!	Dårlig
12	Meget venligt.	Virkelig god
17	Jeg blev taget rigtig godt imod.	Virkelig god
18	Personalet var imødekommende og venlige, også selvom flere af patienterne før mig var sure og uhøflige.	Virkelig god
19	Altid god service.	Virkelig god
20	Det første venteværelse var fint, men det ved afdelingen var elendigt. Blot tætstående stole fyldt med ventende patienter.	God
21	Kun godt.	Virkelig god
24	Der var til tider mange personer i venteværelset. Altså følte det lidt trangt og indelukket.	God
25	Alt fint.	Virkelig god
28	Glade og søde sekretærer.	Virkelig god
29	Meget fin modtagelse. Havde ellers været på et andet sygehus. Tak, fordi jeg blev overført ved fælles hjælp fra begge sider. Betydeligt nemmere og billigere i kørsel.	Virkelig god
33	Jeg blev undersøgt af en [] læge, som kun undersøgte mig i få minutter, hvorefter hun sagde, at hun lige ville tale med en kollega. Men så så eller hørte jeg ikke mere fra hende. Derefter kom der en sygeplejerske ind til mig og sagde, at jeg skulle have en støvle på og komme til kontrol igen om [nogle] uger. Jeg fik ingen diagnose eller yderligere information.	God
34	Jeg har været der [flere] gange. Fuldt tilfreds. Jeg har været til samtaler. Et helt forløb i vente, derfor intet skema udfyldt.	Virkelig god



## Akutklinik Silkeborg

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Fejlhåndtering
2	Fik ved første besøg udleveret forkert kontaktkort, og der var ikke nogen sygeplejerske tilknyttet, hvilket jeg senere erfarede, at der måske havde været? Fik i første besøg også meget mangelfuld vejledning i forhold til øvelser på [hjemmeside], og måtte ringe ind flere gange efterfølgende.	Godt
3	Der blev overset, at [båndet] ved knæ var sprunget, hvilket giver store gener/mén her [mere end et halv år] efter.	Godt
8	Jeg gik fra tre undersøgelser med uforrettet sag, har stadig et dårligt [].	Intet svar
13	Første gang havde de ikke fået svar på undersøgelsen, da jeg var der, så jeg måtte komme en ekstra gang.	Virkelig godt
15	Jeg fik en tid med forkert navn.	Virkelig godt
20	Jeg fik kun undersøgt én skulder, selvom jeg har problemer i begge. Jeg fik aldrig svar på min MR-scanning! Et møde blev pludselig konverteret til en telefonkonsultation, som jeg aldrig fik!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	De to første operationer [] gik ikke efter planen, og der blev fra sygehusets side ikke fulgt op. Det var først, da jeg blev opereret tredje gang, at der blev iværksat tilstrækkelig efterbehandling og kontrol takket være en meget grundig og ansvarsbevidst læge (NN) og min egen insistens herpå.	Intet svar
25	Jeg blev glemt og gjorde selv opmærksom på det efter lang tid. Jeg tror, lægen var forsinket af noget akut, altså IKKE unødigt.	Godt
27	Ved undersøgelse blev jeg informeret om, at jeg kunne kontakte sygehuset, når jeg havde valgt en fysioterapeut, så jeg ikke skulle til andet sygehus for at besøge en fysioterapeut. Men da jeg kontaktede hospitalet påpegede de, at jeg skulle kontakte egen læge for en henvisning, selvom det modsatte var blevet forklaret.	Dårligt
29	Røntgenbilleder kom ikke med. Jeg ventede i flere timer, men fik så dog til sidst en bolle og kaffe.	Godt
33	Der blev stillet en forkert diagnose med det resultat, at jeg først [flere] uger senere blev opereret. [Flere] uger på krykker var totalt spildt.	Virkelig dårligt

## Akutklinik Silkeborg

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Samlet indtryk
1	Lang ventetid ved aftalte undersøgelser.	Godt
2	Jeg synes, at det var svært at få et konkret svar på, hvad der egentlig var galt med mit knæ. Det var først ved fysioterapeuten og senere den anden læge, jeg var hos, at jeg var rigtig klar over, hvad der er galt og følte, at jeg vidste, hvad jeg kunne og ikke kunne.	Godt
4	Der var noget tilbageløb i forbindelse med indkaldelse til MR-scanning, som jeg fik blev lavet på andet sygehus vha. sundhedssikring. I den forbindelse oplevede jeg rigtig ustruktureret styring af kalender tid. Som om alt blev styret med gule sedler på de enkelte medarbejders skærme, det undrer mig noget.	Godt
5	Der går for lang tid fra man ringer, til man får en henvisning til en akut tid. Har meget ONDT i den mellemliggende tid.	Godt
6	Lægen var nærmest hånlig over mine hofte- og rygsmerter. Det er bare en springhofte. Vi kan give et par blokader, ellers kan vi ikke hjælpe dig yderligere. "Vi kan ikke gøre mere for dig".	Godt
17	God til at informere mig om mit forløb. Har været meget glad for behandlingen generelt.	Virkelig godt
20	Andre kompetencer burde vel nok være konsulteret. Jeg har nu været igennem forskellige undersøgelser/behandlinger i [mange år], og oplever absolut, at de forskellige faggrupper ikke har respekt for, hvad der er konstateret eller vurderet af andre. Privatlæge vs. ambulatorium vs. fysioterapi mv.	Godt
25	Undersøgelsesforløbet var ok, men jeg var MEGET skuffet over manglen på behandlingsmuligheder [].	Intet svar
26	Jeg fik for anden gang [foretaget behandling]. Blev først efter behandling gjort opmærksom på, at jeg næsten havde brugt min kvote i forbindelse med effekt af [behandlingen]. Havde jeg vidst det inden, ville jeg nok have ventet med anden omgang [behandling], til det var mere udtalt. Ellers alt ok.	Godt
27	Jeg måtte kontakte afdelingen i Silkeborg tre gange fordelt over ca. to-tre uger før de havde udfærdiget en rapport og sendt den til min egen læge. Det var først, da en sygeplejerske, som jeg snakkede med den tredje gang, at der blev taget hånd om rapportskrivningen. Dette forsinkede klart min henvisning til en fysioterapeut.	Godt
30	Super godt tilfreds.	Virkelig godt
33	Hvis jeg var blevet opereret ved min første henvendelse på ambulatoriet, havde jeg sparet fire uger, hvor jeg IKKE kunne arbejde.	Virkelig dårligt





## Akutklinik Silkeborg

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Samlet indtryk
2	Har fået meget forskellige bud på, hvad jeg må og ikke må, og mange forskellige øvelser. Følte måske heller ikke, at jeg blev taget særligt seriøst under min første "samtale".	Godt
3	Til de første to røntgenundersøgelser fik jeg besked om, at jeg ikke fejlede noget. Først ved scanning opdagede de det sprængte korsbånd.	Dårligt
4	Fik arrangeret, at svaret skete pr. telefon. Det var KÆMPE succes. Jeg sparede en lang køretur.	Godt
5	Har fået lov til at ringe til ambulatoriet for bestilling af akut tid.	Godt
9	Igennem egen læge.	Godt
10	Jeg følte ikke, jeg blev taget alvorligt. Og jeg blev ikke undersøgt.	Virkelig dårligt
14	Kunne være rart, om man i indledende information også fik at vide, hvilken læge og evt. kontaktperson, som forventes tilknyttet ens forløb.	Godt
16	Det er ikke blevet bedre.	Godt
17	Jeg synes, at de informationer, jeg har fået, har været meget forståelige. Jeg har ikke været i tvivl om noget. De har været gode til at forklare hele forløbet på en nem måde.	Virkelig godt
20	Jeg mangler bare at få information om resultatet af scanning samt om behandling.	Godt
23	Det, jeg fik at vide mundtligt, svarede ikke til det, jeg fik på skrift.	Dårligt
25	Jeg var rigtig glad for at få en ret HURTIG tid. Undersøgelse og efterbehandling var overfladisk/utilfredsstillende.	Intet svar
27	Informationerne var gode omkring skaden/genoptræning osv. Men det var lidt irriterende, at der opstod misforståelser omkring, hvem der skulle sende en henvisning.	Godt
32	Stor ros til lægen og fysioterapeuten [].	Virkelig godt
33	Kort og godt: Jeg fik ingen information. Dette gælder også ved mit kontrolbesøg tre uger senere, hvor jeg anmodede om at [blive] ultralydsscannet, men dette blev afvist.	Virkelig dårligt

## Akutklinik Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Samlet indtryk
 3	Det er frustrerende, at man ikke tror på, at der er noget galt, men at det så [flere] måneder efter viser sig, at det er der.	Dårligt
 20	Ventetider har været for lange. Det skal dog med, at jeg IKKE har taget imod tilbud om frit sygehusvalg/ventetidsgaranti, da min lidelse ikke er livstruende.	Godt
 22	Efter hvert af de første to operationer skulle jeg til kontrol i eget lægehus. Her oplevede jeg, at de ikke havde tilstrækkeligt kendskab til, hvad de skulle anvende af bandage [], ligesom jeg fik noget "sølvplaster" med hjem, som kun gjorde ondt værre. Ved tredje operation insisterede jeg kraftigt på, at lægen (NN) foretog den efterfølgende kontrol, og det var klart det rigtige.	Intet svar
 25	Jeg kan stadig ikke forstå, at eneste "behandling" er "aflastning" [].	Intet svar

## Akutklinik Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Akutklinik Silkeborg	Samlet indtryk
1	Ventetid, som det nok er svært at gøre noget ved? :)	Godt
2	Den indkaldelse, der bliver sendt ud, kunne være MEGET mere præcis. Jeg havde ingen anelse om, hvad jeg skulle. Fik indkaldelse til samtale (fandt jeg ud af), men fik også tilsendt papir med bedøvelse osv., så jeg vidste ikke, om det var det, jeg skulle. Manglede også bare afklaring om, hvad der var galt, og hvad der skulle til for at gøre det bedre.	Godt
3	De kunne have lavet en scanning med det samme. To æg og undersøgelser kan da koste det samme.	Dårligt
7	Der er alt for lang tids ventetid, fra man har talt med sin egen læge, til man får en tid hos jer.	Godt
8	Hvad gør jeg efter endt undersøgelse? Det mangler jeg svar på!	Godt
12	Venligt personale. Venlige og meget dygtige læger.	Virkelig godt
17	Alt i alt en rigtig god behandling.	Virkelig godt
20	Samarbejde konstruktivt med andre faggrupper. Kortere ventetid. Give svar på undersøgelser.	Godt
22	For mit vedkommende burde kontrollen have været på sygehuset og ikke i eget lægehus. De kunne givetvis have sparet mig (og samfundet) for [flere] operationer. Her [nogle] måneder efter sidste operation reagerer min [legemsdel] stadig meget kraftigt på [stimuli], og det kunne være yderst kærkomment, hvis jeg kunne få lidt viden og vejledning med fra sygehuset.	Intet svar
24	Jeg synes, det var dårligt, at der ikke var et rum til den opfølgende samtale med sygeplejersken. Foregik for enden af en gang.	Virkelig godt
25	Kort ventetid var super. Bedre behandlingsmuligheder for [senebetændelse]. Evt. diætmuligheder, smertestillende, arbejdsdygtighed.	Intet svar
29	Tusind tak for rigtig god hjælp. Min arm kan jeg desværre ikke få op endnu. Kommer nok aldrig rigtig mere. Går til genoptræning [].	Virkelig godt
31	STØRRE venteværelse.	Godt
32	Lidt kedelige lokaler, men det er jo et hospital :-)	Virkelig godt