

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk amb. Viborg  
Ortopædkirurgisk Afdeling  
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:	359
Besvarelser fra afsnittets patienter:	207
Afsnittets svarprocent:	58%

### **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.



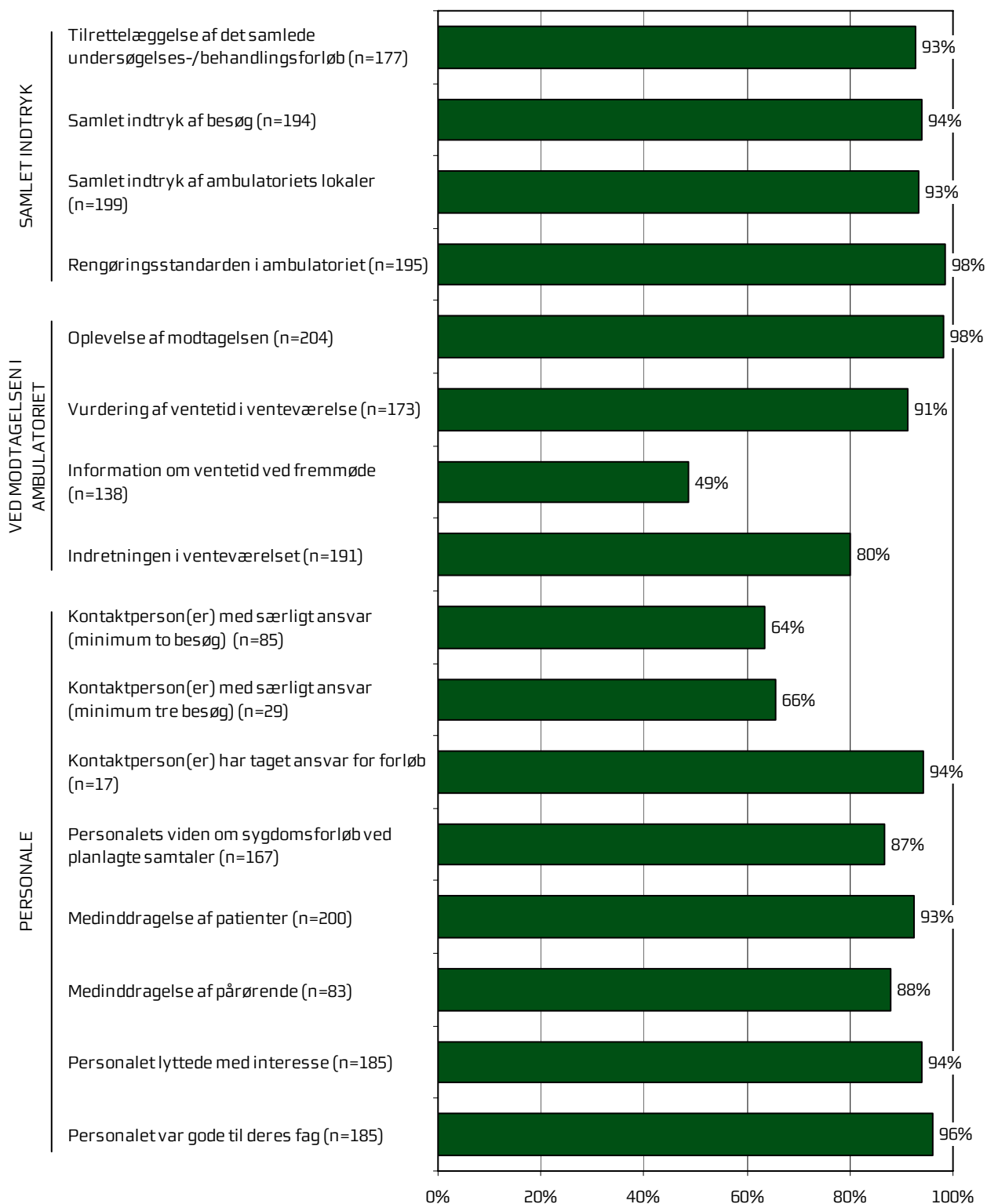


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

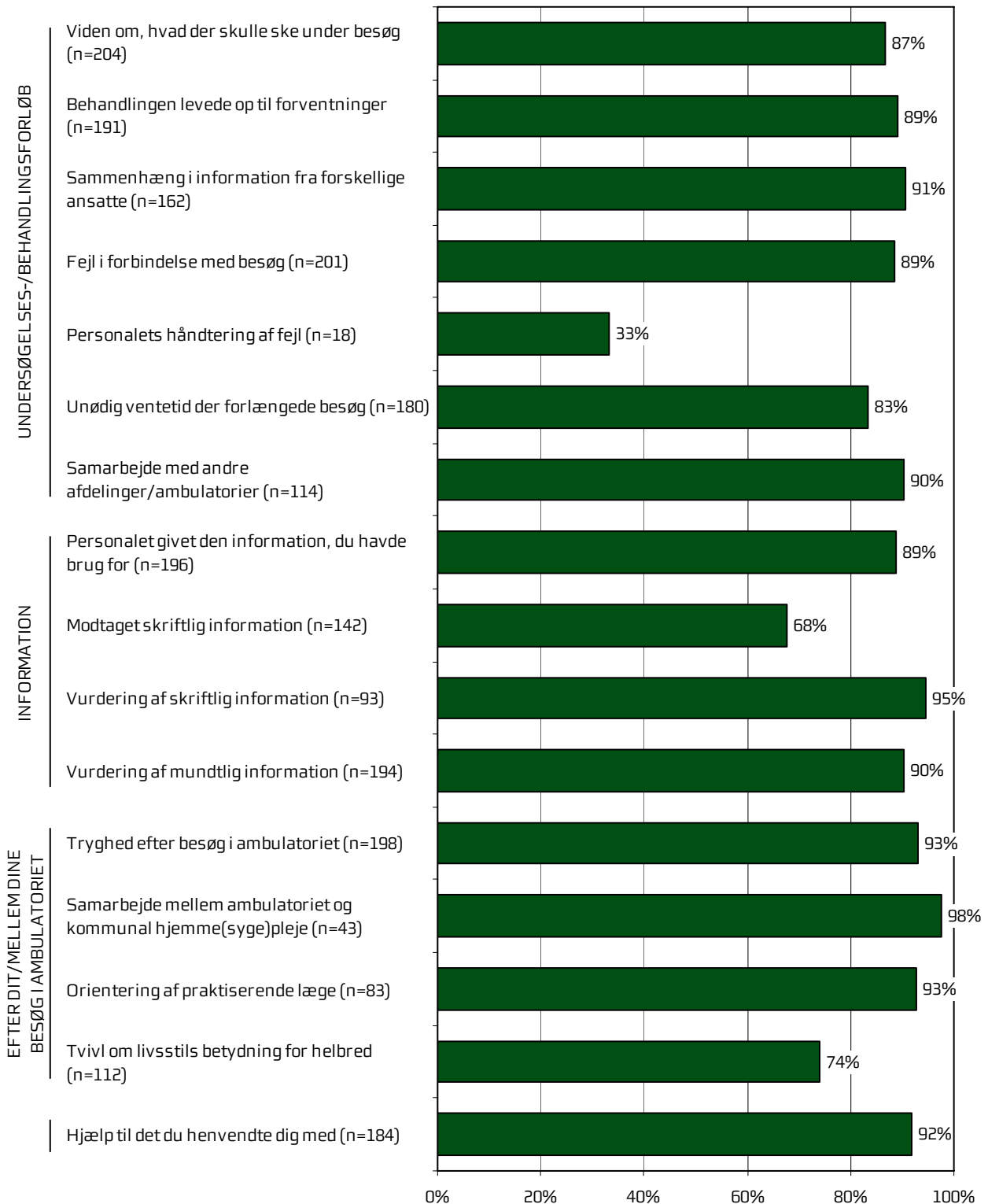
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Viborg

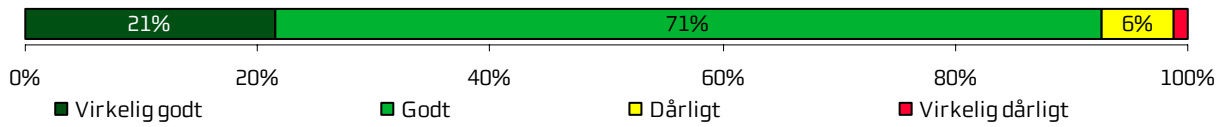
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

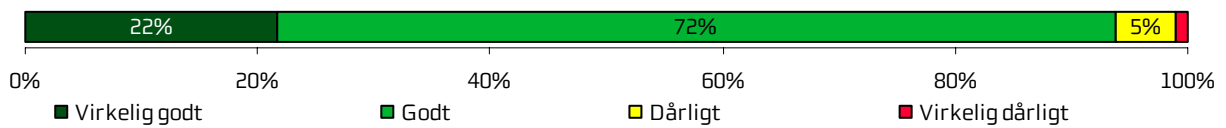
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

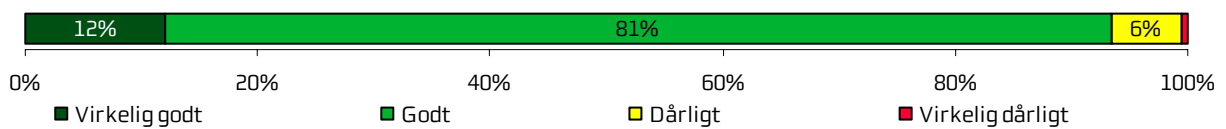
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=177)



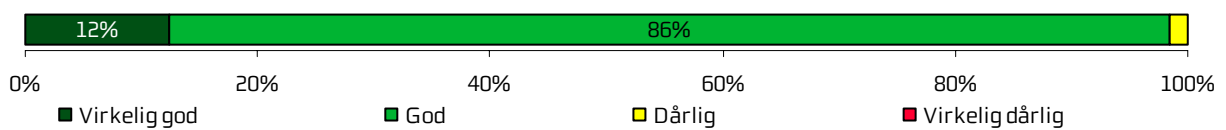
Samlet indtryk af besøg (n=194)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=199)



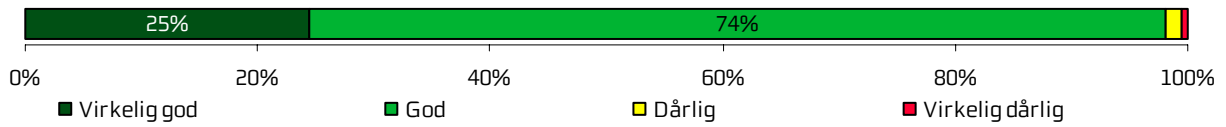
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=195)



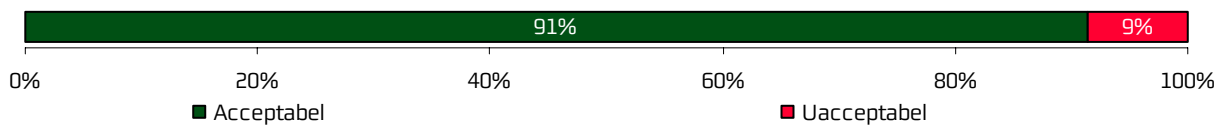
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	91 %	95 %	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	96 %	100 % *	89 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

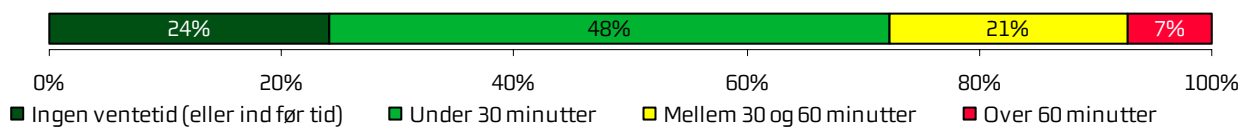
Oplevelse af modtagelsen (n=204)



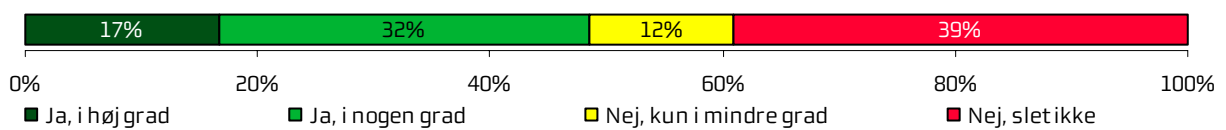
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=173)



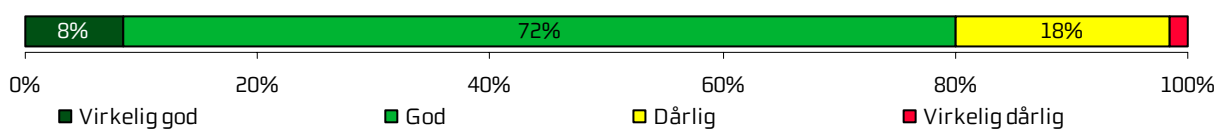
Længde af ventetid i venteværelse (n=195)



Information om ventetid ved fremmøde (n=138)



Indretningen i venteværelset (n=191)

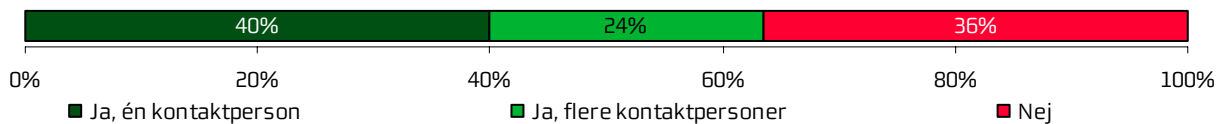




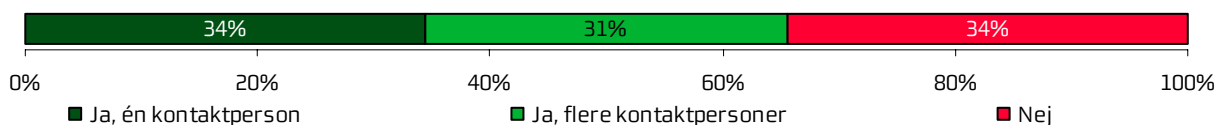
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	100 % *	94 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	89 %	-	100 % *	80 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	49 %	56 %	52 %	77 % *	24 % *	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	80 %	88 % *	98 % *	58 % *	83 % *

## Personale

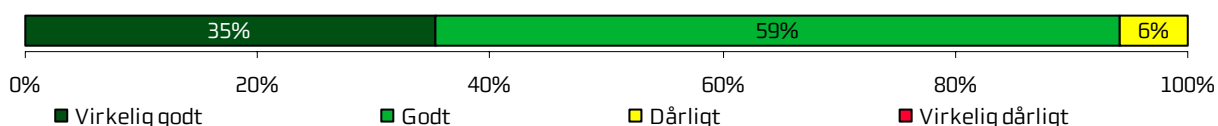
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=85)



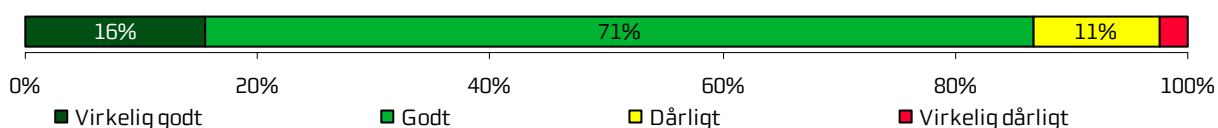
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=29)



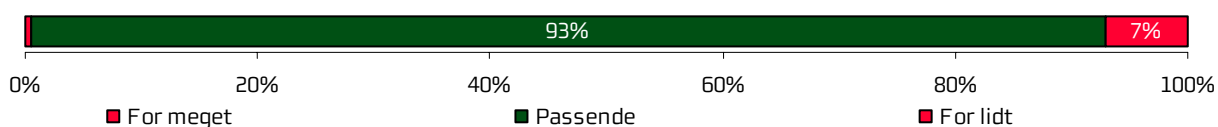
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



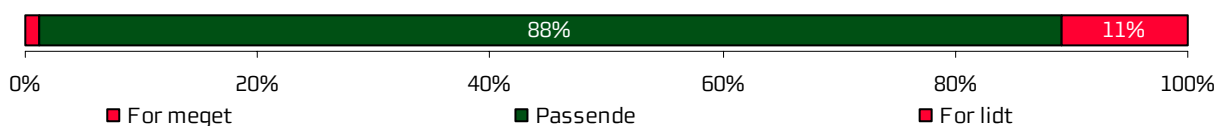
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=167)



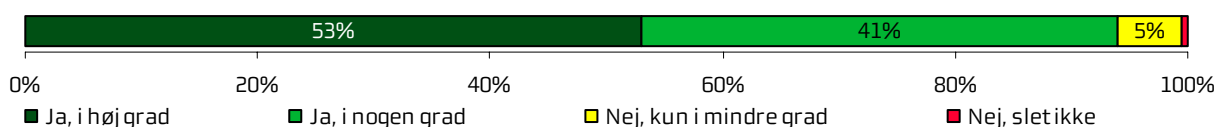
Medinddragelse af patienter (n=200)



Medinddragelse af pårørende (n=83)



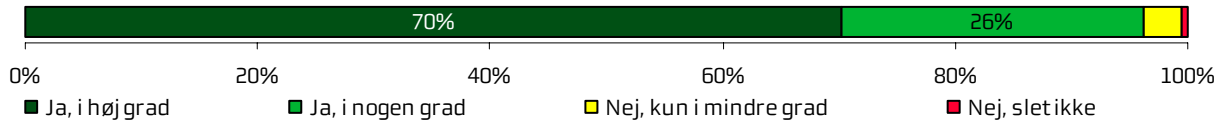
Personalet lyttede med interesse (n=185)



	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)	64 %	60 %	69 %	95 % *	54 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	66 %	61 %	-	93 % *	68 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	-	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	88 %	85 %	100 % *	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	90 %	100 % *	82 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	84 %	87 %	100 % *	73 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	92 %	96 %	100 % *	85 % *	95 % *

## *Personale (fortsat)*

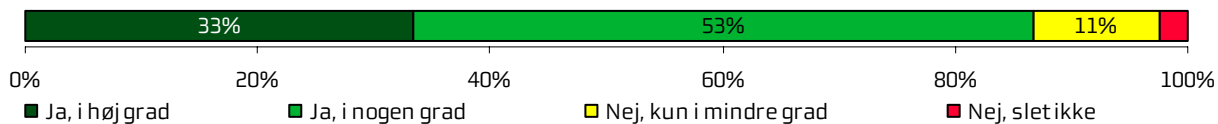
Personalet var gode til deres fag (n=185)



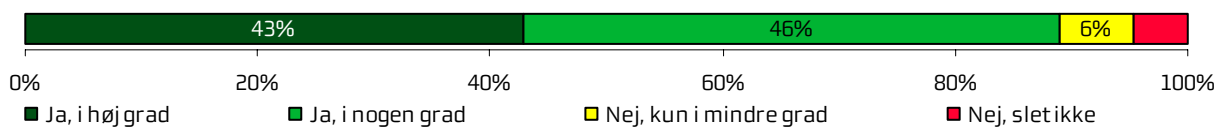
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	95 %	95 %	100 % *	93 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

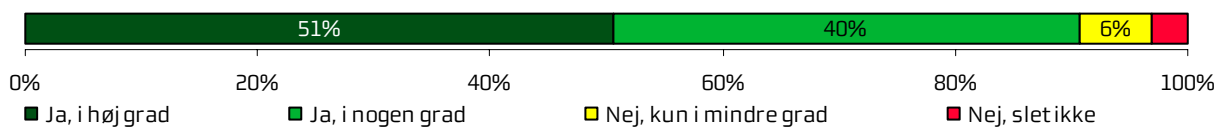
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=204)



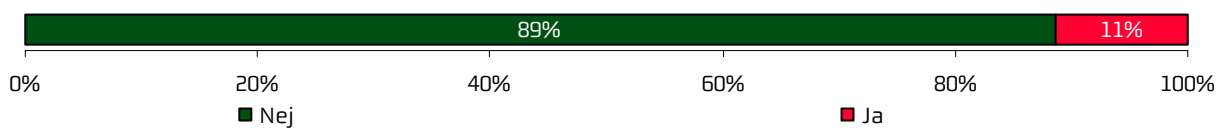
Behandlingen levede op til forventninger (n=191)



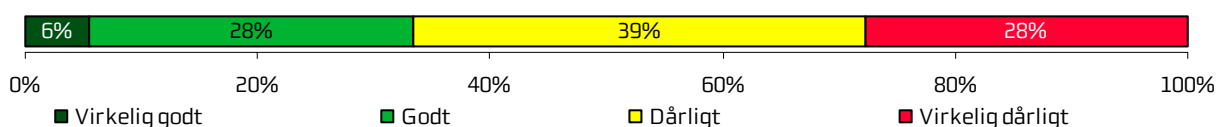
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=162)



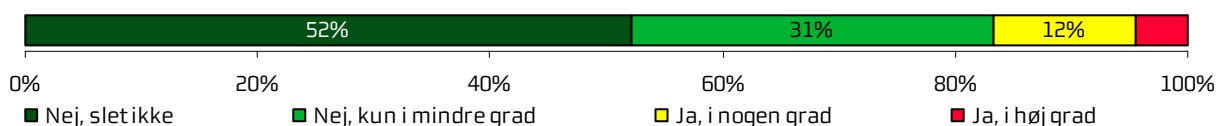
Fejl i forbindelse med besøg (n=201)



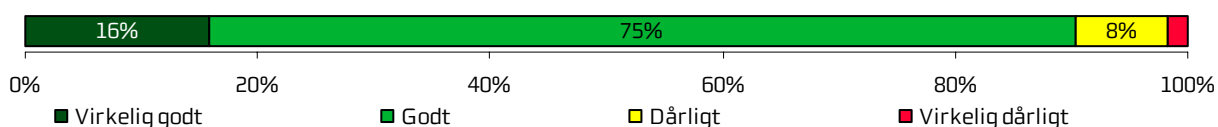
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=180)



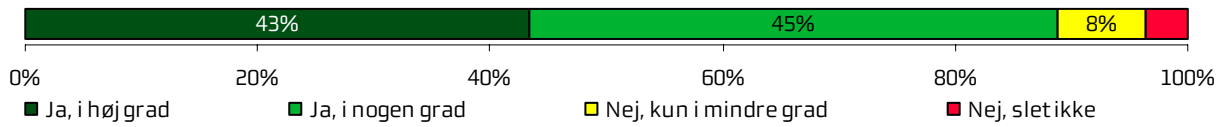
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=114)



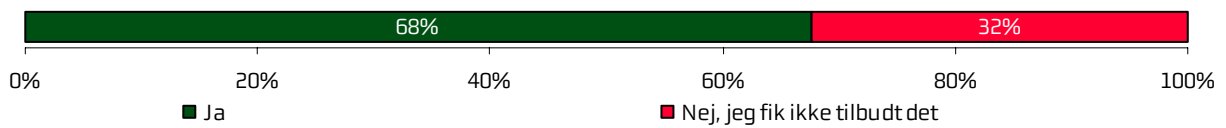
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	83 %	82 % *	100 % *	80 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	88 %	87 %	100 % *	79 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	90 %	93 %	100 % *	74 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	89 %	-	100 % *	83 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	68 % *	-	86 % *	74 % *	78 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	86 %	88 %	99 % *	78 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	85 %	89 %	100 % *	75 % *	91 % *

## Information

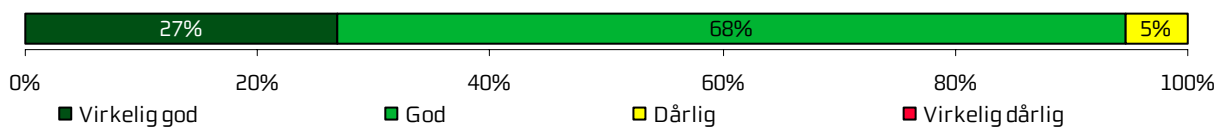
Personalet givet den information, du havde brug for (n=196)



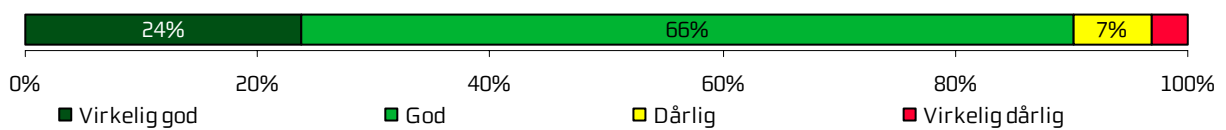
Modtaget skriftlig information (n=142)



Vurdering af skriftlig information (n=93)



Vurdering af mundtlig information (n=194)

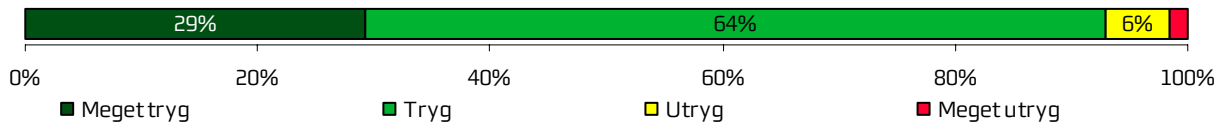




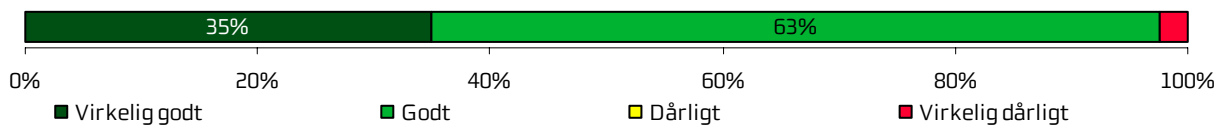
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	-	-	100 % *	83 %	94 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	70 %	-	95 % *	48 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	96 %	96 %	100 % *	92 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90 %	92 %	96 % *	100 % *	87 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

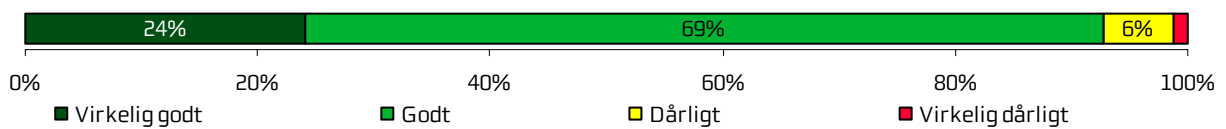
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=198)



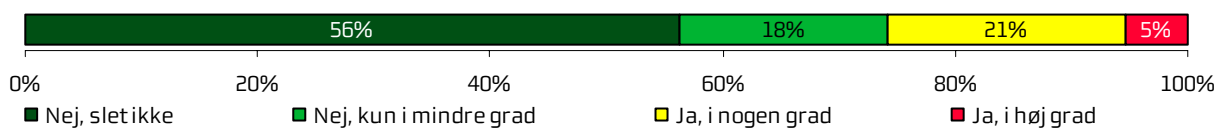
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=43)



Orientering af praktiserende læge (n=83)



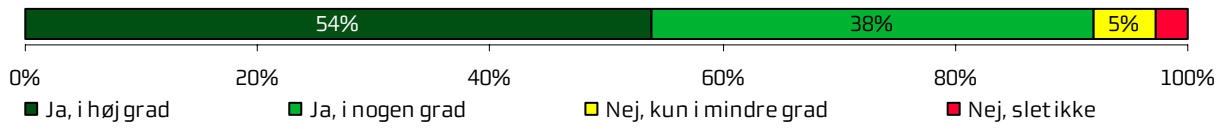
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=112)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	90 %	92 %	100 % *	85 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	81 % *	90 % *	100 %	84 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	82 % *	88 %	100 % *	70 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	75 %	80 %	93 % *	55 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=184)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	94 %	91 %	100 % *	84 %	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.

## Ortopædkirurgisk amb. Viborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Modtagelsen
4	Undersøgelse af min hofte, som var meget øm efter en [operation]. Sygeplejersken viste et billede af [et område] fra [for flere år siden], som måske skulle opereres. Der var ikke skrevet nogen journal på den første undersøgelse af hoften.	Virkelig dårlig
9	Blev modtaget godt.	God
18	Slet ikke. Modtagelsen var ret orienterende.	God
19	Jeg blev ikke vist hen til det rigtige sted, men sad ude på gangen i en stol og ventede. Der kunne godt have været en bedre anvisning af, hvor jeg skulle vente.	God
21	Der var ikke noget personale, da jeg skulle være der.	Dårlig
23	Jeg var der [tidligere] med mit [barn] []. Dengang var der noget forvirring og ventetid. Jeg føler, at I har "strammet op" og forbedret proceduren siden dengang.	Virkelig god
32	Meget lang ventetid og ingen oplysning om forsinkelse.	God
36	Kun at det var utrolig flinke folk, der var der.	God
43	Ok, men personalet burde være lidt mere smilende, når de modtager patienter!	God
44	Virkelig venlige.	Virkelig god
48	På operationsdagen stod der i papirerne, at jeg skulle møde fastende [om morgenen] (der er måske blevet sagt [et lidt senere tidspunkt], det husker jeg ikke, men i papirerne [stod dette tidspunkt]). Jeg blev kaldt ned til operation [om eftermiddagen]. De andre gange, jeg har været der, har der ikke været nævneværdig ventetid.	God
55	Meget ventetid før første kontakt (ca. to timer). Forvirring omkring mødetidspunkt.	Dårlig
62	Det var helt normalt.	Virkelig god
65	[Patienten] har bare oplevet, at de har taget sig godt af hende.	Intet svar
69	Kvik, venlig og smilende.	Virkelig god
78	Forslag: at glaslågerne fjernes. Det vil signalere mere åbenhed. Evt. pyntning med kunstige blomster som i forhallen. En virkelig god modtagelse er, når man ikke føler sig som et nummer, men en person.	God
81	Jeg blev modtaget med et smil. De spørgsmål, jeg havde, blev også besvaret med et smil, selv om nogle af mine spørgsmål nok var ret logiske, men jeg har aldrig været på et ortopædkirurgisk ambulatorium. Jeg var lidt nervøs, hvad jeg overhovedet ikke havde grund til!	Virkelig god



## Ortopædkirurgisk amb. Viborg

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Fejlhåndtering
1	Den læge, der undersøgte mig, havde ikke sat sig ind i, hvilket knæ, der skulle undersøges. Hun ville ikke høre på mig, da jeg sagde, at det var det forkerte knæ, hun undersøgte. Hun blev først overbevist, da [pårørende] gav mig ret i, at det var det forkerte knæ. Er det ikke sådan, at lægen skal sætte sig ind i patientens journal, inden man møder patienten? Lægen gav os ikke engang en undskyldning.	Virkelig dårligt
4	Læge og sygeplejerske anede ikke hvad jeg skulle undersøges for. Der var ikke skrevet nogen journal.	Virkelig dårligt
6	Under det første forløb blev min skade fejlvurderet og blev derefter afsluttet.	Godt
8	Min anvisning fra anden læge var væk, hvilket betød, at jeg måtte rykke to gange for ny tid. Sammenlagt, fra anden læge sendte papirer, til jeg overhovedet fik en tid, gik der over to måneder! Absolut ikke tilfredsstillende :(	Virkelig dårligt
9	Fik håndledet i gips [om efteråret]. Ugen efter blev der taget et billede. En sygeplejerske sagde, at jeg skulle opereres. Jeg blev indlagt, gjort klar. Der kom en [ ] læge, der sagde, at han syntes ikke, det var nødvendigt. Ugen efter sagde de, om jeg skulle opereres. Det var jeg ked af, da jeg kunne være blevet det første gang. [ ] Jeg håber det går alligevel, men jeg er godt tilfreds med behandlingen. De var flinke alle, så jeg har følt mig i gode hænder.	Intet svar
11	Jeg bad om udskrift af journal og kunne derved se, at der slutteligt stod, at jeg skulle [have en anden operation]. Dette er bestemt ikke tilfældet, jeg skal til kikkertundersøgelse og evt. opereres [i anden legemsdel].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Jeg oplevede ved en indlæggelse i forbindelse med min senere konstaterede [kræft], at læge NN overhovedet ikke lyttede til mig som patient. Ganske ubehagelig oplevelse. Jeg blev sendt hjem af den pågældende læge NN med besked om, at jeg blot skulle drikke noget saftvand og spise lyst brød, da der var tale om en virus. [Få] uger efter blev jeg opereret for en ondartet kræftsvulst [ ].	Dårligt
20	Mangel på oplysninger vedrørende bivirkninger. Mangel på forudgående forklaring på, hvad indgrebet indeholdt/gik ud på. Manglende støtte/lytning, da jeg gjorde opmærksom på min frygt for at blive stukket med nåle.	Virkelig dårligt
28	Der skulle foretages en [undersøgelse] på et sygehus, som blev sendt til et andet sygehus. Det var med til at forlænge ventetiden, som jo ikke er så behagelig.	Godt
35	Jeg blev henvist til en billede-diagnosebehandling med en forventet beskedtid på lidt over en uge. Først en måned senere efter flere telefonopkald, om hvad der nu skulle ske, fik jeg svar og en ny tid en uge senere til samtale.	Intet svar
47	Vi havde fået at vide, vi skulle op og få opereret skruen ud, men det havde I ikke, og vi skulle op og blive røntgenfotograferet en gang til, fordi de ikke var kommet ned til der, hvor de skulle indtages, og der var ikke kommet noget med at skulle til røntgen.	Virkelig godt
50	Når man i første omgang havde valgt et privathospital, fordi muligheden var der pga. for lang ventetid i egen kommune, ja, så skal jeg da lige love for, at man er ilde set i det offentlige igen med samme sygdom, da det private ikke fik lov til at fortsætte behandlingen, eller rettere at gøre den færdig. Jeg tror aldrig, at jeg har fået så dårlig en behandling på Viborg Sygehus, og der har jeg da efterhånden været indlagt og behandlet mange gange med god tilfredshed.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
51	Behandling af forkert skulder, "næsten" :-)	Godt
54	De vidste ikke, om der sad et stykke ståltråd [i et led].	Dårligt
56	Manglende stilling til genoptræning. Der blev ikke set på helheden men kun på det specifikke diagnosticerede problem.	Dårligt

## Bilag 1

✎ 59	Én gang sad jeg og ventede mere end en time, og da jeg henvendte mig til personalet ved modtagelsen, fik jeg at vide, at lægen var taget hjem.	Godt
✎ 62	Der skete ingen fejl.	Intet svar
✎ 67	Modtog lægens notat i stedet for ny tid til ny kontrol!	Dårligt
✎ 68	Jeg var ikke blevet registreret i Røntgenafdelingen og måtte vente over 30 minutter.	Dårligt
✎ 72	Jeg ved ikke, om der bliver begået nogen fejl, men når man får at vide, at der ingen ventetid er, og der så alligevel går seks uger, til man kan komme til, stemmer det ikke helt.	Intet svar
✎ 75	I forbindelse med at trådene blev taget ud, har der siden hen været fem forskellige læger og kigge på såret, UDEN at se, at såret ikke var helet, og at man derfor ikke kunne få fjernet skruen i benet, som der var sat tid af til. Der blev ikke gjort noget ved det! Desuden er det under AL kritik, at man først efter [flere] måneder bliver sendt til fysioterapeut, og at der endda før det, var en læge der nægtede det!	Dårligt
✎ 77	Manglende kommunikation mellem røntgenafdeling og ambulatoriet gjorde, at jeg som far og min datter [] blev usikker og bange.	Virkelig dårligt
✎ 78	Henvist med [ben- og rygproblemer]. [Rygproblemer] blev der ikke rigtig taget stilling til, og senere at det var tvivlsomt, men nu hvor jeg har fået [ordnet benproblemer] har jeg ikke ondt i ryggen. Indlagt [i sommers] pga. diskusprolaps - spørger om jeg må blive henvist til læge NN. Intet svar. Modtager dog brev i [efteråret], at jeg kan komme til læge NN [først på året næste år]	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 79	For det første blev der først taget en blodprøve, da jeg selv spurgte, om man ikke gjorde det inden operation, for det andet havde de så travlt, at de gjorde klar til operation i det [forkerte ben]. Jeg måtte sige det til sygeplejersken [flere] gange, inden hun regerede. Og den sygeplejerske, som skulle sidde ved mit hoved, havde mest travlt med at gøre rent og fortælle, hvor travlt de havde. Og så blev jeg også først informeret om af lægen, at det var en [del], de ville fjerne, og derefter hive i senen så den ikke var så stram det var kun et [lille snit]. Men da operationen var ovre, henvendte lægen sig til mig, og sagde de havde lavet [et anderledes indgreb], og først da jeg ligger inde på opvågning opdager jeg at snittet [langt større]. Og så havde jeg også spurgt om, hvor længe jeg skulle være sygemeldt, og fik at vide ca. [nogle uger], men det viste sig, at det var [det dobbelte], ikke helt uden betydning.	Dårligt
✎ 80	Lægen fandt forkerte røntgenbilleder.	Godt

## Ortopædkirurgisk amb. Viborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
7	Jeg skulle have vurderet en MR, og da den ikke viste noget, var der ikke noget galt. Så jeg gik uden svar på, hvorfor det så gjorde ondt i mit knæ, og hvorfor det låste. Hvad kunne jeg gøre for at få det bedre osv. Men intet svar, og min egen læge havde jo sendt mig, da hun ikke er specialist. Så kommunikation og løsninger var ikke til stede.	Dårligt
15	Nej, det var okay.	Godt
20	Der var ingen forståelse for min frygt. Der var ingen gennemgående forklaring på, hvad der skulle ske samt på mængden/størrelsen af smerter forbundet med indgrebet og efter indgrebet.	Virkelig dårligt
22	Det har været rigtig godt hele vejen. God information og rigtig god behandling. Meget kort ventetid, fra jeg kom, til første undersøgelse, til operation. Det var super dejligt!	Virkelig godt
23	Jeg ventede ret længe på indkaldelse til genoptræningen. Men om det er Skives ansvar, ved jeg ikke!	Godt
24	Jeg havde forberedt mig på besøgene og afleverede notat med mine spørgsmål - og det virkede fint!	Godt
26	Henvisning til fysioterapi skulle jeg selv på nettet og hente, før jeg kunne bestille tid. Det tog cirka en uge. Man burde kunne få en sekretær til at skrive en henvisning med det samme.	Intet svar
28	Det har været et langt forløb, men jeg har fået en god behandling hele vejen igennem, når man ser bort fra den fejl med scanningen.	Godt
29	Den dag jeg skulle opereres, ankom jeg [om morgenen] og fik med det samme at vide, at jeg først skulle til [fire timer senere]. Det var en lang ventetid, men jeg forstod grunden og havde ikke forventet andet. Jeg måtte opfordre lægerne til at samarbejde med andet ambulatorium om mit forløb. De foreslog det ikke selv! De accepterede, og behandlingen forløb godt!	Godt
30	Mht. samarbejde: Oplevede, at jeg først var i et andet ambulatorium [], derfra videre til en undersøgelse. Svar på denne undersøgelse lod vente meget længe på sig. Rykkede to gange. Måske skyldtes det en ekstern læge, som ikke længere kom i huset, og der var åbenbart ikke nogen procedure for hvem, som skulle se på hans henvisning/bunke.	Godt
32	Jeg følte lidt, at fordi jeg ikke har adresse i området, blev jeg fejlet lidt af bordet og hurtigt overstået.	Dårligt
34	Information fra ét sygehus til et andet, hvor vi også var parallelt med dette forløb, kommunikerede ikke særlig godt. Vi ved ikke, om det var de forskellige edb-systemer, som ikke "talte" sammen, men ingen af sygehusene havde modtaget information om, hvad der skulle ske/var sket, på trods af, at begge steder sagde, at de havde sendt informationerne videre. Så det måtte vi formidle videre, så godt vi kunne.	Godt
38	Jeg er blevet undersøgt og opereret og haft kontrolbesøg af den samme læge NN. Det er og har været en super god oplevelse.	Virkelig godt
39	Skulle have taget blodprøve. Det tog [få] minutter, fra jeg kom ind :)	Virkelig godt
50	NN var meget kort for hovedet og gad faktisk ikke høre på, hvad jeg fortalte omkring mine smerter. Anden NN var dog lidt mere lyttende, men jeg gik dog derfra uden rigtig at vide, hvad og hvordan min situation er nu, sådan at jeg er sygemeldt pga. smerter uden at vide, hvad det skal ende med.	Dårligt
51	Mener godt, man kunne henvises fra f.eks. scanning til jeres afdeling, uden at skulle tilbage til egen læge for at blive henvist! Virker bureaukratisk.	Godt
56	Føler ikke at lægen tager mig alvorlig. Han ser kun på, om hans operation er lykket, og ikke på	Dårligt

## Bilag 1





	om der er andre problemer, der skal behandles. Ser ikke på helheden og har ikke informeret mig tilstrækkeligt om, hvad operationen medfølger.	
59	Jeg følte lidt, at man blev ved med at sige, at der lige skulle gå tre måneder mere. Og så afsluttedes kontrollen af mit knæ, inden det var helt ok.	Dårligt
62	Jeg er meget tilfreds med undersøgelse og lægens beslutning.	Godt
63	Alt for lang tid fra forundersøgelse til operation. Omkring et år.	Godt
71	Jeg synes, at hun var meget omhyggelig med at undersøge mig.	Virkelig godt
74	En specifik formulering af formålet med undersøgelsen: at kontrollere om knæet heler normalt efter operationen og om knæet fungerer normalt ved gang(?), der var bare anført kontrolundersøgelse på indkaldelsen. Jeg savner også en specifik konklusion på undersøgelsen: forholdene er normale efter operationen, knæet fungerer normalt og yderligere behandling eller undersøgelse er ikke påkrævet. Hvad er prognose og tidshorisont for svind af, de af mig anførte, [] smerter og hævelse af knæet?	Godt
75	Det har været et problemfyldt behandlingsforløb. Læger der ikke har været enige/snakket forbi hinanden. At møde fastende og alligevel ikke skulle opereres er under al kritik, når lægerne har kendt problemet, der gjorde, at man ikke kunne blive opereret.	Dårligt
77	Dialog mellem røntgen og ambulatoriet under al kritik. Vi var ikke meldt til, da vi kom. Usikkerhed om gips skulle af eller ej til røntgen. Meget forvirret personale.	Dårligt
80	Personer i ambulatoriet var ikke enige om, hvorvidt gips skulle af eller ej inden røntgen. Forvirring og gåen frem og tilbage.	Godt
81	Jeg ved ikke helt, hvordan jeg skal uddybe det, for jeg er blevet behandlet GODT og har ikke på ét tidspunkt følt nervøsitet. Jeg vidste jo, hvad der skulle foregå. Mit største problem er, at jeg er i gang med ret mange undersøgelser og behandlinger på én gang []. Jeg ved, at der er flere end mig, der har så meget at få ordnet. Jeg er dybt taknemmelig..	Godt
83	Det virkede rodet, at jeg hele tiden var i kontakt med forskellige læger, der ikke kendte min sag i forvejen. Især var det noget kludder, at jeg blev indkaldt [i efteråret], uden at der var planlagt en røntgenundersøgelse. Lægen ville se mig igen om 14 dage, og jeg fik en ny tid [] med røntgen. Men den læge, der ville se mig, var på ferie. Jeg blev tilset af en anden læge, og fik en ny til [flere måneder senere].	Godt

## Ortopædkirurgisk amb. Viborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
9	Da jeg aldrig nogensinde har oplevet at komme galt af sted, har jeg været glad for at komme der. Alle, jeg har mødt, har været søde og hjælpsomme. Det har været godt, så jeg er godt tilfreds. Heldigvis kan jeg skrive så nogenlunde igen.	Godt
12	Fik at vide, at der var oplysninger på nettet.	Godt
20	Jeg følte, at der ikke blev lyttet, og jeg følte, at der ikke var tid til diskussion/oplysning.	Virkelig dårligt
23	Den orange seddel, jeg skulle komme med i udfyldt stand, blev jeg slet ikke bedt om. (Spildt arbejde at udfylde).	Godt
24	Jeg fik skriftlig svar på mine spørgsmål via min læge.	Godt
25	Jeg er meget imponeret over den skriftlige opfølgning, jeg modtog pr. brev fra den læge, der havde undersøgt mig!	Intet svar
28	De har altid haft tid, når man har haft brug for hjælp.	Godt
29	Fem uger efter operationen fik jeg betændelse i mit ar. Jeg var inde og få kigget på det og fik udleveret antibiotika! Hjemme kunne jeg læse i indlægssedlen, at det ikke måtte tages sammen med [anden medicin, jeg får]. Det havde lægen ikke snakket om! Og jeg kunne ikke være sikker på, at de havde tjekket min journal for, hvilken medicin jeg tog. De havde netop ikke tjekket det, men valgte, at jeg alligevel skulle tage antibiotika!	Godt
30	Skulle se på hans henvisninger/bunke.	Godt
39	Jeg glemte at spørge om nogle ting, som jeg gerne ville have svar på. Men det gik så hurtigt, at man glemte det.	Virkelig godt
46	Det kunne være rart, at der var sat lidt mere tid af, når man skal snakke med en læge, så man fik tid til at stille nogle spørgsmål.	Godt
48	Skriv ikke i papirerne, at man skal møde fastende [tidligt om morgenen]. Når det først er [nogle timer senere].	Virkelig godt
54	Fik at vide, at jeg bare skulle tage hjem, så skulle det nok blive bedre. Fik ikke tilbudt genoptræning eller nogen efterkontrol. Det er stadig meget dårligt.	Dårligt
59	Jeg føler, at jeg blev "besnakket" til at acceptere tilstanden.	Dårligt
63	Info omkring operation meget fin, men info på selve dagen mht. smerter efter operation, samt hvad og hvor meget man må tage, ville være dejligt, da jeg var så spændt på operationen, at jeg næsten ikke hørte efter.	Godt
71	Hun var god til at fortælle, hvad der skulle ske, hvis ikke det hjalp, det de gjorde.	Virkelig godt
74	Jeg manglede kommunikation fra personalet om et specifikt formål med undersøgelsen samt en specifik konklusion på undersøgelsen og prognose for ulemper, som natsmerter og hævelse, som tidligere anført.	Godt
75	Informationen var forskellig fra gang til gang. Der var ingen af lægerne, der kom med samme forklaring/beskrivelse af forløb.	Dårligt
76	En ting, som godt kunne være bedre: Man skal være lidt klarere i sine udmeldinger. Mange af dem, jeg snakkede med, var forsigtige med at udmelde estimater osv.	Godt
77	Under al kritik, at et barn <input type="checkbox"/> ikke bliver tilbudt bedøvelse, når "pinde" skal trækkes ud af <input type="checkbox"/> arm efter kompliceret brud samt ved fjernelse af gips, der var groet ind i såret.	Dårligt

## Bilag 1

- |   |    |   |      |
|---|----|---|------|
|  | 78 | To gange hos en læge, der var vanskelig at forstå. Letforståelig kommunikation er af stor betydning, for at man kan koncentrere sig og huske de spørgsmål, man gerne vil have svar på. Ambulant besøg, var på patienthotellet. Fint, at ventetider kan reduceres på den måde.   | Godt |
|  | 81 | Jeg blev behandlet meget fint. Da jeg mødte op til operation, var jeg helt tryk, for jeg vidste, hvad der skulle ske. Informationerne kunne ikke være bedre! [].  | Godt |
|  | 82 | Det ville være rart, hvis der var noget skriftligt om, hvor meget der må løftes/forflyttes efter operation og fremadrettet.   | Godt |
|  | 83 | Jeg kom til skade [for over et år siden] og var til kontrol i ambulatoriet [nogle uger efter]. [Først senere] fik jeg brev fra kommunen om, at man havde modtaget en genoptræningsplan fra ambulatoriet. Genoptræningen kom først i gang [flere måneder efter skaden var sket]. | Godt |

## Ortopædkirurgisk amb. Viborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
2	Jeg har denne gang været bekymret omkring min operation i [foden] på grund af kraftige smerter. Jeg vidste ikke, om det var ok!	Godt
3	Vil gerne, at I overbringer ros til læge NN for sit humør og ekspertise.	Virkelig godt
5	Har ikke fået noget resultat af UNDERSØGELSE!	Godt
7	Jeg er stadig ikke afklaret, men jeg har en tilværelse, hvor jeg kompenserer og har bevægelser, som ikke er mulige. Og det må jeg så leve med, da der ikke var løsninger. Hvor er den faglige stolthed?	Dårligt
15	Jeg ved ikke om ambulatoriet har givet min læge information om mit forløb.	Godt
17	Behandlingen ved indlæggelse på Ortopædkirurgisk Afdeling og fysioterapeuters optræning af min skulder var HELT I TOP! Jeg har kun "roser" til jer!	Virkelig godt
20	Jeg har aldrig følt mig så dårlig behandlet. På en en-til-ti-skala: Operationen: to (indgrebet har forværret min situation!). Oplevelse: et (lidt bedre informeret end kvæg på vej til slagteriet).	Virkelig dårligt
27	Uklarhed omkring motion. Grad i forhold til smerter (i Ortopædkirurgisk Ambulatorium). Dårlig information.	Dårligt
31	Operationen er ikke helt vellykket.	Godt
40	Var der med brækket håndled. Har kun god erfaring. Har intet at klage på.	Intet svar
48	Søde og venlige sygeplejersker. Jeg har fået en virkelig god behandling, tak for det. Men de har godt nok travlt på sengeafdelingen, og alligevel har de tid til smil.	Virkelig godt
56	Håber man vil se på tilfredsheden med forløbet, og hjælpe én til et tilfredsstillende resultat. Og ikke lade sig nøje med, at det er den kommunale visitation, der bestemmer! (om genoptræning).	Dårligt
69	Jeg er begyndt at dyrke motion [tre-fire gange] om ugen.	Godt

## Ortopædkirurgisk amb. Viborg







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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk amb. Viborg	Samlet indtryk
1	Behandlerpersonalet burde sætte sig bedre ind i patientjournalen. Og give en undskyldning, hvis man fejler.	Godt
9	Det gik godt.	Godt
10	Patienten var inde og få tjekket sin brækkede arm. Jeg synes, vi ventede alt for lang tid i undersøgelsesrummet på læge NN, og da han endelig kom, tog det under ét minut!	Godt
14	Jeg har gennem hele forløbet fået en meget fin behandling.	Virkelig godt
15	Venterummet virkede kedeligt.	Godt
16	Synes venteområdet i Røntgen var lidt "rodet". Det var ikke helt klart, om der var bestemte områder, man skulle vente i, i forhold til den undersøgelse, der skulle foretages. Mangel på læsestof.	Godt
17	Jeg fik i sommer en "ny skulder" på Ortopædkirurgisk Afdeling, opereret af læge NN! Jeg må sige, at jeg har det så godt nu, at jeg rent faktisk kan slå kuskessving med BEGGE arme, og jeg er meget taknemmelig ([er ældre]).	Virkelig godt
18	Jeg fik en fyldestgørende orientering om min sygdom af en læge, som vidste, hvad han snakkede om, og jeg forstod det, han sagde. Det kan ikke være bedre.	Godt
20	Giv tid til patienten. Lyt til patienten. Respekter patienten.	Virkelig dårligt
25	Den skriftlige opfølgning/brev fra lægen har som sagt gjort stort indtryk, da det ret beset (for mig at se) ikke var nødvendigt at bruge tid på! Men jeg er taknemmelig :-)	Intet svar
27	Ubehagelig og uvenlig imødekomme ved læge NN i Ortopædkirurgisk Ambulatorium. Forjaget og travlt indtryk.	Dårligt
28	Kan venteværelserne ikke gøres mere hyggelige. De virker meget kolde.	Godt
29	Det kan virke utrygt, at man bliver spurgt om medicinforbrug mm., når I har fået adgang til min journal. Det giver en følelse af, at der ikke er tjek, og at det er min opgave at huske på, at nævne det. (Evt. kunne lægerne spørge, "er det korrekt du tager?"). Det burde ikke være nødvendigt selv at tjekke op på lægernes job!	Godt
33	I kunne godt indrette venteværelset noget bedre, så man kunne finde ud af, hvor man skulle sidde.	Godt
37	Rigtig god stemning [fra personalets side], under begge undersøgelser. Kunne være ønskeligt, at vi fik fortalt, hvad der evt. vil være af efterfølgende behandlinger (fysioterapi).	Godt
39	Forstår ikke, at der skal gå tre måneder, fra man har været ved læge, til man får tid hos jer. :(	Virkelig godt
41	I er bare gode!	Godt
42	På operationsdagen var modtagelsen ganske fin, og alt forløb planmæssigt. På operationsgangen var alt også perfekt, og personalet var ualmindeligt flinke og imødekommende. Efter operationen kom jeg så tilbage på afdelingen, hvor jeg var indlagt. Det stakkels personale vidste knapt, hvad de skulle gribe og gøre i. De havde travlt med at sende de patienter hjem igen, der alligevel ikke var tid til at operere den dag. Blev imidlertid ringet op halvanden time efter, jeg var kommet hjem, og spurgt, om jeg havde forladt sygehuset, [selvom jeg fik at vide på sygehuset, jeg kunne tage hjem]. Det måtte jeg ikke. Skulle have både genoptræningsprogram og krykker, hvilket jeg ikke havde fået, og måtte ikke støtte på benet de første to døgn! Vi måtte selv køre igen og hente krykker, og genoptræningsprogram kom med posten fem dage senere! Her er et eller andet, der har glippet. Sikkert på grund af sparetider. Er det godt?	Intet svar



✎	45 Ved mit sidste besøg for over en måned siden, blev der udlagt prøver til undersøgelsen om, hvorvidt jeg skulle skifte til [en anden medicin] for behandling af [sygdom]. Jeg har endnu ikke modtaget svar!	Godt
✎	46 Jeg synes, at én af lægerne var dejlig at snakke med. Og følte, at der blev taget hånd om min sygdom.	Godt
✎	47 Flere børneblade.	Godt
✎	49 Gå dybere ind i patientens problem og andre skader.	Dårligt
✎	52 Meget god forklaring fra lægen.	Virkelig godt
✎	53 Jeg har kun positive ting at skrive om. Jeg har oplevet et sygehus, der fungerer MEGET godt, trods besparelser, der har været i en krisetid. Godt gået, held og lykke fremover.	Virkelig godt
✎	54 Skulle møde [om morgenen] og blev først kørt ned til operation [otte timer senere]. Det var bare ikke godt nok, det burde kunne gøres bedre.	Dårligt
✎	57 Jeg er blevet "glemt" i systemet [flere] gange! Det er bare ikke i orden! Selvom jeg havde reserveret en tid til behandling, blev jeg "glemt". Hvis jeg ikke havde ringet for at få bekræftet, at jeg havde den tid, var jeg ikke blevet behandlet endnu.	Godt
✎	58 Jeg oplevede ikke, at jeg skulle hurtigt ud ad døren igen. Der var tid til at lytte til mig, og hvad jeg havde at sige.	Virkelig godt
✎	59 Det er en meget samlebåndsagtig oplevelse at komme på ambulatoriet. Lægen kommer ind som en hvirvelvind, tjekker journal og lirer noget meget hurtigt af, hvorefter han forsvinder igen, på samme måde som han kom ind. Man skal ikke være langsom i hverken opfattelse eller reaktion. Og man skal være stærk for at komme igennem med sine ønsker, nok også noget på grund af "bedre viden effekten", som bevirker, at man nemt kommer til at acceptere noget, fordi "han/hun må jo være den klogeste" qua uddannelse m.v.	Dårligt
✎	60 Jeg følte mig godt behandlet, men kunne godt have undværet den elektriske bedøvelse, som ikke virkede. Personalet var flinke, og da smertetabletterne gjorde mig [dårlig], blev der straks fundet en løsning på problemet. Tak.	Godt
✎	61 Forløbet FØR og UNDER behandlingen var godt/virkelig godt. Forløbet EFTER behandlingen, da jeg kom tilbage til afdelingen efter operationen, var dårlig/virkelig dårlig. Der var ingen plads til mig, og jeg lå derfor på gangen. Jeg fik INGEN information om forløbet efter operationen. Jeg måtte efter lang tid (flere timer) selv spørge og fornemme tydeligt, at de ikke havde tid. Jeg var overladt til mig selv på gangen, mens folk styrtede forbi. Ingen informerede og jeg spurgte til sidst, hvad planen var for mig. En træls oplevelse efter en operation!	Intet svar
✎	62 På trods af, at der kommer mange patienter, fungerer alt meget godt.	Godt
✎	63 Selve venteværelset var fint rengjort, men de offentlige toiletter på sygehuset er bestemt ikke o.k.	Godt
✎	64 Kun med ventetid. Har været der seks gange på et år. Har næsten ventet en time hver gang (p.s. Har tid nok).	Godt
✎	66 Vi ventede over halvanden time. Kunne godt bruge noget legetøj, bøger samt drikke (som på anden afdeling).	Godt
✎	70 Jeg føler, at jeg er blevet behandlet godt af alle, jeg har været i kontakt med.	Godt
✎	73 Jeg er fuldt tilfreds med vores sundhedsvæsen. Dette gælder både sygehus, hjemmesygeplejen, hjemmehjælpere samt kørsel til og fra sygehus. Jeg kom til skade [for snart et år siden] og dags dato [] er mit forløb ikke slut endnu.	Virkelig godt
✎	74 En god optimistisk, afslappet stemning, personlig interesse og tid til den enkelte patient. Stor tjenstvillighed hos pleje- og behandlerpersonalet trods et stort arbejdspress, hvilket imponerer og gjorde opholdet til en god oplevelse. Det gode informationsniveau for patienterne om operationsforløbet samt rekonvalescensen inden operationen (patientseminaret) giver stor trykthed for disse.	Godt

## Bilag 1

- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  75 | Det er vigtigt at påpege, at kritikken ikke beror sig på sygeplejerskerne, men kun på lægerne, og deres interne og eksterne kommunikation.   | Dårligt       |
|  78 | Bedre toiletforhold. Jeg synes, at jeg lever et meget privilegeret liv, hvor det er muligt hurtigt og gratis at få f.eks. en ny hofte. Læge NN gav mig blokader for at afhjælpe smerter. Tak for det. Min største rose går til Silkeborg Sygehus for deres måde at behandle patienterne på. Virkelig fin information før, under og efter hofteoperation.   | Godt          |
|  81 | I øjeblikket går jeg til fem forskellige læger og har lidt meget svært ved at huske, hvornår jeg skal hvad. Jeg synes, at det kunne være en rigtig god idé, hvis man fik en sms et par dage før, man skal møde. Så glemmer jeg ikke - og forhindrer andre patienter i at komme til. Jeg går til øjenlæge oppe i byen og er nu blevet opereret to gange i mit [ene] øje. Jeg ville gerne vide, om det har noget med min [diagnose] at gøre? Jeg synes, personalet, og det gælder alle, er utrolig søde og rare, og det gør, at man bliver mere afslappet. Jeg er meget glad for, at I vil hjælpe mig! Tusind tak. | Godt          |
|  81 | Jeg ville ønske, at man to dage før, man skal møde, får en sms. Så er chancerne for, at jeg, og måske også andre, husker det [større], og der ville kunne spares penge i hospitalsvæsenet.   | Godt          |
|  83 | Jeg synes, kommunikationen mellem de forskellige aktører i min sag, har været for dårlig.  | Godt          |
|  84 | Tilfreds.  | Virkelig godt |