

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Ortopædkirurgisk Amb. 0  
Regionshospitalet Randers**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	380
Besvarelser fra patienter:	251
Afdelingens svarprocent:	66%

### **Rapportering**

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

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

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

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

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

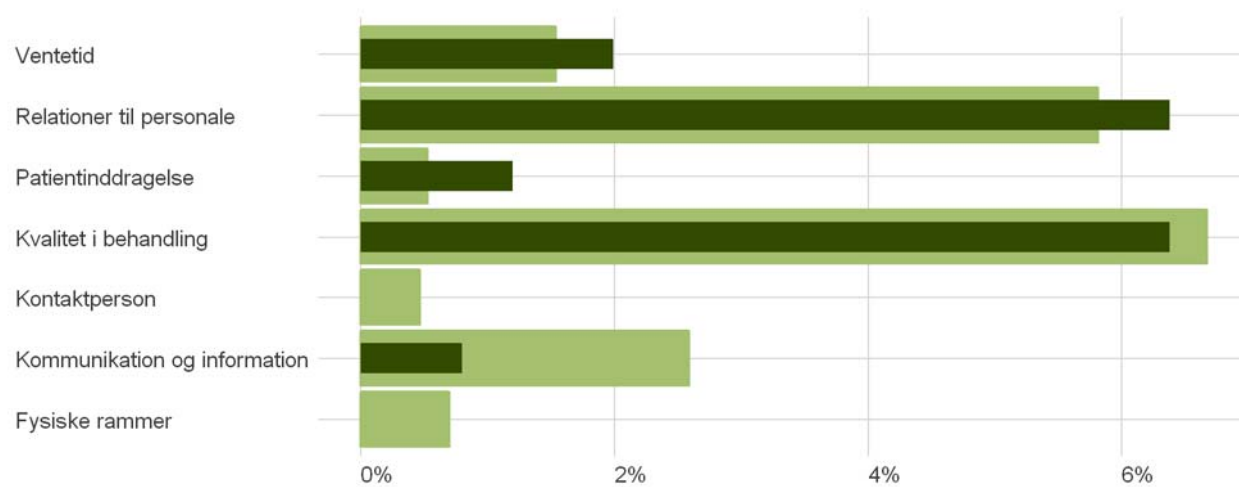
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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

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

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





## Ortopædkirurgisk Amb. O

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Amb. O	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Alt OK.	I høj grad
12	Der var meget travlt.	I høj grad
14	Meget kompetent og smilende personale, som var hurtige og gode til at vise, hvor man skulle gå hen.	I høj grad
26	Jeg syntes, det var rart, det var lægen, som jeg skulle tale med, som kaldte en ind fra venteværelset.	I høj grad
35	Fin behandling og information fra henholdsvis sygeplejerske og læge.	I høj grad
46	Alt gik meget hurtigt og fint.	I høj grad
47	God modtagelse og venligt personale, og der var flere patienter. Ingen kommentar til forbedringer.	I høj grad
52	Ingen ventetid. Var søde og rare og meget omhyggelige. Havde oven i købet reserveret en afbudstid dagen efter, så jeg kunne blive opereret dagen efter. Flot.	I høj grad
55	Meget sød og venlig modtagelse, hvor jeg fik en kort orientering, smertestillende tabletter samt mulighed for at stille eventuelle spørgsmål.	I høj grad
56	Jeg kom faktisk ind før tid og gik derfra, da jeg skulle være der.	I høj grad
57	Efter lægebesøg skulle jeg snakke med en sygeplejerske, som informerede om operationen. Forstår ikke helt, at hun stillede spørgsmål, som jeg havde besvaret i spørgeskema og indsendt elektronisk i god tid. Jeg fik at vide, at det var nemmere, ellers skulle hun gå fra det ene system til det andet?	I høj grad
66	Jeg følte, lægerne tog rigtig godt imod mig. Jeg er meget tilfreds med min [] operation, jeg glæder mig til at komme i gang med at [dyrke sport] igen. Jeg vil gerne sige tak til lægen NN, som har fortaget operationen på mig.	I høj grad
67	Alt var fint og godt.	I høj grad
68	Gik fint.	I høj grad
69	Den var fin.	I høj grad
72	Modtagelsen var venlig og behandlingen ok.	I høj grad
73	Alle var søde og rare og viste overskud, selvom der var travlt.	I høj grad
75	Nej, jeg synes, at det gik godt og hurtigt.	I høj grad
76	Alt fint. Det var første gang, jeg skulle vente, og det var under fem minutter. Så intet problem overhovedet.	I høj grad
77	Regionshospitalet fortjener stor ros for sit ambulatorium. Stor kompetence, tryghed, imødekommenhed og effektivitet.	I høj grad
4	Helt OK.	I meget høj grad
6	Super professionelt og smilende.	I meget høj grad

8	De havde travlt.	I meget høj grad
16	Jeg fik en super behandling og følte mig set af lutter kompetente personer. En på alle måder god oplevelse, som jeg fortæller vidt og bredt om.	I meget høj grad
17	Har altid mødt et flinkt personale og fin behandling.	I meget høj grad
25	At scanneren fungerer, når man ankommer.	I meget høj grad
27	Oplys hvis der er lang ventetid, når vi ankommer.	I meget høj grad
28	Ved første besøg var der meget lang ventetid, men de efterfølgende gange kom vi ind næsten med det samme.	I meget høj grad
34	Meget venlige og rigtig god information om min operation.	I meget høj grad
40	Der var minimal ventetid, og det var ikke noget problem. Jeg ved, at der kan forekomme ventetid, og det bliver vi jo også oplyst om, så yderligere information om dette synes jeg ikke, er nødvendigt, med mindre der er meget lang ventetid. Til gengæld har jeg også oplevet at komme ind før den planlagte tid, hvis jeg er kommet i god tid.	I meget høj grad
42	Det ville være ønskeligt at få en ca. ventetid, for så er man forberedt på om det er en halv time, en time eller mere. Og så er det bare sådan, det er. Men man er jo ikke i kontakt med noget personale, før lægen kalder en ind.	I meget høj grad
43	Modtagelsen var flyttet til skadestuen. Det bør være samme sted, hver gang.	I meget høj grad
45	Rigtig god behandling fra jeg kom, til jeg gik hjem.	I meget høj grad
48	Fra røntgen blev jeg sendt til ambulatoriet, men jeg skulle have været sendt til Skadestuen, hvor min læge havde konsultation. Jeg ventede en time og blev så sendt det rette sted hen. Det ville have været ok, hvis Røntgenafdelingen havde sagt, at jeg skulle henvende mig i information igen.	I meget høj grad
50	Jeg kan kun sige, at alt var positivt.	I meget høj grad
58	God modtagelse af venligt personale.	I meget høj grad
60	Jeg blev vel modtaget.	I meget høj grad
61	Yderst tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
63	Perfekt modtagelse uden ventetid.	I meget høj grad
65	Meget god.	I meget høj grad
74	Det er en meget kompetent modtagelse og behandling, jeg får på klinikken. Altid klar til at svare på spørgsmål, og hvad der skal ske fremover, og ikke mindst hvordan jeg skal forholde mig hvis jeg får evt. problemer. SUPER.	I meget høj grad
21	En venlig og informativ modtagelse.	I nogen grad
24	Kunne godt informere om, at en læge var gået hjem, så der godt kunne blive lidt ventetid.	I nogen grad


- |   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
| ✎ | 36 Følte ikke, at jeg blev undersøgt eller taget alvorligt. Ønsker ikke at blive undersøgt af den pågældende læge igen.   | I nogen grad          |
| ✎ | 49 Havde en tid [om morgenen] (den første ledige tid), blev kaldt ind [40 minutter senere]! Hvordan kan man være bagefter allerede fra morgenstunden?   | I ringe grad          |
| ✎ | 2 Jeg kom akut. :D) Jeg havde bedt egen læge om [røntgen af specifikke steder på kroppen]. Heldigvis afslørede MR scanning af cervikale led, at jeg havde brud [et andet sted på kroppen]. Ved indbringelsen [] blev der taget røntgen [] men brud ej erkendt. Patienten ved bedst, hvor der er noget galt i kroppen. | Ikke relevant for mig |
| ✎ | 9 Jeg skulle ind som nummer to. Tiden var lang. Mener, at jeg kom på opvågningen [om eftermiddagen].  | Uoplyst               |
| ✎ | 39 Godt tilfreds med hele forløbet.   | Uoplyst               |
| ✎ | 71 Det hele gik som smurt. Det tog ikke lang tid, fra jeg kom til Skadestuen til der var både læger og sygeplejersker, som tog sig af mig.  | Ved ikke              |

## Ortopædkirurgisk Amb. O

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Amb. O	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Det fungerer ikke så godt at modtage diverse informationer mundtligt, kort efter man er vækket af narkosen. Det bør være skriftligt.	I høj grad
37	Jeg ville gerne have taget et røntgenbillede []. Fik at vide, at strålerne var kræftfremkaldende, så de ville ikke udsætte mig for røntgen mere end højest nødvendigt. Ville gerne have haft et billede af, hvordan knoglen så ud nu.	I høj grad
47	Det mener jeg ikke, da jeg skal opereres [i efteråret]. Så får jeg vel information, når jeg kommer dertil.	I høj grad
55	Informationsmaterialet blev først modtaget på dagen for operation.	I høj grad
57	En lidt fortravlet læge. Læger har det med at gå ud fra, at patienter selv skal spørge, ellers er de nok velinformeret, men ikke altid man ved, hvilke spørgsmål man skal stille.	I høj grad
76	Jeg tror, [at] han havde haft travlt den dag, for i forhold til de andre gange var han meget kort for hovedet. Min oplevelse af ham generelt er rigtig god, og han gav sig tid til at lytte og finde den rigtige løsning. Den sidste gang var han dog knap så imødekommende, men det var nok bare en dårlig dag.	I høj grad
6	Ingen mangler.	I meget høj grad
17	Aldrig.	I meget høj grad
46	Jeg fik ikke nogen indkaldelse hverken på almindelig [post] eller e-post. Jeg henvendte mig tilfældigvis til min egen læge om morgenen, og fik at vide, at jeg havde en tid samme dag [].	I meget høj grad
48	Lægen har, kan jeg se på borger.dk, skrevet at der er kontrol røntgen efter tre måneder. Men det oplyste han ikke mig om.	I meget høj grad
60	Jeg har ikke manglet information. Mit besøg var en opfølgning på en reoperation som blev udført til min tilfredshed denne sommer. Reoperationen blev vel tilrettelagt, men oplægget hertil var, set fra mit synspunkt, helt skidt. Jeg talte dagen før med bagvagten, som var ubehageligt uforstående, men muligvis alligevel sørgede for, at jeg telefonisk blev kontaktet af ambulatoriet og tildelt en konsultation dagen efter, og forud for denne blev kontaktet, med henblik på at forberede mig til operation samme dag. Jeg var tilfreds med den første operation tidligere på sommeren, reoperationen og den opfølgende konsultation senere på sommeren.	I meget høj grad
13	Ja har manglet information og følte mig ikke taget alvorlig vedrørende min "sygdom". Følte jeg skulle ud af døren ret hurtigt, lægen havde travlt, følte jeg.	I nogen grad
49	Lægen havde ikke tid, og var uforstående over for "problemet". Er efterfølgende blevet undersøgt af anden læge. Det var meget tilfredsstillende.	I nogen grad
66	Jeg synes, at man efter [at være] blevet opereret, skal have bedre vejledning af personalet. Både hvad du skal være opmærksom på, hvor meget du kan bruge knæet, og hvad du ikke må, og hvad du må.	I nogen grad
30	Jeg synes, at lægen virkede træt og uoplagt. Jeg savnede at blive spurgt ind til mine symptomer. Det virkede som om, at lægen bare skulle have konsultationen hurtigt overstået.	I ringe grad
33	Det er mere, fordi jeg ikke forstod sproget, lægen talte. Lægen gav mig en fin behandling. Næ-	I ringe grad

ste gang jeg skal i ambulatoriet, har jeg garderet mig med en tolk.

-  18 Det havde været ønskeligt at blive informeret om konsekvenser/restriktioner ved at sige ja til den forslåede operation. Slet ikke

## Ortopædkirurgisk Amb. 0

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Amb. 0	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
11	Havde en tid til operation [om formiddagen, men kom først til efter middag]. Man har fastet siden midnat, så ikke så rart, at de blev forsinket.	Ja
15	Synes det er en stor fejl, at den læge jeg talte med, på den pågældende dag, modsiger det, en tidligere læge har skrevet, og siger, der nu intet er galt.	Ja
18	Lægen sad i en anden afdeling, men det blev vi informeret om ved ankomst!	Ja
30	Lægen sagde, at han ville henvise mig til yderligere undersøgelser i anden by. Jeg ventede 17 dage på at høre fra anden by, inden jeg ringede rundt. Jeg fandt her ud af, at henvisningen ikke engang var blevet sendt endnu. Jeg venter stadig på at høre fra anden by.	Ja
46	Ingen indkaldelse.	Ja
49	Forkert håndtering af diagnose/problem. (Er blevet genundersøgt!)	Ja
51	Skulle have taget røntgen af min underarm, men de var blevet informeret om, at det var min skulder, så der blev ikke nogen røntgenundersøgelse.	Ja
64	Gips og bandage sad alt for stramt, så det gjorde mega ondt de 14 dage, jeg gik med fikseringen af min arm, og yderligt tog det næsten tre uger før mine knogler ikke gjorde ondt mere. Nævnte lige efter operationen, at jeg ikke kunne mærke mine fingre, men det blev taget meget overfladisk og ikke undersøgt.	Ja
44	Ikke efter dette. Men en del før.	Nej
28	Ved første besøg fik vi at vide, at hun ingen smerter havde, og der ikke skulle gøres noget ved det. Men da vi så kom [nogle uger] senere, skulle hendes arm i fuld forbindelse, og hun havde stærke smerter og måtte ikke bruge sin arm.	Uoplyst

## Ortopædkirurgisk Amb. O

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Amb. O	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
10	Jeg var til samtale med læge angående operation i [foden]. Jeg ønskede udretning af hammer-tæer på [den anden fod] i stedet, hvilket var helt ok for lægen. Han forklarede kort og præcist, hvad der skulle ske. Ganske fint. Derefter snak med sygeplejerske, hvor vi gennemgik det skema, jeg havde udfyldt, hvilket jeg syntes var spild af tid. Så op i den anden ende af sygehuset for at tale med læge NN. Lang ventetid. Udover få andre ting gennemgik vi det samme skema igen. Alle er venlige, men jeg fik følelsen af, vi gennemgik det samme om og om igen. Da oplysningerne kommer ind i ens journal, ville det måske være bedre, at den sundhedsmedarbejder, man er i kontakt med, spørger ud fra de oplysninger, der ligger i journalen frem for, man skal bruge tid på at udfylde et skema. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
15	Jeg synes det er misvisende at komme til en samtale med en læge, hvor man forventer at få et svar. Og så stå tilbage og være mere i tvivl. Fordi den læge jeg taler med vælger at modsige en anden læge, og pludselig er der intet brud, selvom røntgen siger, at der har været [et brud]. Jeg havde forventet at få besked om de muligheder, jeg havde for at få en bedre fungerende venstre albue. Min situation drejer sig om en fejl for 6 år siden, hvor man overser et brud i venstre albue. En fejl der er sket på Skadestuen/røntgen på Randers Sygehus. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
18	Oprensning af skulderled "uden kniv"! Dvs. et lettere indgreb var at foretrække og med god virkning. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
29	Rigtig godt med "åben konsultation". Kom til før den tid jeg havde. SUPER. [Ventetid]	I høj grad
31	Det var rigtigt godt, at man inden for det samme besøg og uden ventetid, kunne tale med læge, sygeplejerske og læge NN samt aftale tid til operation. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
55	De var yderst venlige og opmærksomme på den enkeltes behov. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
59	Flinkt personale! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
65	De fortalte mig, hvad de gjorde, før de gjorde det. [Kommunikation og information]	I høj grad
70	Man kunne ønske, at man blev tilset af den samme læge ved alle kontrolbesøg. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
76	Det var dejligt, at det var den samme, hver gang, så man ikke skulle starte forfra, hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Det hele var bare så godt. I er bare så søde alle sammen, for jeg kommer fra Sjælland, og der er det ikke så godt som her. Kom for [nogle år siden]. Her er alle så anderledes og godt at være. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Læge NN var særdeles kompetent, meget venlig og nede på jorden. Kunne ikke ønske bedre læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

17	Det kan sommetider knibe med at holde tidspunktet, men det er også ok. [Ventetid]	I meget høj grad
20	Fik mig hurtigt videre. I dette tilfælde til scanning i anden by. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
22	Jeg fik en meget god behandling og følte, at jeg blev hørt omkring, at jeg var meget nervøs for den operation, jeg skulle igennem. Jeg fik støtte til at få formidlet til personalet, der skulle foretage min operation, at jeg skulle have lidt ekstra at slappe af på, og det fik jeg. På operationsdagen var alle meget omsorgsfulde. Jeg havde så en kedelig oplevelse på Afdeling 7 på Regionshospitalet Randers. Da jeg kom op på afdelingen fra opvågning, spurgte jeg efter smertestillende hos en social- og sundhedsassistent og fik at vide, at det gerne måtte gøre ondt, og at medicinen kun lige skulle tage toppen af mine smerter, så jeg skulle IKKE være smertedækket. Det gjorde, at jeg ikke kunne træne, finde hvile, komme på toilet osv. Jeg græd det meste af dagen pga. smerter, indtil sygeplejersken kom, og hun gav mig det, jeg havde brug for. Pga. smerter i flere timer havde jeg svært ved at komme ud af sengen. Jeg besvimelede hver gang, jeg forsøgte at komme op, og derfor var jeg nødt til at være indlagt en dag ekstra. Jeg har fået en ny hofte, og ud over den væmmelige social- og sundhedsassistent på Afdeling 7, så er hele mit forløb meget tilfredsstillende både i ambulatoriet, operation og vedrørende dagene på Afdeling 7. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
26	Jeg synes det er godt, at det er den læge, man skal tale med, der er tilstede under hele forløbet. Ingen sygeplejerske eller andre hvor ikke det er nødvendigt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Det har været den samme læge, jeg har talt med, og som genkendte mig. En behagelig oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
48	OK.	I meget høj grad
53	Meget venlige og ingen ventetid :-). [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
60	Jeg har været tilfreds med ambulatoriets indsats. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
74	Ingen grund til klage, tværtimod kun rosende ord til personalet.	I meget høj grad
23	Jeg blev først behandlet for skaden på ambulatorium på andet sygehus, da skaden (brud på skulder) skete [væk fra hjemmet]. Jeg skulle efter hjemkomst selv tage kontakt til Randers. Jeg forstår ikke, at der ikke i vores elektroniske tidsalder er elektronisk kontakt mellem de forskellige regioner.	I nogen grad
32	Det var dejligt, at ventetiden for en aftale på Regionshospitalet Randers var meget kortere end på andre sygehuse. [Ventetid]	I nogen grad
36	Tage patienter alvorligt og lytte til hvad de siger. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
44	Fik endelig en læge, der fandt ud af, hvad der var sket med skulderen, efter at have gået med smerter i [flere år]. Tak. Efter min mening, [er der] mange sjuskede undersøgelser og konklusioner. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
6	Alt var perfekt.	Uoplyst
7	Alt i alt en god oplevelse, synes jeg.	Uoplyst
9	Jeg søgte min egen læge i foråret 2013, fordi jeg havde ondt i lysken. Han mente ikke, det var en ny hofte, jeg havde brug for. Derefter har jeg været [på tre andre sygehuse]. Jeg har fået flere blokader. Mine smerter var vist atypiske.	Uoplyst
19	I [sommers] var jeg til kontrol på Randers Sygehus, til kontrol med min skulder. Det tog en halv	Uoplyst



	time, fra jeg gik ind af døren, til jeg var ude igen. Det er jeg meget godt tilfreds med. [Kvalitet i behandling]	
21	Alt meget tilfredsstillende.	Uoplyst
28	Samme behandling lige meget om det er [den ene eller anden slags læge]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
30	Kunne være rart med en veloplagt læge, som også husker at indsende henvisningen til yderligere undersøgelser. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
35	Meget fin information fra læge NN efter operation, og stor hjælp fra anden læge NN i forbindelse med smertelindring den følgende morgen efter operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
41	Særligt godt: Henvisningen var til røntgenfotografering af skulder pga. muskelsmerter. Men da smerterne også var slemme i ryg/lænd, og vi bad om røntgenfotografering af ryg og lænd samme dag også, så sørgede lægen i ambulatoriet for det, således at patienten [] blev skånet for endnu en tur til hospitalet. [Patientinddragelse]	Uoplyst
49	Blive taget alvorligt! Ikke blive "jabbet" igennem undersøgelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
54	Jeg blev røntgenfotograferet to gange med en uges mellemrum, og der blev taget beslutning om en MR-scanning. Det viste sig, at der på grund af afbud var en tid samme dag med en times ventetid. Det var jeg meget glad for, da jeg så ikke skulle komme igen for en scanning, men kunne få gips på min brækkede arm med det samme. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
62	Et helt tilfredsstillende forløb, som har hjulpet mig MEGET. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
66	Lægerne virkede flinke og roligt. Jeg følte mig godt tilpas både under og efter operationen. Det eneste jeg er utilfreds med er at, da jeg var til kontrol efter [et par uger] på hospitalet, sagde ham lægen, der kiggede på mig, at der ikke var sket noget som helst, og jeg bare skulle slappe af i noget tid. Det kan ikke passe, når ens knæ er tre gange så stort som det andet. Man skal tigge og bede efter en [scanning]. Men lægen, som har opereret mig, er jeg meget tilfreds med. Skylder ham alt! Han er årsag til, jeg kan spille fodbold igen. Jeg er evig taknemmelig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
72	Jeg synes, at det var utroligt venligt personale, både sygeplejerske, læge og anden fagperson og det er jeg meget taknemmelig for. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
73	Alle var dygtige og kompetente. Det kunne ikke være bedre. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
64	De burde fyre den sure sygeplejerske, som var på opvågningen. Hvis det var et privathospital, er jeg helt sikker på, hun var blevet fyret. Sådan taler høflige mennesker ikke til hinanden []. Hun fik mig til at sidde at græde, mens jeg ventede på at kunne gå hjem. Det var absolut ikke en særlig god oplevelse. Jeg har oplevet hendes mangel på medmenneskelighed før ved [] andre operationer, jeg har fået lavet på Regionshospitalet Randers. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke



