

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Ortopædkirurgisk Afdeling E

Aarhus Universitetshospital

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

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

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

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

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

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

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

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

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

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
6	Det var meget flot, at personale og læge faktisk stod og ventede på mig. Det var fantastisk positivt.	I meget høj grad
15	De sidste to gange jeg har været indkaldt, har min besked i e-boks ikke passet helt med tiderne, der stod på skærmen, når jeg kørte mit cpr-nummer igennem. Den ene gang skulle jeg have taget blodprøver, som ikke fremgik af mit brev, men det gik stærkt alligevel.	I høj grad
29	Parkeringspladsen kun én time og venter to til tre timer.	I meget høj grad
33	Venlig og kompetent modtagelse.	I høj grad
35	Virkelig fin modtagelse, samt en rolig og behagelig stemning.	I meget høj grad
36	Jeg har ingen forslag til forbedring, der blev givet, hvad jeg forventer, der var reel forklaring på forsinkelsen, nemlig, at der var kommet noget akut ind. Rart med god information om årsag samt oplysning om forventet ventetid på undersøgelse, hvilket kom til at stemme fint med indkald til undersøgelse.	I meget høj grad
45	Jeg fik en fin modtagelse.	I meget høj grad
58	Kortere ventetid. Vi andre har en hverdag der også er stram.	I høj grad
72	Modtagelsen er god.	I meget høj grad
85	Rigtig uroligt område at vente i. Desuden var der reduceret i børnelegesagere.	I meget høj grad
97	Meget god modtagelse.	I høj grad
100	OK	I meget høj grad
102	Jeg erindrer fem til ti minutters ventetid.	I meget høj grad
103	Det var lidt hårdt at ende med at faste i 12 timer, fordi der var så mange akutte operationer. Ville hellere have ventet med at dukke op. Skulle møde [om morgenen] og kom ikke til før [efter middag].	I høj grad
107	Venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
112	Der var ca. to timers ventetid. Den generede mig ikke væsentligt, men det havde været rart at vide i forvejen, også selv om man først fik det at vide ved ankomsten.	I meget høj grad
118	Ikke OK at det første, jeg skulle gøre, var at udfylde papir til operation, for det er jo ikke sikkert, at man skal det, og jeg selv blev henvist videre, så måske kunne det istedet være efter undersøgelsen, når man ved hvad planen er.	I høj grad
122	Fantastisk imødekommenhed lige fra sekretær til sygeplejersker og læger.	I meget høj grad
125	Fin som altid.	I meget høj grad
128	Sekretæren sendte mig ind til en forkert læge. Hun glemte at spørge til mit navn og sagde blot, hvor jeg skulle gå hen. Derefter var sygeplejersken ved at sende mig ind til en anden forkert læge. Vi var to kvinder med samme fornavn. Afdelingen skal være meget bedre til patientidentifikation, for så ville jeg ikke være "forbyttet" med en anden patient to gange indenfor fem min.	I nogen grad
139	Ventetiden, kort eller lang, skyldes i nogen grad akutte indkomne patienter fra byens læger. Disse skal der ligeledes være plads til.	I nogen grad
153	Jeg har intet at påtale.	I meget høj grad

158	Nej. Alt var så fint.	I meget høj grad
164	I Aarhus er de meget søde og hjælpsomme.	I høj grad
168	Jeg blev mødt af en meget sød kvinde. Hun var meget imødekommende, serviceminded og skabte en god, rolig stemning med det samme.	I nogen grad
170	Alle var meget venlige, og jeg følte mig i trygge hænder. Der var en smule ventetid, men ikke mere end hvad man kunne forvente.	I meget høj grad
183	Jeg blev modtaget før det indkaldte tidspunkt til selve scanningen. Efterfølgende på hofteambulatoriet var der ventetid, men det var der skrevet ud om forinden, så det var forventeligt.	I meget høj grad
189	Der er altid forsinkelse. Vi kommer ofte til at vente først i venteværelset, dernæst foran undersøgelsesstuen, men det hele er ren ventetid og spildtid for os.	I nogen grad
191	Fik faktisk først at vide, at vi var i en forkert bygning. Lidt forvirrende start.	I nogen grad
207	Lægen var ret kortfattet og ikke smilende. Det fremgik ingen steder, hvad lægens navn var. Ikke i tvivl [om] de faglige kundskaber, men [det var] ikke særlig tryghedsskabende i situationen.	I meget høj grad
210	Rigtig god modtagelse og fik svar på alle mine spørgsmål.	I meget høj grad
216	Selve modtagelsen er der som sådan ikke noget galt med! Men jeg har, indenfor de seneste måneder, været til [flere] røntgenscanninger, og jeg er blevet sendt forskellige steder hen hver gang! Det virker altså ikke til, der er klare retningslinjer for, hvor man skal hen, når man ankommer.	I nogen grad
218	Første klasse modtagelse.	I meget høj grad
223	Der kan altid ske uforberedte ting. Så længe man ikke skal vente en time eller mere, betyder det ikke noget.	I meget høj grad
226	Ventetiden var acceptabel.	I høj grad
244	Synes, at I har været yderst professionelle i forhold til min situation. Rigtig god information i forhold til operation.	I meget høj grad
249	Søde og hjælpsomme personaler.	I høj grad
259	Meget velorganiseret og meget kompetent personale.	I meget høj grad
263	Med sådan en lang ventetid, havde det været rart at kunne ligge og hvile et roligt sted. Det var ikke særlig rart [].	I høj grad
265	Modtagelsen var super god og professionel. Jeg var meget nervøs for selve operationen, men dette tog personalet virkelig hånd om. Jeg blev passet meget godt på og var hele tiden tryk ved personerne omkring mig.	I meget høj grad
268	Blev modtaget af en sød dame i reception.	I høj grad
279	Synes altid jeg får en rigtig god og kompetent modtagelse, når jeg hvert andet år er til kontrol på ambulatoriet.	I meget høj grad
280	Ingen kommentar.	I høj grad
296	Meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
298	Alt ok.	I høj grad
299	Rigtig fin modtagelse. Jeg kom til fem minutter før aftalt tid. Rigtig professionelt.	I meget høj grad
315	Prøv at overholde det aftalte tidspunkt, eller kom ud og meddel, at I ikke kan det.	I høj grad
318	Imødekommende og nærværende personale. Gav information i ventetiden. Var blevet forberedt på måske at skulle vente, da der kunne komme akutpatienter. Helt forståeligt.	I meget høj grad

334	Det var en rar modtagelse, hvor jeg med det samme blev beroliget og tryk ved hele situationen.	I meget høj grad
341	Perfekt, sødt personale, den bedste læge.	I meget høj grad
355	Det ville selvfølgelig være en god idé, hvis afdelingen var forberedt på, at jeg kom. Jeg kunne eventuelt checke mig selv ind, hvis mit navn stod på en elektronisk oversigtstavle.	I nogen grad
369	Det var en meget sød sygeplejerske, som kom og hentede mig. Hun var sød, og fortalte både til min far og jeg, hvad det var, der nu skulle foregå.	I høj grad
383	Jeg håber meget, at hospitalet kan hjælpe nogle patienter med transport. Dem, som ikke har bil eller økonomisk mulighed til taxi og ikke kan gå og få bus.	Ved ikke
385	Det fungerede perfekt. Blev kaldt ind få minutter efter ankomst efter at have været i røntgen først. Var faktisk færdig med samtalen/undersøgelsen hos lægen før den fastsatte mødetid. Super betjening af personalet.	I meget høj grad
398	Information om hvor lang ventetid der er.	I høj grad
400	Alt forløb efter planen, og alle var søde.	I meget høj grad
401	Jeg kom selv ti minutter før min aftalte tid [], så de første ti minutters ventetid er for min egen regning. Sad nok fem minutter derefter. Fuldt acceptabelt.	I meget høj grad
408	Da jeg har være flere gange til tjek i oktober efter operation af fod (gips bagefter), har jeg forskellige oplevelse deraf. Fik en akut tid [midt oktober] [pga.] gener i fod. Rigtig flot behandling. Læge NN bestemmer at fastholde den faste tid [slut oktober]. [Slut oktober] viste [det sig] så, da jeg kom, at jeg ikke havde en tid den dag. Altså slettet. Blev presset ind. Fik skiftet Gipsen. Trådende blev ikke fjernet, forsat lidt hævelse. Ok. Bestemt ny tid 4 uger. Hjemme. Efter 10 dage ingen oplysning på Borger.dk (Journalen). Ingen ny tid. Plejer at komme i løbet de første par dage efter tjek. Jeg kontaktede både support og E-ambulatoriet angående mit manglende oplysninger. Et par dage efter lå en ny tid på E-boks til [midt december]. Ok. Fik svar på manglende journaloplysninger fra [slut oktober]. Da jeg blev presset ind, fik slettet tid, personalet havde mange pressede opgaver [på flere afdelinger], og fordi lægen havde andre opgaver, havde den ene personale ikke fået skrevet journal og bestilt ny tid.	I nogen grad
419	God modtagelse.	I meget høj grad
430	Jeg skulle vente i venteværelset i næsten en time og 30 minutter.	Ved ikke
434	Jeg blev kaldt ind nøjagtig til tiden. Lægen var venlig og tog sig den tid, der skulle til. Så en god oplevelse!	I meget høj grad
456	Der var lang ventetid, men det var okay. Jeg blev informeret om, [at] lægen havde haft en anden operation, som trak ud.	I meget høj grad
463	Alt gik som planlagt, lidt ventetid men ikke noget vildt.	I meget høj grad
487	Da jeg kom, blev jeg straks sendt over til røntgenundersøgelse, og der var der kort ventetid på ca. fem min. Da jeg kom tilbage på afd., ventede jeg lidt, men da tror jeg, det handlede om, at der var pause (frokost), og da ventede jeg lidt. Kantinerne lukker jo, og det er af betydning, at personalet også får deres pauser, mener jeg. (Positivt).	I meget høj grad
491	Super fin modtagelse. Meget børnevenligt.	I meget høj grad
504	Blev taget imod med stor omsorg fra personalet.	I meget høj grad
509	Der er fint på ambulatoriet; tænk at man har råd til at hyre et dyrt konsulentfirma til at stille patienterne disse spørgsmål. Djøf, politikere, pressen og systemprocesserne længe leve, for det er da ikke fagpersonalet, man bruger pengene på.	I meget høj grad
513	Der var ikke så meget ventetid, så det er ok.	I meget høj grad
516	Jeg blev taget meget pænt og professionelt imod.	I meget høj grad
530	De forventede, at jeg havde fastet. Det havde jeg ikke fået at vide, jeg skulle af den læge, der tilså mig, før jeg skulle opereres. Det havde også været rart at vide, at man skulle regne med 14 dages sygemelding fra arbejde.	I nogen grad

540	Fantastisk personale, kompetente og professionelle. Vi følte os virkelig i gode hænder, og vores søn var ikke på et eneste tidspunkt nervøs eller bange for operationen.	I meget høj grad
544	Den var helt fin.	Ved ikke
555	Fin modtagelse. Blev straks vist til min stue og skiftet til hospitalstøj.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
44	Jeg skulle på dagkirurgisk og blive opereret. Her fik jeg aldrig det sidste brev om indkaldelsestidspunktet. Jeg ringede og fik det, men manglede det dog stadig på operationsdagen.	I meget høj grad
45	Jeg har ikke manglet noget.	I meget høj grad
72	Manglede ingen.	I høj grad
84	Jeg skulle møde to læger, NN og anden NN. Den ene havde ikke tid til mig. Jeg kom igen dagen efter.	I nogen grad
88	Meget fin behandling på ambulatoriet. Informationen fra min egen læge var meget mangelfuld.	I meget høj grad
100	Jeg syntes, alt var tilfredsstillende.	I meget høj grad
109	Har gået med ondt i benet /underbenet og efterfølgende hævet knæled siden [foråret 2017]. Har været til ultralyd, røntgen og MR-scanning (betalte selv), ingen brugbar svar fra egen læge. Undersøgelse på AUH med røntgen og efterfølgende samtale med læge. Svar var at blodforsyning til knæled er dårlig, det kunne man ikke gøre noget ved, TAK FOR DET. Så jeg kan bare se på, at knæledet falder sammen. Har skiftet læge, og nu håber jeg, at jeg får undersøgt benet, om der er noget galt med blodomløbet. Ja, og jeg kan oplyse, jeg har mere eller mindre ondt i benet (uro og stikkende smerter) det meste af tiden.	Slet ikke
139	Jeg fik svar på alle mine spørgsmål ved senere besøg hos lægen.	I høj grad
170	Jeg manglede meget information omkring den medicin, som jeg skulle tage efterfølgende. Jeg er aldrig før blevet opereret, og manglede derfor hjælp til hvordan jeg bedst strukturerede mit medicin indtag. Jeg manglede meget information omkring den medicin, som jeg skulle tage efterfølgende. Jeg er aldrig før blevet opereret og manglede derfor hjælp til, hvordan jeg bedst strukturerede mit medicinindtag. Man kunne eventuelt udlevere et skema med tidspunkter for, hvornår man skal tage hvilke piller. Derudover manglede jeg vejledning i forhold til indtag af [piller, og kom derfor alt for sent i gang med dem, hvilket resulterede i et meget ubehageligt [udfald]. Efter operationen havde jeg [et godt stykke hjem], her synes jeg godt, at man kunne tilbyde sygetransport, så jeg ikke skulle køre i [lang tid som ny opereret].	I nogen grad
182	Jeg kunne godt tænke mig, at der på indkaldelsen står lidt om, hvad man skal (når man er til mange undersøgelser forskellige steder, kan det være en hjælp). F.eks. opfølgning på røntgen af ryggen.	I høj grad
191	Næsten en times ventetid er meget for en gammel kone (jeg er pårørende). Personalet virker lidt pressede.	I nogen grad
207	Det hele gik hurtigt og var glad for at have en pårørende med for at kunne huske, hvad der var blevet sagt bagefter. Ofte ved man ikke i situationen, hvad man skal spørge efter, og jeg ville derfor have ønsket at kende navnet på lægen eller have fået tilsendt mine skanninger/røntgen, så man kunne tage dem med til læge/fysioterapeut efterfølgende. De hjalp mig derefter med en mere nuanceret "oversættelse" af, hvad skanningerne betød og forståelse af problemet. Lægens ord gav mig kun flere spørgsmål, som jeg ikke havde fået besvaret, da begik derfra. Det med at få udleveret vurderingen/resultatet kom jeg først i tanker om senere og ringede så efter dem hos sekretæren. Det er jo det, der har hjulpet mig til at tage beslutninger om mit videre forløb. Men tænker alle så langt af sig selv? Det efterfølgende møde med lægen var noget bedre, og vi var bedre forberedte på spørgsmål, og vi tog os selv mere tid derinde, så tingene blev vendt og drejet lidt mere. Man får jo nogle resultater, når man kommer hos jer, men derefter er man lidt overladt til sig selv og man må selv søge muligheder i det videre forløb. Det kunne jeg godt have tænkt mig, at lægen kom længere omkring med konsekvenserne af resultaterne og en bedre diskussion af mine udfordringer.	I nogen grad

216	Jeg formoder, at have brækket foden i en fodboldkamp i en sommermåned. Samme knogle, samme sted og på samme måde, i en fodboldkamp. Jeg tager naturligvis direkte på skadestuen for at få det undersøgt! Og får den melding, at de ikke kan se noget brud. Jeg var rimelig påståelig, da jeg har oplevet dette brud før og beder dem tjekke igen. Jeg får samme melding. Så har I jeres specialister, der også kigger på billederne, de mente heller ikke, der var noget! Jeg bliver sendt hjem uden nogen behandling eller besked. Flere uger senere er min fod stadig hævet og voldsomt øm. Ventetiden til en MR-scanning gennem det offentlige er halvanden måned cirka, så jeg ender med selv at betale for en MR gennem en privat klinik, og denne undersøgelse viser ganske rigtig brud i foden. Jeg må derfor indrømme, at jeg har meget [lidt] tiltro til de evner, de ansatte og de såkaldte specialister har! Jeg er klar over, det kan være svært at se et brud i foden sommetider, men så lyt da for dølen til patienten. Jeg er ung voksen og har været igennem præcis det samme for nogle måneder siden, så jeg ved jo godt, hvordan det føles..	Slet ikke
223	Der var ingen beslutninger at tage, for der er/var kun en operation, der kunne hjælpe med, nemlig Keller-operation.	I meget høj grad
227	Vi er fortsat bagud i forhold til at have en bred faglig tilgang til eksempelvis led og muskel problematikker. En ortopæd kirurg har et alt for reduceret syn på artrose. Der bør være fysioterapeuter inde over. Hvis patienter ikke skal sejle rundt i systemet, skal der ses bredere på patienterne. Så man bliver hjulpet effektivt og hurtigt.	I høj grad
234	Overhovedet ikke.	I meget høj grad
268	Fik ikke information inden hos egen læge. Anden læge NN var rigtig god til at forklare, hvordan det ser ud og beklagede, at jeg ikke kunne hjælpes det. Har ikke efterfølgende fået nogen information af egen læge, som gav mig en kopi af, hvad anden læge NN havde skrevet. Det var så det, så nu må jeg selv se, om jeg kan finde ud af noget.	I høj grad
280	Alt var i orden.	I høj grad
296	Godt informeret.	I meget høj grad
299	Helt fantastisk behandling af NN læge. Han havde virkelig, det havde jeg faktisk ikke forventet, sat sig ind i mine journaler, både i eget regi men også journaler fra andre afdelinger. Han var virkelig god, troværdig og professionel. Lægen der skannede mig, fortjener samme ros. [].	I meget høj grad
384	Jeg blev skiftet over på noget andet medicin, da jeg ikke kunne tåle det første. Herefter havde jeg ualmindelig mange smerter i knæ. Så store smerter, at jeg intet kunne. Jeg skulle have hjælp til absolut alt, f. eks bad og toilet. Da jeg kommer til kontrol på sygehuset, får jeg nogle nerverpiller, som skal tage smerten. Jeg spørger ved konsultationen, om hvilke bivirkninger jeg kan forvente, da jeg ønsker at vide, hvad jeg fylder i min krop. Lægen NN svarer herefter, at jeg blot vil være lidt døsig. Jeg takker ja til nerverpillerne, da jeg i forvejen bliver træt af de piller, jeg allerede får. Nerverpiller virker hurtigt, og jeg begynder endelig at kunne starte så småt på min genoptræning, indtil jeg bliver syg med 40 i feber, voldsomme svedturer, svimmel og ingen balance. Det er så slemt, at vi må tilkalde vagtlægen, få en læge på hjemmebesøg og bagefter må jeg til lægen, hvor jeg får at vide, at jeg har halsbetændelse og et [meget højt] infektionstal. Vi får efterfølgende af vide af lægen NN, at det er en almindelig bivirkning, som kan medvirke. Vi har følt os meget alene med en medicin, som ikke passede, gav voldsomme bivirkninger, som vi ikke er blevet gjort opmærksomme på. Når man aldrig er blevet opereret før, ved man ikke, hvordan det skal føles, hvor ondt man har osv. Jeg blev opereret en [hverdag], havde voldsomme smerter efter blokaden ikke virkede, så voldsomme at jeg ikke kunne komme på toilettet i 12 timer. Der er ikke lang telefonitid i forvejen og så endda lukket i weekenden. Jeg håber, at hvis jeg skulle være så uheldig at skulle opereres igen en anden gang, at oplevelsen bliver anderledes.	I nogen grad
400	Jeg var fuldt informeret om, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
401	Jeg var først inde hos en læge NN på skadestuen i Aarhus (Nørregade). Jeg fik desværre ikke fat i sygeplejerskens navn. De var begge to utrolig hjælpsomme, forklarende og bekræftede mig i, at mine symptomer og reaktionsmønstre på min [tilstand] var helt normale. Det var en rigtig god oplevelse. Jeg fik efterfølgende en snak med [anden sundhedsfagligt person], som også var utrolig behagelig og lyttende. Jeg fik et genoptræningsprogram, så tænker, at jeg får taget genoptræningen i små ryk. Derfor fik jeg ikke så meget at vide om det, der skal ske herefter (jeg har svært ved at rumme så meget information, da jeg har [flere brudsteder], der skal genoptrænes). Er glad for, at skadestuen tager det i et tempo, som jeg mentalt også kan være med på. TAK!	I meget høj grad
408	Angående min fodoperation og med planer fra før operation, får at vide: ikke støtte på foden i op til 12 uger... Efter operation får jeg et gangstativ og en badebænk tilbudt, havde selv krykker, som jeg havde fra sidste operation. Jeg bad om en lånekørestol, dette blev afvist. Dette synes jeg er meget for dårligt, den vil jo blive afleveret tilbage efter brug. Gangstativet er meget hårdt at bruge, da det giver bump ved hvert "skridt", der tages og giver et jag i foden. Jeg har slidgigt i mine skulder også. Undrer mig også, at man får krykker, som ikke skal afleveres tilbage, godt nok koster de kun ca. 75 kr., men tænk hvor mange stokke der gives hver dag. De kunne bruges på en kørestol til patienten, som ikke må gå eller støtte på foden op til 3 måneder. Fysioterapeuten fortalte, at det ikke kunne betale sig at indkalde de krykker, men de indkalder jo badebænk, gangstativ, toiletforhøjer osv.	I nogen grad
481	Om hvor længe jeg skulle holde min fod i ro.	I meget høj grad
487	[Andet sundhedsfagligt personale] på afdelingen viste os nogle yderligere øvelser og tog efterfølgende kontakt til Marselisborg. Flot behandling både fra læge og [andet sundhedsfagligt personale]. Også i forhold til den behandling, jeg fik på skadestuen.	I meget høj grad

513	Det er ok.	I meget høj grad
527	Lang ventetid på blodprøver i laboratoriet.	I høj grad
530	Jeg har tidligere nævnt, at de ikke var samstemmende. Undersøgeren regnede med, at jeg skulle lokalbedøves, men lægen, der skulle operere mig, regnede med, at jeg skulle i narkose.	I høj grad
555	God information og vejledning, også om udskrivning dagen efter.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
15	Kun det med blodprøvetagningen i juni.	I meget høj grad
61	Det var det forkerte knæ.	I høj grad
84	Lægen NN havde ikke tid.	I nogen grad
128	Se tidligere om patientidentifikation.	I høj grad
129	Lægen havde ikke sat sig ordentligt ind i mit forløb, inden jeg kom ind. Han sagde, at han ville have mig til MR-scanning, hvilket jeg havde været.	Slet ikke
169	Mit ar begyndte at bløde, da jeg kom hjem fra hospitalet. Den lokale læge sendte mig på skadestue på et andet hospital, og jeg måtte frem og tilbage på hospital i to dage. Hvad lærte man af det? Aldrig mere blive opereret en fredag, hvor man ikke kan få fat i nogen fra den pågældende afdeling, hvor man er blevet opereret.	I nogen grad
216	Som beskrevet før fik jeg foretaget en røntgen, og den røntgen viste ikke noget, mente lægerne. Så jeg blev sendt hjem uden noget som helst. Tre uger senere endte jeg med selv at betale for en MR-scanning, fordi ventetiden gennem det offentlige var meget lang. Den MR-scanning viste et brud i højre fod!	Slet ikke
235	Dårlig information hvis der opstod problemer.	I nogen grad
310	Det tager alt for lang tid.	Slet ikke
388	Skulle til røntgen, men da jeg ankom var den ikke bestilt, ellers var der intet.	I meget høj grad
408	Tiden var blevet slettet [] uden besked. Jeg mødte op og blev presset ind. Ingen notater i journalen fra den [fornævnte dato]. Ingen ny tid på e-Boks fra [fornævnte dato]. Ingen lånekørestol.	I nogen grad
482	Var lovet tilbagemelding på røntgenbillede fra sidste konsultation. Det glippede. Blev ikke indkaldt til operation med fjernelse af stabiliserende stav efter brud på underarm. Min far, der er læge på andet sygehus, måtte tage kontakt for at få sagen på sporet igen.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
6	Man var yderst forberedt på min ankomst, super. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
15	Under rengøring, så kunne det pertinente toilet på gangen på Hoftekirurgisk Ambulatorium godt trænge til et lille løft. [Fysiske rammer]	I meget høj grad

45	Jeg ved ikke, om det er ambulatoriet, men der mangler noget med hjælpemidler, når man kommer hjem. Men jeg har været yderst tilfreds. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
68	Fik blodprop i forbindelse med CVK. Jeg var meget frustreret over den behandling, jeg modtog, da det skulle lægges og under selve det indgreb. Jeg blev IKKE informeret om, at der var en risiko for at få en blodprop. Ved mit besøg på skadestuen var jeg alvorligt syg. Jeg sad på en stol i fire og en halv time. Personalet virkede usikre på, hvordan de skulle behandle mig. Jeg blev sendt hjem med én tablet, så jeg havde én pille til næste morgen. Den eneste besked jeg modtog, var, at det var en sjælden komplikation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
71	Venligere personale. Det var som at være på en fabrik. Indtil operation [havde man] en skjorte udenpå sit eget tøj. Ikke særlig venligt personale, en rigtig dårlig oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
76	Overholde de ringetider, som var bestemt af sygehuset før indlæggelse, og tage en hurtigere beslutning om, hvornår der kunne opereres. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
84	Der var meget lidt struktur på min behandling fra starten. Måtte ringe en til fem gange om ugen for at få svar på, hvad der skulle ske. Første scanning var ikke god nok. Min egen læge foreslog en ny. Blev afvist tre gange, så aftale med egen læge var, at jeg selv måtte kontakte hospitalet. Skadedato [om vinteren], behandling [] aflyst, ny [] gennemført. For lang tid. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
88	Ingen kommentar.	I meget høj grad
100	Jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad
112	Alt var OK.	I meget høj grad
118	Som tidligere nævnt er det en dårlig ide at skulle udfylde skema angående operation inden undersøgelsen, og bør være senere i forløbet, når der er lavet en behandlingsplan.	I høj grad
121	Inden besøget skulle min søns røntgenbilleder til røntgenkonference. Dette skete ikke, fordi hans billeder ikke var nået frem fra andet sygehus til Aarhus via mail/digital post. Inden konferencen burde der være blevet tjekket, at hans billeder var nået frem. Dette er åbenbart ikke sket, så vi ventede fra mandag, hvor billederne blev taget, til onsdag ugen efter uden afklaring på hans smerter. Havde det blevet tjekket om billederne var nået frem, kunne vi have ventet to dage kontra ni dage på afklaring. Det er sket flere gange, at billeder ikke kommer frem. Derfor er det uforståeligt for os, at det ikke tjekkes, når det loves, at hans sag kommer på konference. Dette er den eneste ting ved forløbet, der er utilfredsstillende. Meget utilfredsstillende men også en temmelig stor ting i en lille drengs verden og forældrenes verden. Især set i lyset af at dette problem forsat ikke er løst, siden vi startede med at komme på Aarhus for [flere] år siden. En simpel procedure der kan sikre, at billeder når frem, må det være muligt at lave. Ellers en yderst god oplevelse til selve lægebesøget, hvor der blev taget hensyn til, at vi kommer fra [lang transport], og der blev iværksat de undersøgelser, der kunne give en afklaring lige nu og her, og vi kunne tage fra Aarhus med svar, der var tiltrængt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
125	De har passet deres arbejde til perfektion.	I meget høj grad
128	Lægen var meget lydhør, havde tid til at forklare, lytte og undersøge. Lægen var interesseret i resultatet af den behandling, han satte i gang, om det hjalp eller ikke hjalp. Stor ros til lægen, der faktisk gad høre på patienten og virkede oprigtigt interesseret i, hvad patienten havde at fortælle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
139	Jeg har tidligere været indlagt på hospitalet og har altid fået en god behandling, og personalet er altid meget hjælpsomme. Men under min sidste indlæggelse må jeg erkende at opleve, at personalet har fået alt for travlt og ikke altid har den fornødne tid til patienterne. Der er ganske enkelt ikke tid til den enkelte. Dette gælder specielt i weekenderne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
141	Ambulatoriet gjorde det super fint.	I høj grad
159	Følte lægen var i øjenhøjde med mig og det gjorde mig tryk, at denne var lidt uhøjtidelig og uformel. Så synes det var betryggende med en velkomst, der ikke var stiv, formel og præget af "hvide kitler". [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

160	<p>Ambulatoriets sygeplejersker var meget hjælpsomme og opmærksomme på, hvordan man havde det, men alligevel blev jeg ikke hørt. Lægen, der opererede, var til gengæld meget uhjælpelig og uopmærksom på ens tilstand. Jeg skulle tage nogle piller inden operationen, og selvom jeg sagde, at jeg fik det virkelig dårligt af ipren samt, at jeg ikke kunne sluge piller, så var der ingen forståelse for det og ingen løsning sådan, at det måske kunne gøres på en anden måde, ligesom første operation. Selve operationen gik godt, og det gjorde han godt, men samtalen før og efter operationen var fuld af mangler og manglende tid, selvom han ellers bare sad og snakkede. Han tog sig ikke tid til den enkelte og besvarede ikke engang de spørgsmål, som man nu engang havde. Jeg er blevet opereret før på en anden afdeling, men på samme sygehus og næsten samme operation (hoft). Den første operation og behandling var 10.000 gange bedre end denne. Så er egentlig temmelig skuffet over det forløb. Jeg føler, at jeg mangler informationer. Jeg fik ikke engang vist, hvordan man går med krykkerne, så man gør det rigtigt. Bare fordi jeg havde gået med dem før, så er det jo nødvendigvis ikke det samme. Øvelser efter operationen har jeg heller ikke fået noget af vide om, de nævnte ordet "øvelser", men har ikke fået at vide hvilke og hvornår, man skal lave dem. Synes også, at deres medicinbefalinger var meget voldsomme. Fik at vide, at jeg skulle tage otte pamol og otte ipren, og så ellers morfin efter behov, men når man kigger på pakkerne, må man slet ikke tage så mange. Derfor fulgte jeg ikke deres anbefalinger og igennem hele forløbet, har jeg kun taget tre pamol. Så generelt synes jeg, at dette forløb har været meget mangelfuldt og decideret ubehageligt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]</p>	I ringe grad
171	<p>Jeg fik ved udskrivning ingen orientering om hjælpemidler, jeg kunne få hjemme! Jeg ville gerne have en toiletforhøjer med armlæn. Men det fik jeg ikke. Mit højre ben blev opereret, venstre knæ skal senere skiftes. Så jeg har svært ved at rejse mig uden armlæn. [Andet hospital] installerede uden snak det ønskede. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
182	<p>De havde glemt at give os en tid til røntgen, inden vi skulle ind og snakke om røntgenbillede sidste gang (men da der ikke på indkaldelsen står, hvad man skal, var vi ikke klar over det, og spildte dermed kostbar tid. Har et multihandicappet barn, der er til mange forskellige undersøgelser flere steder). [Kommunikation og information, Ventetid]</p>	I høj grad
189	<p>Overholde de tildelte tider. Åbningstid udenfor dagtid, så vi ikke altid skal tage fri fra arbejde. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I høj grad
191	<p>Ønsker mig mulighed for at komme om aftenen. Min mor bor på plejehjem, og vi (pårørende) skal jo hver gang tage fri for, at hun kan komme afsted :-). [Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
217	<p>Give oplysninger om, at man kan stille spørgsmål på et senere tidspunkt, hvis det er en mulighed. [Kommunikation og information]</p>	I nogen grad
223	<p>Alt i alt var det hele som det skulle være. Når jeg spurgte personalet om noget, havde de tid til at svare trods, de havde travlt. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
227	<p>Lav en samlet behandlingsplan, der ikke udelukkende har fokus på det lægefaglige speciale, men på patientens tilstand, herunder genoptræning og opfølgning i SAMME regi. [Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
228	<p>Jeg var meget tilfreds med den behandling, jeg fik. Personalet er et godt team og meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
235	<p>Det var godt, at personalet var søde og imødekomende. Der var dårlig information, hvis der skulle opstå problemer efter behandlingen med evt. skift af forbindelse eller pleje af operationsområdet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
250	<p>Orienteringsdag inden min knæoperation. Var rigtigt fint forberedt, god forklaring om, hvordan det hele skulle foregå og fint planlagt med fysioterapi, blodprøve, samtale med sygeplejerske og læge NN. Jeg følte mig godt orienteret og var tryk ved det hele. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
264	<p>Har været igennem et meget utilfredsstillende forløb på andet sygehus fra [foråret] til [efteråret]. Dette endte med en "kassen håndklædet i ringen" afløst af en meget kontant og kompetent behandlingssamtale på Aarhus Universitetshospital med en plan for videre forløb. [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
273	<p>Det hele var fint.</p>	I meget høj grad
288	<p>Skiltning udenfor og indenfor. [Fysiske rammer]</p>	I meget høj grad
296	<p>Venlighed, imødekommenhed, humor. Alt ok. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
297	<p>For lang ventetid fra røntgen til lægeundersøgelse. Der var fem timers ventetid. Det ville være rart med kortere ventetid. [Ventetid]</p>	I meget høj grad

299	Ingen forbedringer. Smilende, venligt og hjælpsomt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
318	Var indkaldt til det, jeg troede var dagen, hvor jeg skulle behandles. Skulle tale med en læge (fra anden by), der inviterede mig ind i det han kaldte sit ydmyge kontor. Han var ikke særligt nærværende og lidt striks. Han var også forsinket, mere end almindeligt. Jeg måtte forhøre om de havde glemte mig. Han skulle tage stilling til, hvordan jeg skulle ligge, hvor længe det skulle vare, og at det ikke var livstruende. Da jeg så blev vist til den afdeling, der skulle behandle/operere var det en helt anden imødekommenhed og indlevelse. Dem kan jeg kun rose. Hold da op, hvor jeg følte mig godt tilpas og set og hørt. Heldigvis fik jeg sagt det til dem, for det havde de fortjent. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
331	Det har været godt for mig, at den samme læge NN har haft størstedelen af kontakten med mig. Hvis jeg har været inde ved andre læger undervejs, er det den samme læge NN, der har haft den endelige samtale og dermed beslutning om videre forløb i sidste ende. Det skaber tryghed og giver samtidig konsensus i behandlingen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
338	Jeg har fået den bedste behandling af personalet og af lægen i ambulatoriet. Betyggende og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
340	Der er for meget ventetid, da man har mange ting, som skal nåes. Synes, at det er for dårligt, at når lægen er forsinket er det okay, men hvis man selv er, må man ikke komme ind til lægen. Det skete for mig! [Ventetid]	I nogen grad
345	To fra personalet pressede mig i forhold til, at jeg sammen med lægen havde valgt fuld bedøvelse. Dette var meget stressende og belastende, at det ikke blev respekteret, at jeg havde valgt fuld bedøvelse. Jeg orkede næsten ikke forsvare mig selv, og det skal de lade være med. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
365	Dårligt at bruge farver for at finde rundt, når der er farveblinde. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Ved ikke
369	Sygeplejerskerne, læge NN og fysioterapeuten gjorde deres arbejde fantastisk og var dygtige til at informere mig og spørge ind til mig. De var gode til at lytte og sætte sig i mit sted. Jeg vil sige, at selve lægen som opererede mig, kunne godt have været mere følsom i stedet for kort og kontant for hovedet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
371	Stor ros til personalet for en utroligt stor omsorg på operationsdagen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
386	Bedre information om sygdomsforløb i forhold til hvornår man kan begynde at arbejde, eller bare hvornår kroppen kan klare de forskellige ting f.eks. gå, cykle, stå op i ti minutter osv.. [Kommunikation og information]	I høj grad
400	Jeg har været fuldt tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
401	Hils jeres medarbejdere og sig tak for god behandling indtil videre. De gør det godt! Nævnte det også i går, da jeg sidst var inde på ambulatoriet.	I meget høj grad
408	Da min situation, har stået på i snart tre år [] med en [] skade. Brækket skinneben og lægben. Efter mange klager fra foden, blev det først opdaget og taget alvorligt i mine klager et år efter at flere ledbånd også var gået dengang. Da dette blev opdaget, en stor lettelse, svar på mine klager. Blev reopereret [om sommeren] 2016, som mislykkedes, dårlig opledning. Ny re- re- operation i [efteråret] 2017. Herfra har det været super godt. Den akutte tid [i efteråret] pga. halssmerter og svien i dette område. Heldigvis ikke noget, nok indtørret blod i trådende, der generer. Ellers synes jeg generelt, at jeg har fået en god behandling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
411	Jeg henvendte mig for at få rykket min tid nogle uger tilbage, idet operationen skulle foretages lige omkring deadline for min bachelor. Ambulatoriet var meget åbne over for min henvendelse og løste problemet inden for én dag. Rigtig godt arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
429	Der mangler generel rengøring. [Fysiske rammer]	I høj grad
434	Jeg blev først sendt til anden by til undersøgelse, hvorefter jeg blev henvist til en ny undersøgelse i Aarhus. Udover besværet med at komme til Silkeborg, så mener jeg, at det er problematisk at få to forskellige svar og syn på mit "problem". [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

459	<p>Jeg havde, omstændighederne taget i betragtning, en særdeles god oplevelse. Der var en afslappet og god stemning på afdelingen. Ingen synlige tegn på stress ved personalet :-). Jeg fejler mange ting og har været i mange ambulatorier. Forbesøget og opholdet i ambulatoriet var upåklageligt. Ser jeg bort fra smerterne efter operationen var det et særdeles godt besøg. Sjov samtale under operation (det er svært at grine og blive opereret i maven på samme tid).</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
462	<p>Min oplevelse af sygehuset (ambulant operation af håndled) var en kun positiv oplevelse.</p>	I meget høj grad
463	<p>Jeg synes det var rart, at radiograferne hjalp mig med at vejlede mig i forhold til at få taget røntgenbillederne, og at læge jeg snakkede med efterfølgende havde sat sig ind i, hvad jeg skulle have lavet.</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
469	<p>Blev opereret for hoftebrud [for nogle år siden], og har ikke været indlagt siden, men på grund af ømhed i min hofte, har jeg været til røntgen og samtale med en læge. Jeg var meget tilfreds med forløbet.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
482	<p>Brækker armen under besøg i anden by med primær operation der. Overdragelsen til andet sygehus fungerer skidt på trods af, at det er inden for samme region og dermed samme IT. Vi har to gange selv måttet tage kontakt for at få sagen på skinner igen. Den ene gang var notat dikteret, men ikke skrevet så sagen gik i stå, hvorefter vi måtte rykke for skrivning, så henvisning til kontrolrøntgen kunne aktiveres. Den anden gang fik vi ikke svar på røntgen, og derfor blev der ikke indkaldt til operation elektivt efter fire måneder. Vi måtte rykke for at få det bragt i orden. Grundbehandlingen er god. Personalet er venligt og lægerne kompetente, men vi er bestemt ikke imponerede af logistikken.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
487	<p>Ortopædkirurgisk afdeling var super, men skadestuen kunne lære noget om kommunikation!</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	I meget høj grad
497	<p>Det kunne være rart at blive fulgt af den samme læge hver gang</p>	I nogen grad
504	<p>De var meget omsorgsfulde og imødekommende. Følte mig taget godt imod.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
509	<p>Jeg er imponeret over min flotte behandling i forbindelse med [min ulykke].</p>	I meget høj grad
513	<p>Jeg fik en behagelig samtale med lægen NN.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
516	<p>De var yderst fleksible. Også i forhold til at jeg havde kludret i det med hensyn til tider og adresser, selvom det var tydeligt beskrevet.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
530	<p>De informerede mig på en god måde, og gjorde mig i stand til at tage stilling til, hvad jeg ønskede med min behandling. Den blev udsat, da jeg ikke var forberedt på den lange sygemelding.</p> <p>[Patientinddragelse]</p>	I høj grad
538	<p>Har været igennem et langt forløb i Aarhus. Har fået proteser i begge skuldre. Selvom det har stået på i lang tid, har det været et rigtigt godt forløb. Stor ros til afdelingen. Tak. Min læge NN har gjort et rigtigt godt arbejde. Tak selvom det har været op ad bakke. Rigtigt mange tak til hende og afdelingen af hele mit hjerte. I har gjort en forskel. Tak. God jul samt et godt nytår.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
544	<p>Jeg er træt af, at jeg ikke har en fast læge.</p> <p>[Kontaktperson]</p>	I nogen grad
555	<p>Jeg synes, at der var alt for lang ventetid på svar fra skanningen til besøg på ambulatoriet. Det tog tre måneder. For lang tid at vente på et svar. Derefter gik det hurtigt, fra svaret til operationsdagen, kun seks dage. Operationen har gjort mig fri for daglige smerter i hofte.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	I meget høj grad