

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling  
for planlagt indlagte patienter på  
Ortopædkirurgisk Afdeling E  
Aarhus Universitetshospital**

## **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 Brugerinvolvering, 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 planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	420
Besvarelser fra patienter:	291
Afdelingens svarprocent:	69%

### **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 [].

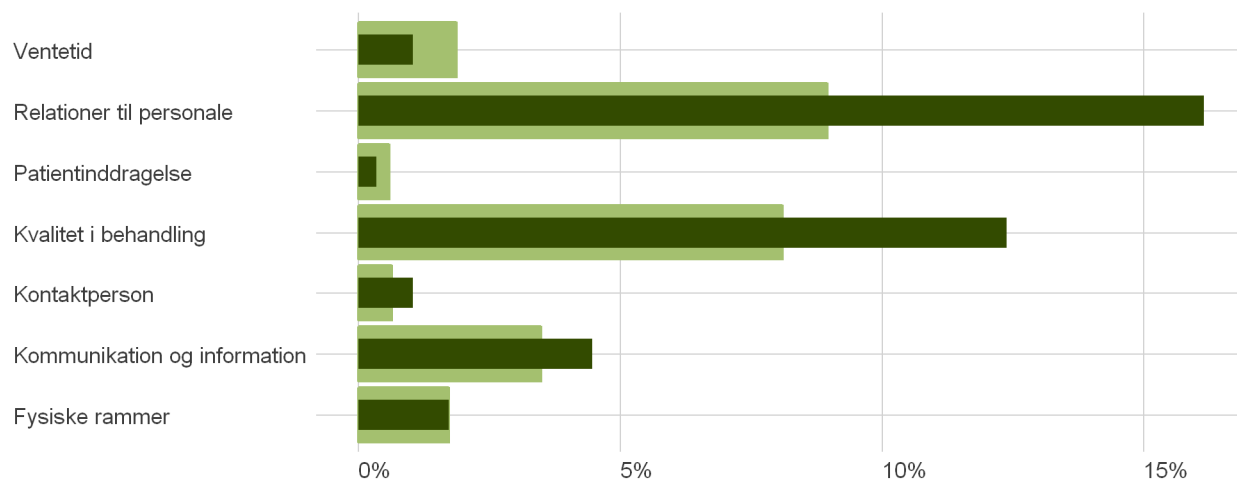
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 Afdeling E

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	NN var ikke indlagt, hun var der ambulat x antal gange med henblik på gips på begge fødder!	I høj grad
 3	Fantastisk modtagelse med to hospitalsklovne i det lille og hyggelige venterum. Det gjorde et stort indtryk på både det indlagte barn og moderen :-). Generelt var modtagelsen velforberedt og varm.	I meget høj grad
 9	Alt var super fint. Personalet var forberedte på vores ankomst.	I meget høj grad
 11	Alt ok, ganske kort ventetid, venlige medarbejdere :-).	I meget høj grad
 13	Vores søn og os forældre fik en rigtig god modtagelse på afdelingen. Der var god tid til at tale med os.	I meget høj grad
 23	Dejligt sted at komme :-).	I meget høj grad
 24	Den tid, man er indkaldt til om morgenen, svarer til det tidspunkt, hvor nattevagter overdrager til dagvagter. Det er måske ikke helt hensigtsmæssigt.	I meget høj grad
 15	Generelt et virkelig grimt forløb med adskillige ture til Aarhus. Den ene ved ikke, hvad den anden laver. Endte med at afbryde operation efter narkosen er i gang.	I ringe grad
 6	[Patienten] var indkaldt til klokken 7.00. Sygeplejersken sagde, at de aldrig startede så tidligt om onsdagen. Træls som patient at skulle vente en time på at få en plads.	Slet ikke
 8	Har ikke været indlagt!	Ved ikke
ID	Kommentarer - ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Urimeligt at møde [ind tidligt om morgenen], når man altid er den aller sidste til brisement [forcé]. Dette foregår ikke på Afdeling P.	I høj grad
 11	Jeg er absolut tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
 15	Jeg var godt tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
 17	Ikke nødvendigt at kalde fastende patienter ind tidlig morgen, når, i mit tilfælde, hofteoperationen først blev udført eftermiddag.	I høj grad
 20	Et reelt venteværelse. Man sidder lidt på gangen.	I høj grad
 36	Det virkede som om, der var meget travlt, så vi blev bare bedt om at vente på en stol på gangen.	I høj grad
 41	Vel modtaget aftenen før operationen. Dog var enkelte ansatte ikke vidende om, at jeg kom aftenen før. De troede, jeg kom næste morgen.	I høj grad
 55	Afdeling ESA2, Aarhus Universitetshospital, Tage-Hansens Gade, havde styr på deres ting og var gode til at hente sygeplejerskerne, hvis de var det mindste i tvivl. Der var rent, og de sprittede deres hænder og ting af hver gang, de havde været inde på afdelingen. Jeg har ingen forslag til forbedring på denne afdeling.	I høj grad
 2	De var alle meget søde.	I meget høj











		grad
	3 Alle var søde og venlige og yderst informative.	I meget høj grad
	6 Følte mig velkommen og blev mødt af et smilende personale.	I meget høj grad
	7 Fin modtagelse.	I meget høj grad
	9 Det fungerede godt! Jeg følte mig med det samme i gode og trygge hænder.	I meget høj grad
	10 Personalet var søde og venlige over for mig, da jeg var meget nervøs.	I meget høj grad
	12 Vil gerne give stor ros til afdelingen for meget venlig, overbærende omsorg. Jeg kom for sent, alligevel prøvede personalet at gøre alt for at rykke rundt på tider, så jeg ikke skulle udsætte min operation. Jeg fik hurtigt en seng, og blev snart hentet af en portør.	I meget høj grad
	14 Jeg har kun gode oplevelser.	I meget høj grad
	21 Jeg oplevede modtagelsen helt efter bogen. Forvaltet med naturlig venlighed.	I meget høj grad
	23 Jeg blev mødt af velforberedt personale, og alt var klar til at gå i gang med min indlæggelse og forberedelse til operation.	I meget høj grad
	30 Jeg fik en virkelig god modtagelse på afdelingen.	I meget høj grad
	31 Jeg følte mig tryk, og fik svar på alle mine spørgsmål :-).	I meget høj grad
	32 Fik en ualmindelig fin modtagelse.	I meget høj grad
	33 Ingen kommentarer. Alt var bare perfekt.	I meget høj grad
	34 Helt ok. Alt var forberedt fint, og det gik meget hurtigt.	I meget høj grad
	35 Det var en fin modtagelse. Jeg ventede kort, hvilket man kan forvente en tidlig morgen. Jeg blev mødt af et meget sødt og kompetent personale.	I meget høj grad
	39 De var meget søde lige fra ankomst til slut.	I meget høj grad
	45 Det var meget tidligt på morgenen, så det var midt i et vagtskifte, så jeg kan godt forstå ventetiden.	I meget høj grad
	47 Venligt og flinkt personale.	I meget høj grad
	48 Super professionelt :-).	I meget høj grad
	49 Forslag: Mit barn skulle møde fastende, vedlæg fasteregler i indkaldelsen :-).	I meget høj grad
	54 Alt var godt. Men jeg kom fastende [om morgenen] og kom først til operation [om eftermiddagen]. Personalet kom flere gange og oplyste om forskellige tider, jeg skulle opereres, men det blev først [om eftermiddagen]. Operationsprogrammet tilrettelægges bedre, hvis det kan lade sig gøre.	I meget høj grad

60	Fantastisk personale, søde, venlige, imødekommende og hjælpsomme!	I meget høj grad
62	Jeg var super glad for min velkomst. Tænkte måske lidt på mine medpatienter, der blev vækket på grund af mig. Måske man kunne have et velkomst- og klargøringsrum.	I meget høj grad
64	Rigtig fint, ingen ændringer.	I meget høj grad
42	Blev mødt af et venligt personale.	I nogen grad
59	Jeg var indkaldt til en anden afdeling. [Jeg skulle henvende mig andetsteds]. Det blev der ikke informeret om, førend jeg spurgte.	I nogen grad
27	Jeg blev indkaldt til operation [tidlig morgen], men da jeg ved ankomst havde siddet lidt, kom der en sygeplejerske hen og beklagede, at jeg ikke var blevet ringet op. Min mødetid var rykket tre time, uden jeg var blevet informeret, hvilket de selvfølgelig beklagede. Jeg blev tilbudt en seng, men der gik meget lang tid før, jeg fik adgang til den. Her kunne jeg selvfølgelig godt have ønsket, at jeg var blevet informeret om [ændringen] af indkaldelsestidspunktet.	I ringe grad
66	Det, der gik galt for mig med hensyn til ventetiden, skyldtes ene og alene, at man havde kaldt tre patienter ind til samme tid, og jeg så blev den sidste.	I ringe grad

**ID    Kommentarer - ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH**

**Var personalet forberedt på din ankomst?**

3	Fik at vide, at jeg skulle sætte mig hen i venteværelset. Fik ikke at vide, hvor lang tid jeg skulle vente og have feberstelser.	I høj grad
15	Der var vagtskifte på afdelingen, så der var kort ventetid. Det var ok.	I høj grad
2	Jeg fik meget god behandling. Personalet var meget hjælpsomme og flinke :-).	I meget høj grad
5	Jeg er meget tilfreds, det kunne ikke forventes bedre. Både læger og det øvrige personale er utrolig behjælpelige. Det gav mig meget ro både før og efter operationen. Jeg er endnu ikke færdigbehandlet, går stadig med gips.	I meget høj grad
6	Der er ingen klager, det var en fin modtagelse.	I meget høj grad
12	Det var en positiv oplevelse. Forsinkelsen var kort.	I meget høj grad
17	Jeg følte mig godt modtaget.	I meget høj grad
18	Jeg var der før mødetid og den sygeplejerske, som skulle tage imod mig, stod tydeligvis ved lugen, da jeg kom. Hun bad mig om at tage plads, mens hun fandt mine papirer.	I meget høj grad
23	Meget fin, alt var okay!	I meget høj grad
24	Jeg forstår udmærket godt, at vi alle, der mødte ind til samme tid, ikke kan få seng på samme tid.	I meget høj grad
26	Blev anbragt på modtagelsesstue/konferencerum med både mænd og kvinder. Det finder jeg IKKE optimalt. Man skal jo klæde om her!	I meget høj grad
27	Super dejligt og frisk personale med masser af smil.	I meget høj grad
29	Fin og venlig modtagelse.	I meget høj grad

-  35 Da jeg blev modtaget straks, jeg kom ind på afdelingen, så jeg ikke ventetiden i opholdsstuen som noget problem. I meget høj grad
-  36 Efter kort tids venten blev jeg hentet af den læge, der skulle operere mig og vist hen til min seng. En usædvanlig fin oplevelse. I meget høj grad
-  49 En god modtagelse og meget sød og venlig sygeplejerske NN, som jeg havde under hele forløbet. I meget høj grad
-  50 Der var sket et større uheld på motorvejen, så flere personer skulle behandles akut. Det var grunden til ventetiden, som er fuldt forståelig. I meget høj grad
-  7 Jeg skulle møde i afdelingen []. Jeg blev henvist til venteværelset, hvor jeg blev afhentet [om morgenen]. Fik at vide, at de manglede en plads til mig, men der ville blive rokeret rundt op ad dagen. Det er jo, hvad man kan opleve på en afdeling med akutte operationer. Jeg følte mig godt behandlet. I nogen grad
-  11 Nogle af personalerne kunne godt have været sødere og til sidst, da jeg stadig havde smerter, kunne jeg ikke få det, jeg havde brug for! Så nogle gange sov jeg ikke om natten, fordi mine smerter var så store og pillerne ikke virkede! Maden var ikke god. Den var kold og ulækker. I nogen grad
-  41 Afdelingen vidste, at jeg skulle komme på et bestemt tidspunkt, men jeg ventede derefter længe bare for at blive sendt ned og få taget blodprøver. I nogen grad
-  32 Venterummet SKAL der gøres noget ved. Det er meget uinteressante rum, man sidder i. I ringe grad
-  42 Allerede inden min indlæggelse havde jeg gjort opmærksom på, at jeg er meget svær at smertedække, da morfin og det meste medicin ingen effekt har på mig. Jeg havde endda henvist til mine journaler fra tidligere indlæggelser, men uden effekt. Jeg havde et smertefuldt ophold, fordi man ikke havde sat sig ind i min sygehistorie og startede forfra med at give mig alt det medicin, de havde erfaringer med hjælp på andre patienter, men som jeg havde gjort opmærksom på ikke virkede på mig. Det kostede en indlæggelse på [næsten tre gange så mange dage] i forhold til normalen for min type sygdom. I ringe grad
-  47 Jeg kunne godt have ønsket mig, at sygeplejersken fortalte mig, hvad der skulle ske. Tænker på omklædning, blodtrykstagnation osv. I ringe grad

## Ortopædkirurgisk Afdeling E

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	[Patienten] stod til indlæggelse, da hun mødte op. Dette var en fejl. Hun skulle blot møde op til ambulans behandling.	Ja
4	Læge NN holdt ikke den aftale, der var lavet. Og hele forløbet i forbindelse med narkose var meget kaotisk.	Ja
11	Det er mindre, og på langt sigt får det nok tæt ved ingen betydning, men da patient får fjernet fingeranlæg på sin foretrukne hånd [] BURDE han nok have haft skinne eller lignende på, der kunne hjælpe ham med at skåne fingeren/hånden, så stingene ikke gik op i utide. Det var også svært at finde ud af, hvordan jeg så skulle pleje såret (og modstridende retningslinjer om dette på afdelingen, vagtlæge og hos egen læge), så det tog næsten tre uger, før såret var tørt.	Ja
15	To læger, der står og diskuterer, hvorvidt man skal gøre det ene eller det andet med min søn, som allerede er ved at sove (narkose).	Ja
19	Min søn opereres [] hver sjette måned []. Han KAN ikke tåle morfin, da han kaster op i flere døgn efter. Selv om vi har været igennem operationen syv-otte gange, skete det bl.a. sidste gang, at han igen har fået morfin under operationen. Dette alene af den grund, at journalen ikke læses ordentligt.	Ja
24	Der var fejl på en maskine, der doserede medicin, hvilket medførte, at der en nat, over en periode på [nogle] timer, var behov for at tilkalde personale hvert kvarter. Altså en mekanisk fejl, som personalet ikke kunne afhjælpe.	Ja
ID	Kommentarer - ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
18	Jeg oplyste, at jeg var overfølsom over for plaster, men fik alligevel plaster på, som jeg ikke kunne tåle. Herefter måtte jeg til egen læge for at få hjælp til at aflaste den voldsomme kløe og udslæt, jeg fik af det plaster, jeg fik på. Jeg fik [] creme, som hjalp mig.	Ja
43	Sygeplejersken havde ikke videregivet information om, at jeg har problemer med [anden lidelse], hvilket resulterede i, at da læge NN spurgte ind til dette, måtte de have fat i en anden type narkose (men godt at de spurgte anden gang :-)).	Ja
44	Aflyst operation efter at have fået narkose.	Ja
46	Ingen information om genoptræning og bevægelse af hånden inden udskrivelse. Det hele er nu groet sammen indad i hånden. Det giver store smerter, og hånden kan ikke bruges.	Ja
53	Jeg er diabetiker og var blevet lovet at komme til om morgenen, da jeg selvfølgelig skulle møde fastende. Jeg fik lagt et GIKdrop, og som jeg også fortalte den meget unge sygeplejerske, kan min krop ikke arbejde med det drop i længere tid, men hun sagde bare, at det var det, jeg skulle have. Jeg fik det mere og mere dårligt, som tiden gik, og ingen fortalte mig noget. Så da klokken blev [over middag], havde jeg det så dårligt, at jeg måtte forlange, at de tog det drop ud, så jeg kunne få noget at spise, og først der blev jeg informeret om, at jeg var nummer tre den dag, og at nummer to først lige var blevet hentet. Jeg tog hjem og blev ringet op senere på eftermiddagen af en meget vred læge, der så kunne fortælle, at jeg kunne have fået min operation [midt på] eftermiddag[en]. Jeg ved godt, der kan ske ting, man ikke er forberedt på, og ting kan tage længere tid end forventet, og jeg beder på ingen måde om at få særbehandling, men jeg tager ikke på hospitalet for at få det værre, end da jeg kom. Så bør personalet være noget bedre til at informere, når man spørger dem om noget. Dårlig, dårlig oplevelse.	Ja

✎ 56	Glemte at sende recept på smertestillende til efter udskrivelsen. Glemte også at sende genoptræningsplan.	Ja
✎ 59	Der var rod i medicinskemaet. Afdelingen bruger ikke "Det fælles Medicinkort". Det medførte fejl i de oplysninger, som blev indskrevet, da jeg [nogle uger] før operationen var til samtale med sygeplejerske og [læge NN]. Da jeg, pga. [problemer efter operationen] skulle overnatte på hospitalet, skulle min kone komme med [medicin], jeg skulle indtage om aftenen og følgende morgen.	Ja
✎ 61	Bakterier i blodet (blodforgiftning).	Ja
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?</b>
✎ 8	Blodtransfusion blev ikke gennemført som ordineret. Begrundelsen var forkert. []	Ja
✎ 9	Under operationen blev der lavet en ridse []. Hvilket medførte at, jeg var bundet til sengen i [flere] dage.	Ja
✎ 12	Lægen, der tog biopsi, tog fejl af højre og venstre balle.	Ja
✎ 14	Der var ikke plads til min operation grundet akut arbejde, men jeg mødte stor forståelse og kom til efter noget ventetid.	Ja
✎ 19	Der flere gange optalt forkert mængde medicin.	Ja
✎ 21	I forbindelse med CVK opstod der infektion i CVK hvilket bevirkede, at jeg fik alvorlig blodforgiftning og efterfølgende komalignende tilstand og indlæggelse på Intensiv afdeling, indtil forgiftningen var overstået.	Ja
✎ 25	Fysioterapeut kom og sagde, at jeg skulle lave øvelser, som jeg slet ikke måtte lave.	Ja
✎ 26	Kunne ikke vækkes om morgenen [nogle dage] efter operationen, og var bevidstløs indtil [senere] på eftermiddagen. Årsagen (fejlen) til dette skyldes, så vidt vides, enten fejlmedicinering eller at jeg ikke tålte morfin. Jeg er ikke senere informeret om, hvorvidt man på sygehuset har fundet frem til den egentlige årsag!	Ja
✎ 30	Da jeg blev opereret, kom de til at skære [i mig et forkert sted]. Ikke ordentlig information angående hvornår jeg måtte starte på genoptræning. Og blev ikke kontakttet [efterfølgende].	Ja
✎ 31	I første omgang [blev jeg] indkaldt en dag før planlagt operation, men det blev "meget" undskyldt, og jeg bor i nærheden, så det var ikke noget stort problem.	Ja
✎ 40	Jeg havde tynd mave det meste af indlæggelsen, selv om jeg sagde, at jeg ikke skulle have [] (afførende), blev de ved med at give mig det. Jeg var meget udmattet hele tiden. Jeg havde rigtig stærke smerter og bad om smertestillende, en sygeplejerske gjorde nar af mig, fordi jeg ømmede mig! Der er flere episoder, men jeg har ikke overskud til at skrive om dem. Afdelingen var meget stresset, så det smittede af på mig. Der var kun én sygeplejerske, som var sød at snakke med. Jeg kunne mærke, at det bare var et arbejde, som skulle overstås. Ikke nogle venlige ord.	Ja
✎ 42	Man havde ikke sat sig ind i min sygehistorie, og jeg var derfor på intet tidspunkt smertedækket.	Ja
✎ 43	Ingen modtagelse.	Ja
✎ 46	Der stod i brevet, at jeg skulle overnatte på patienthotellet. Det var ikke rigtigt, min behandling blev foretaget samme dag som jeg kom. Det var bare godt, så jeg kunne tage hjem samme dag.	Ja
✎ 48	Jeg havde aldrig før fået morfin. Jeg blev bestandigt spurgt, om jeg kunne tåle det. Det kunne jeg jo ikke vide, så morfinen medførte en meget voldsom forstoppelse med ulidelige smerter.	Ja
✎ 27	De nye badestole er meget dårlige, tyngdepunktet ligger dårligt. Slisken til benet er alt for løs, så det er svært at holde benet. Stolen kan ikke køre lige ind i døråbningen, det lille metaldørtrin er nok til at stolen tipper forover. I baderum med de skæve gulve tipper stolen også alt for let.	Uoplyst

Faldt, men nåede at gribe i væghåndtag så kun hælen røg i.

## Ortopædkirurgisk Afdeling E

### Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
10	Det ville have været ønskeligt, at der havde været information om håndtering af syningen/såret. Der blev først ved den opfølgende samtale informeret om, at det ville have været godt at sætte micropore over syningen. Da var det for sent, og syningen var/er skredet.	I høj grad
18	Sygeplejerskerne virkede noget stressede. De havde rygende travlt, så man skulle selv være OBS på, hvornår man skulle have medicin.	I høj grad
7	Fik ikke tilbudt genoptræning, og da knæet efter operation hævede meget og besværliggjorde/umuliggjorde bøj og stræk af benet (nærmest stift ben), henvendte jeg mig til afdelingen for at få klarhed over, hvad min datter skulle og måtte træne for at få mere bevægelighed. Trods klar aftale fik jeg desværre ikke tilbagemelding, og jeg henvendte mig derfor selv til en privat fysioterapeut med stor succes. Det kunne være ønskværdigt, at vi inden udskrivelsen havde fået træningsprogram, da jeg ser dette som væsentligt for, at efterforløbet af operationen blev den succes, det skulle.	I meget høj grad
13	Blev godt informeret inden udskrivning.	I meget høj grad
5	Jeg blev udskrevet og informeret, uden at mine forældre var tilstede ([jeg er under 18 år]). De var væk fra drengeafdelingen i 20 minutter, og her blev jeg udskrevet samt stuegang af en læge. Det er ikke i orden!	I nogen grad
21	Vi oplevede en noget travl og FYLDT afdeling. Dette bevirkede, at vi kun så personalet, hvis vi "hev i snoren". Så ingen tid til at snakke.	I nogen grad
15	Har vidst udtrykt mig klart. Et virkelig grimt forløb...	I ringe grad
ID	Kommentarer - ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
11	Jeg har været fuldt ud tilfreds med både min indlæggelse og udskrivelse.	I høj grad
24	Har været yderst tilfreds med forløbet før og efter ambulante behandling vedrørende knæoperation. Under forundersøgelserne blev der udleveret en informativ pjece med meget relevante oplysninger præ og postoperativt, samt fyldestgørende oplysninger fra personalet. Min eneste anke til indlæggelsen er, at operationen foretages ambulante. Mindst EN OVERNATNING ville være acceptabelt. Hele min "opvågningsperiode" var præget af uro ved tanken om, hvordan jeg fysisk skulle klare [at komme] ind/ud af bilen, nu hvor anæsthesien var ved at fortage sig, og det på trods af jeg havde en hjælper, [], som selv er inden for systemet, []. Uheldigvis fik jeg problemer med smertemedicinen, der efterfølgende gav anledning til flere samtaler med afdelingen, og flere turer til apotek. Disse anstrengelser kunne være minimeret ved en enkel overnatning! Konklusionen må være, at patienterne SELV kan vælge mellem ambulante/indlæggelse i f.eks. et døgn! I øvrigt gør denne form for behandling det til en dyr affære med hensyn til medicinudgifter, men det er vel også her idéen om ambulante behandling kommer ind, altså en BESPARELSE for regionen, og det finder jeg ikke acceptabelt!	I høj grad
26	Vedrørende medicin, jeg fik kun navnet på præparatet at vide og nogenlunde, hvad dets virkning var. På intet tidspunkt blev jeg informeret om bivirkninger.	I høj grad
58	Var fuldt ud tilfreds med at blive udskrevet først på aftenen, den dag jeg var opereret. Men må indrømme, at jeg i løbet af aftenen og op mod sengetid følte mig utryk ved at være derhjemme. Kunne måske godt have ønsket mig, at man var indlagt mindst natten over. Mest af alt pga. smerter, hvor man indenfor de første dage måske skulle ændres i smertestillende medicin.	I høj grad



	Dette skete pr. telefon dagen efter, hvor jeg havde kontakt til en sygeplejerske. Ville bestemt have følt mig mere tryk ved at være på sygehuset det første døgn.	
✎ 65	Jeg ville sige, at det ville være rart, hvis "udskrivelsen" først sker på anden dag. [].	I høj grad
✎ 68	Efter en god snak med speciallæge NN, ombestemte jeg mig fra narkose, til at bare få armen bedøvet. Det var en god beslutning, fra en god sygeplejerske og læge. Jeg følte virkelig, at de passede på mig under hele forløbet.	I høj grad
✎ 2	Blev dårlig af morfin. Fik efterfølgende syntetisk morfin.	I meget høj grad
✎ 3	På grund af forskellige omstændigheder, med medpatienter, var der ikke megen natte.	I meget høj grad
✎ 8	Alt var OK.	I meget høj grad
✎ 15	Alt var OK.	I meget høj grad
✎ 19	Ville gerne, at der havde været en samtale med den ansvarlige kontaktlæge omkring operation og tilstand INDEN udskrivelse.	I meget høj grad
✎ 21	Af min hidtidige besvarelser må det fremgå, at jeg er fuldt ud tilfreds og glædeligt overrasket, fordi negative holdninger let kommer til at præge ens viden om sygehusvæsenet.	I meget høj grad
✎ 23	Jeg manglede ingen information under indlæggelsen. Min kone er sygeplejerske, og vi havde aftalt, at hun skulle ordne min medicinering efter udskrivelsen. Hun og afdelingens sygeplejersker fik god kontakt, og hun var godt tilfreds med den information hun fik. Undervejs i operationen spurgte jeg lægen, om hvad han lavede. "Jeg laver dit knæ!" svarede han. Det var lidt kort svaret... Men jeg er nu glad for, at han koncentrerede sig om at lave mit knæ, frem for at begynde at forklare mig præcist hvad han lavede der bag det grønne klæde. Det var i øvrigt ret spændende og interessant at kunne følge med i, hvad der foregik. Udskrivelsen forløb enkelt og let. God og venlig betjening! Vi tog hjem uden at være i tvivl om noget.	I meget høj grad
✎ 30	Fantastisk personale på Aarhus Universitetshospital. Der ville have været godt med to døgn indlæggelse i stedet for et. Hjemturen til Sønderjylland var hård.	I meget høj grad
✎ 41	Ikke aktuelt.	I meget høj grad
✎ 51	Brugte en enkelt gang at ringe til den kirurg, som havde opereret. Meget venlig og god respons.	I meget høj grad
✎ 54	Det hele var godt planlagt og med hjælp i hjemmet og dato planlagt. Der kommer en fra personalet, som ikke har haft noget personligt at gøre med mig, og vil fremrykke min udskrivelse med en dag, [med den] begrundelse at det var dyrt at ligge på hospital. Jeg kunne ikke lide det og efter seks timers forløb bibeholdes den gamle udskrivelsesdato. Jeg havde virkelig brug for den ekstra dag, da jeg var meget træt efter [flere] dage på hospital.	I meget høj grad
✎ 55	Det eneste, der måske manglede, var information om, at mine piller ville gøre mig afhængig, hvis jeg fortsatte for lang tid på dem.	I meget høj grad
✎ 62	Var meget tilfreds med al information :-).	I meget høj grad
✎ 40	[Jeg] ville gerne have haft information om bivirkningerne ved langvarig antibiotikabehandling.	I nogen grad
✎ 46	Fik INGEN information overhovedet. Hverken vedrørende opheling, sygdomsmedling, genoptræning osv..	I ringe grad
✎ 59	Ingen mangler.	Ikke relevant for mig
✎ 39	Ingen [mangler]. Var fint tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst

ID	Kommentarer - ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
3	Om jeg efter endt medicinerings skal søge egen læge for at få målt de værdier i blodet, som var alt for høje ved indlæggelsen.	I høj grad
5	Jeg var godt tilfreds med udskrivningen, men går stadig til kontrol og ved derfor ikke, om der kommer nogen genoptræning?	I høj grad
26	Efter udskrivelsen føler jeg mig MEGET overladt til mig selv. Jeg kan snakke med egen praktiserende læge vedrørende spørgsmål til medicinen og nedtrapning heraf, men hjælp til at få besvaret spørgsmål om de fysiske forhold, der opstår efter hjemsendelsen, har egen praktiserende læge ikke megen erfaring med. Det ville være meget befordrende, hvis en erfaren person inden udskrivelsen fra hospitalet kunne informere den opererede patient om, hvad netop vedkommende kunne forvente af problemer, og hvordan et normalt forløb for at komme tilbage til dagligdagen ville forløbe. Dette ville give en meget større forståelse og sikkerhedsfølelse, når man er hjemme igen.	I høj grad
45	Jeg har manglet information om, hvad jeg måtte gøre, efter at smerterne helt eller delvis ophørte.	I høj grad
7	Jeg blev ved udskrivelsen informeret om, at jeg var visiteret til hjælp til bad en gang ugentligt og rengøring hver anden uge af hjemmeplejen. De ville kontakte mig, ellers skulle jeg henvende mig om mandagen. Da jeg efter en noget hård dag var på vej i seng, stod der så pludselig en fra hjemmeplejen, der ikke kunne forstå, at jeg ikke lukkede op. Hun var ikke informeret om min tilstand (opereret i foden). Jeg havde aftalt med sygeplejersken, at hjemmeplejen skulle kontakte mig på min mobil, inden de kom. Det kunne have løst nogle misforståelser. Det er IKKE sygeplejerskens fejl, udelukkende dårlig formidling i hjemmeplejen, som jeg efterfølgende kontaktede.	I meget høj grad
22	Kunne godt have brugt noget mere information om genoptræning, hvornår jeg kunne forvente at kunne gå, gå uden krykker, bøjse mit ben 90 grader eller mere. Gjorde jeg øvelserne rigtigt, nok gange osv.	I meget høj grad
23	Alt var okay!	I meget høj grad
24	Ved udskrivelse spurgte jeg fysioterapeuten om, hvornår jeg kunne starte genoptræning. Han sagde, at jeg skulle ringe til fod- og ankelsektoren, når jeg følte, jeg var klar. Der gik desværre nogen tid, før det gik i orden, men jeg er godt i gang.	I meget høj grad
28	Ville gerne være informeret noget mere om, hvornår jeg kunne træne igen eller, om jeg skulle til fysioterapeut efter udskrivelse.	I meget høj grad
29	Fin information.	I meget høj grad
35	Ved indlæggelsen fik jeg udførlig information om selve operationen men ingen information om dagene efter. En snak om, hvordan man kommer gennem tre måneder i [] og hvilke symptomer, man i den forbindelse skal være opmærksom på, vil efterfølgende give mig mere tryghed frem til tre måneders kontrol (tre måneder er meget lang tid). Måske som eksempler/erfaringer fra andre patienter i forhold til smerter/træthed/medicin, så man får et billede af, hvad man nogenlunde skal forvente og på den måde ikke føler sig alene i verden. Måske information, om der findes et seriøst patientnetværk/gruppe eller [lignende], så man ikke havner på tilfældige forum på nettet, hvor folk skal overgå hinanden med skrækhistorier. Savner et sted med gode råd og erfaringsudvekslinger.	I meget høj grad
49	God information ved udskrivelse. Der blev sørget for hjemmehjælp (sygeplejerske) og rekvisitter, kørestol m.m. af afdelingens fysioterapeut.	I meget høj grad
10	Efter den store rygoperation, jeg var igennem, var jeg indlagt i 12 dage. Primært pga. problemer med smertelindring. Som ung stærk mand, der havde trænet intenst op til, var det fysiske intet problem, men jeg er åbenbart et af de ganske få mennesker ud af 1000, som morfin og syntetiske morfinpræparater ikke virker på. Jeg startede med normal dosis og blev bare øget og øget.	I nogen grad

[]. Flere dage i træk bad jeg om at snakke med smerteteam, da det [smertedækning] ikke lykkedes. På afdelingen blev der hver dag øget en meget lille smule op til denne dosis, som var udskrivelsesdosis. Det blev aftalt i løbet af morgenen. Hen efter aftensmad viste det sig, at det slet ikke var nok alligevel, og de stakkels sygeplejersker havde intet, de kunne gøre, for der skulle afventes til næste morgens konsultation med smerteteam, som igen øgede en smule osv. Det resulterede i en ekstrem lang indlæggelse, unødvendigt mange smerter under indlæggelse og en udskrivelsesdosis, der stadig var meget for lav (blev øget til 330 mg/døgn i samarbejde med egen læge, inden tilstrækkelig smertelindring var opnået). Smerteteam var primært skyld i dette langstrakte forløb da de først efter adskillige dages gentagelse af smertehelvedet mødte mig personligt i stedet for bare at kigge på et medicinskema. Der kunne hun se, at jeg hverken havde virkning eller bivirkning af de store mængder morfin. Her sagde hun desuden til mig, at "der jo i medierne er meget fokus på for stort et morfinforbrug" som en del af grunden til, at jeg blev øget så lidt. Jeg var til stedet, da lægen NN (der opererede) sagde direkte til hende og mig, at det nu handlede om at smertedække nok, så jeg kunne komme hjem. Det var seks dage post OP, men alligevel var jeg indlagt 12 dage, fordi primært hun og smerteteamet havde denne tilgang til smertelindring. Der var ingen tegn på, at smerteteam tog udgangspunkt i mig og min situation. Det er, hvad der sker, når man laver ekspertteams og rykker dem for langt væk fra virkeligheden. Virkelig dårlig beslutning, også fordi det var de hårdtarbejdende sygeplejersker i hverdagen (der hver gang løb tør for muligheder, fordi alt skulle til smerteteam først). Det var dem, der var til stede og kunne fornemme og mærke patienten og ikke en inkompetent sygeplejersker, der skulle bruge fem dage, før hun kom ned og mødte mig. Systemet duer sikkert fint i langt de fleste tilfælde, men når der er så mange alarmklokker, der ringer i forhold til mit høje forbrug af morfin, UDEN virkning, og det slet ikke bliver opdaget højere oppe men til gengæld bemærket af sygeplejerskerne "på gulvet", så giver jeg ikke en skid for smerteteamet, der totalt har fejlet i denne situation. Så kan man pakke sig ind under, at jeg er så unik, og at det næsten aldrig sker, meget muligt, men det skete her. Når alt andet i forbindelse med indlæggelsen var godt, og alle andre var så dygtige, så er det beskæmmende med så meget unødvendig smerte pga. et system, der ikke fungerer. Havde kompetencen til at justere dosis i forhold til depot/PN været tættere på, så havde jeg været dækket ind og hjemme inden for en uge i stedet for [mange] meget lange dage med alt for mange smerter.

- |   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| ✎ | 11 Vidste ikke helt, hvad det var, de skulle lave i min fod, kun at de skulle skære den op og flytte på min ikke-tå og skære noget af min hæl af.  | I nogen grad          |
| ✎ | 47 Synes, det var underligt, at jeg selv skulle henvende mig til en sygeplejerske for at spørge om, hvornår jeg kunne tage hjem og for at få fjernet drop i hånden.  | I nogen grad          |
| ✎ | 25 Jeg havde mange smerter, og var meget utryg og havde ingen at spørge [om hjælp].  | I ringe grad          |
| ✎ | 36 Det har været en usædvanligt fin oplevelse, men det har været en stor udfordring at blive udskrevet, med to krykker, så kort tid efter en stor rygoperation og [anden sygdom] i spil. Har følt mig lidt alene med denne udfordring. Men vil rigtig gerne sige stor tak til alle. Har utroligt meget godt at sige om forløbet, føler dyb taknemmelighed. | Ikke relevant for mig |
| ✎ | 42 Jeg manglede en ordentlig undersøgelse af, hvad der kunne smertedække mig. Jeg kunne knap nok selv gå på toilet, da jeg blev udskrevet. [Lægen der udskrev mig, var svær at forstå].  | Uoplyst               |

## Ortopædkirurgisk Afdeling E

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Børneafsnit NBG - AUH	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
10	Mere ro på sengeafdelingen. Maden var ikke børnevenlig. En stamperson. Personalet virkede kompetente og beslutningsstærke ved den indledende samtale (det var en stærk kontrast til tidligere oplevelser). [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Hende, der kom og tog blodprøver på NN kunne godt have været lidt mere "børnevenlig". Hun var lidt stiv i betrækket, og sagde næsten ingenting. Hun gjorde det hun skulle, og var meget professionel. Pudekampen mellem sygeplejerskerne og klovnene var super godt. Det snakker NN stadig om. Stor ros til NN, NN var helt vild med hende, alle de andre var også super gode. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Tage hensyn til folk, som ikke spiser svinekød. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Personalet var virkelig dygtige til at håndtere min datter, og forklare tingene i børneperspektiv. Herligt, at vi også mødte hospitalsklovnene. Et super indslag, som var guld værd og virkelig god adspredelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Meget positivt, og alle gjorde i særdeleshed deres til, at min datters første indlæggelse og operation blev en positiv og god oplevelse på alle fronter.	I meget høj grad
11	Vi er altid blevet taget godt imod, både til forundersøgelse, operation, og når vi har ringet ind med spørgsmål efterfølgende. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
2	Personalet var ualmindelig søde og kompetente, men man fornemmede tydeligt, at der var alt for travlt. De talte under besøget meget indbyrdes om, hvordan de nåede dagens program. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
6	Vær opmærksom på mødetiden og den faktiske tid for operation!	I nogen grad
9	Jeg synes der manglede noget koordinering fra Plastikkirurgisk Ambulatorium forud for operation. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
26	Meget søde sygeplejersker der havde stor forståelse for et barn med mange smerter. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Der var dårlig kommunikation mellem den henvisende afdeling på sygehuset til afdelingen på andet sygehus. Jeg måtte ringe adskillige gange til afdelingen på det andet sygehus, for at få sat tingene til operationen i gang. Lægen, som henvisningen var skrevet til, havde nok læst henvisningen og efterfølgende glemt at gå videre. Derfor troede flere af personalerne, at sagen var "aktiv". Det forsinkede operationen et par uger, hvilket der ikke skete noget ved. Men det var frustrerende at føle, at man selv skulle være tovholder for, at der skete noget. På afdelingen, hvor han blev opereret og indlagt, var alt i skønneste orden. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
25	Denne indlæggelse var tilfredsstillende, men indlæggelsen før var en rigtig dårlig oplevelse, da vi kom til at vente en halv dag med et [lille barn], som hverken måtte få vand eller brystmælk! Det syntes vi var under al kritik, da der ikke var tale om noget akut, der kom i vejen. Dårlig planlægning! [Ventetid]	I ringe grad
1	Alt var perfekt. Stor ros til [] teamet.	Uoplyst

12	Vi blev taget godt imod første gang, hvor alle aktører var samlet. Ved operationen [], var der ikke oplyst tilstrækkeligt om udeladelse af lokalbedøvelse. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
14	Dejligt med meget engageret team på [] klinikken. Dejligt, at teamet er lille, så det er de samme personer, man møder gang efter gang. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
17	Overvej nødvendigheden af rektal temperatur på en ambulant [børnepatient]. Kunne ovalt eller temperatur i øret være tilstrækkeligt?	Uoplyst
20	Vi kom langvejsfra og skulle møde ind kl. 7.15 med et fastende barn, hvilket gjorde, at vi tog hjemmefra kl. 5 om morgenen. Sønnen kom så først til operation over middag, hvor vi bare sad på en stue og gloede i alle de timer uden at kunne spise noget, da sønnen fastede. Så han var godt afkræftet til sidst. Kunne håbe på bedre planlægning en anden gang. Har dog fuld forståelse for akut opståede ting, men ville gerne have været informeret lidt mere om, hvor lang tid der var indimellem. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
9	Alle var super imødekomende og dygtige! Jeg har ikke tidligere været indlagt, så jeg var lidt nervøs for, hvordan det var, men så snart jeg blev taget imod på afdelingen, blev jeg meget lettet. Stor ros til alt personalet! Jeg var indlagt en dag mere end forventet, men den sygeplejerske, der var mest ved mig, kom flere gange ned og tjekkede op på mig den sidste dag, selvom det egentlig ikke var hende, der havde vagt i "min ende". Meget imponerende! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Alle var venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Jeg oplevede, at der kunne være lidt slinger i valsen, når man bevæger sig fra det ene ansvarsområde til det andet. Eksempelvis da jeg skulle udskrives, havde de meget ihærdige ansatte på afdelingen vanskeligt ved at få valide aftaler med hjemmeplejen. Det fungerer simpelthen ikke. Ind imellem kunne man også fornemme, at de ansatte havde vanskeligt ved at koncentrere sig om den opgave, de var i gang med, fordi der blev kaldt på andre steder fra. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
35	Personalet på afdelingen virkede meget kompetente og opmærksomme, og jeg fik optimal pleje. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
41	Ikke noget at forbedre. Alt i alt en meget god oplevelse.	I høj grad
46	Alt må kunne gøres bedre. Ventetid [på mange timer]. Ingen drikkevarer, ingen mad (det var glemt). Dårlig oplevelse under operation af de tilstedeværende sygeplejersker. Ingen information ved udskrivelse. Det er den værste og mest uprofessionelle oplevelse, jeg nogensinde har haft på et hospital. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
50	Klar information om, hvad der skulle foregå både før og efter operationen. [Kommunikation og information]	I høj grad
52	Jeg kunne ønske, at jeg i højere grad fik detaljerne omkring, hvad man havde gjort i forhold til operationen af min []. [Kommunikation og information]	I høj grad
54	Der kom en læge til mig næsten hver dag. Personalet skiftede meget. Jeg havde dog indtryk af, at de orienterede sig om min sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Jeg oplevede en god dialog med alle på afdelingen. Utrolig sødt personale/sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

3	Mit samlede indtryk er super godt. Der kan ikke være bedre behandling noget andet sted. Alle fra opererende læge NN til sygehjælpere og [] viste interesse og hjælpsomhed ud over det sædvanlige. Det er, som om der hersker en særlig korpsånd på stedet. Hvis man herigennem kan takke alle, vil jeg gerne gøre det her. TAK! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	En god stemning på afdelingen, som gør, at man finder sig godt tilpas. Altid positive og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Jeg er rigtigt godt tilfreds med [resultatet af mit indgreb] og for at være fri for smerter. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Sygeplejersken der gav information om indlæggelse og operation var særdeles grundig med at forklare, så det var til at forstå. Jeg følte trykthed, og jeg var i gode hænder under bedøvelse, samt ved kirurgen der opererede mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Det var dejligt at opleve den rolige, informative og professionelle tilgang, personalet udviste over for patienterne. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Der blev absolut gjort alt, hvad personalet kunne. Jeg lå sammen med en del andre gamle [], der mente, at personalet overså dem, når de kaldte eller ringede. Utilfredse, gamle, sure mennesker er der desværre alt for mange af! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
48	Rigtig god information. God koordination mellem læge, sekretær og fysioterapeut. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
51	Det var en yderst professionel, personlig og venlig oplevelse at blive behandlet i Aarhus. Jeg har prøvet flere andre hospitaler, der var mere moderne, men slet ikke samme positive oplevelse! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
57	Jeg synes, at de skulle gøre som andet sygehus, der sender et brev med hjem med en "dansk" beskrivelse af, hvad der er lavet. Således har man selv mulighed for at forstå selve indgrebet i stedet for, at man skal have sin egen læge til at oversætte, hvad der er skrevet i journalen. Ligeledes ringer de dagen efter for at høre, hvor ondt man har på en skala fra ét til ti, og derefter snakke om medicinen, man fik med hjem. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
63	Jeg er dybt imponeret og taknemmelig for det fantastiske tjek, jeg følte, der var hele vejen igennem forløbet. En stor tak til læge NN og hans fantastiske stab af dygtige sygeplejersker m.v. Jeg føler virkelig, at jeg var i gode/varme hænder. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Var godt tilfreds med forløbet.	I nogen grad
38	Praktiserende læge havde ikke en plan over mit forløb. Fra min ulykke skete, til jeg endelig blev henvist til skulderambulatoriet, gik der [mange måneder]. Da jeg [flere uger] efter, kom til ambulans behandling gik det hurtigt. Jeg kom til samme læge hver gang, og havde en vellykket operation []. Det er jeg meget glad for. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
55	Det var nok ikke selve afdelingens fejl, men jeg blev fejlbehandlet af en af lægerne i forløbet op til operationen, så jeg skiftede til en anden læge NN, og så var det hele godt og tilrettelagt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
59	Ved optegnelse af hvilken medicin jeg fik, blev dette skrevet på "en lille lap" i stedet for indskrivning i de fælles medicinkort. Denne mangel medførte, at jeg ved den efterfølgende samtale med læge NN skulle gentage, hvilken medicin jeg indtager. Her er sandelig plads til forbedring. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
12	Kærligt og venligt personale, god tone, et rart sted at være. En hilsen til den sygeplejerske, der var til stede, da jeg skulle have lagt rygmarvsbedøvelse, hun tog min frygt alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

4	Lå på stuen alene i fire timer efter første gang at have efterspurgt smertestillende. Måtte ringe efter sygeplejersken fire til fem gange uden resultat. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Gode til at tale med mig om min sygdom. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
13	Jeg undrede mig over, at jeg lå på stue med en mand (vi var fem damer og én mand)? Personalet var gode til afskærmning, når der var pleje, men det var ikke i alle situationerne, vi kunne være tildækket. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
16	Jeg synes bestemt, at I kan klappe jer selv på skulderen over, at I behandlede mig så godt :-). Det føltes næsten som en ekstra mor/far, jeg fik :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
23	Som sagt: Jeg er rigtig godt tilfreds med hele forløbet fra indkaldelse til forundersøgelse til udskrivning efter operation! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
28	Maden, specielt den varme, var elendig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
29	Alle ansatte var rigtig søde og venlige. Det varmede meget, da jeg var lidt dårlig de første par dage, og det var lige fra operationsgangen til selve afdelingen, hvor jeg lå. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
32	De var ualmindeligt flinke og gjorde, hvad de kunne. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
33	Mener ikke, at der kunne gøres noget bedre, og mener at afdelingen gjorde, hvad de kunne for mig. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
36	Det var kun lægen, der var den gennemgående kontakt, og han kom ikke til stuegang inden udskrivelsen, hvilket jeg havde regnet med. Det betød, at jeg ikke fik talt med ham, som havde opereret mig. [Kommunikation og information]	Uoplyst
37	Min oplevelse af ovenstående operation: 1. Informationsmøde med læge, sygeplejerske og fysioterapeut. 2. Operation og indlæggelse: På denne afdeling arbejder man meget rationelt og professionelt! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
62	Følte mig virkelig godt behandlet. Fantastisk personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
67	Talte ikke med en læge efter operationen. Fik ingen information om operationen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

**ID    Kommentarer - ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH**

**Var det samlede forløb godt tilrettelagt?**






1	Savner MEGET information om helt urimeligt lange ventetider på operation... Fik INGEN information omkring 12 timers ventetid, fastende vel at mærke. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
4	Jeg synes virkelig, at alt [] personale, lige meget hvem jeg var i berøring med, viste en positiv og medlevende og oprigtig omsorg og forsøg på at afhjælpe alle behov. Den ros syntes jeg, de skal have. Særligt i en tid, hvor man hører meget negativt om mange sygehusforløb. Synes virkelig de fortjener ros. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Jeg har kun mødt stor venlighed, og personalet gjorde, hvad de kunne for at opfylde mit behov.	I høj grad

	Maden får stor ros! Eneste minus er det underlag, som er i sengene, men det kan måske ikke være anderledes på grund af hygiejnen. Og så var der lidt langt til bad og toilet, som godt kunne være af en bedre standard. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	
	9 Alle var flinke og venlige.	I høj grad
	19 Jeg var fuldt ud tilfreds med min indlæggelse denne gang. Der var klart sket store forbedringer.	I høj grad
	20 De var meget venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	30 At man ikke selv, flere gang om dagen, skulle spørge, om de ville tømme tispesen. Det kunne også have været rart at blive vasket hver dag, når man skulle ligge fuldstændig stille/fladt. NN er guld værd. Hun hjalp mig meget. Rigtig sød og hjælpsom person. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	33 Jeg har modtaget en fin behandling.	I høj grad
	45 Jeg ved ikke, om det er det rigtige felt at skrive det i. Efter udskrivning fik jeg konstateret [en bakterie i kroppen]. Man [] fjernede infektionen. Helingen har været meget langsommelig. Har foreløbig været til konsultation hos [eksternt plejepersonale mange] gange og til kontrol på sygehuset [flere] gange. Infektionstal ok.	I høj grad
	49 Alt var rigtig godt.	I høj grad
	7 Fuld tilfredshed med forløbet. Mindre tilfreds med de hjælpemidler, der blev leveret. Da jeg forsøgte at få fysioterapeuten i tale, ringede han aldrig tilbage. Jeg ved, at han helt sikkert ville have besvaret en mail, men jeg løste selv mit problem. Muligvis havde han fri den pågældende dag. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
	10 Der var en person, som var med til forundersøgelsen og også blev min redningskvinde igennem indlæggelsen i forhold til [mit] smertehelvede, nemlig sygeplejerske NN. Hun var rigtig god til at forklare og være nærværende. Hun var den der insisterede på at få smerteteam ind over, hun var den første til at se at jeg skulle have depotmorfin [flere] gange dagligt. Social- og sundheds-assistent NN var helt suveræn, også om aftenen, og havde et overblik og indfølelse helt ud over [det sædvanlige]. Ergoterapeuterne var også rigtig gode. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
	22 Rengøringen var elendig. Der blev kun vasket gulv en gang under min indlæggelse på fem dage. Mit sengebord blev ikke tørret af, også selvom der ikke stod noget på det. Måtte bede tre forskellige serviceassistenter om at få tørret op efter spildt saftvand, før det skete. Væggen bag min seng var beskidt af bl.a. gammelt blod og andet, der var spildt. Plejepersonalet er fantastisk dygtige og kompetente, selvom de har en meget travl hverdag og må løbe meget stærkt. Meget empatisk læge NN, opsøgende og omsorgsfuld. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	23 Stor omsorg! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	24 Da jeg havde det dårligt, svimmelhed, og skulle træne med fysioterapeut NN blev han klar over, at jeg skulle tankes op med chips og cola. Det hjalp, senere kunne vi øve trappegang og krykker. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	26 Det er en rigtig dejlig afdeling med en god atmosfære og meget søde sygeplejersker, DER HAR ALT FOR TRAVLT. Om natten kunne det gøres bedre. Det tager alt for lang tid, inden der kommer en sygeplejerske, specielt hvis man virkelig har behov for hurtigt at komme på toilettet. Denne situation er MEGET ubehagelig. Jeg synes det ville være rigtigt godt, hvis afdelingen havde en erfaren kontaktperson, til hvem man EFTER HJEMSENDELSEN kunne henvende sig til med alle de tvivlsspørgsmål, der opstår efter udskrivelse fra hospitalet. En kontaktperson, som også er i stand til at fortælle patienten, hvor meget han/hun kan forvente at kunne klare på forskellige tidspunkter efter operationen. DETTE MANGLER I HØJ GRAD I DAG for at få gjort arbejdet helt færdigt og vil give både patienter og hospital en god afslutning. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	36 Alt var særlig godt. Følte aldrig på noget tidspunkt, jeg lige selv havde et ansvar. Blev for nylig	I meget høj grad



	opereret akut i ryggen, hvilket var en total 100 procent god oplevelse, fra jeg ankom på skadestuen til jeg blev opereret [flere] timer efter. Men så kom udfordringen. Okay sund fornuft/god familie og forståelse for det var ferietid. Og det mest af personalet var rigtig fin. Så derfor er jeg også i høj grad tilfreds denne gang. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	grad
38	Efter en stor rygoperation blev jeg udskrevet [efter flere dage] (i samråd med mig), og sendt hjem i en taxa. Det var ikke rart. Da jeg kom [hjem], kunne jeg kun gå fra bilen og ind i huset, med meget støtte, og om natten kunne jeg ikke støtte på benene. Jeg faldt, og kunne ikke selv rejse mig op. Jeg måtte tilkalde hjælp. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Blev sendt til røgten på et andet sygehus, (bopælskommune). Skulle efterfølgende møde op på et endnu et sygehus, for så at blive sendt videre til endnu et sygehus. Mit ophold på [sygehus nummer to] er mig lidt uforstående.	I nogen grad
35	Alt i alt har jeg fået en rigtig god behandling af kompetente og engagerede medarbejdere, der gjorde alt for at hjælpe mig. Jeg følte mig på intet tidspunkt "til besvær". En fast rutine med opfyldning af skabe med alt lige fra patienttøj, plejeartikler, toiletartikler mm., ville spare personalet for mange ekstra skridt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
47	Jeg synes, det var rart at have én kontaktperson på Regions Rygcenter Silkeborg, og jeg oplevede, at hun hørte, hvad jeg havde at sige, og at hun formåede at give det videre til rette vedkommende. [Kontaktperson]	I nogen grad
12	Jeg har siden [efteråret] 2014 været på universitetshospitalet. [De seneste år har jeg været til mange undersøgelser og flere operationer flere forskellige steder i landet. Jeg har nu en alvorlig sygdom, som er under behandling]. Isoleret set har behandlingen alle steder været professionel, men kommunikationen de forskellige sygehuse imellem, synes ikke optimal, og ingen har haft det overordnede ansvar for mit samlede helbred. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
27	Blev opereret [i vinter] på andet sygehus, og hvis dette ikke hjalp skulle jeg videre til Aarhus Universitetshospital. Da det så blev aktuelt mente Aarhus Universitetshospital ikke, at det var sådan, og jeg måtte igen, igen på andet sygehus, for så til sidst at få at vide at jeg skulle til Aarhus Universitetshospital. Jeg mener, at dette har trukket min behandling ud. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
39	Jeg har selv skullet være tovholder hele vejen igennem. Det har været meget belastende for mig, især fordi jeg også er meget ramt af [en anden sygdom]. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
41	Jeg blev smidt fra læge til læge i starten af forløbet, og kørte til Aarhus bare for at få at vide, at jeg skulle snakke med en anden læge. Dette kunne evt. klares i en telefonsamtale, så man ikke skal køre langt for "ingenting". [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
42	Læge NN kunne havde sat sig ind i min sygehistorie og dermed sparet mig for en masse smerter, og sparet det offentlige for mange penge qua min lange indlæggelse. Personalet på [anden afdeling] gjorde et fantastisk stykke arbejde. Kærlig omsorg og pleje, trods smerterne følte jeg mig i trygge hænder hos dem. De var der altid, når jeg skulle bruge dem. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
8	Planlægning og især behandling var stringent og velkvalificeret på Ortopædkirurgisk Afdeling E. Natpersonalet var præget af travlhed, og formentlig derfor havde de manglende engagement. Sjusket rengøring. Med venlig hilsen fra en i det store og hele tilfreds patient. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
11	Nogen fra personalet kunne være sødere! De kunne godt aflevere maden varm, når man skulle til tjek af foden, eller hvis man skulle have lagt ny blokade! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
13	Jeg synes, at de fleste i personalestaben gjorde det godt. Der var kun én sygeplejerske, der var rigtig ubehagelig (en nattevagt), som sagde, hun var træt af mig, og at der var flere personer, der var trætte af mig.	Uoplyst

---

	[Relationer til personale/Pleje]	
 16	Smilende og imødekommende personale generelt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 25	Der var ikke rigtig nogle, der ville svare på noget angående mig, fordi jeg blev opereret på andet sygehus, og det ikke var jeres læger, der var inde over. Det var meget ulækkert kun at blive "vasket" med vådservietter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 34	Var indlagt i [kort tid], derfor noget begrænset opfattelse. Generelt særdeles god behandling.	Uoplyst
 37	Jeg havde en meget positiv oplevelse af min indlæggelse på afdelingen. Fantastisk personale, altid søde smil og hurtig hjælp. Ren luksus med flere valgmuligheder ved alle måltiderne. Intet at klage over! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 44	Det var et fint forløb med pleje under min indlæggelse. Efter min operation fik jeg fin pleje [de efterfølgende dage]. Nok fordi der var [flere] forskellige sosu-elever, der skulle lære at pleje rygpatienter. Men tirsdag var det ikke til at få hjælp [i forbindelse med et toiletbesøg]. Ingen kom, når jeg ringede, og selv om jeg gik ud på gangen, kunne jeg ikke finde personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

