

Regional rapport



Kommentarsamling
Planlagt indlagt
Ortopædkirurgisk Afdeling E
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

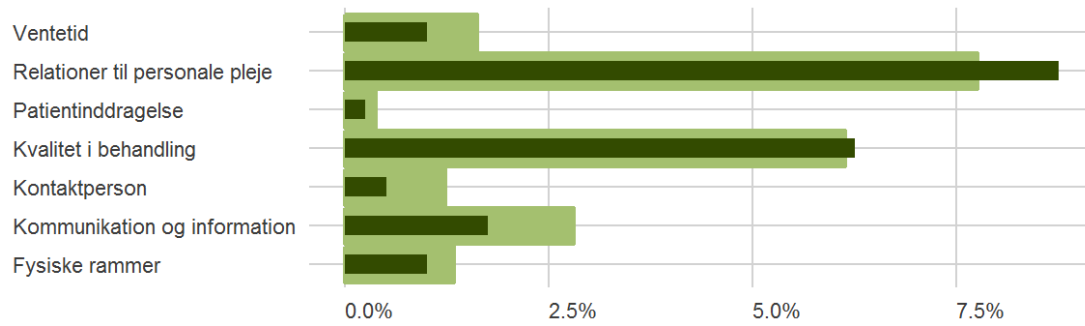
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Kirurgisk Børneafsnit NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
22	Vi oplevede en del modstridende oplysninger. Herunder fik vi først at vide at NNs cyste i armen sandsynligvis ville forsvinde af sig selv (pga. brud på armen), men efter et halvt års ventetid og kontrolscanninger fik vi at vide, at det kun skete i en til to procent af tilfældene. Da NNs brud sad meget yderligt i cysten, synes vi det var en dårlig beslutning at lade ham vente så længe på en operation (når chancen for at det gik i sig selv var så lille). Kvalitet i behandling,	I høj grad
10	Læge og sygeplejersker har været helt fantastisk imødekommende, venlige og hjælpsomme. En helt igennem positiv oplevelse. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
56	Det var rigtig godt :-).	I meget høj grad
29	Fantastisk personale.	I meget høj grad
7	Da vi var ovre og få gipsen af efter [nogle uger] lugtede NNs fod rigtig meget, da han er en dreng, der er meget aktiv. Så det havde været rart, der lige var blevet brugt en omgang sæbevand til at vaske foden inden, den kom i gips igen. Men jeg kunne jo også selv have sagt noget, for så var det ihvertfald blevet gjort, da det var nogle utrolige flinke og rare læger og sygeplejersker. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13	De var gode til hele tiden at spørge ind til, hvordan jeg havde det. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
40	Godt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
64	1. Maden kunne godt være mere børnevenlig. 2. Afdelingen løb tør for saft. 3. Oplevede at lægen og fysioterapeuten ikke havde samme holdning til genoptræning. Lægen mente ikke, at vi skulle have en genoptræningsplan, men fik den dagen efter af fysioterapeuten. 4. Lægen var nok lidt for optimistisk i forhold til, hvornår vores søn er helt "fit-for-fight". Der kommer til at gå mere end seks uger, inden han kan spille fodbold på normalt niveau. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
81	Jeg var indlagt i tre timer fordi min mor først fik fri tre timer efter (dagkirurgisk).	I meget høj grad

ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
43	Sygeplejerskerne var rigtig søde, både på selve afdelingen samt dem der var tilstede ved selve operationen. Det var rigtig fint, at der blev ringet dagen efter man blev udskrevet, for at høre, hvordan det gik, og man kunne stille spørgsmål, hvilket fungerede super. Jeg havde dog ikke fået at vide, jeg ville få det opkald, men jeg synes det var rigtig godt. Kvalitet i behandling,	I høj grad
78	Man kunne tænke på, at knæpatienter og ambulante skulderpatienter lå hver for sig for sig. Det var som at ligge på en banegård. Folk kom og gik hele tiden. Jeg var den eneste på en seks mandsstue, som lå der hele dagen. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
52	Fantastisk læge, fantastisk sygeplejerske :-). Fantastisk afdeling :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
16	Alt var til UG.	I meget høj grad
96	Til forundersøgelses- og informationsdagen var det en meget forvirret sygeplejerske, NN, som skulle styre forløbet. Hun for ud og ind under lægesamtalen og under hele forløbet, som jo nok også var vanskeligt at lede. Men det var især meget forvirrende, at hun (mens man skulle have vigtige informationer fra lægen) hele tiden kom ind og ud af døren. Det var særdeles ødelæggende og gav et dårligt indtryk af afdelingen. En mere rolig person burde placeres på den post. Mit helhedsindtryk af selve operationen og plejen under indlæggelsen var rigtig godt. Men der var alt for mange misforståelser i forløbet efter udskrivelsen. Forundersøgelses- og informationsdagene var også ok, bortset fra den forvirrede og inkompetente sygeplejerske. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
76	Jeg var kun indlagt i tre dage, men kun gode oplevelser. Tak.	I meget høj grad
110	Vi følte os meget velkomne. Selvom det var vores datter, som blev opereret, så følte vi, [at vi fik en god forplejning] med både mad og drikke. Vores datter fik alt hun kunne tænke sig lige fra mad, is, kiks, brød, juice m.v. Hun fik også en bamse, og som detalje (men stort for hende) var der små	I meget høj grad

	sommerfugle spænder på sugerørene på juicen :-). Skønt og super venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	
38	Har været godt tilfreds.	Ikke relevant for mig
42	Bedre information omkring operationen, sygemeldingslængde og hvor hurtig fremgang man kan forvente og eventuelt deltids raskmelding. Kommunikation og information,	I meget høj grad
50	Personalet var rigtig søde og gode til at tilse og hjælpe en. Den eneste kritik jeg har er, at jeg intet søvn fik, da jeg lå på stue med fire andre patienter, som skulle tilses af personalet. Så blev vækket otte gange om natten. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I høj grad
83	Afdelingen gjorde det rigtig godt. Jeg er meget imponeret over det høje serviceniveau og gode humør. Jeg kunne som patient mærke, at personalet havde det indbyrdes godt med hinanden og de var bare så imødekomende og meget venlige. Jeg havde en rigtig god oplevelse. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
67	Stor opmærksomhed og omsorg. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
48	Manglede tolk til flere af samtalerne. Kommunikation og information,	I høj grad
112	Det gode var at personalet kom, når jeg ringede og havde brug for dem. Det er meget sjældent at opleve, så det skal de have ros for. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
17	Eneste lille bitte ting var, at jeg måtte rykke nogle gange for, at lægen NN lige fik talt med mig inden udskrivningen. Han havde meget travlt andre steder. Men gav sig dog i sidste øjeblik tid til mig også. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
62	Det at samle undersøgelse, samtaler og alt information den samme dag er super godt og veltilrettelagt. Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
97	Personalet på afdelingen virkede til at have ualmindeligt travlt. Så man havde helt ondt af dem. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
108	Afdelingen umærkede sig specifikt i beundringsværdigt samarbejde. Både ved vagtskift og på tværs af faggrupper. Teamwork og teamspirit helt til topkarakter. Flot hensyn til hinandens arbejdsområder. God ro og orden i flowet. Stor venlighed og empati i pleje og omsorg. Også i spidsbelastninger og ved travlhed. Super kompetent personale der vidste alt om en lille baby. De gav mig meget stor tryghed i forhold til min datters sygdom. De havde en høj faglighed og var samtidig meget omsorgsfuld og opmærksomme overfor både min datter og mig. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
59	Jeg ville gerne have talt med en læge inden udskrivelsen ellers ovenud tilfreds med forløbet. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad
74	Der var en komplikation med væske i underbenet som det ville være rart	I høj grad

at kunne tale med en læge om tidligt i efterforløbet. Jeg har selv måttet foranstalte ekstra samtale. Fik relevante undersøgelser og efter 14 dage en god lægesamtale. Pga. komplikationen har jeg haft brug for en ekstra samtale med fys for at vurdere genoptræningen (inden 2 mdr.s kontrol). Selvom det var ført til journal blev det på mit eget initiativ. Der har været stor imødekommenhed, når jeg har henvendt mig på THG. Kvalitet i behandling,

- | | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 26 | Alt var hundrede procent i orden. | I meget høj grad |
| 109 | Jeg følte mig i trygge hænder og god behandling. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 23 | Jeg fik et nyt [] knæ, og blev udskrevet samme dag. Det havde været trygt med én overnatning. Dagen efter skulle jeg hente morfin på apoteket, og måtte gå tre gange, før jeg fik det rigtige. Ved udtrapning af morfin så jeg, at min dosis skulle have været dobbelt i forhold til den dosis, der stod på pakningen fra apoteket. Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 46 | Jeg var meget tilfreds med mit ophold. | I meget høj grad |
| 1 | Absolut mit indtryk, at der blev gjort alt for mig under indlæggelsen. Personalet var meget omkring en, hvordan jeg følte det i den tid jeg var indlagt. Der var også opfølgning med medicin efter udskrivelsen. Det var [på bestemt ugedag] jeg blev udskrevet. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 33 | Der var over fem måneders ventetid fra jeg fik at vide jeg skulle opereres til jeg blev opereret. Ventetid, | I meget høj grad |
| 34 | Jeg synes som førstegangsendlæggelse, at der var et godt klima på afdelingen ligesom at servicen var i top. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 25 | Afdelingens personale var som helhed rigtigt søde og meget omsorgsfulde. Men der er et men. Min [roommate] og jeg fik en ekstra overnatning, da vi var meget medtagede med bl.a. kvalme og opkast, hvilket var yderst rart og betryggende når vi havde det så skidt! Desværre mødte vi langt fra den fantastiske omsorg den sidste nat vi var indlagt som de første 36 timer. Min roommate fik bl.a. at vide efter hun var vågnet pga. af kvalme og opkast, at nu skulle hun altså til at finde noget ro og få sovet og så slukkede nattevagten bare lyset, selvom hun græd og fortsat kastede op. Ud på den tidlige morgen skulle jeg tisse og ringede efter hjælp til toiletbesøg. Den samme sure kvinde kom ind og bad mig selv om at prøve at gå til toilettet, hvilket jeg ikke kunne overskue, da jeg for det første skulle tisse rigtigt meget og ikke havde lyst til at tisse i bukserne på halvvejen (det nærmeste toilet var nemlig [spærret] og vi skulle derfor ned i den anden ende af gangen). Dernæst skulle fysioterapeuten komme og øve trapper med mig, og da kræfterne var meget små og kvalmen stor ville jeg prioritere disse kræfter til det, så jeg ikke skulle blive svimmel og kaste op som dagen før! Derfor bad jeg om at blive kørt i stol til toilettet og så kun- | I nogen grad |

ne vi se på om jeg havde kræfter til at gå noget af vejen tilbage. Det gjorde hun så modvilligt, men skulle lige kommentere, at jeg skulle hjem i dag og det derfor var vigtigt, at jeg kunne gå selv. Lige netop, sagde jeg. Derfor sparer jeg på kræfterne, så jeg kan få lært at gå på trapper så jeg kan komme hjem. Hendes nu meget skarpe svar var, "du skal ikke skælde ud på mig, det er for din egen skyld!". Behøver jeg at sige, at da jeg kom tilbage på stuen fik jeg en kort kold hjælp til at komme op i sengen, og så gik hun uden at sige noget og uden at give mig dyne på igen, som hun havde lagt over i en stol, hvor jeg ikke kunne nå den! Øv-oplevelse ovenpå en ellers god indlæggelse med professionelt og omsorgsfuldt personale.

Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 113 | Jeg har været meget godt tilfreds med forløbet og resultatet af behandlingen. God information. Venligt og kompetent personale. Tak for det. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 105 | Jeg følte ikke lægerne rigtigt regnede det for noget. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 2 | Meget søde og engagerede medarbejdere. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 27 | Indtryk af stor kompetence og imødekommenhed på ESA 2. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 4 | De har meget travlt. Har mange patienter. Men formår at have god tid en. Der var altid smil på personalet og servicen var helt i top. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 31 | Jeg fik en fin behandling. | I meget høj grad |
| 45 | Der er desværre lang ventetid på at komme til tjek, men jeg føler, at der bliver gjort alt, for at man kan komme til så hurtigt som muligt. Og jeg blev opereret, noget før end jeg regnede med, hvilket viser at der bliver gjort noget. Ventetid, | I meget høj grad |
| 57 | Fantastisk personale. Imødekommende, venlige og søde. Maden som på et firestjernet hotel! Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 75 | Jeg synes jeres afdeling er et rigtig dejligt sted at opholde sig, når det var nødvendigt at være indlagt. Jeg var ugen forinden på Nørrebrogade til smertebehandling ([brækket kropsdel]) inden jeg kom ned til jer og blev opereret. Afdelingen på Nørrebrogade var slet ikke så god som jeres afdeling. I var rigtigt søde og havde den fornødne tid, synes jeg :-). Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |

**ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E,
Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
82 Ved det indgreb jeg fik taget, kunne man mærke en dejlig atmosfære hos personalet. Patientinddragelse,	Ikke relevant for mig
12 Godt.	I høj grad
99 Der burde i højere grad være én læge tilknyttet til at følge patienten gennem hele forløbet. Jeg oplevede en fejloperation derfor den negative feedback. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I høj grad
87 Det havde fungeret meget bedre, hvis der havde været mere plejepersonale. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
63 Personalet var rigtig godt men stresset. Synd at mennesker som gerne vil hjælpe dem der er indlagt, ikke kan på grund af uduelige it-systemer og en masse bureaukrati. Jeg vil gerne pointere at personalet var smilende og venligt, de få der var der. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
37 Nu drejede det sig om en tumor i [bestemt del af kroppen], som var mistænkt for at være ondartet, hvad der jo giver nogle grimme tanker indtil det er udredt. Manglede en, der havde lidt tid til den psykiske del. Selve udredningen scanning, prøvetagning m.v. gik rigtigt hurtigt, og det er selvfølgelig vigtigt. Men følte mig (inden resultatet, som jo heldigvis viste, at det ikke var ondartet) som en genstand eller en ting, der bare skulle gennem fabrikken, så man kunne få et output/resultat. Følte mig ikke som en person, der fik omsorg. Det var heldigvis ikke tilfældet under indlæggelse og operation. Det var overordnet super fint :-). Er meget glad og tilfreds med den behandling jeg fik der. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
61 Nej, det var fint.	I meget høj grad
72 Alt fint.	I meget høj grad
91 Vi var fire på stuen, hvilket gav utrolig meget uro, også om natten. Fysiske rammer,	I nogen grad
94 Jeg er glad for at ligge på denne afdeling, da jeg har ligget der flere gange de sidste [mange] år. De er simpelthen så dygtige og imødekommende, hvorfor jeg er meget tilfreds. Kvalitet i behandling, Relationer til per-	Ikke relevant for mig

- sonale/Pleje,
- 49 Der var en særlig sygeplejerske, som var glad og smilende, meget ung, men begge på afdelingen kunne gode lide hende, og dejligt at hun havde en nattevagt, da vi dagen efter fik en sur [] dame. Så husker hende en unge meget godt, bare ked af jeg ikke husker hende navn, da hun skal have ros! Relationer til personale/Pleje, I ringe grad
- 66 En helt fantastisk afdeling. NN forklarede hele forløbet, var yderst behagelig og hjælpsom. NN og NN fra narkosen og opvågning var yderst kompetente, fortalte om bivirkninger m.m., så jeg var helt tryk både før under og efter. Sygeplejerskerne NN, NN, NN og NN sørgede alle for, at plejen var helt i top både med hensyn til smerter, og som noget helt fantastisk var der et ekstrem stort nærvær, selv om de havde travlt. Alle sørgede for, at det blev en positiv oplevelse. En særlig tak til natsygeplejersken NN, som gjorde nætterne lettere at komme igennem. Hendes opmærksomhed på andre patienters specielle behov var helt udover det sædvanlige. Alle var meget professionelle, og gav tryghed helt udover, hvad der kan forventes. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 95 Påtænker at tage en samtale med den ansvarlige ledelse for sygeplejen. I nogen grad
- 44 Stor ros til afdelingen. Der var MEGET TRAVLT, og jeg ville først blive røntgenfotograferet som kontrol næste formiddag. Jeg fik derfor tilbudt at tage hjem indtil næste dag. Det var super, tak for det. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 102 Blev opereret en fredag og var indlagt weekenden over. Jeg tror, at det var en fordel, vi var kun [få] på en firesengsstue. Personalet havde ikke så travlt, de var meget imødekommende og gjorde det godt! Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 68 Jeg er meget tilfreds med lægens operation og personalet på afdelingen. Men er meget utilfreds med sekretærernes arbejde ingen indkaldelse og meget dårlig service i hele forløbet. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I meget høj grad
- 77 Afdelingen var meget opmærksomme på min tilstand og velbefindende, så jeg hele tiden følte mig godt hjulpet. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 51 Som kontaktperson for patienten oplevede jeg manglende forståelse fra personalet side omkring borgerens hjerneskade, og at borgeren blev sendt hjem for hurtigt i forhold til den store operation. Da borgeren har meget svært ved at overholde, de regimer der er, trods faglige argumenter, blev borgeren alligevel sendt hjem, hvilket resulterede i mange smerter og endnu en indlæggelse. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 11 Efter MR-scanningen henviste min læge mig til Neurokirurgisk Afdeling på AAU. Da jeg kontaktede afdelingen for at følge op på henvisningen, fik jeg at vide, at jeg skulle henvende mig til rygcenteret [andetsteds], som I nogen grad

- indkaldte mig til indledende undersøgelse tre måneder senere. Jeg kontaktede Patientkontoret for at få en ny tid indenfor garantiperioden, og blev henvist til [et andet] rygcenter, hvor jeg blev indkaldt til undersøgelse ca. en måned senere. [De] tilbød at operere mig indenfor 14 dage, under forudsætning af at narkoselægen ville bedøve mig, hvilket han afviste, og jeg blev derefter henvist til Ortopædkirurgisk Rygafdeling på AAU, som indkaldte mig til undersøgelse den [til vinter]. Denne tid blev heldigvis ændret til operation [i efteråret]. Ventetid, Kvalitet i behandling,
- 98 Aarhus kunne jo ikke vide, at såret væskede og ikke ville hele op, og jeg kunne ikke vide, at det var unormalt med et væskende sår. Jeg ville gerne efterfølgende have talt med lægen der opererede mig (som lægerne [på et andet sygehus] gjorde), men jeg blev opereret fredag [om formiddagen og kom først fra opvågning om eftermiddagen], og da var lægen jo nok taget hjem. Jeg blev udskrevet dagen efter []. På patienthotellet den første nat var det et dejligt værelse med eget toilet og bad. Dejlig restaurant med god mad. Alt var særdeles godt. Ved den anden nat i bygning 9D, stue 7, passede den udleverede nøgle ikke til klædeskab nr. 1 men til skab nr. 4. I dette skab var der ingen bøjler og ingen hylder. Alt skulle ligge oven i hinanden i bunden af skabet, men jeg lånte et par bøjler fra et andet skab. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,
- 5 Det er en rigtig god afdeling, og jeg var fuldt ud tilfreds. Udover en ting var der ikke var meget ro om natten. I meget høj grad
- 47 Hele personalet gjorde det godt. I meget høj grad
- 39 Dejligt at det var samme læge, jeg havde samtaler med, som siden var den læge, som opererede mig. Dejligt at flere forundersøgelser og samtaler var lagt samme dag. Når man skal køre langt og tage fri fra arbejde, er det bedre med én dag med ventetid end flere fridage og køreture. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid, I meget høj grad

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
70 Jeg kan ikke helt forstå, om det er patienthotellet, jeg bedømmer, eller hele forløbet? Patienthotellet skal få lavet deres elevator, så man ikke skal have pårørende til at rende op og ned af trapperne for at hente mad (for det gjorde de ansatte ikke). Forløbet på Idrætsklinikken, operation og før operation har været tilfredsstillende. Selvom jeg i mit ben er følelseløs på hele indersiden, og det er åbenbart blokaderne i benet, der har gjort det. Det var der ingen, der sagde til mig, at de kunne gøre. Men personalet på de forskellige afdelinger var alle meget søde og hjælpsomme. Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
15 Jeg kan kun igen fremhæve NN. Han gik på ferie den dag jeg blev opereret, men havde oplyst mig om det og vi havde kontakt dagen efter via SMS. Da han vendte tilbage fra ferie modtog jeg mail med kommentarer om røntgen og operationsforløb. Fantastisk at opleve et sådant samarbejde mellem læge og patient. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad

Kirurgisk Børneafsnit NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til afdelingen?
104	Vi har ikke været indlagt. Vi har været tilknyttet hospitalet i forbindelse med en [behandling over en periode]. Vi vil dog gerne benytte lejligheden til at fortælle, at vi er yderst tilfredse med [afdeling NN]. Sjældent har vi oplevet et så fantastisk team, som [der].	I meget høj grad
22	Vi var der i lidt god tid, så er det jo OK at vente lidt.	I nogen grad
29	Fantastisk modtagelse, og utrolig søde og imødekommende læger og sygeplejesker. En utrolig god oplevelse for min datter der var meget nervøs inden vi kom.	I meget høj grad
3	Jeg er altid glad for at komme på afdelingen.	I høj grad
18	Dagen før operationen skulle vi møde kl. 10.00. Første møde kl. 11.00 med sygeplejersken. Mødet med lægen var først kl. 13.30. Operationen var [dagen efter]. Vi kunne måske godt havde ventet med at komme til kl. 12.00! Ellers super god oplevelse. TAK.	I meget høj grad
13	Dagen inden operationen, fik jeg besked på at møde en halv time før på hospitalet, end der oprindeligt var planlagt. Den halve time sad vi bare og ventede, så den var jo i bund og grund ikke nødvendig.	I høj grad
14	Modtagelsen var god. Dog troede sygeplejersken at jeg skulle opereres i hånden (det var hoften). Så måske en bedre læsning af journal.	I nogen grad
40	Lidt afskærmet område hvor kvinder kan amme. Vi var der selv med en dreng på tre måneder, og kan godt lide at gemme os lidt afvejen, for ikke at støde andre.	I meget høj grad
81	Det sgu fint nok :-).	I meget høj grad

ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
28	De var forberedt på min ankomst. Jeg følte mig meget velkommen.	I meget høj grad
90	God modtagelse.	I høj grad
52	Fantastisk modtagelse af sygeplejerske som var kendt fra forundersøgelsen.	I meget høj grad
16	Det var et dejligt og venligt personale.	I meget høj grad
76	Jeg har kun godt at sige. Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
110	Super sødt og imødekommende personale.	I meget høj grad
54	Blev ringet op om morgenen, da der var kommet et afbud. Jeg blev bedt om at møde tidligere hvis det var muligt. Det kan forklare ventetiden som i øvrigt ikke var noget problem.	I høj grad
53	Den kunne ikke være bedre, jeg følte mig som en sjælden gæst (en man virkelig bare var glad for at se).	I meget høj grad
92	Jeg kan kun rose personalet under hele forløbet. De var venlige, professionelle og jeg følte mig helt tryk.	I meget høj grad
32	Jeg blev desværre sendt hjem, da operationen blev udsat. Lægen ville gerne have lavet CT- og MR-scanning først.	I meget høj grad
83	Jeg fik en meget fin modtagelse. Der var hele tiden informationer og et meget kompetent og imødekommende personale.	I meget høj grad
60	Det må være svært at kunne gøre det bedre.	I høj grad
8	For mig var alting i orden.	I høj grad
9	Det var en helt igennem professionel oplevelse, hvor alt var tilrettelagt og gik efter planen, så kun ros til afdelingen.	I meget høj grad
88	Meget fin.	I meget høj grad
17	Fantastisk modtagelse. Det var helt til førsteklasse.	I høj grad
30	Hvad med at spørge til hvordan man har det efter operationen, det burde vel være ret relevant. For jeg har det ikke særlig godt, jeg føler ikke det gå som forventet, kan stadig ikke bevæge armen uden smerter.	I høj grad
111	Jeg havde fået forkert tidspunkt for operation. Så jeg mødte ind før afdelingen var åbnet. Og kom derfor til at vente en time. Den halve time var ventetærelset slet ikke åbnet.	I nogen grad

97	Jeg forventede at der ville være ventetid, så det var helt okay.	I høj grad
108	Jeg har kun rost de kompetente fagpersoner på [sengeafsnittet].	I meget høj grad
19	God og imødekommende modtagelse. Jeg følte mig ventet.	I meget høj grad
109	Jeg blev godt modtaget og der var kun ca. ti minutters ventetid.	I høj grad
23	Sød og venlig sygeplejerske der informerede om hvad der skulle ske.	I høj grad
46	Flink og venlig personale.	I meget høj grad
1	Jeg mener alt gik fint når man også tager hensyn til hvor mange der skulle modtages og gøres klar. Det er ikke afdelingens skyld at lyden i fjernsyn og radio var meget dårlig pga. brummetone, som ikke kunne tages væk, også med headsæt fra afdelingen. Madrassen og hovedpuden var meget ubehagelig at bruge.	I meget høj grad
65	Personalet er utrolig flinke og imødekommende.	I høj grad
21	Personalet var rigtig smilende og imødekommende.	I meget høj grad
34	Den var meget venlig. [Jeg] kom ret hurtigt ind på stuen og [fik] anvist min seng.	I høj grad
55	Jeg skulle møde [tidlig morgen], og blev først hentet [om formiddagen]. De timer kunne jeg have brugt på noget andet.	I nogen grad
2	Meget dygtige og engagerede medarbejdere (rigtig god oplevelse).	I meget høj grad
27	Fuld tilfredshed. Fin service.	I meget høj grad
4	Blev budt velkommen af en sygeplejerskestuderende, meget venlig og smilende. Personalet på afdelingen samt på opvågning og operationsstue var meget serviceminded og smilende. Har kun stor ros til dem alle. Har ikke noget negativt at sige om min indlæggelse.	I meget høj grad
31	Jeg fik en meget pæn behandling. De gør alle et godt stykke arbejde :-).	I meget høj grad
45	Jeg havde en meget god oplevelse med hele modtagelsen.	I meget høj grad
106	Jeg kunne ikke finde en indgang (mit brev lå hjemme), og vi kom op på afdelingen hvor de var noget overrasket over at jeg kom aftenen før :-).	I ringe grad
36	Fine forhold med overnatning på patienthotel natten inden operationen.	I meget høj grad
57	Perfekt. God modtagelse.	I meget høj grad
75	Blev modtaget til operation på operationsgangen, og kom først senere op på sengeafsnittet.	I høj grad

ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
86	Min kone og jeg sad i stive otte timer og ventede efter køretur fra Holstebro. Herefter blev vi bare sendt hjem igen for at komme tilbage ugen efter, hvor det til gengæld gik fint med bare én times ventetid. Ikke skide godt. Personalet er til gengæld super fint.	I meget høj grad
20	Venligt personale.	I meget høj grad
82	Venlig modtagelse og god atmosfære.	I meget høj grad
12	Var indkaldt til operation nogle dage tidligere, men måtte tage hjem igen, da der kom akutoperation, hvorfor jeg blev indkaldt igen.	I høj grad
99	Personalet virkede forvirrede. Optimalt ville de have budt mig velkommen med det samme og forklaret mig dagens plan.	I ringe grad
63	Der mangler personale. Toiletforhøjer. Hjælpemidler. Angående præstestolen kan det da ikke passe, at man kun har 2 til en hel afdeling. Jeg vil vove den påstand, at jo hurtigere folk kommer ud at gå med præstestolen, jo hurtigere kommer de hjem fra hospitalet	I meget høj grad
6	Jeg fik en meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
80	Rigtig god modtagelse på alle måder.	I meget høj grad
37	Kort ventetid, 15 minutter. Synes det er helt godkendt :-). Følte mig supergodt behandlet og har kun ros til de (skulle til at skrive søde, hvad de også er :-). Men det rigtige udtryk må være dygtige og professionelle sygeplejesker på afdelingen.	I meget høj grad
61	Det var meget positive medarbejdere jeg blev mødt af. Alt i alt en god oplevelse.	I meget høj grad
72	Jeg mødte [om morgenen], måske 5-10 minutter før. Der var man lidt usikre på, at jeg kom, men da den rigtige sygeplejerske dukkede op, gik alt meget fint.	I nogen grad
94	Jeg synes at modtagelsen var god.	I meget høj grad
49	Lad være med at få en, der lige er mødt og ikke engang er i tøjjet, til at finde mig i systemet, som er nede.	I ringe grad
73	Personalet var helt klar på, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
66	Den eneste negative oplevelse var ved udfyldning af journal. Det var en sy-	I meget høj grad

geplejerske, som fortalte, at det var første gang hun skulle starte en journal. Spørgsmålene var de samme, som jeg ved undersøgelsen skriftligt med underskrift havde afleveret. To gange tog sygeplejersken telefonen under journaltagningen. Jeg fortalte, at jeg havde afleveret oplysningerne skriftligt. Flere gange blev jeg stillet samme spørgsmål f.eks om jeg boede alene. En gang forlod sygeplejersken det midlertidige kontor. Efter anden telefon meddelte jeg, at jeg forlod lokalet, såfremt hun talte mere i telefon.

- | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 44 | En bedre modtagelse om morgenen ville være ønskeligt. Patienterne kan nemt indkaldes mindst en halv time senere. Ellers lad minimum en sygeplejerske MERE møde kl. 7.00 for at hjælpe med at klargøre morgenens patienter, så de der skal opereres ikke står og venter. | I høj grad |
| 68 | Jeg ville godt have modtaget en indkaldelse tidligere end fem timer før indlæggelse. Fik den hverken per brev eller e-boks, men blev ringet op af lægen. Køreturen herfra og til sygehuset tager ca. tre timer, så der var ikke meget tid til forberedelse? | I meget høj grad |
| 85 | Jeg har været igennem to år med undersøgelser og kikkert indgreb og [kirurgisk indgreb]. De sidste to gange var der komplikationer og infektion og mange smerter. Hvis jeg havde vidst det ville jeg have foretrukket [kirurgisk indgreb med det samme] og ikke have haft så mange smerter i to år. | I høj grad |
| 98 | Det hele foregik planmæssigt fra min ankomst, dagen før operation, til samtale om operation, dagen efter, med lægen NN der var meget flink med god instruktion i spisning og faste (det var meget perfekt). | I meget høj grad |
| 47 | Super tilfreds. | I meget høj grad |
| 39 | Fin modtagelse kl. 6.00 om morgenen. | I meget høj grad |

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
15 Personalet fik et tidligere ophold på skærmen da jeg tjekkede ind. Da jeg gav de nye oplysninger om denne indlæggelse, fandt de hurtigt ud af at få mig ind i systemet. Ingen kritik af personalet. De er meget imødekommende.	I nogen grad

Kirurgisk Børneafsnit NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
22	[Patienten] skulle have en blokade i armen, som dog ikke virkede tilfredsstillende. IKKE et stort problem da han blev smertedækket på anden vis.	Ja
103	Der var et par tider på sygehuset, der ikke var kommet frem til os, da vi skulle have [udstyr] udleveret. Derfor måtte vi af sted igen, efterfølgende. Det skal dog samtidig siges, at vi også selv havde misforstået en af de andre indkaldelser. Eftersom vi både havde tider på andet sygehus, på sygehuset i Aarhus og hos [specialist] i Aarhus, og disse tider kom fra forskellige side, gik der lidt rod i kalenderen. Fra centralt hold på Aarhus sygehus og hos [specialisten], kunne vi høre at "alle" vidste hvad der skulle ske, på hvilke tider, men vi havde nok misset en tid eller to. Måske kunne man fremadrettet, lave en samlet indkaldelse på et stykke papir, så man ville have det fulde overblik, over alle tiderne på en gang. Det ville i hvert fald være en stor hjælp til et overblik, samt ikke spille sygehusvæsenets tid.	Ja

ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
24	Var ved at få en andens medicin. Sygeplejersken kunne se doseringen til mig var forkert. Og jeg så på det lille bæger, at det var et andet navn og CPR-nummer.	Ja
100	Jeg skulle vente over 4 timer for at komme til.	Ja
32	Ikke indlagt.	Uoplyst
50	Det var en situation, som jeg nåede at rette op på inden det nåede at blive en fejl. Jeg kan ikke tåle morfin og det står også i min journal. Jeg nåede at gøre sygeplejerskerne opmærksomme på det inden jeg indtog medicinen, og så blev det enten ikke givet eller erstattet med et andet præparat.	Ja
89	Operationsdagen: [] En varm dag, 32 grader. Vinduet måttet ikke åbnes, da damen ved vinduet ikke måtte vækkes. [].	Nej
48	Familien fik ikke tolk til udskrivningen. Det betød at de ikke blev informeret således at de kunne forstå hvordan [patienten] skulle håndtere sin operation. De var IKKE klar over at armen skulle være i slynge, og finger skulle bevæges efter operationen.	Uoplyst
60	Der gik desværre infektion i såret. Fejl?	Ja
107	Skulderblokade blev ikke lagt rigtig, så var ikke smertedækket og blev ikke smertestillet nok med tabletter fordi man ikke troede på mig i nattevagten. Først om morgen fik jeg lagt en nyt blok.	Ja
69	Ingen fejl i forbindelse med behandlingen; men ved plejen blev der ikke taget hensyn til, at jeg har Diabetes 2 og skal have noget at spise nogenlunde kort tid efter, jeg er vågnet om morgenen. Da jeg ikke måtte spise, før jeg havde fået målt blodsukker, taget blodtryk og temperatur, bad jeg om at få det gjort snarest [specifikt tidspunkt]. Jeg fik besked på at vente. Der var en anden, der var vigtigere! [Senere] fik jeg morgenmad, som jeg måtte "sluge", da jeg skulle i røntgen [tidspunkt]. Resultatet var, at jeg kastede det hele op og måtte have rent på fra inderst til yderst. En meget dårlig start på dagen! Jeg fik også besked på, at jeg skulle have sagt, ved indlæggelsen, at jeg er Diabetiker, og derfor skulle have min mad regelmæssigt. Det skulle stå med rødt øverst på journalen. Hvor skulle jeg vide det fra? Jeg har aldrig været indlagt før! I øvrigt står det i selve journalen, at jeg er Diabetiker, og ingen kunne være i tvivl om det, da mit blodsukker	Ja

blev målt mange gange. Jeg "flygtede" nærmest fra hospitalet, et par timer senere, et par dårlige oplevelser rigere!

- | | | |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 105 | En dårlig udskrivelse. Lægen anede intet. | Uoplyst |
| 31 | Jeg skriver fejl fordi jeg skulle møde om morgenen, men ved telefonopkald sagde de en time tidligere, men så var det fordi det var en onsdag. Det skal ikke opfattes som noget, jeg er glad for at i er der :-). | Ja |

ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
37	Der var byttet om på den medicin, jeg fik med hjem. Således at morfin var i brevet med Panodil og omvendt.	Ja
41	Jeg endte med selv at skulle betale min liggende transport til den videre genoptræning på andet sygehus. Regionen vidste ikke hvordan de skulle bestille transporten.	Ja
68	Ingen information om at jeg skulle indlægges.	Ja
98	Jeg oplevede ikke nogen fejl under indlæggelsen, men efterfølgende ville såret <input type="checkbox"/> ikke hele. Der sivede hele tiden sårveske ud. Efter 14 dage blev klammerne fjernet ved egen læge ved sygeplejersken med løbende kontrol af såret. Det blev ved med at væske igennem plaster og forbindelse. <input type="checkbox"/> Så mente sygeplejersken at det ikke ville hele op, så hun ville lade skadestuen på <input type="checkbox"/> andet sygehus se på det. Her blev jeg så indlagt og efter to døgn overflyttet til en sengeafdeling. Jeg blev opereret i fuld narkose <input type="checkbox"/> flere gange af <input type="checkbox"/> flere forskellige læger (med faste <input type="checkbox"/> flere gange). Alle læger kom efter hver operation til min stue og fortalte, hvad de havde lavet. Den første læge fortalte <input type="checkbox"/> hvad han havde gjort. Dagen efter blev jeg igen opereret af <input type="checkbox"/> anden læge, <input type="checkbox"/> han forklarede hvad han havde gjort. Jeg siger til ham <input type="checkbox"/> den tredje læge, at han inden såret lukkes lige kan se efter sølgerne. Det havde han aldrig hørt om! <input type="checkbox"/> Såret blev lukket med ca. 30 klammer der blev fjernet efter 14 dage. Såret har aldrig væsket! Jeg var på Thisted Sygehus i syv dage. Såret ser ud til at hele "pænt" op. <input type="checkbox"/> Se det var jo noget af en forlængelse af operationen i Aarhus.	Ja

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
70 Elevatoren duede ikke. Gik i og op hele tiden. Vi prøvede otte gange at komme med den. Det er ikke så fedt, når man lige er blevet opereret i sit knæ, er sart og sidder i kørestol. Men personalet var søde.	Ja

Kirurgisk Børneafsnit NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
22 Information inden indlæggelsen var en standardskrivelse med en masse fejlinformation. F.eks. fremgik det, at NN skulle indlægges (og medbringe tandbørste, bamse osv.), mens han i virkeligheden blev sendt hjem, og i stedet skulle møde meget tidligt dagen efter. Og det vidste sekretæren godt, så det var ikke en pga. en pludselig ændring af planen.	I høj grad
103 Vi mangler et svar på røntgenbilledet der blev foretaget den [i sommers].	I nogen grad

ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
71	Fik ikke oplyst at jeg skulle give [et kontant beløb] for at høre lyden på TV! Blev først oplyst da min [pårørende] var kørt hjem.	I høj grad
52	Jeg fik noget "depot"-smertestillende med hjem, som jeg blev utilpas af. Det kom bag på mig, og jeg tog kun den ene ud af to.	I meget høj grad
96	Der var meget dårlig information om genoptræning udover det hæfte, man fik udleveret. Fysioterapeuterne gjorde det godt, men da jeg på mit lokalcenter havde fået oplyst, at jeg ville få en genoptræningsplan og blive indkaldt til centret, blev jeg forvirret over, at personalet på hospitalet sagde, at jeg ingen genoptræningsplan ville få. Jeg fik ingen begrundelse, og først efter at have talt med forskellige instanser fandt jeg ud af, at man ikke udarbejder genoptræningsplaner ved planlagte operationer uden komplikationer. Dette burde være sagt tydeligt. Det burde endvidere være gjort mig klart, at jeg havde fået en forkert besked på lokalcenteret, hvor jeg blot i god tid havde rettet henvendelse for at høre, om jeg kunne komme til at køre på kondicykel efter operationen. Jeg har senere gjort lokalcenteret opmærksom på problemet. Desuden fik jeg på hofteambulatoriet at vide, at jeg kunne få lidt hjemmepleje, da jeg havde svært ved at komme op af og ind i sengen. Det bemærkes, at min mand ikke har fuld kraft i sin højre side efter en hjerneoperation. Fra hjemmeplejen fik jeg imidlertid at vide, at man ikke kunne sende hjælp, når jeg ikke havde en plejeseng. Så heller ikke dette blev til noget. Da jeg ikke kunne nå ud på toilettet, spurgte jeg tre dage efter operationen, hvor jeg i forbindelse med tjek på diabetesambulatoriet tog op på hofteambulatoriet, om noget kunne være beskadiget efter operationen, fik jeg et kategorisk nej. Senere fik jeg af fysioterapeuten ved genoptræning at vide, at det var ret almindeligt ved ældre patienter, at muskulaturen er berørt. Med hensyn til genoptræning ombestemte afdelingen sig, så jeg nu har fået adgang til genoptræning på lokalcentret. Det har været et meget forvirrende forløb, som jeg har brugt al for megen energi på.	I nogen grad
38	Havde ikke behov for al den medicin jeg fik med hjem. Manglede en af-	Ikke relevant for mig

- sluttende samtale med den læge, der havde opereret mig.
- 42 Ville være godt med mere udførligt skriftligt materiale, så det ikke ville være nødvendigt at læse filer fra andre hospitalers informationsmateriale på nettet. I meget høj grad
- 67 Som professor i pædiatri ved Aarhus Universitetshospital i 25 år er jeg ikke blot meget kendt med systemet, men jo også kollega til NN, som opererede mig og som jeg kender kollegialt. Jeg håber, at andre har en ligeså positiv oplevelse af deres forløb som jeg, og at det ikke skyldes, at jeg er en del af systemet. I meget høj grad
- 84 Jeg synes at hele processen har været god, undtagen smertelindring. Jeg kan tilsyneladende ikke tåle morfin. Jeg havde det rigtig dårligt, også da jeg blev sendt hjem med morfin som smertestillende medicin. Jeg indvilgede selv i at tage hjem da jeg troede at kvalmen og svimmelheden ville blive bedre, men det gjorde det ikke, tværtimod. Jeg kastede op og var sengeliggende i [et par dage] efter hjemkomst, og jeg kunne ikke lavede andet end at kaste op. Jeg snakkede med sygehuset og måtte afbryde da jeg skulle kaste op. Jeg ringede igen dagen efter og fik jeg at vide, at jeg skulle kontakte egen læge, da det nu var ude af afdelingens hænder. Det var ikke særlig fedt. Det var svært at skulle overskue hele situationen med kvalme, smerter og svimmelhed. Jeg tænker ikke at jeg er den eneste i Danmark, der ikke kan tåle morfin eller morfinantagonister. Men det er den følelse jeg står tilbage med. Det giver mig en form for utryghed fordi jeg også skal opereres i den anden hofte, indenfor en overskuelig fremtid. Så summa summarum synes jeg alt er gået fint, bortset fra at jeg ikke skulle have været sendt hjem, før man var sikker på at smertebehandlingen virkede. I nogen grad
- 58 Jeg følte, det var svært at udtrykke, at jeg gerne ville være en nat mere på sygehuset, da jeg ikke var ordentlig smertedækket. Jeg forklarede min fysioterapeut problemet, og han sagde det videre til sygeplejersken, som tidligere havde virket lidt "pressende" for, at jeg skulle hjem efter et døgn. I meget høj grad
- 79 Jeg kunne ikke tåle morfin, havde det dårligt, det kneb med at gøre øvelser. I høj grad
- 48 Tolk i [forbindelse] med udskrivning ville have været en stor forskel. I høj grad
- 101 Jeg havde en åben indlæggelse men var der ikke. Uoplyst
- 35 For mig var informationerne om det videre ikke særligt klare, hvilket jeg tror hænger meget sammen med den medicinering, jeg havde fået (ikke nogen kritik deraf), samt at jeg bare trængte til at komme hjem. I meget høj grad
- 112 Det var en mangelfuld information jeg fik ved udskrivelsen. Jeg fik overhovedet ikke noget at vide om, hvor meget jeg måtte bruge min skulder, hvilket gjorde mig usikker og utryg. Det bør der strammes meget op på. I nogen grad

17	Det var et fantastisk forløb i forbindelse med min indlæggelse. Jeg har aldrig i min fantasi forestillet mig, at mit ophold var timet så rationelt og perfekt. Der var fuldstændig styr på alt og hvornår og hvordan. Service uden lige. Genoptræningsaftale og dag aftalt med Marselisborg Centret inden jeg blev udskrevet. Der må være en utrolig god kommunikation i afdelingen og noget meget kompetent personale. Tak for det til jeres afdeling. I burde have en ekstra månedsløn om året, hvis det da ikke lige gik ud over mine skattepenge :-). En meget tilfreds kunde i butikken.	I høj grad
111	Ved udskrivning måtte jeg betale 200 kroner for at blive transporteret 10 km med flextrafik. Det giver ingen mening, at jeg ikke skal betale for transport, når jeg skal ind til en undersøgelse. Men skal betale når jeg skal hjem efter en operation. Havde jeg nu haft mulighed for at gå, kunne jeg have gået til en af flextrafiks samlingssteder. Så havde det kostet 56 kroner, men da jeg er gangbesværet, kostede det 200 kroner.	I meget høj grad
97	Der var åbenbart vagtskifte, så jeg følte, at jeg selv skulle tage stilling til, om jeg ville hjem.	I høj grad
74	Jeg savner en samtale med lægen efter operationen. Hvordan så det ud i knæet og hvad er der gjort.	I høj grad
107	Ved udskrivelsen talt både læge og fysioterapeut samtidig med mig. De havde ingen tid.	I nogen grad
19	Alt i alt en positiv oplevelse. Der kunne evt. informeres mere om efterforløb, i form af forventet varighed af sygdomsforløb, forhold vedr. genoptagelse af arbejde samt genoptræningsforløb (varighed og omfang).	I meget høj grad
1	Der manglede information omkring indsprøjtninger til blodfortynding, som f.eks. smagsændringer ved eksempelvis mad og drikkevarer. Det virkede på mig med meget nedsat appetit samt kvalme.	I meget høj grad
34	Jeg fik en fyldestgørende information i forbindelse med indlæggelse og den efterfølgende udskrivning.	I høj grad
113	Jeg har igennem hele forløbet fået den bedste behandling.	I meget høj grad
105	Utilfreds.	I nogen grad
2	Rigtig god og kompetent behandling.	I meget høj grad
27	Fin såvel mundtlig som skriftlig information.	I meget høj grad
31	Mangler lidt information angående skulder [fysse], men da det er fjerde gang, der er opereret, er det ved at være en vane måske.	I meget høj grad
45	Personalet var hele tiden klar til at svare på spørgsmål. Jeg synes det var super godt at der blev ringet, dagen efter udskrivelsen, og hørt til hvordan det gik med smerter. Det gjorde faktisk hele forløbet meget bedre.	I meget høj grad

ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
82 Langsomme svar på diverse prøver, da jeg var i en kræftpakke. Det er meget frustrerende når jeg ringer og spørger sekretærerne om svar. Det er forskellige undskyldninger man får, når det trækker ud.	Ikke relevant for mig
63 Jeg manglede ikke informationer angående disse spørgsmål.	I nogen grad
6 Jeg fik en meget god behandling.	I meget høj grad
61 Nej.	I meget høj grad
72 Jeg havde selv tegnet abonnement hos Falck, så der var ingen problemer.	I meget høj grad
49 Jeg har manglet lidt information i forhold til smertestillende med hvor længe jeg skulle tage dem, og hvad jeg skulle gøre når jeg ikke havde flere.	I ringe grad
73 Med hensyn til efterbehandling/genoptræning er jeg stadigvæk i vildrede med hvad der bør ske. Min egen læge har foreslået et to måneders forløb og at det er hospitalet der skal stå for at få det op at stå, men her siger man det modsatte.	I høj grad
93 Der blev ikke gjort rent på stuen i al den tid jeg var indlagt. Jeg var indlagt [i fire dage]. Sosu gjorde intet andet end at hente bestik og brugte tallerkner, når vi havde spist. Ingen rengøring på stuen. Personalet havde travlt, og jeg ville ikke ulejlige dem når jeg skulle på toilet eller bad, så jeg prøvede selv at klare det. Dette betød bebrejdelser fra personalet om at jeg ikke havde overholdt at jeg skulle have foden opad og derfor fik smerter, men jeg skulle jo bades og på toilet. Jeg har efterfølgende læst min journal, og jeg kan se at ansvaret for mine smerter er mine egne, og ikke at de havde for travlt til at hjælpe mig. Trods mange stærke smerter valgte jeg at tage hjem [en dag før planlagt]. Hjemme kunne min mand og familie hjælpe mig angående bad og toiletbesøg. Jeg fik ikke de rigtige hjælpemidler bestilt fra ergoterapeuten og må selv betale for hjælpemidler fra kommunen. Oplevelsen var ikke i orden, men alle havde meget travlt, og det gør at man føler sig til ulejlighed. Der er dog stor ros til læge NN og personalet ved min operation.	I ringe grad
44 Diverse læger var åbenbart IKKE ENIGE om hvorvidt "fjernelse" af "mit beslag" i hoften og lårbenet som ville påvirke "kraften/styrken" i min hofte. Havde jeg haft den information havde jeg nok valgt at leve med generne fra	I nogen grad

"beslaget"!

- | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 11 | Jeg ville have sat pris på, at den opererende læge selv havde informeret mig om operationens forløb. | I nogen grad |
| 98 | Jeg føler ikke at jeg har manglet information fra Aarhus Universitetshospital, Tumorsektoren. Men jeg var imponeret over at min henvendelse til et første sygehus, om hvad bulen på min ofte var for noget (kræft?), [blev videresendt]. Jeg blev ultralyd scannet. Det viste ikke rigtig noget. Så blev jeg MR-scannet. Det så ikke ud til at være noget farligt. Måske indtørret blod (måske efter et fald for [flere] år siden). Resultatet blev meddelt min læge der orienterede mig. Efterfølgende havde det andet sygehus sendt billederne videre til et tredje sygehus der videresendte dem til Aarhus Universitetshospital, Ortopædkirurgisk afdeling E, Tumorsektoren, der så kontaktede mig og tilbød en nærmere undersøgelse som jeg tog imod. Det var god service at billederne blev videresendt til eksperterne. Jeg har en lillesøster der har været sygeplejerske [i mange år]. Hun var fortørnet over at jeg havde ladet mig indlægge på det første sygehus []. Hun mente ikke de havde kompetente læger. Det var jo Aarhus der havde lavet en fejl, men der er jo langt til Aarhus for at se på et sår! På det første sygehus nøjes de ikke bare med at se på såret, men valgte at indlægge mig og løse problemet, så kræver man da ikke bare at blive overført til Aarhus. Hvad med familien der gerne vil komme på besøg. Jeg havde ingen anelse om at jeg skulle være på sygehuset i [flere] dage. | I høj grad |
| 47 | Ingen mangler. | I meget høj grad |
| 39 | Fik besked om at henvende mig til egen læge ved spørgsmål efter udskrivelse. Det ville være rart, hvis man kunne skrive en mail til opererende læge, da han/hun jo ved bedst om forløbet. | I meget høj grad |

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

-
- 15 Jeg har haft "verdens bedste" behandlende læge NN i mit behandlingsforløb. Han behandlede mig først i NN, og så flyttede jeg med ham til Århus. Han er den mest kompetente og respekterende læge, jeg har mødt. Han ser en, hører en, og så er han et meget dejligt menneske. Hvor er Århus heldig at have kunne "kapre" ham. Han har bygget en respekterende afdeling op med et høj faglighed. Dejligt at opleve. Pas godt på ham. I meget høj grad