

Regional rapport



Kommentarsamling
ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit
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 DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 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 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 afsnitsniveau, 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 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.

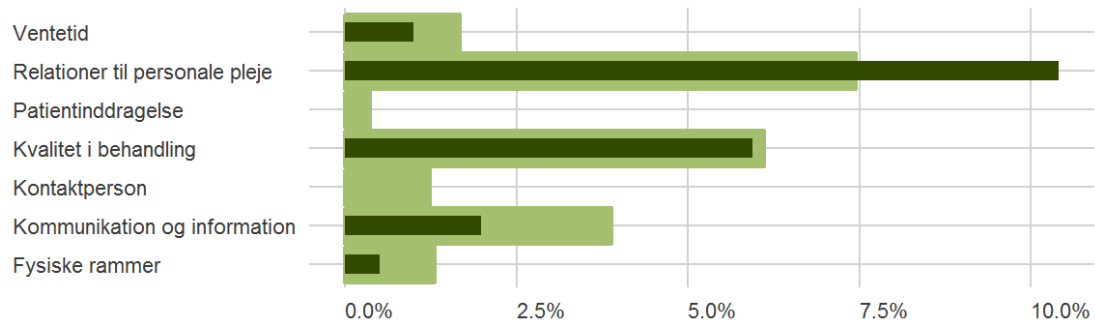
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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?
60 Sygeplejerskerne var rigtige 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
50 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
62 Fantastisk læge, fantastisk sygeplejerske :-). Fantastisk afdeling :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
21 Alt var til UG.	I meget høj grad
6 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
34 Jeg var kun indlagt i tre dage, men kun gode oplevelser. Tak.	I meget høj grad
54 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 sommerfugle spænder på sugerørene på juicen :-). Skønt og super venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
35 Har været godt tilfreds.	Ikke relevant for mig
36 Bedre information omkring operationen, sygemeldingslængde og hvor	I meget høj grad

	hurtig fremgang man kan forvente og eventuelt deltids raskmelding. Kommunikation og information,	
22	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
18	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 imødekommende og meget venlige. Jeg havde en rigtig god oplevelse. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5	Stor opmærksomhed og omsorg. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
38	Manglede tolk til flere af samtalerne. Kommunikation og information,	I høj grad
17	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
66	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
45	Det at samle undersøgelse, samtaler og alt information den samme dag er super godt og veltilrettelagt. Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
23	Personalet på afdelingen virkede til at have ualmindeligt travlt. Så man havde helt ondt af dem. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
1	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
57	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
43	Der var en komplikation med væske i underbenet som det ville være rart 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). Selv-	I høj grad

- om 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,
- 4 Alt var hundrede procent i orden. I meget høj grad
- 41 Jeg følte mig i trygge hænder og god behandling. Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 11 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
- 28 Jeg var meget tilfreds med mit ophold. I meget høj grad
- 53 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
- 64 Der var over fem måneders ventetid fra jeg fik at vide jeg skulle opereres til jeg blev opereret. Ventetid, I meget høj grad
- 31 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
- 10 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 kunne 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,
- 65 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
- 47 Jeg følte ikke lægerne rigtigt regnede det for noget. Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 51 Meget søde og engagerede medarbejdere. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 46 Indtryk af stor kompetence og imødekommenhed på ESA 2. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 49 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
- 33 Jeg fik en fin behandling. I meget høj grad
- 59 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
- 8 Fantastisk personale. Imødekommende, venlige og søde. Maden som på et firestjernet hotel! Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 55 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

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
32 De var forberedt på min ankomst. Jeg følte mig meget velkommen.	I meget høj grad
30 God modtagelse.	I høj grad
62 Fantastisk modtagelse af sygeplejerske som var kendt fra forundersøgelsen.	I meget høj grad
21 Det var et dejligt og venligt personale.	I meget høj grad
34 Jeg har kun godt at sige. Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
54 Super sødt og imødekommende personale.	I meget høj grad
12 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
15 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
48 Jeg kan kun rose personalet under hele forløbet. De var venlige, professionelle og jeg følte mig helt tryk.	I meget høj grad
52 Jeg blev desværre sendt hjem, da operationen blev udsat. Lægen ville gerne have lavet CT- og MR-scanning først.	I meget høj grad
18 Jeg fik en meget fin modtagelse. Der var hele tiden informationer og et meget kompetent og imødekommende personale.	I meget høj grad
9 Det må være svært at kunne gøre det bedre.	I høj grad
16 For mig var alting i orden.	I høj grad
24 Det var en helt igennem professionel oplevelse, hvor alt var tilrettelagt og gik efter planen, så kun ros til afdelingen.	I meget høj grad
26 Meget fin.	I meget høj grad
66 Fantastisk modtagelse. Det var helt til førsteklasse.	I høj grad
19 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
39 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 venteværelset slet ikke åbnet.	I nogen grad
23 Jeg forventede at der ville være ventetid, så det var helt okay.	I høj grad
1 Jeg har kun rost de kompetente fagpersoner på [sengeafsnittet].	I meget høj grad
14 God og imødekommende modtagelse. Jeg følte mig ventet.	I meget høj grad

41	Jeg blev godt modtaget og der var kun ca. ti minutters ventetid.	I høj grad
11	Sød og venlig sygeplejerske der informerede om hvad der skulle ske.	I høj grad
28	Flink og venlig personale.	I meget høj grad
53	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
20	Personalet er utrolig flinke og imødekommende.	I høj grad
63	Personalet var rigtig smilende og imødekommende.	I meget høj grad
31	Den var meget venlig. [Jeg] kom ret hurtigt ind på stuen og [fik] anvist min seng.	I høj grad
37	Jeg skulle møde [tidlig morgen], og blev først hentet [om formiddagen]. De timer kunne jeg have brugt på noget andet.	I nogen grad
51	Meget dygtige og engagerede medarbejdere (rigtig god oplevelse).	I meget høj grad
46	Fuld tilfredshed. Fin service.	I meget høj grad
49	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
33	Jeg fik en meget pæn behandling. De gør alle et godt stykke arbejde :-).	I meget høj grad
59	Jeg havde en meget god oplevelse med hele modtagelsen.	I meget høj grad
58	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
40	Fine forhold med overnatning på patienthotel natten inden operationen.	I meget høj grad
8	Perfekt. God modtagelse.	I meget høj grad
55	Blev modtaget til operation på operationsgangen, og kom først senere op på sengeafsnittet.	I høj grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
13	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
29	Jeg skulle vente over 4 timer for at komme til.	Ja
52	Ikke indlagt.	Uoplyst
22	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
7	Operationsdagen: [] En varm dag, 32 grader. Vinduet måttet ikke åbnes, da damen ved vinduet ikke måtte vækkes. [].	Nej
38	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
9	Der gik desværre infektion i såret. Fejl?	Ja
2	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
27	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 blev målt mange gange. Jeg "flygtede" nærmest fra hospitalet, et par timer senere, et par dårlige oplevelser rigere!	Ja
47	En dårlig udskrivelse. Lægen anede intet.	Uoplyst
33	Jeg skriver fejl fordi jeg skulle møde om morgenen, men ved telefonopkald	Ja

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 :-).

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?
3 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
62 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
6 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
35 Havde ikke behov for al den medicin jeg fik med hjem. Manglede en afsluttende samtale med den læge, der havde opereret mig.	Ikke relevant for mig
36 Ville være godt med mere udførligt skriftligt materiale, så det ikke ville være nødvendigt at læse filer fra andre hospitalers informationsmateriale	I meget høj grad

- på nettet.
- 5 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
- 44 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
- 56 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
- 25 Jeg kunne ikke tåle morfin, havde det dårligt, det kneb med at gøre øvelser. I høj grad
- 38 Tolk i [forbindelse] med udskrivning ville have været en stor forskel. I høj grad
- 42 Jeg havde en åben indlæggelse men var der ikke. Uoplyst
- 61 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
- 17 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
- 66 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 I høj grad

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.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 39 | 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 |
| 23 | Der var åbenbart vagtskifte, så jeg følte, at jeg selv skulle tage stilling til, om jeg ville hjem. | I høj grad |
| 43 | Jeg savner en samtale med lægen efter operationen. Hvordan så det ud i knæet og hvad er der gjort. | I høj grad |
| 2 | Ved udskrivelsen talte både læge og fysioterapeut samtidig med mig. De havde ingen tid. | I nogen grad |
| 14 | 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 |
| 53 | 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 |
| 31 | Jeg fik en fyldestgørende information i forbindelse med indlæggelse og den efterfølgende udskrivning. | I høj grad |
| 65 | Jeg har igennem hele forløbet fået den bedste behandling. | I meget høj grad |
| 47 | Utilfreds. | I nogen grad |
| 51 | Rigtig god og kompetent behandling. | I meget høj grad |
| 46 | Fin såvel mundtlig som skriftlig information. | I meget høj grad |
| 33 | 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 |
| 59 | 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 |