

## Regional rapport



Kommentarsamling  
ESA1 NBG 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](mailto: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 Brugerindvølgning, 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.

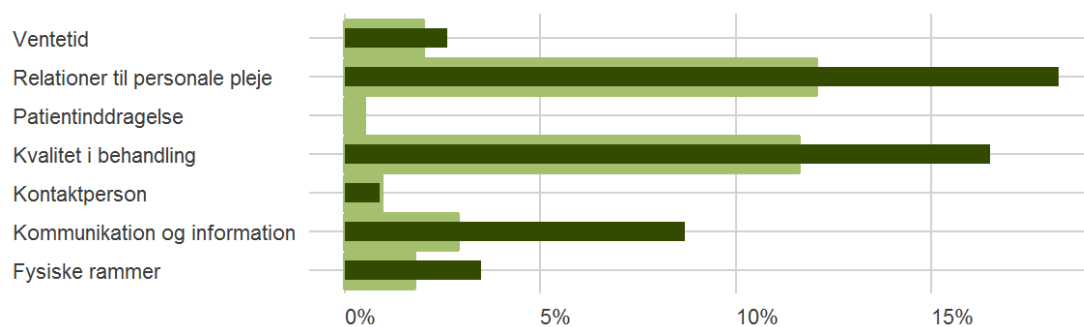
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
5 Jeg har kun positive ting at sige om min indlæggelse og operation ved brud. Alle var søde og friske. Jeg blev vartet op i hoved og røv og fik noget godt mad (selvom jeg er smadder kræsen). Personalet har drøntravlt, arbejder i gamle og udslidte bygninger, men der er orden, rent og tingene fungerer. Jeg havde det hamrende godt på ESA 1. Blev mobbet på denne her skønne friske måde, som jeg selv lægger op til på bedste vis. Jeg har været til kontrol efter operationen, og det var også hyggeligt. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
35 Jeg blev meget overrasket over den ro, personalet udviste trods det, vi alle ved, at der er stor travlhed. De var gode til at forklare og skabe ro. Meget lyttende og forstående. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
57 Der gik otte dage, fra jeg brækkede håndleddet, til jeg blev opereret. Det var først ved tredje indkaldelse, at operationen blev gennemført. Ved første indkaldelse sad jeg i [næsten seks timer] og ventede for at få at vide, at jeg godt kunne tage hjem, da operationen ikke blev gennemført den dag. Ved næste indkaldelse tog de [næsten fire timer], før jeg blev sendt hjem. Jeg kan anbefale en bedre kommunikation, idet lovede telefonopkald aldrig blev gennemført. Ventetid, Kommunikation og information,	I nogen grad
18 De var perfekte.	I meget høj grad
32 Oplevede at det halve af afdelingen var lukket ned, en stue åbnet for patienter. Syntes ikke det er ok, at man lægger damer og herrer sammen. Bli- ver bedt om selv at gå på toilettet efter operation i skjorte, der er åben i siden og mænd der ligger på stuen. Oplevede at blive udskrevet før bedø- velsen var væk, så den rigtige smertelindring ikke kom på plads, men måt- te ringe dagen efter. Kunne have været sparet for en meget træls aften og nat. Fik besøg af fysioterapeut, der skulle lave øvelser som var umuligt med en halvt bedøvet arm, gav ikke helt mening. Sødt og venligt personale, der løber mega stærkt for at nå det hele. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	I nogen grad
49 Komme ind og informere om hele forløbet for min skade og informere om, hvordan jeg skulle håndtere gipsen, samt hvad jeg skulle reagere på! Kvali- tet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
13 Jeg er taknemmelig for den helt særligt omsorgsfulde behandling som NN	I nogen grad

stod for. Hun havde både hjerterum og empati og også overskud til at yde ekstra for både mig og min datter. Jeg oplevede, at især natsygeplejerskerne ikke syntes det kunne passe, at jeg ikke kunne flytte mine brækkede lemmer, mens fysioterapeuterne havde fuld forståelse for at det gjorde ondt at blive rykket rundt med. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

- 50 Udskrivningen blev en lidt træls affære. Selve plejen under indlæggelsen var i top med super flinkt personale! Min operation blev udsat til næste dag pga. travlhed, hvilket er helt fint da der var nogen som var værre tilredt end mig! Denne information kom meget sent på dagen efter at have ventet længe. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I nogen grad
- 29 Jeg blev indlagt med [en brækket knogle]. Jeg havde en forventning om, at det ville blive opereret med det samme, eller i hvert fald senest dagen efter. I stedet gik der fem dage. MEN sygeplejerskerne var rigtig søde og yderst kompetente i alle aspekter af deres behandling. De skal have stor ros for deres arbejde! Ventetid, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I høj grad
- 23 Generelt vil jeg bemærke at det fungerede rigtig godt. Alle jeg var i kontakt med var, både professionelt, men også menneskeligt forstående, og det betød for mig som patient, at jeg følte mig både tryk og i gode hænder. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 14 Når man indlægges akut mangler man hurtigt strøm til sin mobil, som er eneste livline til omverdenen. Hospitalet burde have opladere liggende til udlån. MEGET VIGTIGT at man kan kommunikere med pårørende. Bedre overlevering af information om patienter mellem personale. Det føles utrygt, at nyt plejepersonale ikke kender til tidligere aftaler/oplevelser under indlæggelsen etc. Enslydende meldinger fra personale om behandling, medicin, bivirkninger, risici etc. Mere mad i portionerne! Tre patienter på meget lille stue var lidt for mange. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I nogen grad
- 45 Med undtagelse af lægen ved stuegangen og en enkelt [ ]sygeplejerske var alle meget flinke og gjorde deres bedste. Man kan virkelig mærke, at de har umenneskeligt travlt, og det smitter af på stemningen på sådan en afdeling. Min største kritik er mangel på information. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I ringe grad
- 20 Nogenlunde tilfreds. I nogen grad
- 55 Sygeplejerskerne og SOSU-medhjælperne er fantastiske, men den lægeli-ge pleje var total fejlagtig. Er nu atter indlagt [igen] gang og er nu tilset af anden kompetent læge, men desværre har mit almindelige helbred taget skade af de [ ] tidligere indlæggelser. Kvalitet i behandling, Uoplyst



36	Operationen blev udført fremragende, og jeg blev udskrevet godt en time efter endt operation. Jeg fik et []brud sat sammen i lokalbedøvelse (blokada). Blokaden virkede fremragende i 14 timer, og så gjorde det ulideligt ondt i seks timer, hvor jeg var nødt til at tage to til tre gange så meget smertestillende, som der var anbefalet. Det var kun en lige så stærk kvalme, som hindrede mig i at tage mere smertestillende. Kvalitet i behandling,	I høj grad
53	Jeg var helt tryk ved behandlingen dvs. lægerne. Sygeplejerskerne var særdeles hjælpsomme. Men jeg savnede som sagt en snak med en fysioterapeut inden udskrivelsen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
40	Fine til at informere om, hvor jeg var i forløbet. Kommunikation og information,	I meget høj grad
56	Alle gjorde hvad de kunne.	I meget høj grad
9	Meget imødekommende og dygtigt personale. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
46	Frem for alt fandt jeg at læge NN udviste stor omhyggelig omhu omkring min diagnose, hvilket følte meget betryggende. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
54	Det var tydeligt at personalet var presset på tid/hænder. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
48	Alle, og jeg mener alle, sygeplejersker jeg mødte, var så søde og fyldt med overskud. Man kunne på ingen måder mærke, at de havde travlt. De tog sig altid den tid, der var nødvendig for, at man kunne føle sig tryk og godt tilpas. Kæmpe stor ros til dem. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
1	Burde nok have været indlagt et ekstra døgn pga. alder og smerter. Kvalitet i behandling,	I høj grad
22	Jeg kom ind på skadestuen [i efteråret] om aftenen, fordi jeg var faldet, og kunne ikke støtte på benet. To læger kiggede på mig, der blev taget røntgen, og de vurderede, at der ikke var brud, men ledbåndsskader. [Nogle dage senere] kontaktede jeg igen skadestuen, fordi knæet var meget hævet, jeg fik derfor lov til at komme til undersøgelse igen. To andre læger undersøgte mig, og tilkaldte en læge NN, som vred mit ben voldsomt ud til den ene side. Han meddelte mig, at det VAR en ledbåndsskade, og jeg kunne blot støtte alt det jeg ville på benet, for "bæreevnen fejler ikke en skid", som han udtrykte sig. Da jeg kom hjem fra denne undersøgelse blev jeg ringet op, at jeg skulle komme igen, for på konference kunne lægerne se, at der var et brud. Jeg skulle derfor indlægges til operation. Vi kan alle sammen lave fejl, men jeg er alligevel chokeret over, at opleve, at FEM forskellige læger kunne overse, at der var et brud. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
38	Ikke okay at nyuddannet sygeplejerske skal udskrive patienter, uden at	I ringe grad

hun har den store erfaring. Med hensyn til alt for lidt smertestillende. Mangler lidt oplysninger i løbet af dagen inden operationen. Fastede [flere] timer den første dag og [flere] timer anden dag inden operation. Ikke engang et glas vand fik jeg. Super søde sygeplejersker der holder humøret oppe, selvom de er meget presset. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,

- 16 Jeg synes, at det afdelingen kunne gøre bedre, var en mere fast sygeplejerske, som tilså mig. Især efter operation hvor man er lidt rundt på gulvet. Synes der trådte en ny sygeplejerske ind til mig hele tiden, og ingen af dem havde jeg set fra dagen før. Kontaktperson, I nogen grad
- 28 Udlevering af skriftligt materiale om forventet forløb allerede på skadestuen ville have været rart. Det skriftlige materiale som jeg fik med hjem efter operationen var dog godt og informativt. Personalet både på observationsafsnittet og operationsstuen var yderst venlige og omsorgsfulde. Den gode atmosfære begge steder bidrog til, at jeg kunne fokusere på at slappe af og passe min opgave som patient. Af samme grund var det dejligt, at det var muligt at få musik i ørene på operationsstuen. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 39 Alt var super. Man bliver glad og stolt over kvaliteten. Dog kunne jeg ønske lidt større bevillinger, da der var hamrende travlt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 52 Alt var så fint på afdelingen. Den dygtigste læge og sygeplejersker alt til UG. Det var før og efter I skal stramme gevaldigt op. Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 43 Mere information i forhold til hvis operationer bliver udskudt, når man har fået et tidspunkt at vide for at blive hentet og dette så ikke er tilfældet. Selvom personalet måske ikke kan sige andet end, at operationen er blevet udskudt, så er det stadigvæk en information, som er meget bedre end ingenting. Også i forhold til hvornår det kan passe i forhold at koordinere besøg af ens mand. Ventetid, I meget høj grad
- 4 Venlig og imødekommende. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 19 Afdelingerne har i alle tre tilfælde gjort en super indsats i forhold til behandlingen af de konkrete bylder. Det gælder både læger, sygeplejersker og andet personale. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 47 Alt i alt var det fint. Jeg lå på en tremandsstue sammen med en anden, men der var ikke mulighed for privatliv i forhold til forhæng eller andet. Personalet var flinkt, selvom de havde mærkbart travlt. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 2 Jeg synes personalet, både hos vagtlæge, skadestuen og på afdelingen var utroligt venlige, nærværende, imødekommende og kompetente. Jeg havde en rigtig god oplevelse og følte mig tryk. Det eneste jeg synes kunne være bedre er informationsmaterialet om hvad jeg må og ikke må frem til kon-

trolundersøgelse f.eks. et hæfte med mere uddybende forklaring og billedinstruktion til øvelser. Kan se der ligger bedre materiale på nettet fra andre sygehuse. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 21 | Afdelingen jeg var indlagt på, var meget travl, MEN jeg oplevede alligevel en utrolig omsorg, samt at personalet gjorde ALT, hvad der stod i deres magt. Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad       |
| 8  | Være bedre til at koordinere eller fortælle hvordan jeg kunne koordinere med hjemmeplejen. Jeg fik bestilt en dag, hvor hjemmeplejen ikke havde åbent, så derfor var det kun, fordi jeg ringede og undrede mig over, at jeg ingen info fik om hvor og hvornår jeg skulle møde ved plejen, at jeg kom til hjemmepleje. Kommunikation og information, | I høj grad       |
| 42 | Super god behandling. Kan ikke beskrives bedre.   | I meget høj grad |

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
41 Det var vigtigt med et højt informationsniveau. F.eks. blev det meddelt ud i venteværelser, at der var et traume på vej ind, og at der kunne forekomme ekstra ventetid. Selvfølgelig træls at vente, men rart at vide hvorfor. Altid vigtigt at kunne informere om ca. ventetider i Akutmodtagelsen.	I nogen grad
27 Da jeg ankom til sengeafsnittet fra Akutmodtagelsen, blev jeg taget godt imod. Dagen efter tog jeg hjem på orlov idet min operation var blevet udsat. Da jeg igen ankom, den efterfølgende dag, oplevede jeg forvirring omkring hvad der skulle ske. Jeg blev mødt af en Social- og Sundhedsassistent der var meget venlig, men ikke vidste særlig meget. Først en times tid efter min ankomst mødte jeg en sygeplejerske, der spurgte om jeg havde spørgsmål. Da jeg svarede, at jeg ingenting vidste beklagede hun dybt og fandt hurtigt ud af tingene for mig. Derefter oplevede jeg at der var styr på alting.	I høj grad
35 Fin modtagelse med en fornemmelse af godt fagligt og imødekomende personale. Var generelt meget godt tilfreds med hele forløbet og al det personale, der behandlede mig.	I meget høj grad
15 Da det er et traumeafsnit kan man naturligvis ikke vide noget om tidsperspektivet. Det var måske eneste problem, og måske skulle man spørge til om patienten har brug for at ligge ned.	I høj grad
57 Da sygeplejersken kom, fik jeg udleveret operationstøj og en slynge, da alt skulle være sterilt. Jeg fik besked på, at jeg kunne skifte til operationstøjet på et badeværelse nede ad gangen. Badeværelset svømmede i vand overalt, ligesom gulvet var meget snavset, da nogen havde været derinde med beskidte sko. Det sterile kunne man kigge langt efter, ligesom det er umuligt at skifte tøj med kun en arm, når der ikke findes noget sted, man kan lægge sit tøj. Jeg var nødt til at tilkalde sygeplejersken for at hjælpe mig. Jeg synes, at det er utroligt, at man henvises til et meget uhygiejnisk badeværelse for at skifte tøj og samtidig påberåber sig, at alt skal være sterilt. Hvorfor har man ikke et lokale, som er rent, hvor man kan skifte til operationstøj?	I ringe grad

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 49 | Jeg kunne godt tænke mig mere information, om hele forløbet, når man har sprunget sin akillesene og skal opereres!  | I ringe grad     |
| 13 | Jeg ankom samtidig med et trafikuheld, så måtte vente længe på røntgen. Det var ikke optimalt at ligge alene i flere timer, men jeg har fuld forståelse for, at det andet havde første prioritet.   | I nogen grad     |
| 23 | Fik en god modtagelse, hvor alle lige fra læger til sygeplejersker og andre var der for mig på en måde, hvor jeg som patient følte mig både tryk og i gode hænder. Tak for jeres måde at være på, både professionelt og menneskeligt.   | I meget høj grad |
| 45 | Jeg blev indlagt søndag med en brækket ankel. Jeg blev lovet operation flere gange, men det lykkedes først tirsdag aften, fordi der blev ved med at komme nogen ind, der var såkaldt mere akutte end mig. Jeg undrer mig generelt over de politiske økonomiske prioriteringer, men samfundsøkonomisk er det dyrt at have mig liggende at vente. Jeg oplevede, at der ikke var tid til noget som helst. Heller ikke at forklare mig, hvad der skulle ske.  | I nogen grad     |
| 53 | Personalet var venligt og hjælpsomt. Gjorde tingene så hurtigt de kunne. De havde bare meget at skulle gøre.  | I ringe grad     |
| 40 | Det var fint.   | I meget høj grad |
| 56 | Alle var rigtig søde.   | I meget høj grad |
| 46 | Modtagelsen foregik efter meget kompetente retningslinjer hvor jeg blev informeret på passende vis om hvad der skulle foregå og resultatet af undersøgelserne. Især oplevede jeg at undersøgelserne blev foretaget [] med rettidig omhu.  | I meget høj grad |
| 54 | Problemet med min modtagelse, tror jeg, hænger tæt sammen med, at jeg på en måde er blevet oprettet/overleveret forkert i systemet. Jeg var på skadestuen tirsdag aften og blev sendt hjem med beskeden om, at jeg ville blive kontaktet næste morgen med besked om møde- og operationstid. Jeg skulle i øvrigt være fastende fra midnat. Skadestuen fik overleveret mig/min papirer til ortopædkirurgisk. Jeg var nødt til selv at ringe til hospitalet, finde ud af, hvem jeg skulle snakke med, og gøre opmærksom på, at jeg skulle opereres. Da jeg så ringede til ESA, blev jeg bedt om at komme ind med det samme, så jeg kunne være klar til operation, når der var tid i programmet. Ved ankomsten var det på en måde tydeligt, at jeg stadig ikke figurerede rigtigt i systemet. Der var stadig ikke rigtig nogen, der vidste, at jeg kom, og jeg blev placeret i opholdsstuen med info om, at der ville komme en sygeplejerske og tage imod mig. Efter en time lykkedes det mig at få fat i en forbigående sygeplejerske og fik hende til at checke op på, hvad der var planen for mig. Jeg endte med først at blive opereret den følgende dag. | Slet ikke        |

- 44 Jeg meget meget glad for at jeg får en stor stor hjælp. Jeg vil sige tak til al personale. Mange tak. De var fantastiske. I meget høj grad
- 26 Kommunikation og oplysning kan give tilfredse ventende patienter :). Jeg har nu op til flere gange oplevet, eksempelvis på afdeling NN, at vi venter i lang tid. Det er grundlæggende forståeligt, da jeg trods alt kun havde en mindre skade. Men jeg ender alligevel med at blive frustreret og faktisk i tvivl om, hvorvidt jeg er blevet glemt, da der går flere timer. Jeg tror I ville kunne hente meget ved, at være gode til at sende sekretæren eller andre ud og kommunikere jeres travlhed videre, skabe tryghed og give os patienter følelsen af at blive set. Det er lettere at vente hvis man har viden om hvorfor, og ikke bare med følelsen af at man måske er glemt. Da jeg så kom ind til ambulatoriet, og de skulle finde ud af om jeg skulle opereres, fik jeg igen en lidt skæv oplevelse. Her var ventetiden ikke så lang, så der var heldigvis ro på den front. Men da jeg ser lægerne er det tydeligt, at de har kigget på mine røntgenbilleder inden, og har besluttet sig for en behandlingsplan. Jeg har ingen idé om operation eller ej var det bedste, men jeg følte først at der bare blev besluttet hen over midt hoved, uden de reelt havde kigget på min skade (som jeg var mega angst for, at den var alt for skæv, og de derfor måske burde operere den.) Heldigvis får jeg sat ord på min tvivl, og lægen tager sig tid til at kigge på den, og bliver også selv i tvivl, og tilkalder derfor en læge NN, som kommer ind og ser på den. Resultatet bliver det samme, jeg skal stadig ikke opereres, men følelsen omkring beslutningen bliver langt bedre. Jeg føler de har set mig og min skade og ikke bare et billede på en skærm. Jeg går derfra tryk omkring vores fælles beslutning. (Men også med en lidt øv følelse. For hvad nu hvis jeg ikke havde sat ord på min tvivl? Så var jeg måske gået der fra med en evig usikkerhed om at jeg måske alligevel burde være blevet opereret? For de kiggede jo ikke på mig til at starte med. Hvad hvis andre patienter ikke tør sige noget?) Så jeg tror I kan øge tilfredsheden og de gode følelser i patienterne, hvis I husker at tage jer to minutter, til at kigge på den tilskadekomne legemsdel og give patienten følelsen af, at de ikke bare er et røntgenbillede eller et nummer. Håber I kan bruge det. Ellers tak for søde sygeplejersker, læger og sekretære.
- 12 Fra indskrivning til udskrivning blev jeg behandlet professionelt af venligt, behageligt og medfølelse personale. Kan kun give min dybeste respekt og anerkendelse. I meget høj grad
- 33 Det var rigtig godt og de hjalp mig meget hurtigt. I meget høj grad
- 30 [Det viste sig at jeg havde brækket en kropsdel og knust en anden I nogen grad

kropsdel]. Jeg blev desværre kørt på hospitalet i en taxa og ved ankomst på skadestuen blev jeg spurgt, om jeg havde været ved egen læge. Sygeplejersken kunne hurtigt se der var noget galt. Derefter gik det rimelig hurtigt med at komme i behandling, så tak til sygeplejersken.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 28 | Modtagelsen i sengeafdelingen foregik i en opholdsstue af både sygeplejerske og ergoterapeut. Senere blev modtagelsen gentaget i Observationsafsnittet. I sidstnævnte var der en større grundighed i at beskrive forløbet af dagen og operationen, ligesom der var stor omsorg og information, efter operationen, før hjemsendelse. De følgende svar dækker behandlingen på Observationsafsnittet.          | I nogen grad     |
| 39 | Exceptionelt godt. Super duper, lige fra læge NN til hele læge- og plejepersonalet. Tak.  | I meget høj grad |
| 52 | Har været ved lægevagten [om natten] og blev sendt hjem. Forsøgte at komme derop igen [næste dag], men blev nægtet det. Forlangte at komme op [den efterfølgende dag], og var nærvæd at blive sendt hjem igen. Forlangte at en kirurg skulle se på min fod, og da han så den, blev jeg indlagt og opereret kort efter og fik en fin behandling []. Læger, der var i lægevagten, kunne kun ordet penicillin. | I nogen grad     |
| 43 | Jeg følte mig meget tryk ved hele modtagelsesforløbet. De var meget informative, og lavede mange grundige undersøgelser.  | I meget høj grad |
| 11 | God service og information.   | I meget høj grad |
| 19 | Akutmodtagelsen på Aarhus Universitetshospital fungerer rigtigt godt.   | I høj grad       |
| 58 | Jeg forstår ikke helt spørgeskemaet. Jeg har jo ikke været indlagt på hospitalet, hjem samme dag.   | I nogen grad     |
| 42 | Rigtig god behandling og meget flinkt personale. Følte mig helt tryk under min korte indlæggelse. Ingen sure miner. Alle med et dejligt smil på læben og rigtig gode til at informere en om hvordan og hvorledes. Er 100 procent tilfreds.  | I høj grad       |
| 24 | Jeg var meget tilfreds med forløbet. Jeg var ikke indlagt, kom hjem samme dag.  | I nogen grad     |

## 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
6 Manglede vandfad med vand til hovedvask og tandbørstning.	Nej
13 Der gik tre dage, før personalet ville høre på, at jeg ikke kunne bruge min arm. Den viste sig at være brækket. Jeg blev forsøgt lagt på bækken, selvom jeg havde så stærke smerter, at al bevægelse var uudholdelig. Og så glemte man min frokost.	Ja
29 Jeg bor i [en anden by], men lægen troede at jeg boede i Aarhus. Jeg blev udskrevet med et brækket kraveben med lovning om, at jeg ville blive opereret dagen efter i Aarhus. Men dagen efter blev jeg ringet op af Ortopædkirurgisk i Aarhus og fik at vide at der var sket en fejl, og at jeg ikke kunne blive opereret alligevel. Jeg skulle i stedet til [andet sygehus]. [Der] var jeg nødt til at sende en sms med billedet af mit røntgen, for det havde Aarhus ikke sendt op. Heldigvis havde jeg taget et billedet med min mobiltelefon.	Ja
55 Blev udskrevet med et stort sår, som slet ikke var helet samt alt for lav blodprocent, hvilket medførte at jeg besvime og lå i mit eget bræk og afføring i [et par timer]. Der var heller ikke sørget for et kaldesystem. Familien mente at jeg skulle have været på et optræningssted med tilsyn. Eller slet ikke hjemme. Såret eksplosionsblødte [med nogle dages mellemrum]. Jeg skulle bare hjem, mente lægen. Lyttede ikke.	Ja
36 Man kan diskutere om det er en fejl, men det virkede meget uheldigt at det rene hospitalstøj jeg skulle have på til operationen, blev lagt til mig oven på toiletknappen hvor man skyller toilettet ud. Stedet anvist til omklædning var et offentligt toilet på gangen på ca. en kvadratmeter.	Ja
17 Fejlmedicinering. Fik udleveret medicin jeg er [allergisk] overfor.	Ja
54 Jeg blev "tabt" i systemet i overleveringen fra Skadestuen til Ortopædkirurgisk.	Ja
38 Blev udskrevet med alt for lidt medicin/smertestillende. Det dækkede slet ikke smerterne. Blev udskrevet kun 12 timer efter operationen.	Ja
7 Jeg blev indlagt ugen forinden, hvor jeg var fastende i over 12 timer, hvorefter jeg fik at vide, at der var kommet en akutpatient ind, som fik min tid, og jeg måtte derfor komme tilbage ugen efter. Det kan man selvfølgelig ikke gøre noget ved, men jeg følte at processen omkring ikke at blive opereret alligevel var dårligt kommunikeret ud til mig.	Ja
16 De forskellige sygeplejesker vidste ikke, hvad der var sket med mig, fordi de første sygeplejesker og ergoterapeuten havde skrevet forkerte oplysninger i min journal.	Ja
31 Ankommer tidligt om morgen til indlæggelse på grund af, at min akillessene	Ja



var revet over. Var på skadestuen dagen før og de besluttede at jeg skulle opereres. Der var endda to læger der kiggede på mig den dag. Så jeg kommer på afdelingen og bliver modtaget og kommer i seng, og så kommer lægen og undersøger mig og siger "Jamen din akillessene er da ikke sprunget", så jeg kunne da godt tage hjem igen. Hvordan kan to læger tage så meget fejl. Og den dag i dag går jeg stadig med en fod der gør ondt og hæver enormt meget, så det var kke ligefrem en god oplevelse.

- |    |   |     |
|----|---|-----|
| 52 | Dårlig læge i lægevagten før jeg blev indlagt. To meget dårlige læger og mit eget lægehus: Den [] læge der så mig der, troede jeg var en praktikant fortalte jeg havde været på ferie [i udlandet] og jeg følte der var noget i min tå , han tog mig ikke alvorlig. | Ja  |
| 11 | På trods af en tidligere medicinsk behandling med [medikament], som åbenbart ikke virkede, gik der det meste af et døgn, før der blev tilkaldt en kirurg, som straks så, at situationen var alvorlig, og at der derfor blev iværksat akut operation.                | Ja  |
| 51 | Man opdagede ikke, at [] benet var brækket under knæet. Først fem til seks uger senere efter foto af knæet fandt man ud af, at det var brækket.   | Ja  |
| 34 | Mit håndled er ikke erklæret rask endnu, så det kan jeg ikke svare på.  | Nej |

### **35. 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?
15 Nu var jeg "indlagt" for at få foretaget en operation af mit håndled. Der var fin information af lægen, der klart fortalte, at jeg sikkert ville kunne høre deres "diskussioner" omkring den pågældende operation. Fint at man bruger "lokalbedøvelse", eller hvad det nu hedder i jeres regi. Men jeg har brug for at sige, at fordelene i forhold til lokalbedøvelse og så lægge folk til at sove under seancen. Den vil jeg gerne problematisere. Det var meget ubehageligt at ligge i ca. fire timer og være en del af ens egen operation. Måske ville to timers opvågning være lige så slem. Men faste i 24 timer, hvilket jeg kan forstå er en kattelem, hvis "det går galt", man er virkelig tryk i jeres hænder.	I nogen grad
18 Havde ikke brug for information, havde selv taget kontakt til hjemmeplejen.	I meget høj grad
49 Plan/brochure for mit kommende forløb.	I nogen grad
13 Jeg savnede oplysninger om hvad jeg skulle gøre ved hævelse, og havde haft gavn af at være forberedt på de forskellige typer af smerter der opstår undervejs med et brækket ben.	I nogen grad
50 Fik at vide, at jeg skulle udskrives på et bestemt tidspunkt! Men da der havde været vagtskifte, skete der ikke noget! Så jeg måtte henvende mig op til flere gange for at blive udskrevet og få målt nyretal! Men lidt uvenligt personale der virkede ligeglade.	I nogen grad
25 Der manglede modtagelse da jeg mødte ind, efter midlertidig hjemsendelse. Ved hjemsendelse skulle jeg bede om at få taget droppet ud af hånden. Ellers en super oplevelse taget weekendbemandingen i betragtning.	I høj grad
23 Ingen negative kommentarer.	I høj grad
14 Langtidsudsigter [kunne være godt] så jeg havde mulighed for at planlægge en forandret hverdag, og så jeg vidste hvor slemme de blivende mén ville blive. Konkrete ting: Hvor lang tid tager operationen? Hvor stort er indgrebet? Hvordan har man det lige efter at man er blevet opereret? (Rart at vide lige FØR man skal opereres) Hvornår/hvor tit ser man en læge?	I nogen grad
45 Stuegangen varede under et minut. Sygeplejersken måtte løbe efter lægen for at spørge, om jeg skulle have noget smertestillende med hjem... Lægen var meget arrogant, gav ikke hånd og forklarede mig ikke noget,	I ringe grad

blot at jeg kunne tage hjem. Da jeg var hjemme igen, fik jeg en veninde, der er læge til at læse min journal sammen med mig på sundhed.dk for at forstå, hvad der var sket. På nær en var alle de sygeplejersker, jeg nåede at møde på de fem dage, meget, meget søde og gjorde deres bedste. Men de glemte ting, de lovede at komme med osv., sikkert fordi de har alt for travlt. Afdelingen var meget urolig. Det var ligesom at ligge på en bane-gård. På et tidspunkt skulle den ældre dame i nabosengen på pottestol. Den blev så sat ved mit hovedgærde. Sygeplejersken forlod rummet, men jeg lå tyve cm. fra pottestolen, og der var end ikke et gardin imellem. Yd-mygende for den ældre dame og klamt for mig. Jeg kunne skrive meget mere. Alt i alt er jeg rystet og kan glædes ved et godt helbred. Men jeg er da begyndt at overveje, om jeg skal vælge et privathospital, hvis der sker noget alvorligt med mig, for efter den her oplevelse har jeg meget lidt tillid til det offentlige sygehusvæsen. Jeg kan jo håbe, at jeg var blevet behandlet bedre, hvis jeg havde haft en alvorlig sygdom. Det var nye social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker hver dag, men de gjorde virkelig deres bedste, så jeg klager bestemt ikke over dem. Det er mere en frustra-tion over normeringer, jeg lukker ud her. Undskyld.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 55 | Fatal udskrivelse havde næsten kostet mit liv. Hvordan kan en læge overse, at såret på ingen måde var helet, og min blodprocent var så lav. Desværre fornemmede jeg, at lægen primært er systemets læge og ikke patientens. Der skulle have været bevilliget [en kalder] på min arm.  | Uoplyst          |
| 53 | Jeg savnede en samtale med en fysioterapeut, ved udskrivelsen. Når man sender en patient hjem med krykker og besked om ikke at støtte på det ene ben, i flere uger, kunne det være rart med lidt instruktion i anvendelse af krykker, f.eks. i forbindelse med trapper. Jeg savnede også ordentlig information om mulige øvelser for at vedligeholde de ikke skadede muskler i benet. | I nogen grad     |
| 40 | Ingen mangler.  | I meget høj grad |
| 54 | Har manglet kontaktpunkt i forhold til evt. løbende spørgsmål, så det ikke er nødvendigt at gå igennem afdeling NN for at få svar.  | Slet ikke        |
| 44 | Det var perfekt alt.  | Uoplyst          |
| 10 | Der var ingen koordinering af udskrivningen mellem afdelingen hvor jeg var indlagt og ambulatoriet hvor jeg skulle til en afsluttende lægesamtale. Begge mente at den anden part måtte tage sig af det.   | I høj grad       |
| 1  | Da hun havde mange smerter og derfor fik en del smertestillende, var hun absolut ikke klar i hovedet og fattede derfor ikke rigtig noget af, hvad der blev sagt i de få timer, hun var indlagt.   | I høj grad       |
| 22 | På den stue jeg var indlagt på var sygeplejerskerne meget ihærdige med at få os udskrevet hurtigere end patienterne var klar til. De så egentlig helst at man blev hentet om formiddagen efter operationen, og når det  | I nogen grad     |

ikke var muligt fik vi at vide at der jo var pres på sengene, så det kunne være at vi så måtte sidde og vente i opholdsstuen. Det undrede os en del, da vi kunne se at der var en del tomme pladser på nabostuerne.

- 33 Efter jeg fik bedøvelse ventede jeg i lang tid. I meget høj grad
- 28 Jeg blev henvist til operationen tre døgn tidligere på skadestuen. Her fik jeg kun et tidspunkt og sted for operation og intet skriftligt materiale. Det skriftlige materiale, som jeg fik udleveret efter operationen, ville have været rart at have fået allerede på skadestuen, så jeg kunne have forberedt mig. I høj grad
- 3 Jeg blev opereret for skinnebudsbrud fredag [i efteråret], og det gik ok. Slet ikke  
Mandag blev jeg udskrevet uden at kunne stå eller gå. Der blev ikke spurgt om jeg kunne komme rundt med kørestol hjemme eller om noget kunne hjælpe mig. Der blev ikke sat noget i gang, så jeg kunne klare mig hjemme. Jeg var nødsaget til akut at flytte hjem til min mor, da jeg nærmest blev sat på gaden. Jeg kunne ikke komme rundt med kørestol hjemme hos mig selv, og kunne ikke gå da jeg ikke måtte. Min erfaring med denne afdeling er derfor meget dårlig!
- 52 Alt var ok der, men hjemmesygeplejen forstod ikke at fjerne bandagen så den blev ikke fjernet før ti dage efter, hvor jeg forlangte de tog den ud. I meget høj grad  
Den var meget slimet og jeg havde meget ondt (hun forstod ikke at sætte en ny i så det lægtes udefra og ind, går og dør endnu. Har ringet og bedt deres chef om at sende dem på kursus. De skulle komme første gang [først på ugen] som jeg blev udskrevet [sidst på ugen], men de blev væk. Skulle møde på Skejby [først på ugen]. Tænkte de kunne gøre det det. Sygeplejersken sagde til lægen at hun ikke vidste hvordan. Lægen havde så travlt med at snakke i telefon, så jeg tænkte at de kunne gøre det [senere på ugen]. Men nej det kunne hun ikke. Så da det blev [i starten af ugen] blev de væk igen. Jeg ringede efter dem, da det gjorde så ondt i foden. Langt om længe fik jeg hende overtalt til at hive [] ud af tåen. Men hun forstod ikke at sætte en ny i, så dumt.
- 43 Generelt var personalet på afdelingen meget imødekomende og forsøgte at finde svar på mine spørgsmål i forhold til f.eks. operation. Enkelte virkede dog meget sure og en ældre sygeplejerske blev nærmest fornærmet, da jeg spurgte, om hun vidste mere om, hvornår jeg skulle opereres. I meget høj grad  
Det var et par timer efter aftalt tidspunkt til operation. Jeg har fuldt ud forståelse for at der kan komme traumer ind som skal opereres før mig, men når man spørger høfligt i forhold til en tidshorizont forventer man et venligt svar. Det er også ok hvis de ikke ved noget men så kan de svare, at de ikke ved noget og vender tilbage når de ved mere. Det betyder meget når man ligger og venter. En dag var de rigtig gode til på trods af de ikke kunne give en tidshorizont. De kom ind og sagde at de ikke kunne sige me-

re, og det var status og ville komme tilbage når de vidste noget. En anden dag var der nærmest ingen information, og da man efter flere timer spurgte om en opdatering fik man et fornærmet svar. Sygeplejerske NN var meget sød, imødekommende og opdaterende på tidshorizonten og var [generelt] fantastisk.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 19 | Jeg har været indlagt tre gange i samme forløb, og jeg er ikke færdig med forløbet endnu. Jeg savner i høj grad en fagperson, der tager et overordnet ansvar for den behandling sundhedsvæsenet alt i alt giver mig. Jeg har slet ikke tillid til, at man tilbyder mig den nødvendige indsats for, at jeg bliver rask igen. | I nogen grad     |
| 47 | Efter udskrivelse skulle jeg kontaktes af Sundhedsafdelingen med hensyn til at få skiftet forbindelse. Det skete aldrig. Jeg var selv nødt til at kontakte dem.   | I høj grad       |
| 2  | Jeg kunne godt have brugt en mere uddybende instruktion og et hæfte med øvelser i, om hvad jeg må og ikke må i tiden med walker på, frem til kontrol- og genoptræningsmøde.   | I meget høj grad |
| 37 | Jeg talte overhovedet ikke med en læge hverken før eller efter min sidste operation, heller ikke ved udskrivelsen!  | I nogen grad     |
| 24 | Har ikke flere kommentarer, da jeg kom hjem samme dag.  | I meget høj grad |