

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

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

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

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

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

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

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

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

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

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

| ID | | Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen? |
|-----|---|---|
| 14 | Evt. arranger et bedre venteværelse, hvor man føler sig godt tilpas og mere afskåret fra gangen. I stedet for at skulle sidde netop på gangen hvor alle går forbi. Både læger, sygeplejersker, patienter og besøgende. | I høj grad |
| 16 | Blev godt modtaget. Alt gik planmæssigt. | I meget høj grad |
| 20 | Var indkaldt til at møde [om formiddagen] til operation. Kom først-til-mølle til [om eftermiddagen], dog var personalet flinke til at orientere løbende. | I høj grad |
| 37 | Jeg siger til alle: JEG ER VEGETAR. Der var ikke vegetarmad overhovedet. Og jeg har været indlagt fire gange på to år. Kun EN gang har der været vegetar mad. Så jeg fik ikke noget at spise under hele mit ophold! Næste gang jeg skal indlægges, tager jeg mit eget køleskab med og en kogeplade. DET KAN SGU DA IKKE VÆRE RIGTIGT, AT MAN IKKE KAN FÅ MAD PÅ ET HOSPITAL! | I ringe grad |
| 41 | Mødte som aftalt [tidligt om morgenen]. Blev først hentet til en stue og seng [tre kvarter senere]. Fik derefter besked på, at jeg skulle skynde mig af med mit eget tøj og i hospitalstøj, da jeg skulle opereres 20 minutter senere. Næede over på operationsgangen til [aftalt tid]. En fordel: der var ikke tid til at blive nervøs. | I nogen grad |
| 44 | Alle var søde og venlige ;-). | I meget høj grad |
| 63 | Godt modtaget. | I høj grad |
| 69 | Modtagelsen var fin, personalet venligt og kompetent. | I høj grad |
| 71 | Der gik fire timer fra jeg skulle møde ind, til jeg kom på operationsgangen pga. forsinkelser. Det har jeg fuld forståelse for, men informationen skulle have været bedre. Var meget nervøs pga. operationen, men ingen kom og informerede mig om den ekstra ventetid. Jeg skulle selv tage fat i en sygeplejerske. Hun virkede lidt sur over at skulle finde ud af, hvorfor det trak ud. | I meget høj grad |
| 78 | Jeg var bevidstløs. | Slet ikke |
| 80 | Jeg fik en virkelig god modtagelse. Det hele gik som smurt. Jeg ankom [om morgenen], og [en time efter] var jeg på vej til operation. | I meget høj grad |
| 87 | God modtagelse. | I høj grad |
| 90 | Jeg syntes, det er ret specielt, at man bliver klædt på til operation, for herefter at blive sat ud i et offentligt venteværelse, sammen med andre der skal ned til operation. Første gang jeg var inde til operation, fik jeg tildelt en seng, hvorfra jeg kunne vente. | I meget høj grad |
| 91 | Jeg blev rigtig godt modtaget, og alle var parate. | I meget høj grad |
| 101 | Det var en fin oplevelse. De var alle søde og behagelige. | I høj grad |
| 102 | Det kunne være rart at have en pjece for rygpatienter, hvad man ikke må gøre og helst skal undgå. | I meget høj grad |
| 104 | Der var ikke styr på, hvornår jeg skulle komme. Blev ringet op kort tid før, jeg skulle være der. Men det var en bestemt sygeplejerske, der rodede rundt i tingene. Mødetid, medicin, medicinplan osv. | I ringe grad |
| 105 | En super venlig modtagelse, hvor jeg følte mig velkommen og i centrum. | I meget høj grad |
| 106 | Det virker som om, der er kaldt for mange mennesker ind på samme tid. | I høj grad |
| 113 | Ventetiden blev lang, da der kom en akut operation ind foran mig. | I meget høj grad |
| 121 | Alt var ok. | I meget høj grad |

| | | |
|-----|--|------------------|
| 122 | Jeg har ALDRIG før mødt så professionelle læger og sygeplejersker som på denne afdeling! HURRA! | I meget høj grad |
| 128 | Jeg skulle have fjernet nogle skruer. [Var] indlagt en time. Blev glædeligt overrasket, da indlæggelses båndet på min arm viste, at jeg var 10 år yngre. [på grund af at] cpr nummeret var forkert skrevet ind. Det grinte vi af, og jeg har gemt båndet som souvenir. Ellers fin oplevelse. Sødt personale. | I nogen grad |
| 133 | Venligt og kompetent. | I høj grad |
| 146 | At mødetiden passer med den tid, jeg skulle komme. | I høj grad |
| 160 | Fra klargøring til operation til, at operationen blev udført, var ventetiden alt for lang (halvanden til to timer), og uden at der blev givet besked om eventuel ventetid, ikke før jeg selv spurgte. | I høj grad |
| 161 | Men det var fint med mig, fordi min læge [ikke som planlagt] var optaget med tidligere operation. Det var også mit valg at vente på ham. | I meget høj grad |
| 163 | Der var alle ting på plads. | I meget høj grad |
| 169 | Det ville være rart, hvis man ved modtagelsen fik en besked om, hvornår omtrent man kunne forvente at blive hentet til operation, da det aldrig ligger helt fast. | I høj grad |
| 170 | Jeg oplevede at skulle vente i tre timer. Det skal dog pointeres, at ventetiden skyldes [en] misforståelse. Normalt og generelt har jeg ikke oplevet større ventetid, end man kan forvente. Proceduren og koordineringen, inden operationen, var helt fantastisk. Det var simpelthen i topklasse. På én gang både professionelt og personligt. | I meget høj grad |
| 171 | Kaffemaskinen [bør] virke bedre, blev trukket for noget, jeg ikke fik. Ellers kun positivt. | I meget høj grad |
| 172 | Blev tilsagt [om morgenen], men mødte op lidt før, og kom nok i proces efter en halv times tid, og operationsstart [lidt efter], så fra "start" til "go!" var der heldigvis kort tid! | I høj grad |
| 176 | Jeg var kun indlagt i nogle timer. | I høj grad |
| 177 | Bedre oplysning ved forsinkelser i operationsprogram eller der er kommet akutpatient. | I høj grad |
| 183 | Modtagelsen var rar og venlig. | I meget høj grad |
| 191 | De var super søde og meget hjælpsomme, kan ikke komme med et ord af kritik. | I meget høj grad |
| 197 | Det var helt ok. | I meget høj grad |
| 200 | Jeg var meget godt tilfreds. | I meget høj grad |

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

| ID | | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|-----|---|--|
| 11 | Efter samtale med lægen blev vi enige om, at min ryg skulle til scanning. Jeg fik aldrig svar. Jeg ringede til klagenævnet, da der var gået over en måned. Der blev så hurtigt en tid til svar på scanning, men blev så først opereret [sidst på sommeren]. Der var [flere måneder] fra samtale med lægen, det skulle jo være inden for en måned. | Ikke relevant for mig |
| 37 | Jeg fik IKKE mad. Jeg kan og har ikke kunnet ligge i de ekstremt bløde senge, der er på hospitalet, kun EN gang har de gidet at finde en madras, jeg kunne ligge på. MIN RYG KAN IKKE LIGGE I EN BLØD SENG! Jeg sov på gulvet. Lige efter tredje rygoperation har jeg måttet ligge på gulvet med to dyner som madras. DET ER FANDME FOR DÆRLIGT! | Slet ikke |
| 62 | De glemte at give mig smertestillende. Jeg måtte bede om det igen. | I nogen grad |
| 104 | At en bestemt sygeplejerske rodede rundt i det hele. Mødetid, medicin osv. | Slet ikke |

| | | |
|-----|---|-----------------------|
| 111 | NN havde lovet mig, at jeg fik den nye Vagus Nerve Stimulation, men fik den gamle model. Min hustru havde spurgt NN om, I i Aarhus kunne overtage kontrol af min sygdom, da jeg af andet amt [har] fået afslag på kørsel til Filadelfia. Men den læge, der opererede mig, sagde, at det ikke var skrevet i mine papirer. | Ikke relevant for mig |
| 117 | Har tidligere haft problemer med forstoppelse. Da dette blev et problem under indlæggelsen, blev egne erfaringer ikke taget alvorligt. Dette resulterede i, at en mild forstoppelse efter operation udviklede sig mere kronisk [forstoppelse], [hvilket var] til stor og længerevarende gene for patienten. | I ringe grad |
| 119 | Det plaster der blev brugt til at fiksere tuben under operationen tog huden med af, da det blev fjernet. Stadig sovende fornemmelse i venstre underarm og lillefinger. | I meget høj grad |
| 141 | En sygeplejerske var ved at give mig morfinpiller, selvom det står oplyst, at jeg ikke kan tåle det. Var heldigt, at jeg nåede at spørge, hvad det var, hun kom med, og fortælle, at det kan jeg ikke tåle. Udover det, så var det noteret, at jeg skal have to gange halvtreds milligram Sertralin mod angst/depression. Samme sygeplejerske kom ind med 150 milligram, og det opdagede jeg selv også. | I meget høj grad |
| 151 | Da jeg skulle ud af sengen, første gang efter operationen, besvimede jeg pludseligt, og faldt hårdt på gulvet og slog nakken og hovedet. Det undrer mig, når det åbenbart er almindeligt med vasovagale tilfælde, at der ikke er to sygeplejersker/servicepersonale til stede, når en patient skal mobiliseres. Den enlige sygeplejerske, der hjalp mig ud af sengen, måtte ikke gribe mig af hensyn til hendes ryg. Det undrer mig også, at der ikke blev tilkaldt en læge efter uheldet, og at episoden ikke er nævnt i min patientjournal. | I nogen grad |
| 165 | Var indkaldt fastende til [i efteråret om morgenen], fik besked [sent om aftenen dagen før], at jeg ikke kunne komme til denne dag, men først næste dag, hvilket jeg også gjorde og blev udskrevet dagen efter. Min operation blev udsat pga. at der kom akutte ting ind. De må have haft det værre end mig, så ingen negative følelser. | I meget høj grad |

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

| ID | | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|----|---|--|
| 24 | Kort tid efter hjemkomsten kom der et stort pres i hovedet dag og nat efter []behandlingen. En del hævelse. Fik så efter snak med læge en ni dages pille kur. Ikke informeret om, at det kunne forekomme. Ca. 14 dage efter fik jeg tinnitus og har endnu. | I høj grad |
| 37 | JEG FIK IKKE NOGET MAD OG INGEN HVILE, så alt der blev sagt og fortalt, var jeg ikke i stand til at modtage, da jeg var i STOR smerte og var meget træt. Og sjovt nok gælder det for indlæggelsen [tre forskellige indlæggelser]. Selvom jeg havde informeret alle! | Slet ikke |
| 41 | Modtaget skriftlig besked om forløb efter operationen, smertebehandling, gode råd efter hjemkomsten. Under indlæggelsen besøg på stuen af fysioterapeut med råd om bl.a. daglig træning efter udskrivelsen. Mødte ikke en læge ved udskrivelsen, men bad heller ikke om det. | I høj grad |
| 43 | Tak til læge, narkosepersonalet, opvågningen og sygeplejersker på afdelingen. Får en meget høj faglig kompetent oplevelse. De er virkelig dygtige. Var informeret om, at jeg skulle på patienthotellet efter operationen. Ved forundersøgelse skal jeg ikke. Det er lidt træls, da man bruger ressourcer på at få ender til at nå sammen, og folk tager fri, og så er det ikke relevant alligevel. Der er lige plads til forbedringer. Ellers kun positiv kritik. | I meget høj grad |
| 48 | Manglede at få at vide, at man ville indsætte ny protese i nakken. Fandt jeg først ud af, efter operationen var overstået. Fik kun at vide, at de ville gøre plads til en nerverod. Men kan jo muligvis være fordi, de i første omgang skønnede, det ikke skulle gøres. | I meget høj grad |
| 60 | Ved forundersøgelserne/samtalerne inden operationen manglede der information om, at indlæggelsen og sygdomsforløbet generelt varierer meget. Det var derfor svært at fornemme, hvad der skulle ses som faresignaler. Derudover har det givet problemer generelt ikke at være helt forberedt på forløbet. F. eks. har længere sygemelding fra uddannelse ikke været muligt at planlægge på forhånd. | I meget høj grad |
| 76 | Vi blev ikke informeret ved udskrivning om, at stingene ved syning skulle fjernes. Vi blev kun informeret om, at der ville blive syet indvendigt med en tråd, der ikke skulle fjernes. Derfor blev det først fjernet 14 dage senere, end den skulle. | I nogen grad |
| 78 | På grund af hoved trauma kan jeg ikke huske noget fra den periode. | Ved ikke |
| 80 | Det hele var 100 procent i orden, og jeg var meget tilfreds med min indlæggelse. | I meget høj grad |

| | | |
|-----|---|------------------|
| 101 | Jeg er elendig til navne og ansigter, så når jeg ikke kendte eller forstod, hvem jeg snakkede med, tog jeg den helt på min kappe. Men det skete ofte. | I høj grad |
| 113 | Alt gik planmæssigt. | I høj grad |
| 116 | Kunne godt have haft brug for at have haft en, der havde en form for efterkontakt med mig, så de symptomer, jeg fik efter indlæggelsen, ikke blev til hvad er nu, det der sker med mig frustrationer... stod ret alene, da jeg kom hjem med nogle nye smerter, [som] jeg ikke kunne forstå, og som jeg ikke kunne få svar på fra min egen læge... Har dem stadig og kan stadig ikke forstå dem... | I høj grad |
| 128 | Sødt personale. Rigtig god opfølgning af læge NN. Super personale. | I høj grad |
| 133 | Har fået udleveret skriftlig og udfyldende information vedrørende min sygdom og behandling. | I høj grad |
| 151 | Det undrer mig, at jeg i de fire dage, jeg var indlagt, ikke så nogen stuegangslæge. Jeg så kun en læge umiddelbart efter operationen og i forbindelse med udskrivelsen. Da jeg efter udskrivelsen, gradvist over et par dage, fik det utrolig dårligt (stærke smerter, nakkestivhed, lysfølsomhed og voldsom hovedpine), kontaktede jeg afdelingen for at tale med en læge. Jeg var bekymret for, om enten syningen i dura mater var sprunget op, eller om symptomerne skyldes det fald, som jeg var udsat for på sengeafdelingen. En sygeplejerske informerede mig om, at de symptomer ikke kunne skyldes rygoperationen, og at jeg derfor skulle ringe til lægevagten i stedet for. Det gjorde jeg så, men lægevagten kunne overhovedet ikke hjælpe mig. | I nogen grad |
| 155 | Informationen fik man ved hjælp af fire ark A4. Lidt træning. Utilstrækkeligt. Mangler bedre orientering fra personale m.m. | I ringe grad |
| 162 | Var ikke klar over at tissefunktionen forsvandt efter operationen. | I høj grad |
| 170 | Der manglede slet ikke nogen information. | Uoplyst |
| 172 | Den somatiske side blev håndteret fint, mens den psykiske side og evt. eftervirkninger/forløb ikke blev håndteret i forbindelse med indlæggelsen. Der blev henvist til genoptræning ved kommunen (der blev fulgt op FEM uger efter udskrivningen). Jeg har selv gennem sundhedsordning på arbejdsplads fået bevilget psykolog, der kan hjælpe med den psykiske side. | I meget høj grad |
| 194 | Jeg synes planen for genoptræning fra fysioterapeuten var meget ringe og mangelfuld. | I meget høj grad |
| 197 | Kunne have ønsket at tale med lægen, der foretog operationen, men det var weekend, så forståeligt at det ikke kunne lade sig gøre. Jeg har måske misforstået noget omkring operationen. Havde undervurderet hvor stor en indvirkning, det har på min bevægelighed. Troede faktisk at jeg var frisk og frejdig igen efter en måned. Det holder ikke stik, må jeg konstatere. Kunne ønske at genoptræning starter noget før. En måned synes længe. Men det er måske nødvendigt? Trods alt har det været en utrolig oplevelse. Har næsten fået min tro på sygehuse og læge tilbage. Århus kommunehospital, Neurokirurgisk afdeling er bare de bedste. | I meget høj grad |
| 200 | Ville godt have vidst lidt mere om bivirkning af medicin. | I meget høj grad |
| 202 | Jeg har fået indopereret et implantat [på min] nakkehvirvel på Neurologisk Afdeling på Nørrebrogade i Aarhus. Jeg har manglet information om, hvad jeg kunne forvente efter operationen. Jeg fik et øvelsesprogram til brug efter udskrivelsen. Der står, "øvelserne skal laves, når du kan det", men hvad er normalt? Jeg kunne ikke lave øvelserne pga. smerter før efter et par uger. Jeg fik en dato med hjem, hvor en sygeplejerske ville kontakte mig efter to uger. Det var dejligt at få en præcis dato. Jeg havde behov for at få svar på spørgsmål om smerter, inden den dato jeg fik. Jeg havde voldsomme smerter i form af nervejag ud i højre side af thorax. Jeg blev meget bange. Jeg kontaktede afdelingen, og den læge, der opererede mig, ringede til mig. Jeg fik at vide, at det kunne være, pga. at nerven pludselig fik blodforsyning og sendte mange impulser ud. Lægen ville gerne se mig i afdelingen igen. Jeg fik taget et akut røntgenbillede for at sikre, at implantatet sad, som det skulle, hvilket det gjorde. Jeg blev henvist til en CT-scanning og blev scannet allerede to dage senere i anden by, hvor jeg bor. Det var rart, at jeg ikke skulle køre til Aarhus for det. Jeg modtog en indkaldelse til Neurologisk Ambulatorium i Aarhus til samtale, hvor der var FIRE UGERS VENTETID! Det, synes jeg, var alt for længe at skulle vente! Men lægen NN, der opererede mig, kontaktede mig, da han havde modtaget scanningen, dog uden beskrivelse fra andet sygehus. Lægen NN ville høre, hvordan det gik med mig. Det var lige det, jeg havde brug for. Fem stjerner til NN! Han undskyldte, at han skulle på ferie i en uge, og at han ikke var på arbejde, når beskrivelsen af CT-scanningen kom. NN sagde, at han ville kontakte mig, når han kom tilbage. Jeg blev så overrasket, glad og rørt over, at NN ringede til mig! Jeg føler, at NN følger mig på bedste vis! | I høj grad |

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

| ID | | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|----|---|--|
| 20 | Jeg oplevede kun imødekommende personale, der var tilgængelige og nærværende, selvom jeg kunne registrere, at der var travlhed på afdelingen. Det eneste utilfredsstillende var, at der i baderummet lå våde håndklæder på gulvet, og at der var et beskidt toilet, men nok mere fordi tidligere bruger ikke havde gjort rent efter sig. Dog var der heller intet toiletpapir, og da jeg spurgte et personale efter dette, blev der sagt, at det kunne hun ikke tage sig af nu. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 25 | Der var god [] til os på stuen. Personalet var søde og smilende. En rigtig god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 26 | Alt var i orden. | I meget høj grad |
| 31 | Afdelingen må gerne være OBS på maden, der tilbydes efter operation i nakken. Halsen er temmeligt følsom og bøf, sauce og kartofler samt rugbrød er ikke rart. Jeg oplevede at blive udsat dagen før planlagte indgreb. Det var frustrerende. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | I høj grad |
| 35 | Jeg har fået en helt fantastisk pleje og information i forbindelse med mit forløb. Min eneste anke er manglende isvand på afdelingen, og det er jo af mindre vigtighed. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 37 | De kunne tage og lytte på hvad man siger! Køkkenet var klar over, at jeg var vegetar, men der kom ikke noget mad. [Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| 41 | Jeg mener, at afdelingens sygeplejersker var utrolig hjælpsomme og imødekommende. Straks parate til at hjælpe, hvis man havde behov for det. En meget rolig afdeling, hvor jeg det meste af tiden lå alene på en to-sengsstue, sov nok det meste af tiden! [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 44 | Personalet skal have stor ros for at komme hurtigt, når man ringede efter dem. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 48 | Skulle selv være opsøgende på spisetider på afdelingen, da jeg ikke fik noget at vide om dette. Ellers god mad. Måske fordi sygeplejerskerne havde meget travlt? Har senere fået at vide, at det var muligt for afdelingen at bevilge ti gange fysioterapeutisk genoptræning hos sundhedshuset i Randers. Ved ikke om det er rigtigt, men det kunne jeg godt have brugt. Fantastisk søde og hjælpsomme sygeplejersker samt meget tilfreds med lægen, der opererede og han virkede meget kompetent, smilende, forstående og imødekommende. Hedder muligvis NN, kan ikke lige huske det. Det skal siges, at en læge på andet sygehus havde overset, at der var en diskusprolaps i nakken, og lægen her så den med det samme i tværsnit af scanning, at en nerverod var i klemme. Overordnet set er jeg super tilfreds med hele forløbet og følte mig tryk under hele indlæggelsen og vil til hver en tid gerne indlægges der igen, hvis det behov skulle opstå, hvilket jeg selvfølgelig ikke håber jeg gør. Var utroligt heldig med at have enestue, som jo betyder meget i forhold til ro og fred samt søvn. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 49 | Jeg vil bare skrive, at jeg modtog den bedste og mest professionelle behandling, og jeg har intet at klage over. Det, jeg oplevede, var en fin og velsmurt maskine, som bare arbejder supergodt, trods de vanskelige arbejdsforhold, som det slidte sygehus det jo efterhånden er. Jeg er så tilfreds. Og jeg håber personalet på afdelingen vil få det at vide. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 57 | Jeg fik ikke på noget tidspunkt indtryk af hvem, der var min kontaktperson, sygeplejefagligt eller fysioterapeutisk. Plejepersonalet i dagtiden var meget ringe og uerfarne faglig og menneskeligt. Jeg fik udleveret papirer om selvgenoptræning. Ingen gennemgang og instruktion. Jeg manglede indlevelse og engagement. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 58 | Jeg havde en klar fornemmelse af, at alle de personer, som jeg var i berøring med, var informeret om min situation, hvilket jeg følte mig tryk ved. Det var således ikke mig som hele tiden skulle huske at fortælle alle de vigtige detaljer. Jeg følte, at der var fuld styr på det, og at kommunikationen i afdelingen var rigtig god. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 60 | Selve samtalerne med læger og sygeplejersker under og efter indlæggelsen har været rigtig gode og grundige. Der har været en virkelig god oplevelse af at blive lyttet til og taget seriøst. Det har jeg slet ikke oplevet i samme grad på andre afdelinger før. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 73 | Venlig og god behandling. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |

| | | |
|-----|--|------------------|
| 91 | Dette er ikke noget I kan gøre bedre. Men årsagen til min urolige nattesøvn var, at letbanen arbejdede og larmede lige uden for vinduet (Nørrebrogade) hele natten begge de to dage jeg var indlagt. [Fysiske rammer] | I høj grad |
| 96 | Personalet var der altid, når man havde behov for det. Søde og venlige. Altid klar til at svare på spørgsmål, altid klar til at hjælpe én. Kæmpe stor ros til personalet på afdelingen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 98 | Skrevet i brev til læge NN efter min hjemkomst: "Jeg benytter lejligheden til at udtrykke en uforbeholden tak og anerkendelse af den indsats, som du og de mange ansatte i alle personalegrupper har udvist i det døgn, hvor jeg var indlagt". [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 99 | Da jeg har [en bestemt sygdom], og derfor skal opereres i Aarhus, mangler jeg, at der i systemet er noget, der popper op med denne oplysning. Da mit forløb blev forlænget med flere måneder idet jeg startede på andet sygehus, og hver gang jeg snakkede med en ny læge, påpegede jeg, at jeg havde [bestemt sygdom]. Først da jeg havde fået en operationsdag [i foråret] og derfor kontaktede Aarhus Universitetshospital med henblik på handlingsplan, fik jeg at vide, at operationen skulle foregå i Aarhus, så derfor måtte jeg vente et par måneder til ny forundersøgelse. I alt startede jeg med indlæggelse på andet sygehus [om vinteren] med rygsmerter og hoftesmerter. Nu er ryggen jo så ordnet med godt resultat, men al den ventetid gjorde, at jeg stort set har ligget i sengen i otte måneder. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | I meget høj grad |
| 104 | ALT for mange, der blander sig. FOR mange vil bestemme. Tænker mest på en bestemt sygeplejerske. Tre gange fik jeg ingen mad, rodede rundt i mødetiden, medicinen samt medicinplanen [Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| 116 | De var i særdeleshed rare. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 119 | Det ville være fint, hvis man fik den ambulante tid med hjem ved udskrivelsen. [Ventetid] | I meget høj grad |
| 121 | Jeg syntes de gjorde det til UG alle personalegrupper. | I meget høj grad |
| 122 | I mit snart seks år lange sygdomsforløb er jeg blevet kastet fra læge til læge! Først da jeg endelig landede på denne afdeling, følte jeg, at nogen ville og turde tage ansvar. Jeg er ikke rask, og det bliver jeg heller ikke, men jeg føler mig tryk i hænderne på det yderst professionelle og fantastiske personale på afdelingen. Medaljer til dem alle :-). [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 127 | Afdelingen glemte at kontakte hjemmeplejen og bestille en badetaburet. Måtte selv kontakte afdelingen igen efter fire dage. Afdelingen er blevet lidt dårligere til informationer. Følte mig mere tryk, da jeg blev udskrevet efter operationsindlæggelse [tidligere]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| 128 | Omlægningsrum, hvor man inden en operation kan klæde om, så det ikke skal foregå på et af de små toiletter på gangen, som patienter og pårørende bruger. [Fysiske rammer] | I høj grad |
| 129 | Der mangler nogle hovedpuder på jeres afdeling, en seriøs mangel, udover det ingen kritik. Havde et godt forløb og oplevelse. [Fysiske rammer] | I meget høj grad |
| 133 | Er alt i alt tilfreds med indlæggelse og behandling i afdelingen. | I høj grad |
| 143 | En del ventetid ved efterfølgende behandling. [Ventetid] | I meget høj grad |
| 146 | Nej, forløbet er ikke færdigt. Jeg er lige kommet hjem fra behandling og skal derud igen i næste uge igen. | Slet ikke |
| 151 | Da diagnosen først var stillet, blev jeg meget hurtigt opereret. Det var betryggende. Jeg oplever, at de læger, der behandler mig er utroligt dygtige og engagerede. Men de har også utroligt travlt, og samtaler i ambulatorier osv. er lidt forjagede. Efter udskrivelsen er det svært at få kontakt til kvalificerede personer, når man har spørgsmål. I mit forløb har der været en del undersøgelser efter operationen, og det frustrerer mig, at tilbagemeldingen på disse undersøgelser altid er per telefon på ikke-aftalte tidspunkter. Det bevirker, at der altid er mange spørgsmål, man ikke får stillet, og særlig vigtigt, at man ikke får muligheden for, at en pårørende kan lytte med. I en ideel verden synes jeg, at sådanne relativt alvorlige samtaler bør tages ansigt til ansigt med mulighed for, at patienten kan forberede sig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | I nogen grad |
| 152 | Jeg blev opereret sidste år. Den oplevelse var forfærdelig. Denne gang var det hele som det skulle være. Lægerne var flinke, fortalte mig hvad jeg havde brug for at vide, og hvad jeg skulle gøre. Havde altid hjælp ved mig, hvis jeg skulle bruge det. Især da jeg skulle til at hjem. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |

| | | |
|-----|---|------------------|
| 161 | Var meget tilfreds med alting. Meget venligt personale. Meget empatisk. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 162 | Dejlig og kærlig pleje. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 163 | Det hele var ok. | I meget høj grad |
| 164 | Læge NN er utroligt sympatisk og meget velforklarende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 169 | Der er en bemærkelsesværdi høj grad af personligt engagement, som går igen i alle personalegrupper omkring NSA på Aarhus Universitetshospital. Det skal de ansatte have stor ros for. Det er helt afgørende i forhold til at føle sig godt modtaget og behandlet. Man er ikke bare en patient, man er et menneske, de forsøger at hjælpe bedst muligt! Det gælder lige alle portører, sygeplejesker og læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 170 | Jeg har kun positive erfaringer, både i denne, såvel som i andre tilfælde. Koordinering af forestående operation til UG. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 172 | EFTER henvisning (med MR-scanning) til FØRSTE møde med diagnose/beslutning om operation gik der knap to uger uden anden information end indkaldelsesbrevet, der var MEGET standardiseret. Der var ingen tilpasning/forventningsafstemning i forhold til forløb, så dette første møde var ventet med noget spænding/bekymring. Det ville nok altid være tilfældet, og måske hjalp "standard-skrivelsen" og perioden til, at det tydeligvis ikke var kritisk-kritisk, men alligevel prioriteret OK. [Kommunikation og information] | I meget høj grad |
| 177 | Megen stor venlighed af personalet fra ankomst til operationsstue til udskrivning fra sengeafdeling. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 191 | På trods af, at de tydeligvis havde en travl dag, var de søde og rare og tog sig tid til at hjælpe, hvor det var nødvendigt. På alle måder en meget positiv oplevelse. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 194 | Bedre planlægning af genoptræning og mere konkret besked om genoptagelse af arbejde. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 197 | De er perfekte til samtale m.m.. Man bliver hørt. Pleje er perfekt. Søde, smilende og dejlige mennesker. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |