

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	Hvis man er indkaldt til [tid om morgenen] og først kommer ind til middag, er der da helt klart et problem med planlægningen.	I nogen grad
24	Rigtig god.	I høj grad
27	Alt forløb efter planen. Det er et utroligt godt hospital at komme på. Alle er venlige og klar til at hjælpe. Jeg var igennem et forløb på et andet hospital [noget tid siden], og de får karakteren 00. Horsens hospital får 12 med pil op. De sørger for dig på operationstuen. Jeg har oplevet personer, der var så dejlige at snakke med, at det er til at tude over. Stort tak [] i er [super].	I meget høj grad
31	Var imponeret over den faglig dygtighed og empatiske modtagelse, jeg fik. Spørgsmål om det, der var skrevet til mig om faste m.m. var blevet overholdt fra min side. Blodprøvetagning, læge NN som var operatør kom og hilste. Stor respekt og min varmeste taknemlighed til personalet.	I meget høj grad
33	Venlig, informativ og professionel.	I meget høj grad
35	Efter aftale om seks timers faste, mødte vi ind til akut indlæggelse over middag. Da der var tale om en akut tid, vidste vi godt, at der kunne være ventetid. Desværre fik vi få minutter efter ankomst at vide, at operationen desværre alligevel ikke ville blive udført den pågældende dag (først dagen efter), da der var for mange akutte tilfælde, så vi måtte gerne køre hjem igen med det samme. Det er der jo ikke noget at gøre ved, men det havde været rart at få den besked lidt før, da vi kunne have sparet både en times kørsel og unødigt faste, ikke nemt at faste for en aktiv dreng.	I høj grad
36	Jeg fik en god modtagelse. Ventede kun omkring 15 minutter, men okay for de skulle finde min journal.	I meget høj grad
37	Jeg fik en rigtig god modtagelse på afdeling. Der var ikke noget at klage over.	I meget høj grad
45	Jeg skulle være der [om formiddagen]. Var der lidt før og blev vist venteværelset, og så gik der over en time, inden jeg fik at vide, der snart var en seng klar og ventede så yderligere en time.	I ringe grad
46	Kom lidt for tidligt.	I høj grad
47	Jeg havde en helt igennem fin oplevelse i forbindelse med modtagelsen.	I meget høj grad
58	Jeg har haft en meget god oplevelse i de to dage, jeg var i Horsens.	I meget høj grad
60	Da jeg mødte op til operation ventede jeg i 1½time og fandt så ud af at jeg var udsat til to dage senere, det var en meget dårlig behandling. Dagen før havde jeg ventet tre timer på at en læge skulle snakke med mig. Fredag fik jeg en fin og hurtig modtagelse.	I nogen grad
61	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
72	Jeg fik en rigtig god modtagelse af imødekommende personale.	I høj grad
76	Meget positiv oplevelse.	I høj grad
81	Jeg fik en fin og professionel modtagelse på afdelingen.	I meget høj grad
89	God modtagelse af venlig, omsorgsfuld og kompetent sygeplejerske. Idé, eller noget som jeg synes kunne være en god idé at vide på forhånd: Når man får alle diverse oplysende papirer i forbindelse med beslutningen om operationen, kunne det være en idé med et skriv, der fortalte: 1. Når du kommer, skal du starte på en modtagelsesstue, hvor der er andre patienter. 2. Her skal du have foretaget forberedelser til indlæggelsen, operationen og du får sin seng. 3. Her skal du blive, indtil du bliver hentet til operation.	I høj grad
92	Der var meget travlt, og så var vi både mænd og damer på samme stue.	I meget høj grad
94	Den akutte modtagelse var fin. Dagen, hvor jeg skulle opereres, var jeg der til tiden, men der gik over en time før næste skridt. Jeg tror helt bestemt, at jeg har svaret på og udfyldt de samme svar [flere] gange første dag, men alle var søde og venlige.	I nogen grad
103	Det gik fint, stille og roligt.	I høj grad

105	Der var styr på tingene, så [det var] rigtig fint.	I meget høj grad
106	Ok.	I høj grad
107	Har kun rosende ord til modtagelsen. Sødt og omsorgsfuldt personale.	I meget høj grad
109	Mødetid var [om morgenen], blev indkaldt [om formiddagen], men de havde varskoet, at der kunne blive ventetid.	I meget høj grad
118	Ved indlæggelsen var der styr på tingene.	I høj grad
121	Tak til alle for en god behandling.	I meget høj grad
125	Alt var som forventet.	I høj grad
127	Skulle møde [tidligt om morgenen], men kom først i en seng [tre kvarter] efter.	I høj grad
131	Super professionel modtagelse.	I meget høj grad
135	God modtagelse på sygehuset. Hovedindgangen er ikke for dårligt gående, da der er alt for langt fra parkeringspladsen. Dankort kan ikke benyttes ved parkering, det er for dårligt.	I meget høj grad
137	Helt perfekt.	I meget høj grad
142	Venlig og behjælpesom.	I høj grad
149	Venlig modtagelse klar til at svare på spørgsmål.	I meget høj grad
154	Personalet var meget imødekommende og kompetente og meget flinke. :-)	I meget høj grad
161	Formidabel modtagelse.	I meget høj grad
163	Rigtig fin modtagelse.	I høj grad
166	Jeg synes ikke, at det var ok, at I sendte mig hjem om natten, for jeg skulle jo komme ind næste morgen igen. Jeg var alene hjemme med stærke smerter, da jeg havde knust mit håndled. Jeg kunne ikke sove og sad op hele natten.	I høj grad
170	Jeg blev modtaget af sødt personale, og det var dejligt.	I høj grad
174	Venlig og afslappet modtagelse, hvor der grundigt blev informeret om, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
182	God, kompetent. Alle nødvendige informationer blev givet.	I meget høj grad
183	Jeg forstår ikke, jeg skal op [tidligt] om morgenen for at tage medicin og drikke saft to timer før mødetid, når min operationstid ligger et par timer efter mødetid.	I meget høj grad
185	Ingen kommentar :-). Det var helt fint at skulle vente.	I meget høj grad
189	God service på afdelingen.	I 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?
3	Da jeg blev sendt hjem efter operation, fik jeg af vide, at jeg havde fået alle ting i kuerten, men da jeg kom hjem, havde de ikke givet mig smertestillende med, så jeg måtte ringe om aftenen for at spørge, og der var så sket en fejl, så en læge godkendte, så jeg kunne hente på apoteket dagen efter.	I meget høj grad

7	I forbindelse med operationen er mit venstre ben blevet ca. to centimeter for langt. Jeg har fået ny venstre hofte. Jeg oplyste inden operationen, at mit højre ben altid havde været kortere end mit venstre. Måske har nogen glemt at tage det med i overvejelserne, inden man opererede. Så nu har jeg snart en rask hofte, som er lidt for lang. Lad os se, hvad det giver af problemer i fremtiden.	I nogen grad
14	Under operationen revnede en knogle, da de skulle skrue den sammen.	I nogen grad
26	Jeg skulle have en ny hofte, og da den blev banket i, kom der en lille revne i lårbensknoglen. Så jeg må stadig ikke støtte for meget på benet, skal have den til røntgen sidst på måneden, for at se om det er vokset sammen.	I meget høj grad
32	Ville gerne have fuld bedøvelse, men det kunne ikke lade sig gøre, da jeg skulle lejres på maven. Gik med til rygbedøvelse. Det var jeg bange for og fik så lavet lokalbedøvelse i stedet for. Havde aftalt, at jeg skulle have musik i ørerne. Det kunne de ikke finde ud af. Det var forfærdeligt for mig, da jeg ikke kan lide at være vågen under operation. En meget dårlig oplevelse.	I nogen grad
84	Operationen blev aflyst. Aftalen blev en ny operation til foråret.	Ikke relevant for mig
92	Jeg fik ikke gang i min mave/afføring inden, jeg blev udskrevet. Selvom jeg havde gjort opmærksom på det flere gange.	I nogen grad
94	En læge tilrådede operation af min hånd efter bruddet, og jeg syntes, det var en rigtig beslutning ud fra flere synspunkter. Ny læge bekræftede, at det var det eneste rigtige bl.a. pga. min alder og det komplicerede brud. Dagen for operation, jeg møder op, bliver klædt af og på til operation. Efter en times tid får jeg at vide, at nu kan jeg tage mit eget tøj på og gå hen på anden afdeling og få sat armen sammen. Her protesterede jeg heldigvis og henviste til både første læge NN og anden læge NN. Anden læge NN kom så op på Ortopædkirurgisk Afdeling, hvor jeg nu sad i eget tøj og ventede. Anden læge NN sagde, at det rigtige for mig var operation, og at det var godt, jeg havde sagt nej til "bare" at få armen forsøgt "sat sammen".	I høj grad
148	Var ikke bedøvet tilstrækkeligt, skulle to forskellige til at bedøve, og så var det ikke godt nok, kom i fuld bedøvelse til sidst.	I ringe grad
149	Jeg blev glemt til fjernelse af gips på min arm.	I meget høj grad
154	Fik at vide i opvågning, at når jeg kom på stuen, ville der komme en sygeplejerske, for så skulle jeg ud af sengen og prøve at stå på egne ben (jeg var på stuen godt middag). [Om aftenen] spørger min kone, om jeg har været oppe. Nej, det har jeg ikke. Min kone spørger sygeplejersken, om ikke jeg skal op at stå. Jo, siger hun, men han har endnu ikke bedt om at komme op? Jeg må sige, at jeg ventede på, at personalet besluttede, hvornår jeg skulle op. Og så manglede jeg at blive smertestillet. Påtalte det flere gange, ved vagtskifte skete der noget, det var en sygeplejerske der havde fat om tingene. Man skal ikke dømmen en hel afdeling pga. en person der er meget forvirret, påståelig, uerfaren, eller hvad der nu var i vejen med hende.	I meget høj grad
174	Jeg synes faktisk det var en fejl, at jeg allerede blev udskrevet dagen efter, at jeg havde fået et nyt knæ, da jeg allerede samme dag havde haft opkastninger, som jeg fik medicin for, og næsten ingen nattesøvn fik pga. smerter. På udskrivelsesdagen havde jeg stadig en ubehagelig kvalme og fik koldsved, når jeg skulle bevæge mig, alligevel blev jeg sendt hjem og fik det rigtigt dårligt de næste mange dage derhjemme med kraftige opkastninger, koldsved og ukontrolleret diarre. Trods telefonisk kontakt flere gange til afdelingen, fik jeg blot tilbudt andet kvalmestillende og smertestillende medicin, som overhovedet ikke hjalp, så efter fire dage blev jeg igen indlagt, denne gang på [anden afdeling NN].. Som desværre blev en meget utryk oplevelse.....	I nogen grad
186	Havde to fysioterapeuter, og de var direkte uforskammet. Den første dag tog hun, uden jeg havde set det, et tykt strikket tæppe rullet sammen og lagde under mit knæ. Det gjorde simpelthen så ondt, men det havde hun ingen forståelse for. Jeg havde så mange smerter, så jeg blev godt nok ked af det. Var helt oppe på ti på smerteskalaen, så jeg følte faktisk, at hun efterfølgende var rigtig uprofessionel. Dag to kom der en anden fysioterapeut. Hun var sur og talte til mig på en meget gnaven og hård måde. Jeg har efterfølgende overvejet at skrive til Patientklagenævnet, for det var på ingen måde i orden. En af sygeplejersken kom ind til mig midt om natten og sagde, at jeg ville få svært ved at bøjse mit knæ pga. min overvægt. Ja, det sagde hun, og så sagde hun, at jeg skulle indlægges en måned og i narkose flere gange om ugen og have bøjet mit knæ. Altså ja, det sagde hun. Jeg blev helt forskrækket, og så sagde hun godnat og gik. Jeg synes simpelthen, at det var så umenneskeligt, altså hun var sygeplejerske.	Slet ikke

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?
14	Mere information om smertekateter og smertelindrende medicin	I nogen grad
27	Alt forløb til 12. Tak.	I meget høj grad

31	Mine svar er "i høj grad" ved flertallet. JEG er utrolig imponeret over min kontakt til hospitalssystemet. Det ligger mig meget på sinde at udtrykke, at jeg i hele forløbet af en rutineoperation af et slidt knæ har mødt et engageret, fagligt dygtigt og empatisk personale.	I meget høj grad
33	Jeg fik genoprettet min tillid til Horsens sygehus. Venlig, indlevende og professionel behandling. Et stort tak til jer allesammen. :-).	I meget høj grad
45	Jeg syntes at det er mærkeligt, at man bliver opereret i knæet men bliver sendt hjem på smertestillende medicin og uden krykker, så man de efterfølgende dage ikke kan komme rundt, og især da jeres egen fysioterapeut siger, at jeg skulle bruge dem for at komme til at gå rigtigt.	Slet ikke
47	Min indlæggelse, operation, opvågning og hjemsendelse kan kun komme i kategorien meget tilfredsstillende. Alt fungerede professionelt og velorganiseret.	I meget høj grad
49	Er der ingen kommunikation mellem hospital og kommune? Jeg bor alene, og har været godt dækket ind ved hjælp af venner og mine søstre, der har handlet ind, gjort rent m.m. Men det undrer mig, at jeg i min alder, [over 70 år], og efter en hofteoperation, overhovedet ikke har fået nogen henvendelser fra kommunen, om jeg havde brug for hjælp! Det skal bemærkes, at jeg bor til leje på første sal i en ejendom uden elevator. Hvad gør andre, der ikke er så heldige som jeg at have folk til at hjælpe sig?	I meget høj grad
51	Personalet har for travlt, der er ikke tid til at "passe" på den enkelte patient. Da jeg var kommet fra opvågningen og spurgte, om jeg kunne få hjælp til at komme ud at tisse, fik jeg at vide, om jeg kan vente til vagtskifte. Og dagen efter, hvor jeg skulle udskrives, var der igen run på stuerne omkring vagtskiftet, og jeg blev sat på gangen, imens de gjorde klar til en anden patient, som skulle overtage min plads på stuen. Jeg blev sendt [hjem] med en pose medicin og nogle sprøjter, som jeg skulle sprøjte mig med i 14 dage. Det kunne være rart at få det vist af personalet.	I nogen grad
60	Jeg blev instrueret af fysioterapeut og ergoterapeut. Ellers gik jeg bare hjem. Blev henvist til fysioterapeut i kommunen.	I nogen grad
66	Informationsniveauet før indlæggelsen for højt og tidskrævende for læger og andet personale. Tiden kunne bruges bedre andre steder. Man har i forvejen modtaget et kompendie med alle relevante oplysninger.	I høj grad
83	Manglende information ved levering af medicinskema. Var forvirring ved modtagelse	I høj grad
84	Fik fyldestgørende information om aflysningen. Så ingen dårlig information.	Ikke relevant for mig
92	Da jeg skulle udskrives, kunne jeg ikke få at vide, hvornår på dagen det ca. skulle være. Bord godt en times kørsel fra sygehuset. Da jeg fik min frokost, nåede jeg lige at tage en bid af maden, så kom der besked om, at jeg skulle ned og have gips [på, og jeg] skulle være der om fem minutter. Jeg skulle ikke tilbage til afdelingen, så alt blev bare proppet ned i min taske, og jeg kunne slet ikke følge med i, om alt kom med, men det gjorde det. Jeg fik besked på, at der var lagt en medicinliste i min taske. Om morgenen havde jeg afleveret en urinprøve, da de sagde jeg havde feber, men jeg fik ikke nogen tilbagemelding på denne. Efter [gipsen var blevet lagt på], blev jeg kørt ud i forhallen i en kørestol med min taske og krykker, som jeg skulle have styr på. Jeg havde brug for at have foden opad, så måtte selv komme over i en stol at sidde, så jeg kunne have benet i kørestolen, der trods alt var lidt højere end stolen. Her sad jeg så og ventede i over en time, ind til min mand kunne være der. Han skulle jo fra arbejde og ned og hente mig. Dette var en eftermiddag, og da havde jeg ikke været på "stort" toilet siden morgenen i ugen før. Men endelig den morgen havde de på afdelingen givet mig noget ekstra til at sætte gang i maven. Jeg kom da også på toilet, under megen smerte, da jeg kom hjem.	I nogen grad
97	Jeg blev mødt med ekstrem modstand, da jeg skulle tale med læge NN op til indlæggelsen. Der var i den grad tale om manglende inddragelse, da jeg fik at vide, "at her giver vi kun rygmarvsbedøvelse". Jeg sagde på det kraftigste fra og meddelte, at jeg kun ønskede fuld narkose. Det var ifølge læge NN umuligt. Det møde med ham prægede tiden op til operationen med angst! Så voldsomt, at jeg dagligt overvejede at aflyse. Anden læge NN på operationsstuen sagde, "her bestemmer jeg. Du får en fuld narkose!". Stor tak til hende.	I meget høj grad
109	Jeg fik den information, jeg havde brug for.	I meget høj grad
118	Forvirring: man bliver bedt om at henvende sig på et oplyst telefon nummer, hvis der opstår problemer med operationsområdet. Når det er weekend, bliver man henvist til lægevagten, så der således bliver blandet andre ind i den behandling, man har fået. Det er så årsagen til måske andet syn på operationen og handling derudfra. Altså: vil man selv og kun hospitalets læger på afdelingen være indblandet i forløbet, må man ikke afvise henvendelse i weekenden.	I nogen grad
121	Jeg savnede information om, hvor termometeret skulle måle.	I meget høj grad
133	Ville da gerne have talt med lægen, som opererede mig efter opvågning, men han var optaget af operationer. Han ringede dog dagen efter, så det var jo egentligt ok.	I høj grad
135	Jeg manglede ikke noget, da jeg kun var indlagt [i et døgn tid].	I meget høj grad

148	Udskrivelse virkede meget forhastet. Jeg skulle bare hjem. Man blev ikke hørt. Der var ingen plan vedrørende nedtrapning af morfin. Ingen spurgte om maven fungerede. Ingen spurgte om personlig pleje.	I ringe grad
159	Afdelingen [] var et gedemarked med mange afløsere. Der var to dejlige sydeplejersker noget af tiden, så det hjalp på det. Jeg kunne ikke få at vide, hvilken medicin jeg fik. Bad om medicinskema flere gange, blev det lovet, men fik det først, da jeg skulle hjem. Fysioterapeuten var fuldstændig UDEN empati for mig og en medpatient med samme knæudskiftning. Vi blev så dårlige af [fysioterapeutens] forlangender, at vi måtte blive en ekstra dag. Ingen af os fik trænet på trapper og begge var ved at besvime flere gange, uden at [fysioterapeuten] forstod, da [fysioterapeuten] var mere interesseret i, hvor stor vinkel vi kunne bøje knæet (nye knæ) og presse os til at bøje mere og strække mere fladt ud end til at opmuntre og hjælpe. Heldigvis blev jeg behandlet af en MEGET sød fysioterapeut ved tre ugers-eftersynet. Jeg følte, at jeg virkelig var til besvær, og fysioterapeuten under indlæggelsen var meget uvillig til at love mig de ønskede hjælpemidler. Sagde direkte, at [fysioterapeuten] ikke gad eller orkede gå i kælderen og hente dem, hvis flexbilen alligevel ikke kunne have det med. Jeg havde forhørt mig inden hos Flex, om det var muligt at få hjælpemidler med hjem og havde fået det bekræftet. Da jeg som en stor del af Danmarks befolkning lever alene i disse år, havde jeg ikke nogen i nærheden til at hente mig, og det blev også kommenteret af fysioterapeuten. Der var flere demente indlagt på gangen og en meget gammel dame [] på stuen. Hun vågnede flere gange om natten og [var urolig], så det blev ikke til meget søvn nogen af nætterne. På gangen var en [patient], som larmede helt utroligt, og da jeg på et tidspunkt måtte op på toiletet, hørte jeg en, åbenbart hårdt presset, sygehjælper råbe "hold kæft" til patienten. Da jeg kiggede ud, blev der råbt af mig, at jeg skulle "skrubbe i seng". [] Så altså: indlæggelsen var ubehagelig. Modtagelsen og operationsteamet var fint og jeg følte mig i trygge hænder. Jeg er blevet opereret ambulant på hospitalet tidligere og har hver gang følt mig godt behandlet og fået et godt resultat. Det håber jeg også, jeg får denne gang. Ifølge fysioterapeuten efter tre uger, ser prognoserne lovende ud.	I nogen grad
162	Jeg synes, at der gik lang tid, for lang tid, fra jeg fik at vide, at jeg skulle hjem [om morgenen], til lægen kom for at sige, at jeg kunne tage afsted [om eftermiddagen], uden han så på mig.	I meget høj grad
186	Jeg synes ikke rigtig der var nogle informationer. Så det var meget lidt, jeg fik ud af det	Slet ikke
190	Blev indlagt [] og opereret igen. Der var betændelse, som nu er under behandling.	Uoplyst

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?
7	Det var dejligt, at de kunne give mig den nye hofte, som jeg havde brug for, men jeg kunne godt undvære at skulle rode med andre problemer i fremtiden, som jeg ved jeg kommer til. Måske nogen skulle have målt mine bens længder, inden man opererede. Så ét skridt frem og to tilbage. Det er typisk for alle mine operationer og behandlinger indtil videre. Det gælder også mine tidligere operationer, tre knæoperationer med ingen positiv effekt endnu. Jeg skulle aldrig have haft min første operation. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
14	Skift af beskidt sengetøj. De sygeplejersker, som havde med en at gøre, at de havde sat sig ind i ens forløb. Et meget venligt personale. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
16	Jeg synes ikke, at der var meget tid fra personalet. Lå alene i flere timer ad gangen. Ved godt at jeg kunne have ringet efter dem, men savnede behovet af den tætte kontakt / "omsorg". [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Afdelingen kunne godt have gjort mere for, at jeg fik hjælp, når jeg skulle hjem. Blev sendt hjem uden hjælp til noget. Jeg er alene, må ikke gå eller støtte. Hjemsendte én sidst på ugen uden nogen form for hjælp. Fik først hjælp ugen efter. Det er hårdt, når man ingen mand eller børn har. Ønsker ikke dette for andre. Jeg kom hjem til intet/ingen hjælp, ingen mad, svært ved at komme på toilet. Så stort minus til afdelingen []. De kunne godt have sat en brobygger på til, at jeg kunne have fået hjælp. Er skuffet over afdelingen i Horsens. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
27	Mine to læger er begge i topklasse. NN er min helt klart bedste læge, jeg har samarbejdet med. En person, der har et dejligt, roligt, jysk sind og har altid bakket mig op. Gennem mange år og seks operationer priser jeg mig lykkelig over, at jeg kom til at kende NN gennem anden NN. Tredje NN, som var med denne gang, er helt sikkert oplært af NN. Han har samme måde at behandle på. Der er nogle københavnerlæger, der kunne lære meget fra disse to kompetente læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Alle har haft en høj faglig indsigt og adfærd krydret med medmenneskelighed og empatisk adfærd. Afdelingen havde i nattevagten [] demente patienter og [] andre patienter, dette skulle to sygeplejersker og én studerende observere og pleje. Det kræver sin "mand", men jeg mærkede intet afsavn. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

32	Føler de sidder mere ved computeren end hos patienterne. Kommer ind på stuen og siger jeg kommer om lidt skal lige taste noget ind. Ventede ca. ti minutter, da jeg kom fra operationen inden der kom en, som så bare går til computeren. Jeg var ked af det og tørstig. De har desværre for travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
33	Lidt bedre instruktion om brug af stokke og vægtlægnings på ALDRIG at støtte på foden, efter opvågning efter operationen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
35	Det har betydet utrolig meget for min søns oplevelse af indlæggelse og ambulante aftaler, at personalet (med en enkelt undtagelse!) har været søde, rare og smilende. At de har forklaret, hvad der skulle ske i et sprog, som min søn har kunne forstå. Og så har de små gaver i form af bamse (fra TrykFonden) og små Lego-poser med videre været fantastisk! Desuden tog personalet på operationsstuen sig tid til at lave en lille forbindelse på den medbragte bamse, så den matchede min søns gipsarm. Det var rigtig fint! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
44	Jeg synes, man bliver sendt for hurtigt hjem efter en hofteoperation. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
47	Alt fungerede forment i forbindelse med min indlæggelse. Stor ros til personalet hele vejen rundt.	I meget høj grad
49	Fantastisk behandling på hospitalet fra modtagelse til udskrivning! Særlig tilfreds!	I meget høj grad
51	Personalet var søde og rare, men havde bare travlt. Maden var lækker. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
60	Jeg gik i tre uger med en brækket skulder, inden jeg blev opereret. Det var alt for længe, og det burde hospitalet have vurderet var en dårlig behandling. [Ventetid]	I nogen grad
66	Spar på informationsvidenskab og brug tiden på andre ting. [Kommunikation og information]	I høj grad
72	Det var et meget positivt forløb på sygehuset med et fantastisk personale.	I meget høj grad
76	Jeg havde kun positive oplevelser.	I høj grad
89	Jeg kunne savne lidt fysisk omsorg i form af at få glattet lagnet eller rystet en pude. Jeg ved godt, at der er travlt, men når I nu spørger :-). [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
92	Jeg synes sygeplejerskerne var søde og venlige, men jeg er chokeret, over den måde jeg blev udskrevet på. Jeg synes, at jeg har en dygtig og behagelig læge på hospitalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
97	Super forløb på afdelingen. Professionelt, her kan man mærke, at de ved, hvad de har med at gøre. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
103	Det gik langsomt fra infektionen blev bestemt, til der skete noget. Anden by så tredje by, hvor der var sommerferie og til sidst henvist til Horsens. Først da skete der noget. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
109	Jeg synes, det er dejligt, det er den samme læge, jeg har haft hele vejen igennem lige fra kontrolbesøg til operation. Og lægen orienterede mig flere gange inden operationen om, hvad der skulle ske. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I meget høj grad
118	Jeg har mødt flinke mennesker, der har så travlt, at det føles helt forkert at kritisere dem. Jeg vil rette min kritik mod de personer, som fordeler ressourcerne til stedets funktioner. Det er en stor ulykke at stramme så hårdt op på tid til menneskelighed og omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
122	Fire på tre-mands stue føles uroligt og til tider presset. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
125	Skulle have et nyt knæ, men var så heldig, at lægen NN havde kigget en ekstra gang på røntgenbilleder og skønnet, at et halvt nyt knæ var nok. Han ville tage endelig stilling under operation. Han besluttede, at et halvt knæ var nok. Så ren optur for mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

133	Jeg var meget ked af at skifte læge undervejs. Ville gerne have været opereret af den samme læge, som undersøgte mig, men jeg kom pludselig i anden række, så man lavede min tid om. Det var en dårlig oplevelse, og jeg føler ikke den samme tillid til den læge, som opererede mig. Jeg var senere nede ved jer til undersøgelse, da jeg følte, at det opererede var sprunget op, hvor jeg ikke blev undersøgt som håbet, og jeg tror stadig på, at der er sket en skade, og er bange for at skulle starte forfra med ny operation. Håber ikke jeg har ret. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
135	Det kan jeg ikke besvare. Jeg er godt tilfreds.	I meget høj grad
141	Var kun indlagt godt et døgn. Plejen var perfekt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
149	Det er svært at finde rundt på hospitalet. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
152	Der bliver ikke udleveret sprit/vådservietter overhovedet, hvilket jeg finder uhygiejnisk. Jeg bad selv om det, men den anden patient på værelset fik ingenting. I forbindelse med blødning fra operationssåret ud på gulvet, blev dette bare tørret op med en tør klud. Det var tydeligt, at se på gulvet, at der havde været blødning. Gulvet burde være vasket. På grund af blødning fra operationssåret blev den sterile forbindelse skiftet tre gange. De nye forbindelser var ikke tætsluttende, hvorfor risikoen for infektion var væsentlig forøget. Det var næsten ikke muligt at få en læge i tale efter operationen. Jeg havde nævnt, at min venstre fod var uden følelse, og at min lægmuskel begyndte at blive følelsesløs. Jeg rykkede flere gange fra lægen, og fik at vide sent om aftenen, at det ikke var sikkert, at der kom nogen. Jeg bad derfor om at få noteret i min journal, at jeg havde problemer med følelse i fod og lægmuskel. Ved midnatstid kom der så endelig en læge. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
155	Kunne godt tænke mig, at det var den samme læge, der var med under hele forløbet. [Kontaktperson]	I høj grad
157	Kunne tydeligt mærke, at det var en nyuddannet sygeplejerske, som havde ansvaret for mig på operationsdagen. Havde en klar forventning til, at jeg ville blive mobiliseret mere, end jeg gjorde. Blev tilbudt mobilisering til toiletstol [om eftermiddagen], og så først tilbudt igen til toiletstol [sent om aftenen]. Ellers var jeg sengeliggende i alle disse timer imellem. Det stillede jeg stor spørgsmålstegn ved. Og jeg spurgte ind til [regime] i forhold til ny hofte, og så fik jeg at vide, at jeg måtte alt! Da jeg selv er [sundhedsfagligt uddannet], og har sat mig grundigt ind i min egen operation samt genoptræning, UNDRER jeg mig over, at det er det svar man kan få som nyopereret. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
159	Jeg bor alene, og kunne have haft brug for hjemmepleje. Jeg fik ingen tilbudt, og ingen spurgte om jeg kunne klare mig selv, når jeg kom hjem. Da jeg ringede til hjemmeplejen inden indlæggelsen, fik jeg at vide, at det kunne jeg kun få, hvis hospitalet skønnede det. Det tog afdelingen/hospitalet sig bestemt ikke af. Nu var jeg heldig at gode venner stillede op efter tur. To [sundhedsfagligt uddannede] veninder fandt fejlmedicinering, som blev rettet. En af dem tog mine clips, og en god ven kørte mig ind til lægen og hjem igen, da jeg skulle have ny medicinplan. Da jeg havde fået udelukkende depotmedicin i adskillige dage (hvor jeg havde fået oplyst, at nogle 5 mg tabletter var til særlige smerter) var jeg så dårlig, at jeg troede jeg havde fået en hjerneblødning. Det fik vi rettet og nu går det godt igen og nedtrapningen følger planen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
160	Jeg mødte fastende om morgenen og blev kørt til operation om eftermiddagen. Jeg havde ikke fået noget at spise/drikke siden aftenen før, så det var selvfølgelig længe at vente. [Ventetid]	I meget høj grad
163	Meget tilfredsstillende forløb.	I meget høj grad
165	Jeg har ikke på noget tidspunkt oplevet at stress hos personalet blev båret videre til patienterne. Kort sagt beundrer jeg personalet for de smil, de altid er parate til at give videre. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
170	Jeg synes, at personalet var rigtigt søde og forstående. De gjorde alt hvad de kunne for at hjælpe og støtte. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
174	Være mere opmærksom på, hvordan patienten har det både fysisk og psykisk. Man føler plejepersonalet har for travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
183	Det var chokerende, at min planlagte operation, med deraf følgende seks ugers sygemelding, blev aflyst [] aftenen før, jeg skulle opereres. Der var planlagt afløser på mit job, og jeg havde lejet en scooter for at kunne lufte min hund, pris 2500kr. Jeg fik først en tid fire uger senere! Det betyder uendeligt meget for patienten, om man må støtte på foden eller ej efter operation, så hvis det overhovedet er muligt, bør man søge den løsning (så kan man klare sig selv)! Derudover kan man spare genoptræning. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
185	Jeg synes, at de alle sammen var søde, venlige og hjælpsomme :-). STOR ROS herfra :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

186	Personalet var stresset, dovne og trælse. Det var bare med at komme hjem hurtigst muligt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
189	God mad og drikke. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad