

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Ortopædkirurgisk Afdeling E

Aarhus Universitetshospital

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		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
13	Undertegnede kom med ambulance fra anden by (hentet hjem fra andet hospital). Lægen i ambulancen ringede til sygehuset/"jer", da vi [var på vej] for, at I var klar til at modtage os ved ankomst. Ved ankomst havde personalet dog ikke modtaget besked om vores snarlige ankomst. Den første læge, som tilser undertegnede, udtaler: "Du skal bare tage hjem, så kontakter vi dig i næste uge". Undertegnede havde på daværende tidspunkt været indlagt en uge på andet hospital og transporteret hjem af en læge. [Undertegnede havde et] brækket ben, iturevet lårmuskel og sener, en knæskal som sad fem cm. for højt osv. En besked, som er fuldstændig uacceptabel at modtage fra en læge, som ikke har tilset patienten! Undertegnede gav sin utilfredshed til kende, hvorefter lægen blev fornærmet og forsvandt. Efterfølgende kom der et par sygeplejersker og fandt en stue, hvor undertegnede kom i karantæne.	I nogen grad
28	De gange, jeg har været der, synes jeg, de har været en stor hjælp.	I meget høj grad
33	Informér gerne pårørende i stedet for at sige "nej, der må ikke spørges over telefonen". []	I meget høj grad
54	En sygeplejerske informerede os efter halvanden time om, at vi blev taget som de første, fordi min dreng var syv år og havde smerter. Efter halvanden time blev vi tilset som de absolut sidste af samtlige patienter, der var til røntgen før os. Han endte med at ryste af smerte pga. brud.	Slet ikke
71	Det var specielt, fordi der var lang ventetid hos vagtlægen.	I nogen grad
76	Jeg vil klart anbefale, at sygehusets personale drøfter patienter på aflukket lokation. Jeg overhørte selv en samtale på gangen mellem læger, der bestemt ikke beroligede mig. Samtalen var om min søn og deres vurdering af hans skade.	I meget høj grad
77	Jeg ankom [om morgenen] og blev anvist til venteværelset. Her sad jeg så og ventede [til hen ad formiddagen] før, der kom en sygeplejerske og fortalte mig, jeg var nummer fem, og det kun var den første på listen der var kommet til. Så udleverede hun noget tøj, jeg skulle tage på til operationen. Det kunne jeg tage på på et toilet overfor. Jeg kunne desværre ikke bruge venstre arm selv. Så hun fandt et lokale, og hjalp mig. Derefter kunne jeg gå tilbage til venteværelset i operationstøj stadig intetanende om, hvor længe jeg skulle sidde der. Jeg var stadig fastende og havde stærke smerter. Endelig fik jeg smertestillende. Først [midt på dagen] fik jeg en seng at ligge i. Hele dagen var dårlig. [Om aftenen] fik jeg så at vide, at jeg kunne tage hjem. De havde ikke tid til mig alligevel. Jeg havde så været her i ca. 12 timer. Men meget lidt information, to kopper saftevand. Mega dårlig oplevelse. Jeg skulle så komme igen dagen efter [om morgenen]. Kom så endelig på OP [midt på dagen]. MEGET DÅRLIG OPLEVELSE. Vil lige fortælle, jeg ankom til skadestuen [om aftenen] med brækket håndled. Den blev trukket på plads, og sat gips på. Skulle så komme [to dage senere] for operation. Blev sendt hjem igen. Skulle komme igen [dagen efter] og blev opereret [midt på dagen]. Blev udskrevet [om eftermiddagen].	Slet ikke
92	Det var en fantastisk modtagelse, som jeg fik på skadestuen og senere på sengeafdelingen. Jeg er virkelig meget tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
94	Min forgiftning i hånden var alvorlig, og jeg kom ind med det samme. Tak.	I meget høj grad
97	Professionel velkomst, især i børnehøjde, som var afgørende for vores situation. Vi følte os taget rigtig godt imod.	I meget høj grad
98	Vi ankom med en [lille] dreng, som havde slået armen i børnehaven. Børnehaven mente, den var brækket, men vi blev mødt af en sygeplejerske i receptionen, som udtalte, at den bestemt ikke var brækket, men hvis vi insisterede, kunne vi da godt få den røntgen fotograferet. Det viste sig, han havde et brækket spoleben, som skulle opereres!	I ringe grad
108	Mindre ventetid og mere personale der også har tid til at spise m.m.	I nogen grad
111	Ganske udmærket.	I meget høj grad
121	I stedet for at sidde og vente i otte timer i et meget trist venteværelse, kunne jeg evt. vente hjemme. Da jeg bor tæt ved sygehuset (ca. 30 minutter). Det var meget hårdt, og jeg blev lidt dårlig af at være fastende og sidde og vente uden at kunne hvile.	I meget høj grad
130	Det kunne være gået hurtigere i forhold til, hvor mange smerter jeg oplevede.	I høj grad

143	Det ville være rart ikke at skulle vente fem timer i et venteværelse. Jeg måtte sidde med et ben i gips, som jeg ikke kunne støtte på. Det ville selvfølgelig være bedre med kortere ventetid, men det ville også have hjulpet meget med en seng i ventetiden.	I ringe grad
148	Jeg blev sendt hjem fra skadestuen med besked om at faste fra midnat, og at man ville ringe mig op []. Jeg blev ringet op [om morgenen] med besked om, at jeg må spise morgenmad, og at det først bliver om eftermiddagen. [Om formiddag] får jeg besked om, at det først bliver næste dag. Der skal jeg møde ind [tidigt om morgenen]. Da jeg ankommer, får jeg der lidt efter at vide, at det først bliver op ad dagen. :-(. Jeg bliver bedøvet [omkring middagstid] og først [nogle timer efter] opereres jeg!	I ringe grad
149	Super god oplevelse. Vi blev taget godt i mod, og alt blev forklaret så fint.	I meget høj grad
155	Jeg kom til skadestuen med en sprungen quadriceps. Jeg gav mit telefonnummer to gange til to forskellige personer på skadestuen, fordi de sagde, de ville ringe om en operationstid. Men telefonnummeret blev ikke videresendt til skadeambulatoriet, så de ringede til et nummer, jeg havde under en indlæggelse for [flere år] siden. Så skadeambulatoriet ringede forgæves hele formiddagen til et forkert nummer.	I høj grad
164	Brækkede armen og flækkede hagen [i efteråret]. En tilfældigt tilstedeværende læge ringede til skadestuen på Aarhus Universitetshospital, og en venlig dame kørte mig til dertil. Orientering om hvad der efterfølgende skulle foregå, at jeg dels skulle behandles af en vagtlæge og derefter af én af skadestuens faste læger var meget dårlig. Forklaring på denne opdeling af lægeopgaver fik min mand og jeg først, da vi forvirrede spurgte, hvorfor jeg skulle syes af én læge og efterfølgende tilses af en anden, som så henviste til røntgen. Venteværelset er opdelt i flere afsnit, men orientering om, hvor vi mest hensigtsmæssigt kunne sætte os, fik vi ikke. Når en patient har meldt sin ankomst, burde en smule orientering gives i receptionen ved ankomsten.	I høj grad
165	Jeg var bedøvet og husker ikke noget fra ankomsten til sygehuset.	I meget høj grad
166	Ventede meget lang tid på skadestuen. Ved godt, at alle havde travlt, men måske lige lidt orientering om, hvor langt man var i køen, kunne være rart. Når man sidder med et brækket ben og har smerter, så er tiden lang. Mener, at jeg ankom til skadestuen [om eftermiddagen], og jeg kom først til [sen aften], hvor jeg så endelig også fik mulighed for at ligge ned, så jeg kunne aflaste benet.	Slet ikke
167	Jeg synes, at det overordnet var en rigtig god "oplevelse" at være indlagt?	I meget høj grad
175	At ankomme til akutmodtagelsen (skadestuen) var en meget dårlig oplevelse. Jeg kom med et barn på syv år, og vi ventede samlet set tre timer fra ankomsten, til vi vidste, hvad der skulle ske. Blev hverken tilbudt vådt eller tørt, og hele skadestueforløbet bar præg af underbemanding og manglende overblik. Blev tilset af en læge, der ikke præsenterede sig, og i det hele taget var kommunikationen mellem personale og patient meget mangelfuld. Dette ændrede sig heldigvis, da vi kom til ortopædkir, hvor jeg oplevede en hel anden imødekommenhed.	I høj grad
178	Jeg har kun ros til hele forløbet.	I nogen grad
182	Superfin behandling af både sygeplejersker og læger.	I meget høj grad
185	Jeg blev indlagt af [flere] omgange. Første gang havde jeg min [ægtefælle] med. Det gik normalt. Der kom komplikationer, hvor jeg blev kørt i ambulance til skadestuen. Her blev jeg sendt hjem igen, trods det at jeg stadig havde infektioner. [Den efterfølgende] gang blev jeg sendt på hospitalet med ambulance fra [andet sygehus]. Jeg ankom [om eftermiddagen] til sygehuset. Jeg ventede til [om natten], før der kom en læge. Jeg var stærkt i tvivl om, jeg også denne gang blev sendt hjem. Jeg bad ved [middagstid] om lidt at spise og fik en sandwich. Jeg havde et skema med infektionstal, [som var højt]. Jeg blev indlagt på ortopædkirurgisk afdeling. Herfra blev der taget hånd om mig. Jeg er ikke tilfreds med den måde, jeg blev behandlet på i skadestuen.	Slet ikke
187	Efter min operation, kunne jeg godt have brugt en opfølgning. Det var min egen læge overrasket over, at der ikke havde været. Jeg tog selv kontakt til afsnittet, hvor jeg var indlagt flere gange for at få svar på mine spørgsmål.	I høj grad
197	Jeg venter i cirka tre timer med store smerter og føler mig tilsidesat eller svigtet, før jeg bliver tilset. Jeg kunne ikke finde en placering eller liggende stilling, der kunne lindre min smerte. Hvad kunne der være sket, hvis jeg havde haft indre blødninger? Spørg venligt om smertestatus ved ankomst, og lad være med at vurdere overfladisk. Man kunne have en høj smertetærskel.	Slet ikke
203	I en alder af 50 var det alligevel første gang, jeg overhovedet er indlagt. Det ville unægtelig være rart, om man kunne få en introduktion i et eller andet omfang af, hvad det vil sige at være patient her.	I høj grad
207	Jeg fik straks at vide, at det var et uheldigt tidspunkt at komme på pga. travlhed. Man kunne måske have en mere opløftende modtagelse. Jeg kom ind med et kompliceret brud. Sygeplejersken hentede is for at afkøle hævelsen, men hun lagde det stort set ikke på??	I høj grad

210	Jeg mødte ind [om morgenen] fastende fra midnat. I løbet af formiddagen fik jeg et glas saft og blev [flere] gange i løbet af dagen informeret om, at der var flere akutte operationer, så man kunne ikke sige noget om ventetiden. [Om aftenen] fik jeg udleveret operationstøj, som jeg kunne tage på og fortsat vente i venteværelset. Først [sent om aftenen] blev jeg kørt op. Jeg havde fået tilbudt en seng for natten, men jeg sagde, jeg tog hjem. [Omkring midnat] var jeg færdig med operationen, men følte ikke, jeg orkede at tage hjem. Jeg måtte dog insistere kraftigt på at få en seng for natten, og det var ikke særlig rart, da jeg efterhånden var noget udmattet. Man fandt en seng til mig, og efterfølgende blev jeg behandlet upåklageligt.	I nogen grad
219	Alle var søde og hjælpsomme, og jeg blev hele tiden underrettet om, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
220	Min søn og jeg blev taget godt imod og taget hånd om hurtigt.	I meget høj grad
227	Gør noget ved skadestuen. De sendt mig hjem med en beskadiget ryg og en brækket arm to dage før indlæggelsen.	I nogen grad
237	Alle var søde og tog rigtig godt imod os.	I meget høj grad
240	Det var min kone, som var med NN i lægehelikopteren fra andet hospital. Jeg kom først senere om aftenen. Så jeg ved ikke noget om modtagelsen.	Ved ikke
256	Jeg følte, at det værelse jeg blev indlagt på, var et center (et asylcenter) og ikke et hospital. Fordi vinduerne var faldefærdige, og værelserne ikke var lavet "færdig".	I nogen grad
262	På grund af travlhed var der meget ventetid.	I nogen grad
269	Samme dag som jeg ankom til Akutmodtagelsen, blev jeg flyttet til anden afdeling, hvilket var meget mærkeligt da jeg burde ligge på Ortopædkirurgisk Afdeling. Jeg ankom til Akutafdelingen med besked fra egen læge om at skulle scannes i ryggen, men det ville lægerne ikke gøre. Der gik lang tid, inden lægen kom. [Flere timer] efter ankomst til afdelingen, lå jeg med meget kraftige smerter. Lægen virkede ikke til at have styr på det. Jeg var i smertehelvede under undersøgelsen. Læge NN gættede på det var hekseskud. Lægen kom tilbage, da vedkommende havde glemt at undersøge mig ordentligt, så det var et smertehelvede en gang til. Mine pårørende og jeg var lidt uforstående efter lægen havde været der og snakket med sygeplejerske, som så sagde, at der ville komme en anden læge efterfølgende. Det havde været rart at blive informeret om sådan en procedure inden. Der gik så yderligere en halv time, før den anden læge kom, og vedkommende ville heller ikke sende mig til scanning. Vedkommende sagde så det nok var en diskusprolaps, og det skulle bare trænes væk.	I ringe grad
270	Ikke så rart at sidde i venteværelse fra [morgenstunden] til [eftermiddagstid] og så efter selv at spørge få at vide, at der ikke blev operation denne dag. Jeg er godt klar over, at det skyldes akutte tilfælde, men bedre information ville være ønskeligt. Ellers har jeg oplevet god information, da jeg nåede til operation den næste dag og meget venligt personale.	I ringe grad
281	Fin hjælp.	I nogen grad
287	Det måtte godt gå lidt hurtigere fra ankomst til behandling/konsultation.	Slet ikke
300	Den var fin. Som altid god behandling. Lidt ventetid er ok.	I meget høj grad
317	Synes vi blev rigtig godt modtaget, og der var ikke lang ventetid.	I høj grad
322	Fik ikke hjælp til røntgen trods brækket ben.	I meget høj grad
329	Det hele gik lidt stærkt. Jeg manglede information om både indgrebet og alt det, der kom efter.	I meget høj grad
334	En positiv oplevelse. Kort ventetid. Friskt personale.	I høj grad
346	Kan ikke huske det pga. smerter.	I høj grad
347	Jeg har kun ros til et opmærksomt, meget behageligt og professionelt personale, og det gælder hele vejen rundt, sygeplejersker, læger og portører. Tak!	I meget høj grad
371	Jeg blev ved ankomsten informeret om, at jeg skulle ringe, inden jeg kom til skadestuen. Jeg havde efter et fald på gaden knækket min knæskal og havde meget stærke smerter, og havde derfor rigeligt at gøre med at bede de mennesker, der hjalp mig, om at ringe efter en taxa. Jeg kan ikke se, hvordan jeg skulle finde min telefon og søge på nettet efter nummeret på skadestuen. Det er efter min mening et urimeligt krav, når man ankommer så skadet, at man ikke selv kan gå.	I ringe 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?
148	Sygeplejersken, der tog imod mig, troede, jeg havde brækket håndledet. Jeg havde sprunget et ledbånd []. Alle, jeg havde med at gøre, sagde noget forskelligt i forhold til, hvor længe jeg skulle holde hånden i ro bagefter, og hvad jeg skulle have på i forhold til gips eller skinne.	Slet ikke
295	Operationen blev ikke udført som planlagt. Sår blev lukket med sting. Meningen var, at sår skulle hele selv. Dette betød, at sår blev åbnet dagen efter og sting fjernet.	I nogen 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?
3	Jeg manglede en uddybelse af, hvad der skulle ske og hvorfor noget før i forløbet. Jeg vidste, jeg skulle opereres, men ikke om det var i fuld narkose eller ej. Jeg fik at vide derinde, hvad der skulle ske.	I høj grad
7	Kunne godt ønske, at personalet var bedre til at informere i ventetiden.	I høj grad
17	Ved udskrivelse (blev overført til andet sygehus) fulgte ingen udskrivelsesbrev eller journalnotat med til bosted. Der gik [et par uger] før sygeplejerske og fysioterapeut på bostedet modtog beskrivelse af, hvad der var foretaget under operationen.	I meget høj grad
28	Der er ikke noget, jeg synes, [at jeg vil] påpege.	Ved ikke
36	Efter første hjemsendelse, hvor jeg skulle gå alene med det i 14 dage inden ambulant kontrol, var jeg meget usikker på og bange for, om de fire påsyede tæer ville klare det. De blev mørke og misfarvede, især nummer fire endte med at blive amputeret. Jeg kunne ikke fralægge mig den tanke, at de otte til ni timer, der gik, inden operation grundet travlhed på operationsstuen, har mindsket chancen for et godt resultat.	I høj grad
44	Jeg er kun tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
76	Vi har [] oplevet andre lægers vurdering af NNs tilstand, som ikke helt stemmer overens med de anbefalinger, som vi modtog ved udskrivelsen.	I høj grad
90	Kun et besøg af lægen efter operation, og kun én dato seks uger efter til kontrol, og ingen løbende kontrol på sygehuset. Jeg blev bedt om at henvende mig hos min egen læge, hvis jeg fik behov.	I meget høj grad
94	Kun hvor jeg skal henvende mig for ydelige spørgsmål.	I meget høj grad
96	NN brækkede sin venstre arm og selve operationen af armen er gået fint. Men efter operationen var NNs håndled meget bøjet og fingrene meget krogede. Den eneste information, vi fik på hospitalet, var, at vi skulle holde øje med hans sår, og at han skulle huske at bevæge fingrene. De første par uger kunne NN næsten ikke bevæge sit håndled eller sine fingre, som i hele denne periode har været bøjet og krogede. Han burde nok have fået en gips på til at rette håndled og fingrene ud. Vi fik ikke noget information, om hvordan vi skulle genoptræne NNs håndled og fingre. Efter de ca. to uger og to besøg hos vores egen læge, blev vi sendt til andet hospital, hvorefter NN fik en støttegips på og begyndte på genoptræning af venstre håndled, fingre og arm.	I nogen grad
98	Vi fik ingen informationer omkring smertestillende, bad osv., da vi blev sendt hjem. Måtte ringe derud dagen efter og forhøre mig. Det er ikke kritik af personalet, men nok nærmere et udtryk for manglende personale og presset personale. De havde meget travlt og gjorde virkelig deres bedste.	I ringe grad
108	Oplys om risikoen for at såret ved indsættelse af K-tråde kan væske og bløde ud gennem gipsen, og hvad man så skal gøre.	I høj grad
111	Da indlæggelsen skete torsdag omkring middag, blev jeg informeret om, at min inderste ankelknogle var brækket. På operations bordet mandag morgen blev jeg da fortalt, at det var den yderste knogle.	I nogen grad
130	Jeg missede opdateringer på status for, hvornår min operation skulle være. Jeg regnede ikke med at blive opdateret hvert tiende minut, men intervallerne var mere henimod en-to timer, inden jeg fik at vide, at min operation flere gange var forsinket.	I ringe grad

134	Efter min operation synes jeg, det var meget kritisabelt, at kirurgen ikke kom ind og informerede om, hvordan operationen var gået, og om der havde været nogle overraskelser undervejs.	I ringe grad
143	Jeg manglede mere konkret information om det videre behandlingsforløb og genoptræning. Senere fik jeg udleveret en helt standardiseret plan, som jeg med fordel kunne have modtaget ved udskrivelsen. Jeg ville gerne have modtaget information om mulighed for patientbefordring, hvilket viste sig besværligt at få afklaret, da regionen umiddelbart forsøger at afvise. I sidste ende viste det sig ikke at være et problem.	I høj grad
148	Lægen, der opererede mig, sagde, at jeg skulle have armen i gips i to uger og derefter skinne i to uger. Jeg har inden operationen fået at vide af ergoterapeut, at jeg skulle have armen i gips i seks uger. Da jeg kommer til ergoterapeut [nogle] dage efter operationen, er de også uforstående overfor lægens ord. Det har gjort mig utrolig utryg.	Slet ikke
182	Ville være godt, hvis man kunne få udskrivelses ekspertise og journal under indlæggelsen med hjem. Der er mange spørgsmål, som kommer efter udskrivelsen. Eller en udskrivelsespjece med det man skulle være obs. på derhjemme.	I meget høj grad
193	Jeg så nærmest ikke en læge de døgn, jeg var indlagt efter operation. Antibiotikabehandling afsluttet efter tre dage, selvom to læger i min journal har skrevet syv til otte dage. Slet ingen oplysninger om, hvad jeg kan forvente, forløbet er, efter kontrol seks uger efter operation. Slet ingen oplysninger om, at stærk smertestillende medicin kan være vanedannende. Mener, at det er forkert, at der slet ikke anbefales fysioterapi de første seks uger. Mangler helt simple anbefalinger som f.eks. støttestrømper, elevation af benet osv.	I ringe grad
197	Jeg fik hudslæt, men var usikker på, om det var fra luftmadras eller bivirkning. Så jeg overvejede [medicin] og hududslæt. Det blev smertelindring, og så måtte jeg bare have hududslæt.	I høj grad
203	Jeg tror mange ved indlæggelse blot stiger ind i 'hospitalsbussen', når de bliver indlagt, og lader sig flytte rundt som det nu passer hospitalet. Det er ikke altid en fordel. Eksempel: hvorfor indkaldte mig fastende til en mindre ankeloperation en fredag, når fredag notorisk er kendt som den dag, hvor alle 'ikke-akutte' operationer venter i evigheder for til sidst at blive aflyst? Bevares, man kunne jo være heldig at der blev plads... Jeg oplevede at få MEGET forskellige oplysninger, i forhold til, hvad der skulle ske hvornår.. " du kommer hjem i aften" / " nej nej, først i morgen, det plejer vi altid". Oplysningerne om det videre forløb efter udskrivelsen kunne være mere entydige... Nogen sagde "hold benet i ro i seks uger" , andre "begynd gradvis belastning efter to uger ". Jeg skal til røntgenkontrol efter seks uger, og tilses af lægen.. Og hvad så? Der tilbydes sikkert genoptræning.. Samme dag? Ugen efter? Slet ikke? Skal jeg tage ugen fri fra job, eller blot 2 timer? Rom Walkeren agter jeg at afbrænde rituelt over sagte ild, når den er udtjent, omend det slet ikke er dens skyld. Men træls er den. Ikke fordi min ankel gør ondt, men fordi jeg har forfodspladefod og den støvle har en meget uvenlig facon. DET [er afgjort] det største problem, og det kunne måske have været undgået med lidt forudseenhed.. Jeg var [OGSA] plaffodet for fem uger siden.	I nogen grad
206	Jeg skulle indlægges for at vurderes nærmere, om der skulle opereres, men da vi ankom, var det besluttet, at der skulle opereres. Det virkede lidt underligt. Super sødt og venligt personale, men jeg synes, der manglede styr på de spørgsmål, vi havde ved udskrivelsen: f.eks. om hvordan man skulle håndtere tingene hjemme. Jeg blev henvist til en anden person, som så var gået hjem, så jeg synes det virkede noget rodet.	I nogen grad
211	Under min indlæggelse har jeg manglet tydeligere svar på, hvad der var sket med mig, siden der skulle fire operationer til. Det står stadig lidt uklart, hvad der egentlig er beskadiget. Jeg bad selv om at kunne komme hjem, så snart chokket havde lagt sig, og smerterne tillod, at jeg kunne komme hjem efter de fire operationer i armen. Jeg havde også slået min skulder, men efter smerterne i armen lagde sig en smule, kunne jeg for alvor mærke smerterne i min skulder, og jeg går med de samme kraftige smerter i skulderen hver dag uden at vide noget om, hvad der er galt. Det giver bekymring om, om der mon kan være noget, der nu vokser forkert sammen.. Ud over det har jeg en dagligdag, hvor jeg ikke kan holde til noget pga. smerter. Jeg havde brug for der var nogen der ville tjekke op på, hvorfor jeg har så ondt i skulderen, inden jeg blev udskrevet.	I nogen grad
227	Der var mange skiftende sygeplejersker inde over, så lidt mangel på kommunikation mellem dem og så bedre forståelse for [den faktiske] indlæggelsesgrund.	I nogen grad
240	Vi havde en samtale med en læge, inden vi tog afsted fra hospitalet, og der fik vi svar på alle vores spørgsmål og fik god information omkring, hvordan vi skulle forholde os de næste dage. Men vi måtte desværre vente ca. tre timer på, at en læge kom forbi og besvarede vores spørgsmål, så vi kunne komme hjem igen, og det synes jeg er for længe at vente.	I høj grad
256	Jeg manglede informationer, fra den læge der opererede mig. Jeg synes det gik lidt hurtigt med udskrivelsen. Jeg ved ikke om jeg skal til undersøgelse efterfølgende.	I nogen grad
262	Ved indlæggelse på afdelingen om aftenen var der en modvillig sygeplejerske, der helst ikke ville tilbyde mig en seng, men mente, at jeg kunne sidde i opholdsstuen. [Andet fagpersonel], der kørte mig på bære fra skadestue til sengeafsnit, påpegede, at jeg havde været ved at besvime flere gange, hvorefter sygeplejersken "gik med til", at der blev redt en seng op. Alle andre personaler har været yderst venlige og imødekommende.	I høj grad
268	Følte nærmest, at det kun kunne gå for langsomt med at komme hjem. Og det var til et tomt hus, hvor der skulle installeres hjælpemidler.	I ringe grad

269	Har følt mig som en kastebold mellem lægerne med hensyn til diagnose. Har været meget frustreret over ikke at kunne få klare svar og bare få at vide, at det skulle trænes væk. Føler, at jeg er blevet holdt hen i stedet for at få fundet ud af, hvad der var galt. Der kom først skred i behandlingen efter [over en uges] indlæggelse, og læge NN sagde, at jeg skulle scannes.	Slet ikke
275	Jeg kunne ikke få hjemtransport ved min udskrivelse, selvom jeg havde fået amputeret det ene ben, og min kone måtte selv få mig ind i vores egen bil og ind i vores hus.	I meget høj grad
287	Jeg fik intet at vide, om hvad der skulle ske, før jeg skulle opereres. Jeg fik at vide, hvad de havde gjort (ved min finger) under operationen, hvilket man hurtigt glemmer i situationen. En udskrift med helt præcist hvad der er foregået, ville være godt. Så man ikke selv skal manuelt gå ind på borger.dk eller sundhed.dk, for at finde ud af hvad der er blevet gjort ved éns kropsdel. :-)	I høj grad
295	1. Fik aldrig en klar diagnose. 2. Ingen information om genoptræning. 3. Manglende information om, hvordan såret skulle plejes. 4. Dårlig idé, at patienten selv skal skifte strips og vurdere et operationssår! Må de hæve op, væske og lignende? 5. Jeg ringede til ortopædkirurgisk afdeling, men fik at vide, at det var ude af deres system. Jeg gik til egen læge, der konstaterede stafylokokker i såret.	I nogen grad
301	Har ikke manglet informationer. Mine pårørende blev velinformeret.	I høj grad
321	Akut, trafikulykke. Pårørende fik dårlig information, kun når de spurgte og spurgte. Jeg fik det vist, men kunne ikke huske det pga. medicin.	I nogen grad
329	Jeg fik ikke at vide, at jeg havde sting under gipsen, som skulle fjernes. Jeg fik ikke at vide, at mit anker skulle blive i hånden. Jeg fik ikke at vide, at jeg ikke måtte bruge hånden seks uger EFTER gipsen. Muligvis helt almen viden for fagpersonalet, men jeg er helt grøn indenfor operationer/indgreb.	I meget høj grad
337	Selvom det er en akutafdeling, man skal opereres på, så synes jeg ikke, man burde indkalde personer, når man på forhånd har en tætpakket kalender. Jeg kom ind til aftalt tid [om formiddagen] og fastede siden midnat som aftalt. [Om eftermiddagen] fik jeg at vide, at jeg skulle tisse af, da jeg skulle ind og bedøves. Det ender med, at jeg så venter til [om aftenen] for at blive sendt hjem uden operation. Bliver bedt om at komme dagen efter, og jeg beder dem lade være med at kalde mig ind, før de har en realistisk tid. Bliver ringet op [om formiddagen] og møder ind [en time senere]. Får bedøvelse [efter middag] og får at vide, at jeg skal ind [om eftermiddagen]. Jeg venter så helt til [om aftenen], hvor jeg ingen information får ud over, at det snart er min tur. Jeg havde ikke smerter, så kunne godt have ventet til en realistisk tid. Det, jeg savnede mest ved indlæggelsen, var information. Det var, som om sygeplejerskerne bevidst undgik mig, fordi de ikke havde noget positivt nyt om tiden til operation. Besparelser, som staten er skyld i, kan man ikke klandre de ansatte for, men at være ærlige over for patienterne kunne man godt gøre en bedre indsats for.	Slet ikke
361	Jeg fik hverken indgående information om operationsforløbet før eller efter operation. Jeg har ingen information fået om, hvad man kan forvente i forløbet efter operation. Det var min klare opfattelse, at personalet i sengeafdelingen efter operation [prioriterede mig lavere], da jeg havde en pårørende ved mig, der kunne være behjælpelig med diverse, og der derfor var andre, der havde mere brug for deres hjælp. Jeg manglede information om, hvordan og hvornår udskrivelse kunne ske. Alt i alt [har den] manglende information efterladt mig med en usikkerhed og tvivl omkring forløb og resultat.	I nogen grad
366	Grunden til de mange "ved ikke" svar skyldes, at jeg var ekstremt bedøvet ved indlæggelsen.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
13	Undertegnede finder det dybt kritisabelt, at der sammen med NN læge, [som er i] kontakt med læge NN (på Traumecenteret). Her bliver planlagt den behandling, som skal finde sted, når vi ankommer til [Traumecentret]. Ved ankomst var der ingen, der havde kendskab til undertegnede, på trods af at der var sendt scanningsbilleder, røntgenbilleder med videre til [Traumecentret]. Ved ankomst fredag starter der et tungt system op. Undertegnede bliver først scannet tirsdag og opereret onsdag. Dvs. næsten 2 uger efter ulykken. Undertegnede fastede med henblik på operation [i flere dage]. Undertegnede finder det frustrerende, at der ikke bliver lavet en ordentlig handleplan ved indlæggelse, da der fra personalets side bliver brugt rigtig meget spildtid pga. manglende planlægning/overblik over patienterne. Undertegnede oplever at blive stillet de samme spørgsmål mange gange. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
28	De var utrolige rare at have under min indlæggelse. Er glad for at jeg har [andet hospital] til at falde tilbage til. (Hvis det skulle være, selvfølgelig.) Der bliver dog i nogle kroge snakket meget grimt om personalet. Som jeg føler, jeg ikke rigtig kan gå videre med, fordi de, der snakker grimt, gør det foran nogen, de stoler på. Så man bliver let opdaget via den tillid, de har til hinanden ved, at personalet jo træder ud med disse informationer, de får. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

35	Alt personale, lige fra læger til serviceassistenter, var virkelig hjælpsomme, søde og rare overfor mig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
36	Der var stor travlhed på afdelingen, men personalet, sygeplejersker og læger, var meget effektive og dygtige og fortjener stor respekt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
41	Fik rigtig fin behandling. Tak! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
44	Det, der var lidt frustrerende for mig, var: Jeg brækkede mig håndled, lægerne forsøgte at rykke bruddet på plads, men da jeg [flere] dage senere kom til røntgen, var det skredet. Altså skulle jeg opereres! Den dag blev jeg orienteret om, at jeg skulle faste fra midnat - altså klar til operation næste dag! Jeg fastede, men blev ringet op [næste] formiddag, at jeg kunne spise morgenmad og så igen faste. Sådan gik [weekenden] og sandelig det meste af mandag, hvor det var mig, der til sidst måtte ringe og spørge, om de havde glemt mig. Jeg blev så ringet op, at jeg skulle komme [om eftermiddagen]. Forklaring: akut travlhed. Jeg har stor forståelse for travlheden (nogle er da mere syge end mig). Men det var lang tid at være i ventesituationen. :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
76	Personalet var virkelig professionelle og varme på samme tid. Tak :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
90	Super pleje under indlæggelsen, men meget lidt information fra lægen efter operation. Fin information fra fysioterapeut, men kun en dato for opfølgning og afvisning på telefonen efterfølgende på forespørgsel til kontrol. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
92	Det har været et meget dejligt forløb på en meget rolig afdeling. Som gammel [sundhedspersonale] har jeg kun ros til overs for såvel behandling som pleje. Tusind tak for et godt forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
94	Jeg vil sige modsat, jeg kan ikke forestille mig en bedre behandling af afdelingerne.	I meget høj grad
95	Aftalen mellem sygehuset og hjemmeplejen kunne være bedre. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
96	Vi fik god behandling, mens vi var på sygehuset, men vi fik ikke noget at vide om genoptræning af hans håndled og fingre. NN's journal blev ikke sendt til vores læge. Så lægen manglede informationerne, da vi henvendte os, og da vi efter ca. to uger måtte tage på [andet hospital] for at få NN's håndled og fingre undersøgt, manglede lægerne også NN's journal. Vi måtte selv ringe til Århus Universitetshospital for at få dem til at faxe journalen. Lægerne på [andet hospital] mente, at NN skulle have haft en støttegips på fra starten, så hans håndled og fingre blev rettet ud. De sidste to til tre uger har vi gået til genoptræning to gange om ugen på [andet hospital] for at få førligheden tilbage i NN's håndled og fingre. Nu kan han få håndledet rettet ud, men fingrene er stadigvæk krogede, og han kan næste ikke bevæge dem. Vi kommer til at gå til genoptræning mange uger frem. På nuværende tidspunkt er det ikke sikkert, at han får sin fulde førlighed tilbage i hånden. Det er vores vurdering, at NN skulle have haft en støttegips på fra starten og have startet genoptræning umiddelbart efter operationen. Det var først efter, at vi selv reagerede på, at det ikke kunne passe, at håndled og fingre stadigvæk var så krogede, at han fik startet sin genoptræning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
98	De var alle meget søde og hjælpsomme, og er ikke i tvivl om, at de gjorde deres bedste. Men de er for få hænder, og havde alt for meget at se til. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
108	Meget dygtige sygeplejersker. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
111	Fra min indlæggelse [] og til operationen [tre dage senere], da gjorde personalet alt hvad der overhovedet kunne tænkes var muligt for, at jeg havde så godt et ophold som muligt. Dog var stemningen en lidt anden efter min operation. Jeg flyttede gang til et værelse af en ringere kvalitet (som min gamle seng nu blot stod tom). Jeg anmodede om at rykke tilbage til min oprindelige stue (bl.a. da det viste sig, at de nye sygeplejersker ikke havde nogen information om hverken mig eller min situation om en evt. udskrivelse), dog blev dette forslag afvist. Afvisningen kom med begrundelsen: "Den læge som skal tilse dig har ikke mulighed for at besøge dig på (nabo-)gangen". Da jeg pointerede, at jeg allerede var fortalt, at lægen slet ikke havde tid til at se mig uanset hvor jeg lå, undrede dette ærgerlige svar mig. Sygeplejersken på den nye stue, var mest af alt interesseret i at få mig sendt hjem. Allerede før jeg kunne rejse mig, blot timer efter operationen, talte hun om at udskrive mig. Jeg forklarede, at jeg skulle være alene hjemme i flere dage, hvilket ikke ændrede på hendes holdning til mig. Først da jeg senere talte med hendes kollega, lod de mig blive [en dag mere]. Alt i alt levede opholdet, [de første fire dage], frem til operationen op til enhver positiv forventning jeg havde til det danske sygehusvæsen. Desværre formåede halvanden dags elendig pleje og almene opfattelse af disrespekt at ødelægge et langvarigt indlæggelsesophold. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
117	Sygeplejersker var meget venlige, rare og meget professionelle. Stor ros til dem! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

121	ALLE løber stærkt, og man kan mærke, at alle gør deres bedste, men de har virkelig travlt. Pga. effektivisering er der meget lidt privat f.eks. i venteværelset og ved anlæggelse af blokade (præ-anæstesi). [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
125	En pensionist burde ikke være på stue med en ung, som havde larmende gæster. [Fysiske rammer]	I høj grad
127	Jeg synes, at 12 timer er meget lang tid for at få lov at tale med en læge. Da jeg skulle på toilet, måtte jeg fjerne blod og afføring fra håntaget på handicaptolietet. Sygeplejersker/sygeplejer gjorde et fantastisk arbejde, ros til dem. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
130	Det første problem jeg havde under mit besøg på hospitalet opstod, da kirurgen fortalte mig, at jeg ikke havde brug for en operation. Jeg blev derefter tjekket en ekstra gang af en anden læge, der rådgav mig til at blive opereret, og blev derefter indlagt på hospitalet. Det andet problem var, at min operation først blev gennemført efter tre dages indlæggelse på hospitalet. Jeg fik at vide, at det var normalt, at der var forsinkelser ift. operationer af patienter, der ikke var i en livstruende situation, men de tre dage var meget stressende og meget smertefulde. Jeg begyndte at føle, at jeg blev behandlet anderledes fordi jeg ikke var dansk. Der er selvfølgelig ikke noget bevis for dette, men under mit ophold blev jeg mentalt værre stillet hver dag. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
134	Der skal fokuseres meget mere på at informere patienterne efter operation. [Kommunikation og information]	I ringe grad
136	Der skal gives lattergas ved knoglebrud, hvor der ikke kan opereres. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
143	Der kunne være lidt bedre kontakt imellem personale på afdelingen (akutmodtagelsen) og patienter, der venter på operation eller på at blive udskrevet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
148	De kan kun gøre det bedre! At afdelingen også fungerer som akutmodtagelse er ikke smart for os som ikke er kritiske. Vi kender jo ikke til, hvornår vi kommer til osv. Det har alt i alt været et [] forløb. Jeg er glad for, at min skade ikke var livstruende. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
154	En god ide at sige, at man skal hvile et par timer inden udskrivelse, når man har været i fuld bedøvelse. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
164	Afdelingen informerede løbende min mand og hjalp os ved udskrivningen efter midnat. Trods det sene tidspunkt, anstrengte sygeplejersken sig meget for at informere om efterfølgende smertelindring (medicin) og tilbød mig (patienten) lidt at spise. Jeg oplevede absolut ingen sure miner, hverken hos læger, sygeplejersker eller portører. Alle var utroligt hjælpsomme. Kun den noget rodede modtagelse/orientering i skadestuerégi, trækker ned på det samlede indtryk. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
170	Jeg fik først at vide næste dag, om jeg skulle opereres. Så jeg blev sendt hjem uden nogen særlig forklaring, hvilket er noget vanskeligt at forholde sig til, når man er en ældre dame. [Kommunikation og information]	Uoplyst
175	Det er lidt svært at svare på, for min datter har [] autisme. Men jeg oplevede, at personalet havde fokus på at gøre information forståeligt for hende og at møde hendes behov. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I nogen grad
178	Alle var imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
182	Fint ophold på sygehuset/børneafdelingen på Nørrebrogade.	I meget høj grad
188	De var utrolig søde, hjælpsomme, forstående, og gav sig tid til deres patienter. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
193	Stor venlighed trods stor travlhed hos plejepersonalet. Udtalt mangel på orientering om forløb og medicin fra læger. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
197	Det er nærmere ilioypoas, der reagerer og spænder sig, da der er familiebesøg ved den anden medpatient som jeg deler værelse med. Det er ubehageligt at få sådan en ilioypoas stress. Især med meget følsomme iskias og ved følsomhed ved begge ben. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

203	<p>Det er mit indtryk, at personalet gør det forbavsende godt, tidspresset taget i betragtning; det fremgår tydeligt, at de har rigeligt at lave. Tak til specielt NN og NN for professionalisme sammen med smil, og et ekstra virtuelt kram til NN for at tale min sag overfor læge NN - OG ikke mindst til rengøringsassistenten. Denne [] gør rent med et smil og har endog tid til en hurtig snak. Han er da guld værd. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
207	<p>Jeg tror, at den lægefaglige del er meget ok. Kender dog ikke operationsresultatet endnu. Er stadig udstyret med en støvle. Skulle vente halvandet døgn på at blive opereret, men det er vel sådan, at konditionerne er. Der er mange kompetente sygeplejersker, men enkelte ved ikke, hvordan man håndterer en brækket fod f.eks., at man hjælper med at løfte foden, når jeg skulle på en bækkenstol. Jeg skulle selv bede om et bad den dag, jeg skulle opereres. Jeg tænker, at det bør være obligatorisk. Havde på dette tidspunkt ikke været i bad i de halvandet døgn, hvor jeg havde været indlagt. Fastede [på bestemt ugedag] i forbindelse med operationen. Havde så meget brug for en kop te hen på eftermiddagen. Fik lovning på en kop, men fik den aldrig. Der er fin forplejning med mad, men der mangler papirsservietter og evt. en engangserviet ved måltiderne. Der mangler en lille affaldspose ved natbordet. Jeg anede ikke, hvor jeg skulle gøre af mit affald, i og med, at jeg ikke selv kunne bevæge mig til skraldespanden. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
210	<p>Det er lang tid at vente fastende fra [] om morgenen til [sent på aftenen]. Man sidder i et venteværelse hele dagen, og skal også sidde der i operationstøj, hvor der også er trafik af andre pårørende. Det føltes heller ikke rimeligt, at man skal insistere så kraftigt på at overnatte alligevel, klokken var dog [lidt over midnat], da jeg var færdig. [Ventetid]</p>	I ringe grad
211	<p>Jeg var indlagt både på Nørrebrogade og efterfølgende Tage-Hansens Gade. Da jeg i trafikuheldet både fik beskadiget hånd og skulder, har jeg kunnet mærke, hvor siloopdelt området er. Jeg har, efter udskrivelsen, talt i telefon med mange, er blevet viderestillet mange gange, og har fået rigtigt mange telefonnumre. Når jeg havde brug for at tale med en om min MR-scanningstid skulle jeg tale med dem i skulder, men de mente jeg skulle tale med MR-scanner, Skejby. Der gav de mig et nummer på et andet MR-scannerområde? Og sådan var der flere tilfælde. Jeg har følt, at jeg blev kastet frem og tilbage, og havde brug for, at der var en, der tog hånd om min henvendelse. Det ville spare jer for mange viderestillinger og spare jer for, at så mange skulle ind over én sag. Efter sådan en ulykke, som den jeg var i, ville jeg ønske, at man kunne komme i en MR-scanner før der var gået seks uger, når der er en mistanke om, at den er brækket. (Jeg ringede og fik så lov til at blive presset to uger frem, men det er stadig fire uger efter ulykken, at jeg var i MR-scanner). Det er skrækkeligt lang tid at gå med uudholdelige smerter. Når det er sagt, skal personalet på begge afdelinger have stor ros. Folk har været så søde og imødekommende. Det er for mig at se kommunikationen på kryds og tværs af de forskellige områder, der er begrænsningen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I nogen grad
220	<p>Jeg blev utrolig rørt over den gode behandling, min søn og jeg fik under den korte indlæggelse. Skønt personale på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
227	<p>Flere sygeplejer, også mere tid og bedre kommunikation mellem sygeplejer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad
240	<p>Jeg synes tre timer er for længe at vente på en læge, der "bare" skal give en hurtig information omkring udskrivelsen, så man kan komme hjem igen. [Ventetid]</p>	I høj grad
256	<p>Der gik lang tid før jeg fik morgenmad. Den dag jeg blev opereret fik jeg noget aftensmad, men pga. kvalme og opkast fik jeg ikke rigtigt noget, jeg havde nemmere ved at holde nede. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
269	<p>Jeg er meget skuffet og utilfreds over den lange periode, jeg bare lå på afdelingen uden en diagnose (ni dage). Men efter læge NN undersøgte mig kom der skred i min behandling. På tre dage blev jeg scannet og opereret, så jeg er taknemmelig for han undersøgte og opererede mig. [Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	Slet ikke
271	<p>Der kan helt sikkert ændres meget på sengeafdelingen. Jeg oplevede mange gange, at jeg kom på afdelingen og ingen havde tid til at hjælpe en, så man ventede i en halv til en hel time på noget, som kunne gøres på tre til fem minutter max, og samtidig kunne man stå uden for deres kontor og se en til tre sygeplejersker sidde ved computer og to til tre andre sidde ved et bord med diverse drikkevarer og snakke privat, og når man så gik ind og spurgte på hjælp, så kiggede de på en seddel og så hvilken sygeplejerske, der havde ansvaret for en, og sad hun der så ikke, så fik man at vide, at man skulle gå ud på gangen og vente så ville hun lige straks komme, og der kunne man så stå op til en halv time endnu engang :-(. Imens man stod og ventede, sad der andre og bare drak kaffe og oplevede endda at vente over en halv time, hvor de sad og drak kaffe, og så kom der to af dem ud derinde fra og sagde til hinanden, at hold da op vi har travlt i dag, jeg tror hellere jeg må gå til frokostpause, så jeg når det. Imens man stod og ventede på en sygeplejerske, som ikke var kommet endnu. Måske kunne de lige have hjulpet en de tre minutter det ville tage at finde medicinen, som jeg ventede på. Så ville der helt sikkert komme en langt bedre stemning imellem patienterne og sygeplejerskerne. Og man hører hele tiden sygeplejersker brokke sig over, at de skal dokumentere alle de ting jeg laver. Synes måske, at de skulle begynde at dokumentere, hvor meget pause de holder i løbet af en dag og hvor fleksible de er med deres arbejde. For netop på denne afdeling kunne man uden problemer skære ned i personalet bare ved hjælp af lidt fleksibilitet og planlægning. [Ventetid]</p>	Slet ikke
275	<p>Maden var helt i top og det var passende portioner. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad

277	Sidste dag var jeg som en glemt patient. Måtte ringe og bede om information for røntgen og eventuel hjemsendelse. Måtte bede om både vand og mad, der kom ingen tilsyn eller forespørgsel. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
281	God service, tak. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
287	Meget venligt personale. Der mangler en udskrift af operationen, og hvad der er blevet gjort. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
295	Plus: hensynsfuldt og professionelt personale. Minus: kommunikation mellem læger og information i forbindelse med udskrivelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
301	Har ingen klager.	I høj grad
321	Information til pårørende manglede. [Kommunikation og information]	I nogen grad
329	Sygeplejersken, der modtog mig OG fulgte mig OG udskrev mig var helt igennem fantastisk. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
337	Være ærlige overfor patienterne. Ikke bede dem sidde og rådne op indtil det lige passer ind i jeres kalender. Jeg havde ikke smerter og ville gerne komme hen på eftermiddagen, så jeg ikke skulle aflyse nogle vigtige møder. Alligevel ender jeg med at bruge to hele dage og først efter at have siddet med bedøvelse i armen i seks timer, at man kommer til operation. Ingen information om hvornår, blot et ligegyldigt svar om, at det er snart er dig. [Ventetid]	Slet ikke
347	Jeg følte mig hele tiden i trygge hænder. Måske en forandring af venteværelset kunne være en ide?! Farven pt. ligner, det har været et tidligere rygerum. Herudover er der flere ting, som er værd at fremhæve: 1. Meget opmærksomme og søde sygeplejersker. 2. Læge NN havde en studerende med, og det var for mig [] en god oplevelse at se, hvordan lægen lærte fra sig på en ordentlig og pædagogisk måde! Og fedt lægen fangede, at jeg som patient også var interesseret []. 3. Min gips sad stramt efter operationen, og det blev fikset med det samme og uden spørgsmålstegn! 4. Der er for mig ingen tvivl om lægers og sygeplejerskers faglige interesse, og det giver bare et godt helhedsindtryk. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
351	Det var en god ide med den skriftlige information ved udskrivelsen med hensyn til indtagelse af smertestillende medicin. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
354	Stor ros til alle på afdelingen for at vise stort overskud og nærvær overfor børnene. Selvom vi alle ved, at det ikke er tid, der er mest af! Tak for en god første-indlæggelses-oplevelse for min fire-årige søn. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
361	Det var dejligt smilende, imødekommende personale, hvilket gav tryk og ro, men der mangler i høj grad information fra både læge og sygeplejerske. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
368	Personalet er meget søde, smilende og imødekommende. Det er af meget stor betydning, hold fast i det :-). Det eneste minus er forståelsen på den ekstra nat til at komme sig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
371	Der var lang ventetid når jeg trak i snoren for hjælp. Jeg fik grundig information om narkose og operation af en læge, som blev tilkaldt, da jeg aldrig før har været i narkose, og derfor var utryk. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad

NN fik ustabil brud på underarmen [på bestemt dato]. Han havde spist en banan til hyggemadpakken, før de fik legetime i skolen, hvor han faldt ned af et klatrestativ i skolen. Den lille [] dreng blev hentet af Falck [om formiddagen] og var på skadestuen lidt efter. Han blev hurtigt taget imod i skadestuen af personalet, armen kom i gips og inden en time havde han været til røntgen og diagnosen og operationsindikationen stillet. Reponering med k-tråde. Her starter vores værste mareridt. Han får Emla på hånden [] med udsigten til en snarlig operation. Dog først [om eftermiddagen], idet han ikke er fastende før. Til trods for klokken kun er [lidt over middag] og den lille dreng, der ikke har fået andet end en banan, allerede er sulten må han ikke drikke selv saftvand, idet han er højprioritet til operation, som kan ske hvert sekund. [Det blev eftermiddag] og vi er kommet til Kirurgisk Børneafsnit. Stadigvæk ingen udsigt til operation. Må han spise eller drikke et glas saftvand: "Nej, han kan blive kaldt om lidt" til trods for, at man udmærket ved, at der snart er vagtskifte og intet vil ske før mindst [en time senere], hvor de nye hold er mødt op. [Halvanden time senere] efter gentagne forespørgelsesdebat får han et glas saftvand, fordi de nye vagthold har prioriteret anderledes og NN ikke er højprioritet mere. Men stadigvæk med udsigt til operation om et par timer og han må ikke spise. Efter forespørgsel fra os kommer personalet nu i tanke om, at Emla ikke må sidde mere end en time og skal nu efter fire og en halv time helst tages af, da det er hudirriterende. Nu har vi en dreng, som er bange, har smerter og den lille dreng, der ikke har fået andet end en banan, allerede er sulten må han ikke dæmpes. [Om aftenen] på forskellige forespørgsler fra os, får vi en samtale med vagthavende læge, som viste sig ikke rigtigt at handle om NN, men endelig om, at de synes, at vi overreagerer, når vi spørger om udsigten til operation med en [lille], smertepåvirket og 10 timers fastende barn. Udsigten til operation flyttes til inden [sent om aftenen]. NN er træt, sulten, bange og svær at smertestille. Han ligger i sengen og græder utrøstelig og siger av, men ved ikke selv om det er armen, maven eller sjælen, som er mest traumatiseret. [Senere på aftenen] ser jeg lægen på gangen, som så fortæller, at de opererer NN inden midnat. På det tidspunkt virker lægen, sygeplejerskerne og afdelingen så utroværdig, at man ikke har lyst til en videre samtale. Ingen informationer kommer af sig selv og efterhånden, når man spørger til udsigterne, virker de fleste af personalet irriterede, idet de ikke er i stand til at ligge en plan for mere end en time ad gangen for en [lille], nu 14 timers fastende dreng, med morfinkrævende smerter, som faktisk bare trænger til at drikke og spise og komme væk fra afdelingen. [Tidligt om natten] siger jeg til sygeplejersken, at udsigten til operation er efterhånden fraværende og NN skal ikke være fastende, hvorefter der kommer to sygeplejersker ind i vores rum, som at de selv ved, at de har dummet sig eller forventer et pænt raserianfald efter 18 timer, hvor de ikke har været i stand til at smertedække, skabe ro, skabe tillid eller planlægge mere end en time ad gangen. NN får lidt at spise og for første gang i 18 timer falder han til ro og falder i søvn. Han kan pludselig smertedækkes. Operationen er aflyst med udsigt til endnu en dag med fuldt program og venten og usikkerhed. Han får ikke høj prioritet til trods for, at man har tilladt sig at holde en [lille dreng] hen i 18 timer, til trods for at han har så mange smerter og er så bange. [Om morgenen] spørger vi om, hvornår planen bliver lagt og om han må drikke noget. Planen bliver lagt ca. [en time senere], så han må ikke drikke noget. [Et kvarter efter] kommer man i tanke om, at det er [bestemt ugedag] og pga. morgenundervisning sker der intet [før en time senere]. Men nu er det for sent til, at den [lille dreng], som udover sin brækkede arm er traumatiseret af 18 timers venten og sulten, må få lidt at drikke. Ingen af disse informationer kommer af sig selv. Allesammen er på forespørgelsesdebat fra os, som bliver mødt af utålmodigt personale, som føler, at vi er besværlige, siden vi forventer en afklaring, som rækker mere end en time af gangen. Han er nr. to på OP, siger stuegangsgående læge. [Ved middagstid], efter igen ni timers faste for både føde og drikke, kommer han på OP og vores lidelse ender. Vi tog vores barn med hjem få timer efter operationen, til trods for, at han endnu ikke var mobiliseret og stadigvæk havde smerter. Han skulle efter vores opfattelse ikke udsættes for mere pleje fra denne personalegruppe. Hvis man havde ladet ham spise allerede [om eftermiddagen på den dag han først kom ind], fordi man ikke kunne planlægge mere end en time ad gangen, hvis man havde givet os en klar melding om, at udsigten til operation er dårlig til trods for at vi rigtig gerne vil operere. Hvis man ikke havde holdt os i uvished til trods for vores gentagne forsøg på at blive informeret. Hvis personalet havde skiftet deres fokus fra, at vi er besværlige forældre til, at den usikkerhed, som de udsætter os allesammen for er medvirkende til, at vores søn ikke er sufficient smertedækket, så kan det være at I kunne tilbyde en bedre behandling og pleje. De så aldrig, at han rystede af smerter. De hørte aldrig, at han skreg af sult. De kom aldrig for at høre, hvornår han sidst har tisset, hvor mange timer det Emla, de fik sat på i skadestuen har siddet på hans lille hånd. Ingen spurgte om han overhovedet kan bevæge sine fingre. Ikke en eneste fik tjekket om han stadigvæk er varm og havde følesans i sine små fingre, heller ikke den vagthavende læge, som kom hele vejen til børneafdelingen for at fortælle os, at vi som forældre skal være rolige. Det eneste vi spurgte om, var en udsigt, som holdte mere end en time ad gangen, så han i det mindste kunne få et glas saftvand i ny og næ for ikke at lide unødigt af tørst. Alt det her burde måske blive accepteret af en ældre patient. Men en [] lille dreng med sin første kontakt med sygehuset, bange, smerteplaget, tørstig og sulten kan man ikke udsætte for 18+9 timers faste og 27 timers usikkerhed. Inden morgenholdet tager hjem, får vi at vide af sygeplejersken, at i tilfælde af fremtidige indlæggelser, skal vi som forældre overveje at opføre os som voksne og være der for vores barn i stedet for at være så krævende, da det ikke gavner vores søn. At få fraktur var et uheld, at han ikke var højeste prioritet til en operation var uheld, men at udsættes for 27 timers faste og tørste var jeres manglende evne til at planlægge mere end en time ad gangen. Det var unødigt lidelse oven i alt det andet ubehag, som kunne undgås for at give den lille dreng en lidt mindre traumatisk oplevelse af et presset og dårligt fungerende sundhedssystem. Denne oplevelse viste en utrolig dårlig planlægningssevne og ugdyldig stilling til barnets velbehag og endnu dårligere vurdering og pleje fra sygeplejerskernes side, som ikke kunne holde sig orienteret med et simpelt operationsprogram og kunne tilbyde barnet noget at spise eller drikke, når de kunne se, at der lige er kørt endnu en patient ind på operationsstuen og med skiftetiden og knivtid er der udsigt til endnu flere timers ventetid. Vi er efterladt med mareridt om denne oplevelse og håber aldrig, at vi bliver afhængige af sundhedsvæsenet igen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]