

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Hjerte-, Lunge- og Karkirurgi**

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](mailto: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 ambulatoriet?
3	Ingen kommentarer, det gik faktisk bedre end forventet :-), men det er jo også en kommentar.	I meget høj grad
13	Altid en super dejlig modtagelse i ambulatoriet.	I meget høj grad
14	Manglede stedbeskrivelse på henvendelsesdisken.	I høj grad
19	Lang og kompliceret vej fra parkeringspladsen til afdelingen. Må være meget vanskeligt for ældre, fysisk dårlige personer.	I høj grad
44	Min indkaldelse var ikke registreret, men alt forløb fint trods dette.	I nogen grad
48	Alt er godt, kun lidt kortere ventetid!	I meget høj grad
55	Venlig modtagelse og fin service, kan næppe gøres bedre :-).	I meget høj grad
61	Jeg synes, det fungerede godt, og jeg har ikke på nuværende tidspunkt nogle forslag til forbedringer.	I høj grad
62	Ingen kommentarer. Det kørte som planlagt.	I meget høj grad
63	God behandling, kort ventetid. En forbedring kunne være, at jeg fik at vide i indkaldelsen, hvordan undersøgelsen skulle foretages.	I meget høj grad
66	Jeg kom til Skejby Sygehus [om formiddagen]. Jeg havde en tid [om formiddagen]. Pga. byggerod m.v. var det svært at finde en parkeringsplads. Jeg kontaktede afdelingen og gjorde opmærksom på, at jeg var ankommet til sygehuset og ville indfinde mig på afdelingen, når jeg havde fundet en p-plads. Jeg var på afdelingen [et kvarter efter] så min ventetid var ikke lang.	I meget høj grad
68	Det har jeg ikke.	I meget høj grad
79	Svært at finde rundt.	I høj grad
88	Alt var i orden: Sted, personale, ventetid m.m.	I meget høj grad
90	Da vi mødte op var afdelingen lukket. Vi var der i god tid. Idet vi kører af E45 skal man påregne meget god tid, hvis der sker uheld (det gjorde der ikke den dag). Derfor var vi der i god tid. En portør låste os ind i venteværelset. Fin fin service.	I høj grad
102	Sekretæren skal oplyse, at kortet skal scannes igen. Jeg kom for tidligt og fik ikke besked på at scanne kortet igen senere. Derfor satte jeg mig ud og ventede i MEGET lang tid. Kortet var IKKE registreret.	I ringe grad
111	Var ikke på noget ambulatorie.	Ikke relevant for mig
121	Det var lidt forvirrende at finde den rigtige lokation pga. ombygning, men fandt frem til sidst.	I nogen grad
134	Meget venlig.	I meget høj grad
136	Super professionel. Og en god kop kaffe.	I høj grad
139	Der burde altid være en ved modtagelsen. Der var lang ventetid, før der dukkede en op ved skranken.	I høj grad
152	Venlig modtagelse og beklagelse af ventetiden.	I høj grad
174	Super god behandling.	I meget høj grad

176	Modtagelsen [var] meget fin med [en] person, der kendte min sygehistorie.	I meget høj grad
178	Alt for travlt personale. De skaber ikke ro hos patienterne.	I nogen grad
190	Blev godt modtaget, følte mig velkommen.	I meget høj grad
194	For os, der kommer i god tid, mangler der læsestof. Hvad i alverden skal jeg bruge Bo bedre til i en [lille] lejlighed. F.eks. en avis.	I meget høj grad
209	Det var bare så godt, men der var sygdom blandt lægerne, men vi blev hele tiden informeret, og der blev serveret kaffe. Meget fint.	I meget høj grad
223	Fik taget blodtryk på begge arme og ben. Årsagen er ondt i begge storetæer og også de andre små tæer. Ingen ved, hvad der kan hjælpe. Hvorfor er der ingen læger, der kan finde ud af noget, der kan hjælpe? Han har forfærdeligt ondt.	Uoplyst
225	Det var fint.	I høj grad
227	Jeg blev indlagt via lægevagten.	Ikke relevant for mig
231	Jeg fik en venlig modtagelse og blev kaldt ind før tid, da der ikke var andre patienter.	I meget høj grad
236	Kompetent personale.	I høj grad
237	Jeg kom før aftalt tid, og kom ind hurtigt efter min ankomst, altså inden aftalt tid.	Ikke relevant for mig
247	Personalet kom tidligt om morgenen og bød velkommen, selv om jeg var der tre kvarter før de åbnede. Rigtig flot og betryggende.	I meget høj grad
250	Sød og venlig sygeplejerske tog imod mig og forklarede, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
252	Jeg er stort set tilfreds med undersøgelsen, men jeg havde håbet, at de havde gjort noget ved mit problem. Jeg er bange for, at pulsåren skal springe, inden der bliver gjort noget. Jeg har det rigtig skidt med det, og jeg havde håbet, at de kunne eller ville sætte en foring op, for så var jeg sikker, men de vil vente til udposningen vokser, og det er jeg ikke tilfreds med. Jeg er bange for, at den springer, inden der bliver gjort noget. Jeg har det skidt med det.	I meget høj grad
269	Husk at give jer tid til at læse navnet på den I skal indkalde, så I kalder det rigtige navn. Og når vi kaldes, så følg med patienten ind i samtale-/behandlerværelset frem for selv at gå i forvejen, så vi som patienter skal gætte, om I nu drejede til højre eller venstre :-).	I nogen grad
271	Meget hjælpsom og venlig modtagelse.	I meget høj grad
273	Jeg var ikke tilfreds med, at jeg var kaldt ind til operation [om formiddagen], og så var den aflyst, fordi der skulle komme en hjerteklap fra Sverige, og fordi den var ny, skulle der en mand med, og den var ikke kommet og heller ikke manden. Det var den forklaring, som jeg fik, og så kunne jeg så tage hjem og vente 14 dage! Den var bestemt træls, i ordets rette forstand!!	I høj grad
278	Mangler en stumtjener eller garderobestang til overtøj.	I meget høj grad
285	Ventede meget længe, ca. en time. Jeg ved godt, at der kan ske en masse, der gør, at der kan forekomme ventetid, men burde ikke være sådan.	I ringe grad
289	Jeg ankom i ambulance.	Ikke relevant for mig
298	Jeg synes, at personalet er utrolig flinke og hjælpsomme.	I meget høj grad
303	Måske afkorte ventetiden, så man prøver at overholde den givne tid.	I meget høj grad
305	Kan ikke lige vide, hvad som var hent, så måske ventetiden var ok.	I meget høj grad
309	Jeg var der [til middag]. Jeg havde en tid [ti minutter senere]. Jeg kom ind [en time efter ankomst]. Da jeg kom ind, fik jeg at vide, at der desværre ikke var nogen læge på arbejde, der kunne klare opgaven. Så efter 10 til 15 minutter blev jeg sendt hjem. Meget meget dårlig behandling. Spild af min tid, men også af lægens tid, der skulle forklare sig over for mig. I kunne have aflyst min tid, inden jeg brugte halvanden time om at komme derud og det samme på at komme hjem igen. I det mindste kunne I havde sagt det, da jeg meldte min ankomst, så jeg i det mindste ikke havde behøvet at vente i 50 minutter.	Slet ikke

320	Jeg kom i god tid og blev kaldt ind præcist til aftalt tid.	I meget høj grad
323	Behagelige og imødekommende.	I meget høj grad
327	Ingen kritik. Modtagelsen var venlig og professionel.	I meget høj grad
330	Fin modtagelse, god orientering om, hvad der skulle foregå.	I meget høj grad
341	Det klapper godt hver gang.	I meget høj grad
379	Den var ok.	I høj grad
387	Jeg fik en god modtagelse, hvor sygeplejersken var klar til at tage imod mig.	I meget høj grad
389	Rar stemning. Stor hjælpsomhed og ro i afdelingen.	I høj grad
392	RIGTIG BEHAGELIG MODTAGELSE.	I meget høj grad

### Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
22	Nej, men det, der stod i brevet, sagde de var en fejl. Rigtig dårligt synes vi. Så vi kunne godt have været fri for at køre der ud. Vi fik bare at vide, vi kunne komme om tre måneder igen.	Slet ikke
41	Ja se, har ikke været på Skejby siden 2009, så var på ukendt grund. Ingen anede, hvor jeg skulle hen. Heller ikke PCen i ankomsthallen, så bøvlet og dårlig skiltning. Så der faldt I helt igennem. Alt andet var super.	I nogen grad
48	Der har været ok, fint.	I meget høj grad
49	Ved det sidste besøg, konstateredes det, at der var infektion i storetåen i det undersøgte ben. Det anbefalede, at skaden blev behandlet ved egen læge. Behandling pågår stadig. Mangler information, om videre forløb under/efter behandling.	I nogen grad
55	Jeg kom til en undersøgelse, og den efterlod en lille tvivl. Tilbud om supplerende undersøgelse som jeg accepterede. Informationer er forståelige og tilstrækkelige.	I meget høj grad
62	Kan udmærket henvende mig til min privatlæge, som så kan henvise mig til undersøgelse af en periodevis "ondt" i lænden/ryggen efter den et par måneder gamle operation.	I høj grad
66	Mit besøg var på grund af kredsløbsforstyrrelser i såvel venstre som højre ben. [Det var] første besøg, så derfor lidt svært at forholde sig til, om jeg har manglet information. Jeg følte mig informeret, da jeg forlod afdelingen.	I høj grad
90	Informationsmaterialet var, efter det der stod i papirerne, mangelfuldt. Personalet anede intet om, at der skulle tages et røntgenbillede (det blev der gjort på opfordring, efter sygeplejersken havde læst vores brev). De lovede, at vi ville få en grundig information under opholdet. Resultatet af KAG undersøgelsen var ultrakort. Scanningen kunne vi ikke få noget at vide om. Sygeplejersken lovede at ringe, når hun vidste noget. Det gjorde hun også. Resultatet skulle først drøftes på en konference. Lægen og sygeplejerskerne, der var med til KAG undersøgelsen, var HELT i særklasse. Fagligt højt serviceniveau. Sygeplejerskerne havde en fin stil, med plads til flere store smil og en pragtfuld humor (den slags plejer vi at opleve på Skejby.)	I høj grad
111	Underlagt andet sygehus.	Slet ikke
136	Meget STOR ros til den modtagelse og behandling jeg foreløbig har været igennem og [forventer] gerne, at det går rimelig hurtigt med det videre forløb og behandling. TAK!	I meget høj grad

142	Ved ikke lige, om dette er det rigtige sted at skrive dette, men for at det ikke skal gå i glemmebogen, gør jeg det alligevel. Jeg var efter operationen hos min egen fysioterapeut, der oplyste, at jeg skulle huske at massere operationsarret. Dette var IKKE noget, som jeg var blevet informeret om under indlæggelsen. Dette forelagde jeg lægen til denne samtale. Lægen oplyste, at grunden til at jeg IKKE var blevet informeret var, at dette IKKE var noget, som man var oplyst om hos Karkirurgisk Afdeling, og at de derfor heller kunne informere om noget sådant. Lægen lovede at tage det op, så fremtidige "kunder" kunne blive informeret om dette. Så min kommentar er kun for, at I kan tjekke, at det faktisk er taget op. Min svigerinde har lige været gennem en knæoperation, og hun fik godt nok oplyst af lægerne, at det var vigtigt at massere operationsarret.	I høj grad
155	Jeg vidste egentlig ikke, hvad der skulle foregå.	I høj grad
157	Det var ok.	I meget høj grad
190	Har ikke manglet noget.	I meget høj grad
194	Jeg mangler i høj grad hjælp til, hvad jeg eventuelt kunne gøre bagefter. Kvit tobakken og gå lange ture kan jeg godt selv finde ud af. Når I ikke kan hjælpe, kunne man jo forestille sig, at I havde et par gode råd, I er trods alt uddannet til sygdomme.	I høj grad
216	Blev opereret i januar, da jeg havde en væskeansamling i ryggen, på grund af et brækket ribben, hvor der blev sat en skinne på. I februar gik der betændelse i. For 1 måned siden fik jeg taget skinnen ud igen, da min knogle var flækket, hvor skrueene var skruet i. Nu venter jeg på at der er nogle nye der skal se på det. Det jeg har fået ud af det indtil nu er en flækket knogle mere, et stort ar, en skrue der ligger i lænden, og så har fået mere ondt. Væskeansamlingen er der stadigvæk.	Ved ikke
225	Jeg fik bare at vide, at jeg skulle til samtale. Jeg ringede til sekretæren for at få at vide, hvad det handlede om. Det kunne hun ikke sige, men jeg skulle vente, til jeg kom til samtalen.	Ved ikke
293	Bestilling af hjemtransport er lidt kluntet, når AK-Center ligger sammen med T2.	I høj grad
309	Det var et kontrolbesøg, som ikke kunne gennemføres pga. manglende kvalifikationer hos de læger, der var på arbejde.	Slet ikke
311	Ingen mangler.	I meget høj grad
313	Mangler svar.	I nogen grad
314	Fik ikke [noget] at vide og blev ikke undersøgt. Fik at vide, at jeg kunne få taget et røntgenbillede efter to og en halv timers ventetid. Værdiløst og en spildt dag.	Slet ikke
323	Absolut ikke mangel på information.	I meget høj grad
327	Jeg synes af og til, at der mangler information om bagefter.	I meget høj grad
330	Det har jeg ikke.	I høj grad
387	Der manglede ikke information.	Ikke relevant for mig
389	På indkaldelsen stod der kun hvilken afdeling jeg skulle møde op på. Da det handlede om en dårlig skulder/ribben, havde jeg svært ved at forstå, hvorfor det var lungekirurgisk jeg skulle på. At der ved CT scanning var fundet en skygge på lungen, som jeg var informeret om nok ikke var noget, var jeg meget bekymret/bange [for], da jeg mødte op. Havde det noget med det at gøre, var min naturlige tanke.	I meget høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
22	At man ikke kan stole på, hvad der står i brevet.	Slet ikke
90	Der var rod i den tidplan, der var sendt ud. Det gav unødvendig nervøsitet. Der var dog oplyst, at det ikke var sikkert, at der kunne ske ændringer i forløbet. Begrebet planlægning var ikke det mest fremherskende.	I høj grad
91	Forkert medicin. Fik udslæt i mund. Måtte tage [medicin] imod det.	I nogen grad

102	Scanning af medicinkort blev ikke registreret, fordi jeg kom for tidligt.	I høj grad
111	Jeg var informeret om mit hjerteflimmer på andet sygehus og kan ikke forstå, hvorfor jeg skal til Skejby for at høre det samme. Det er en [lang] køretur. Jeg føler, at der bliver gjort grin med mig. Det var noget helt andet, jeg havde forventet.	Slet ikke
153	Han tog sig ikke tid til patienten og brugte mere tid på telefonen.	Ikke relevant for mig
168	Måtte til en ekstra CT-scanning, fordi det omhandlende område ikke blev scannet godt nok.	I meget høj grad
216	Da jeg vågnede efter operationen, havde jeg meget ondt i det ene øje. Jeg fik at vide, at det var fordi, det ikke havde været ordentlig lukket. Men det gik over efter en uge. Jeg skulle også tisse, da jeg lå på opvågningen. Men jeg havde jo kateter i, som jeg er ved at have prøvet nogle gange. Jeg følte ikke, det sad rigtig, men prøvede alligevel. Det løb ved siden af, så jeg holdt mig og kaldte på sygeplejerskerne. Jeg blev vasket og fik tørt tøj på. Jeg sagde, at jeg skulle tisse, og at jeg ikke følte, at det sad rigtig. Men fik at vide, at det gjorde det. Naaaaaaa..... Så gjorde jeg det samme igen. Det er mange år siden, at jeg har tisset i bukserne, så to gange inden for kort tid. Men så troede hun da på, at det ikke sad rigtig, og så tog hun den ud. Og det resulterede i, at det gjorde ondt at tisse i en uges tid. Så var der lige den forbindelse, jeg fik på, som rev min hud af.	Ved ikke
273	Stadigvæk den måde, at jeg skulle møde til operation klokken ti en bestemt dag og så kunne tage hjem igen og vente i 14 dage! Hvorfor blev der ikke ringet til mig, så jeg ikke skulle køre fra anden by til Skejby og så bare tag hjem igen og vente i 14 dage!	I høj grad
309	Undersøgelsen kunne ikke foretages pga. manglende kvalifikationer.	Slet ikke
314	To og en halv times ventetid og ingen undersøgelse.	Slet ikke
356	Lægen havde ikke læst opdateringen af min journal, og gav derved en forældet, ukorrekt oplysning.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
2	Som patient havde jeg et indtryk af, at jeg blev trukket ind i undersøgelseslokalet, fik en hurtig undersøgelse, og at vedkommende ikke lyttede til mine spørgsmål og hurtigst muligt skulle have mig ud af døren igen. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
12	Grundig gennemgang af sygdom, nødvendig medicinindtag og daglig motion kan udskyde operation. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
13	Jeg synes, det er dejligt, at det er den samme læge, jeg kommer til, når jeg går til kontrol hver tredje måned. [Kontaktperson]	I meget høj grad
15	Jeg er ked af, at ambulatoriet kun har åbent til klokken 15. Jeg bor i Aalborg, og har først fri [] 15:15. Det er den eneste negative oplevelse, som jeg har haft.	I meget høj grad
24	Ved godt, at det ikke har noget med undersøgelsen at gøre, men havde problemer med at finde en parkeringsplads i nærheden, og det er ikke så heldigt, når man får mega smerter af at gå 300 meter. [Fysiske rammer]	I høj grad
30	Har været en MEGET tilfreds patient. Kommer gerne igen.	I meget høj grad
44	Meget venlige og hurtige. Professionel hjælp. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
49	Det er min, og min kones opfattelse, at ved alle samtaler vedrørende mit behandlingsforløb, var der en skjult undertone i rådgivningen, der frarådede den påtænkte behandling (ikke direkte). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad



50	Undrer mig over, at jeg blev henvist til videre behandling på [andet sygehus], og skal igennem de samme undersøgelser igen. Føler, at det er at "kaste" rundt med patienter og brug af kostbar tid for personalet. Har dog fået oplyst på [andet sygehus], at det er fordi, lægerne ikke vil behandle/operere en patient, de ikke selv har undersøgt, og at man i Århus ikke udfører operation af åreknuder. Så hvorfor først til Århus og så til [andet sygehus]. Vi bor i [Nordjylland], og der er da en del køretid frem og tilbage. Ved godt, at jeg selv valgte, frit sygehusvalg pga. lange ventetid [på andet sygehus], men alligevel. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
55	Århus Universitetshospital er et meget stort sygehus. Der er standere/stationer med elektronisk hjælp på skærm til at finde vej, kan forestille mig en del personer, som ikke får tilstrækkelig hjælp ved dette. Et forslag som muligt kunne hjælpe er farvede linjer eller punkteringer på gulvet mod destinationen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
58	Det var et meget kompetent personale og meget, meget søde, venlige og hjælpsomme. Alt i alt en rigtig god oplevelse, selv ved operationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
62	Blev henvist/undersøgt af samme person som for et år siden. Alt kørte, som tidligere i en behagelig samtale/situation (check). Aftalt nyt check om et år. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
80	Kun undersøgelse. Meget venligt personale. Følte mig godt tilpas. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
88	De sørgede for, at jeg blev indlagt samme dag og blev opereret dagen efter mit besøg på ambulatoriet, så jeg undgik ventetid. [Ventetid]	I meget høj grad
90	Når I sender oplysninger ud, ville det være rart, at de passede bedre. Det virker som om, at meget er tilfældigt. Hvis I oplyser, at en læge NN vil ringe med en besked, som en læge NN gjorde, ikke ringer, er det for dårligt. Især at vi efter gentagne forsøg på kontakt vil omtalte læge ikke fik noget opkald. Efter 14 dage ringede vi igen, fik den samme meget nedladende sekretær i røret, som ikke kunne skabe kontakt til lægen. Få minutter efter kom der via E-boks dog en indkaldelse. Det er LÆNGT under standard at have en sygeplejerske siddende som tilsyneladende har det meget skidt med at være ansat i en virksomhed der "arbejder med mennesker". Vi er kommet meget på Skejby på mange forskellige afdelinger. Vi har modtaget en MEGET fin behandling langt de fleste gange. Så fin en behandling, at vi sammen har skrevet til Hospitalets ledelse og fortalt hvor gode Skejby er. Vi har nævnt personalet ved navne. Derfor: Når vi en sjælden gang har oplevet noget rod og får mulighed for at påpege det, mener vi også, at vi bør gøre det. Sammenfattet: Langt det meste af det faglige er meget fint (som lægmand opfatter det), kommunikation svær. Men den kan nemt forbedres. Det sidste besøg tog en hel dag. Fem timers ventetid i alt. Vi fik information af seks forskellige fagpersoner (de er helt sikkert ikke gratis). Det var næsten det samme, de sagde. De sagde i øvrigt det, der står i jeres informationsmateriale, som i øvrigt er godt lavet, omend det er meget gammelt. Ca. fire timer ventede vi på en læge, som ikke kunne finde os. Vi oplever, at I spilder Skejbys tid ved ikke at have koordineret [] fagpersonalets udtalelser. Efter den sidste oplevelse ved vi, at påstanden om, at det danske sundhedsvæsen løber for stærkt, er rigtigt. Men også, at de ikke er effektive og laver helt utroligt meget unødigt arbejde. Alene den bunke papir vi hver gang skal medbringe. Oftest siger personalet, den har vi ikke brug for. Så føler man, at man er helt til grin. Andre gange brokker de sig over ikke at have fået det de spørger om. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
92	Ved hver undersøgelse er det aldrig samme læge. [Kontaktperson]	I høj grad
111	Indlæggelse og operation var en positiv oplevelse. Dygtigt personale. Under indlæggelsen fik vi mange informationer. Efter udskrivelse intet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
152	Det er meget svært under byggeperioden at finde rundt på hospitalet. [Fysiske rammer]	I høj grad
157	Jeg er behandlet på en god måde, og er godt tilfreds.	I meget høj grad
164	Jeg har fået en super behandling lige fra [tidligere] aortaoperation til at redde mine ben ved årsskifte 2016. Samt godt humør fra læger og øvrigt personale. Tommel op. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
174	Super!	I meget høj grad
175	Godt tilfreds.	I meget høj grad
190	Har intet at bemærke.	I meget høj grad
225	Jeg er ikke blevet opereret endnu.	Ved ikke

231	Det var en meget venlig sygeplejerske. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
234	Jeg vil begynde med, at [vinteren] var starten på mit sygdomsforløb. Jeg besvimeede og faldt over på mit badekar. Jeg havde meget stærke smerter, og måtte klappe mig hen til mobiltelefon for at ringe til Falck. De kørte mig til andet sygehus, hvor jeg blev anbragt i et rum med mange vægskabe. Jeg havde kun mine underbukser på og et tæppe over mig. Jeg hostede meget. På det tidspunkt vidste jeg ikke, at jeg havde lungebetændelse. Og derfor stærke smerter ved mine ribben. Jeg blev undersøgt, og fortalte, at jeg kunne mærke at mine ribben knækkede, når jeg hostede. Jeg blev kørt til røntgen. Lægen konstaterede, at der ikke var et problem, så jeg kunne blive kørt hjem i en taxa. Det var jeg ikke tilfreds med, da jeg bor alene. Jeg blev sendt hjem i en flextaxa. Da jeg om morgenen skulle på toilet, faldt jeg over dørtrinnet med mine to stokke. Kunne ikke rejse mig, men jeg havde heldigvis min mobiltelefon ved mig. Jeg ringede til min datter, og bad hende om at ringe til kommunen, så de kunne hjælpe mig i seng. Det var ikke deres opgave, da jeg ikke var registreret hos dem. Jeg ringede til Falck, så de kunne køre mig til sygehuset. De kørte mig heldigvis til Aarhus Universitetshospital. Jeg fik den samme undersøgelse, men de ville også sende mig hjem samme dag. Jeg fortalte også lægen, at når jeg bevægede mig, knækkede ribbene. Jeg fik lov til at blive til dagen efter, da jeg ikke havde været på toilet i mange timer. Jeg fik tømt min blære. Næste dag fik jeg tilbudt at komme til Faldklinikken. Og jeg blev sendt hjem. Nogle dage efter fik jeg ved lægen konstateret, at jeg havde lungebetændelse. Med hensyn til ribbenene kunne det tage op til et halvt år før det var i orden. Efter det halve år kunne jeg stadig mærke, at det knækkede i mine ribben. Jeg blev sendt til røntgen, hvor de konstaterede at [to] ribben [] var brækket. Faldklinikken sagde, at de ikke lavede brækkede ribben i Danmark. Jeg har ikke sovet ordentligt i otte måneder. Jeg vågner ofte, når jeg kommer til at sove på de brækkede ribben. Jeg er nu glad for, at jeg har fået tilbud om en operation. Min utilfredshed går på, at der ikke bliver lyttet til en, når jeg har fortalt, at det knækker ved bestemte bevægelser. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
247	Indkaldelsespapirer er for meget standard og ikke ajourført. Jeg måtte ikke køre bil bagefter indgrebet, og jeg er folkepensionist. Så i papirerne stod der, at som pensionist kunne man få bil til hjemturen, men da jeg skulle hjem fik jeg at vide, at reglerne var lavet om, så man selv skulle finde ud af noget. Efter nogen diskussion fik jeg dog en bil hjem, da jeg ikke havde andre muligheder. Forløbet var slut [om aftenen], og jeg var i løbet af dagen blevet spurgt om, hvad jeg ønskede at spise til aftensmad, men jeg blev sendt hjem med tom mave til trods for, at jeg har diabetes og jo helst skulle have haft noget føde af en slags. Det samme ved blodprøver. I papiret jeg modtog fra andet sygehus stod, at man bare skulle møde op, men ved fremmøde fik jeg besked om, at nu skulle man altså også her bestille tid først. Så måtte vente et godt stykke tid før jeg kunne få den taget. Meningen med dette skrivi er bare, at de indkaldelsespapirer man sender ud til folk, er ajourførte og med gældende regler. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
255	Dagen efter undersøgelsen ville det være betryggende at tale telefonisk med en læge om den fortsatte behandling. [Kommunikation og information]	I høj grad
256	Første indkaldelse var ren proforma. Fik at vide, at det blot var for at overholde ventelisten, da det var midt i sommerferien. Så var mødt op, blot for at få at vide, at jeg ville blive indkaldt til ny samtale angående operation om to måneder. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
263	Alle jeg har været sammen med, har været utrolig søde og flinke. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
269	Godt, at der ved besøget blev kigget i journal for gamle billeder til brug for diagnosticering og stillingtagen til videre forløb, men samtidig ville det være fint, hvis det var tjekket forinden mit besøg. Oplevede imødekommende og fagligt kompetent personale, men samtidig for lidt tid til information/beroligelse om tilstanden og ingen information om eventuelle bivirkninger af medicin. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
271	Ekstremt professionel og god behandling, absolut topbehandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
309	Forløbet er gået ok indtil dette besøg.	Slet ikke
311	Fra en meget tilfreds patient, der jævnligt i mere end 12 år har brugt ambulatoriet.	I meget høj grad
318	Jeg syntes, at hele forløbet har været fantastisk positivt. Både fra læger og sygeplejersker. Tak for et behageligt ophold. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
320	Jeg er meget tilfreds med forløbet på Aarhus Universitetshospital.	I meget høj grad
323	Jeg oplevede, at jeg under hospitalsindlæggelsen og besøg i ambulatoriet har fået en sublim behandling. Jeg er dybt taknemmelig for at være i live, og har det godt. <b>STOR TAK!</b> [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

325	Jeg er klar til operation i Skejby [i efteråret]. Bliver opereret [senere i efteråret]! Hele opholdet, operation, behandling og pleje har jeg været og er taknemmelig for, og kan ikke sætte en finger på noget som helst. Jeg var 100 procent afklaret på operationsdagen, netop pga. et fantastisk personale, og der følges pt. op blandt andet på andet sygehus og Aarhus Universitetshospital. Foreløbigt vil jeg sige tak for livet! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
330	Jeg kan sige, at Aarhus Universitetshospital er til et 13-tal med pil opad!	I høj grad
339	For langsom. [Ventetid]	I meget høj grad
349	For lang ventetid i forhold til det, lægen lovede mig ved første samtale. [Ventetid]	I nogen grad
364	Jeg synes, at det kunne være rart, hvis man mødte den samme læge hver gang. [Kontaktperson]	I meget høj grad
379	Indlæggelsen var fin, men komplikationer er meget rod, som jeg har døjet med i et år næsten. Nervebetændelsen i højre ben, men det er bedre, men ikke godt nok endnu. Jeg har problemer med at gå langt. Vil gerne vide om det vil gå helt i orden. Forslag: en samtale med en læge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
387	Skiltningen kunne være væsentligt bedre, men der var en rigtigt sød sygeplejerske, som hentede mig ved ankomst. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
389	Havde en fantastisk oplevelse på afdelingen af at blive set og hørt. Havde desværre forindenhaft et halvt års forløb med det modsatte ved andre afdelinger. Det har været meget hårdt ikke at blive lyttet til. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
390	NN i AK-centeret har hjulpet mig meget og været meget venlig. Jeg er meget tilfreds. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad