

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Ortopædkirurgisk Afdeling E
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

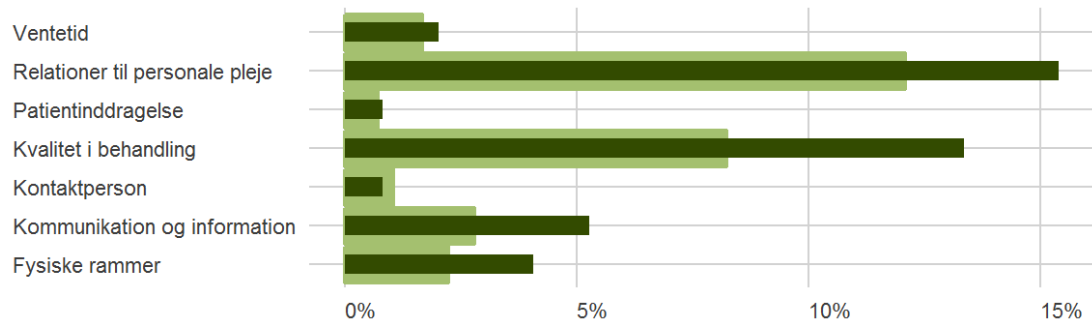
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
18	Jeg har kun positive ting at sige om min indlæggelse og operation ved brud. Alle var søde og friske. Jeg blev vartet op i hoved og røv og fik noget godt mad (selvom jeg er smadder kræsen). Personalet har drøntravlt, arbejder i gamle og udslidte bygninger, men der er orden, rent og tingene fungerer. Jeg havde det hamrende godt på ESA 1. Blev mobbet på denne her skønne friske måde, som jeg selv lægger op til på bedste vis. Jeg har været til kontrol efter operationen, og det var også hyggeligt. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
53	Jeg blev meget overrasket over den ro, personalet udviste trods det, vi alle ved, at der er stor travlhed. De var gode til at forklare og skabe ro. Meget lyttende og forstående. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
43	Der gik otte dage, fra jeg brækkede håndleddet, til jeg blev opereret. Det var først ved tredje indkaldelse, at operationen blev gennemført. Ved første indkaldelse sad jeg i [næsten seks timer] og ventede for at få at vide, at jeg godt kunne tage hjem, da operationen ikke blev gennemført den dag. Ved næste indkaldelse tog de [næsten fire timer], før jeg blev sendt hjem. Jeg kan anbefale en bedre kommunikation, idet lovede telefonopkald aldrig blev gennemført. Ventetid, Kommunikation og information,	I nogen grad
31	De var perfekte.	I meget høj grad
81	Oplevede at det halve af afdelingen var lukket ned, en stue åbnet for patienter. Syntes ikke det er ok, at man lægger damer og herrer sammen. Bliver bedt om selv at gå på toilettet efter operation i skjorte, der er åben i siden og mænd der ligger på stuen. Oplevede at blive udskrevet før bedøvelsen var væk, så den rigtige smertelindring ikke kom på plads, men måtte ringe dagen efter. Kunne have været sparet for en meget træls aften og nat. Fik besøg af fysioterapeut, der skulle lave øvelser som var umuligt med en halvt bedøvet arm, gav ikke helt mening. Sødt og venligt personale, der løber mega stærkt for at nå det hele. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	I nogen grad

103	Komme ind og informere om hele forløbet for min skade og informere om, hvordan jeg skulle håndtere gipsen, samt hvad jeg skulle reagere på! Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
80	Jeg er taknemmelig for den helt særligt omsorgsfulde behandling som NN stod for. Hun havde både hjerterum og empati og også overskud til at yde ekstra for både mig og min datter. Jeg oplevede, at især natsygeplejerskerne ikke syntes det kunne passe, at jeg ikke kunne flytte mine brækkede lemmer, mens fysioterapeuterne havde fuld forståelse for at det gjorde ondt at blive rykket rundt med. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
3	Udskrivningen blev en lidt træls affære. Selve plejen under indlæggelsen var i top med super flinkt personale! Min operation blev udsat til næste dag pga. travlhed, hvilket er helt fint da der var nogen som var værre tilredt end mig! Denne information kom meget sent på dagen efter at have ventet længe. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad
16	Jeg blev indlagt med [en brækket knogle]. Jeg havde en forventning om, at det ville blive opereret med det samme, eller i hvert fald senest dagen efter. I stedet gik der fem dage. MEN sygeplejerskerne var rigtigt søde og yderst kompetente i alle aspekter af deres behandling. De skal have stor ros for deres arbejde! Ventetid, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
4	Generelt vil jeg bemærke at det fungerede rigtigt godt. Alle jeg var i kontakt med var, både professionelt, men også menneskeligt forstående, og det betød for mig som patient, at jeg følte mig både tryk og i gode hænder. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
33	Når man indlægges akut mangler man hurtigt strøm til sin mobil, som er eneste livline til omverdenen. Hospitalet burde have opladere liggende til udlån. MEGET VIGTIGT at man kan kommunikere med pårørende. Bedre overlevering af information om patienter mellem personale. Det føles utrygt, at nyt plejepersonale ikke kender til tidligere aftaler/oplevelser under indlæggelsen etc. Enslydende meldinger fra personale om behandling, medicin, bivirkninger, risici etc. Mere mad i portionerne! Tre patienter på meget lille stue var lidt for mange. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
96	Med undtagelse af lægen ved stuegangen og en enkelt []sygeplejerske var alle meget flinke og gjorde deres bedste. Man kan virkelig mærke, at de har umenneskeligt travlt, og det smitter af på stemningen på sådan en afdeling. Min største kritik er mangel på information. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
63	Nogenlunde tilfreds.	I nogen grad

61	Sygeplejerskerne og SOSU-medhjælperne er fantastiske, men den lægelige pleje var total fejlagtig. Er nu atter indlagt [igen] gang og er nu tilset af anden kompetent læge, men desværre har mit almindelige helbred taget skade af de [] tidligere indlæggelser. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
97	Operationen blev udført fremragende, og jeg blev udskrevet godt en time efter endt operation. Jeg fik et []brud sat sammen i lokalbedøvelse (blokade). Blokaden virkede fremragende i 14 timer, og så gjorde det ulideligt ondt i seks timer, hvor jeg var nødt til at tage to til tre gange så meget smertestillende, som der var anbefalet. Det var kun en lige så stærk kvalme, som hindrede mig i at tage mere smertestillende. Kvalitet i behandling,	I høj grad
108	Jeg var helt tryk ved behandlingen dvs. lægerne. Sygeplejerskerne var særdeles hjælpsomme. Men jeg savnede som sagt en snak med en fysioterapeut inden udskrivelsen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
99	Fine til at informere om, hvor jeg var i forløbet. Kommunikation og information,	I meget høj grad
77	Alle gjorde hvad de kunne.	I meget høj grad
40	Meget imødekommende og dygtigt personale. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
105	Frem for alt fandt jeg at læge NN udviste stor omhyggelig omhu omkring min diagnose, hvilket føltes meget betryggende. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
48	Det var tydeligt at personalet var presset på tid/hænder. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
11	Alle, og jeg mener alle, sygeplejersker jeg mødte, var så søde og fyldt med overskud. Man kunne på ingen måder mærke, at de havde travlt. De tog sig altid den tid, der var nødvendig for, at man kunne føle sig tryk og godt tilpas. Kæmpe stor ros til dem. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
73	Burde nok have været indlagt et ekstra døgn pga. alder og smerter. Kvalitet i behandling,	I høj grad
86	Jeg kom ind på skadestuen [i efteråret] om aftenen, fordi jeg var faldet, og kunne ikke støtte på benet. To læger kiggede på mig, der blev taget røntgen, og de vurderede, at der ikke var brud, men ledbåndsskader. [Nogle dage senere] kontaktede jeg igen skadestuen, fordi knæet var meget hævet, jeg fik derfor lov til at komme til undersøgelse igen. To andre læger undersøgte mig, og tilkaldte en læge NN, som vred mit ben voldsomt ud til den ene side. Han meddelte mig, at det VAR en ledbåndsskade, og jeg kunne blot støtte alt det jeg ville på benet, for "bæreevnen fejler ikke en skid", som han udtrykte sig. Da jeg kom hjem fra denne undersøgelse blev jeg ringet op, at jeg skulle komme igen, for på konference	I nogen grad

- kunne lægerne se, at der var et brud. Jeg skulle derfor indlægges til operation. Vi kan allesammen lave fejl, men jeg er alligevel chokeret over, at opleve, at FEM forskellige læger kunne overse, at der var et brud. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,
- 54 Ikke okay at nyuddannet sygeplejerske skal udskrive patienter, uden at hun har den store erfaring. Med hensyn til alt for lidt smertestillende. Mangler lidt oplysninger i løbet af dagen inden operationen. Fastede [flere] timer den første dag og [flere] timer anden dag inden operation. Ikke engang et glas vand fik jeg. Super søde sygeplejersker der holder humøret oppe, selvom de er meget presset. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I ringe grad
- 49 Jeg synes, at det afdelingen kunne gøre bedre, var en mere fast sygeplejerske, som tilså mig. Især efter operation hvor man er lidt rundt på gulvet. Synes der trådte en ny sygeplejerske ind til mig hele tiden, og ingen af dem havde jeg set fra dagen før. Kontaktperson, I nogen grad
- 110 Udlevering af skriftligt materiale om forventet forløb allerede på skadestuen ville have være rart. Det skriftlige materiale som jeg fik med hjem efter operationen var dog godt og informativt. Personalet både på observationsafsnittet og operationsstuen var yderst venlige og omsorgsfulde. Den gode atmosfære begge steder bidrog til, at jeg kunne fokusere på at slappe af og passe min opgave som patient. Af samme grund var det dejligt, at det var muligt at få musik i ørene på operationsstuen. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 8 Alt var super. Man bliver glad og stolt over kvaliteten. Dog kunne jeg ønske lidt større bevillinger, da der var hamrende travlt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 87 Alt var så fint på afdelingen. Den dygtigste læge og sygeplejersker alt til UG. Det var før og efter I skal stramme gevaldigt op. Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 13 Mere information i forhold til hvis operationer bliver udskudt, når man har fået et tidspunkt at vide for at blive hentet og dette så ikke er tilfældet. Selvom personalet måske ikke kan sige andet end, at operationen er blevet udskudt, så er det stadigvæk en information, som er meget bedre end ingenting. Også i forhold til hvornår det kan passe i forhold at koordinere besøg af ens mand. Ventetid, I meget høj grad
- 24 Venlig og imødekommende. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 1 Afdelingerne har i alle tre tilfælde gjort en super indsats i forhold til behandlingen af de konkrete bylder. Det gælder både læger, sygeplejersker og andet personale. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 95 Alt i alt var det fint. Jeg lå på en tremandsstue sammen med en anden, men der var ikke mulighed for privatliv i forhold til forhæng eller andet. Personalet var flinkt, selvom de havde mærkbart travlt. Fysiske rammer, I høj grad

- Relationer til personale/Pleje,
- 44 Jeg synes personalet, både hos vagtlæge, skadestuen og på afdelingen var utroligt venlige, nærværende, imødekommende og kompetente. Jeg havde en rigtig god oplevelse og følte mig tryk. Det eneste jeg synes kunne være bedre er informationsmaterialet om hvad jeg må og ikke må frem til kontrolundersøgelse f.eks. et hæfte med mere uddybende forklaring og billedinstruktion til øvelser. Kan se der ligger bedre materiale på nettet fra andre sygehuse. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I meget høj grad
- 102 Afdelingen jeg var indlagt på, var meget travl, MEN jeg oplevede alligevel en utrolig omsorg, samt at personalet gjorde ALT, hvad der stod i deres magt. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 66 Være bedre til at koordinere eller fortælle hvordan jeg kunne koordinere med hjemmeplejen. Jeg fik bestilt en dag, hvor hjemmeplejen ikke havde åbent, så derfor var det kun, fordi jeg ringede og undrede mig over, at jeg ingen info fik om hvor og hvornår jeg skulle møde ved plejen, at jeg kom til hjemmepleje. Kommunikation og information, I høj grad
- 38 Super god behandling. Kan ikke beskrives bedre. I meget høj grad

Kirurgisk Børneafsnit NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
6 En særlig god oplevelse for os forældre i forbindelse med vores datter, der blev opereret [om natten], var, at vi begge to fik lov til at sove sammen med hende. Som forældre har man bestemt ikke lyst til at forlade sit barn efter operation. Vi blev spurgt om, hvem af os der blev. Jeg sagde, at det gør vi begge, jeg forlader ikke min datter, før hun vågner. Sygeplejersken sagde, "snup i bare en ekstra seng". Så vi sov på hver side af sygesengen, til vores datter vågnede næste morgen. Kæmpe tak til den sygeplejersken. Efter et døgn uden søvn kunne jeg ærlig talt slet ikke overskue at forlade min højt elskede prinsesse. Alt i alt et rigtig rart sted at være. Med søde læger, sygeplejersker og service assistenter. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
88 Overordnet et rigtig positivt og venligt personale. Men kvinden der stod for forplejning og kørte mig på operationsstuen burde ikke arbejde med mennesker, da hun var sur og ikke ydede nogen form for service. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
2 Min datter var indlagt på kirurgisk børneafdeling, og personalet fortjener STOR STOR ros for deres søde måde at være på både overfor barn og forældre. Det er alfa og omega, når et lille barn er bange og har ondt, for det giver trods alt lidt tryghed. Lægen NN var helt utrolig rolig og meget venlig, som hjalp min datter til at være helt rolig ved at skulle opereres. Alle sygeplejersker var helt utrolige hver og en, og de havde sådan en utrolig tålmodighed, sødme og venlighed over for min datter. Tre ting var dog lidt ærgerlige. De var dog det eneste, hvis man skal pege på noget, der kunne gøres bedre. 1. Min datter og jeg (hendes mor) bliver indlagt på en tremandsstue, hvor den ene er en voksen mand, der kun talte gebrokket engelsk (sikkert pga. pladsmangel). Det synes jeg er meget uhensigtsmæssigt, når det er en børneafdeling. Det resulterede i, at vi ingen søvn fik pga. hans snorken og ustandselige klagen over, at han havde ondt, så sygeplejerskerne rendte konstant hos ham. Det er fuldt forståeligt, at han ikke havde det godt, men det var utroligt forstyrrende,	I meget høj grad

	og han larmede mere end børnene, der lå på stuen. 2. Vores læge, som ellers var utrolig sød og flink, var [svær at forstå, og havde svært ved at forstå os]. Min datter kunne slet ikke forstå ham. 3. Derudover fik hun ikke nok bandage på armen efter operation så det væskede rigtig meget, og vi måtte tilbage efter [et par] dage og få en ny forbindelse, hvilket var en meget trøls oplevelse for hende, da det var ret smertefuldt. Men alt i alt en rigtig god oplevelse trods omstændighederne. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	
67	Alt for meget ventetid, da min datter skulle udskrives. Vi ventede lang tid på, at lægen kom og kunne udskrive hende, trods hun havde meget brug for at komme hjem, hvor der var ro, så hun kunne få den fornødne hvile. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I høj grad
90	Man oplevede tydeligt, at lægerne ikke har meget tid til stuegang og udskrivelse af patienterne. Dette grundet travlhed. Det var få minutter, de var tilstede, og det var aldrig den samme læge. Ligeledes ventede vi længe på udskrivelse hele [udskrivelsesdagen], selvom det var påtænkt, at vi skulle hjem [tidligt denne dag]. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
21	Bedre til at ligge en smerteplan. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
100	Børnevenlig og rar atmosfære. Fine lokaler. Fysiske rammer,	I høj grad
76	Der blev taget for meget hensyn til NNs risiko for at få en dårlig oplevelse ved behandlingen af hans betændte [kropsdel]. Hensynet var, at han skulle spares for den dårlige oplevelse ved at blive stukket som et led i at dræne den betændte [kropsdel], men alternativet var at lægge ham i fuld narkose. En behandling, der i vores optik ikke skaber en anderledes situation, da han ville være nødt til at blive stukket alligevel. Derudover var han nødsaget til at skulle trækkes igennem seks timers faste og kedelig ventetid, understimuleret og uvis om, hvad der skulle ske. Da alt kom til alt endte den, på det tidspunkt, tilsynsførende læge, efter seks timers faste og yderligere et par timers venten pga. mere presserende opgaver, med at sende NN hjem uden behandling, fordi "det ikke så så slemt ud". Vi manglede i høj grad nogen, der kunne lave den vurdering, som den sidstnævnte tilsynsførende læge lavede, inden vi havde spildt et helt døgn på et sidde og vente, faste og grue for, hvad der senere skulle ske. Samtidig, hvis man mener, at løsningen er at lave et lille stik, så lav det lille stik i første omgang og lad være med at lade os vente i så lang tid pga. et misforstået hensyn. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I nogen grad
41	Der gik mere end halvandet døgn fra indlæggelse (brækket albue) til operation, hvilket er i overkant, når der er tale om en tiårig pige. Ventetid,	I nogen grad
60	Generelt meget kompetent personale både på NIA og på Børneafdelin-	I meget høj grad

gen. Et godt råd: jeg tænker at det ville være en fordel, at der er en/flere øre- næse- halslæger, der er knyttet til Børneafdelingen, og derfor bedre er i stand til at undersøge små børn. Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|---|--------------|
| 46 | Meget venligt personale. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 17 | Super søde sygeplejersker [på nogle dage]! Dog var de ikke ret søde nogle af de nye, der mødte ind [på andre dage]. Syntes jeg fik alt for mange blandede informationer hele tiden. Først skulle jeg det ene og så det andet? Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | I nogen grad |

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
30 En uge efter udskrivelsen bliver jeg kontaktet af sygehuset, om at de gerne ville se mig, så jeg kunne blive gjort klar til operation, hvilket jeg blev under indlæggelsen. Jeg undrede mig noget over at alle oplysninger om mig var ikke eksisterende i sygehusets system. Og det undrede mig også, hvis deres scenarie om at jeg ikke var opereret endnu skulle passe, at jeg i såfald var blevet sendt hjem med en overskåret sene i håndleddet og indkaldt en uge senere får at få den syet sammen. Kommunikation og information,	I nogen grad
59 Personalet på afdelingen virkede meget stressede. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
85 Jeg var meget frustreret over at jeg [tidligt om morgenen], hvor jeg sov godt og tungt i min morfinrus blev vækket af, at der blev indlagt en yngre meget støjende og højtalende patient, som kommunikerede højtlydt om sine voldsomme mavesmerter med både kæreste/kone og personalet. Jeg anfægter ikke at vedkommende nok havde meget ondt, men jeg havde virkelig ikke brug for at blive vækket så tidligt på morgenen. Jeg håbede der hurtigt ville blive ro på stuen, hvor jeg havde ligget alene, men det gjorde der først om formiddagen. Jeg var rigtigt tryk ved læge NNs information omkring min situation, og ikke mindst følte jeg, at der ikke blev overladt noget til tilfældighederne med bl.a. CT-scanning af både hoved og bækken, da røntgenbillederne ikke entydigt viste om der var behov for at operere bækkenet, samt at der var nogle forhøjede tal i blodprøven, som kunne give mistanke om der kunne være en mindre læsion i hovedet. Han var tilmed meget behagelig og rolig i sin kommunikationsform, hvilket også gjorde mig rolig og tryk. Glad for at høre, at han føler det som en opgave at lære de nye læger det [kirurgiske håndværk på en modtagelsesafdeling. Hvis han også kunne lære de unge at have det nærvær og den empati for patientens situation, som han selv har, så kan afdelingen se fremtiden i møde med fortrøstning. Tak til ham og de dygtige sygeplejersker. Lidt malurt er der dog også. Jeg havde et ret dybt sår på [på et bestemt sted], som jeg ikke tror blev rensset. Jeg har haft betændelse i det	I nogen grad

	de første fire uger, og først nu ser det ud til at tørre ordenligt ud med ar osv. Jeg skulle jo nok have søgt egen læge, da jeg ser betændelsen. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	
72	Mangler: Tilbud om kontakt efter udskrivelsen! Kvalitet i behandling,	I høj grad
7	Rart at der er en der følger en og forklarer hvad der sker, fra man kommer ind til man er udskrevet. Kontaktperson,	I meget høj grad
5	Bedre samarbejde med hjemmeplejere. Min pårørende [patienten] skal sidde i en kørestol med to dårlige ben i ti uger, og så kommer genoptræningen. Tak.	I meget høj grad
93	Rigtig fint og højt serviceniveau og god pleje og behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
89	Dagen for udskrivelse, som det vist hedder, føltes meget kaotisk. Det foregik på den tosengsstue vi var på. Og da vi var to, der skulle serviceres af forskellige faggrupper på samme tid, var der godt fyldt op og travlt. Fysiske rammer,	I høj grad
78	Personalet kan sørge for at holde døren lukket ind til stuen, så der ikke er så meget larm og lys. Man kunne høre alle folk snakke sammen på gangen, især da der var vagt skifte ved 23-tiden. Døren var åben hele aftenen, og den blev først lukket, da jeg ringede for at få den lukket. Ellers var det fint. Jeg måtte ikke forlade sengen pga. brud. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
104	Jeg kom ind i Akutmodtagelsen efter en [bilulykke]. Jeg kan ikke huske meget, men det jeg husker var, at alle var søde og venlige overfor mig :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
71	Alle på afdelingen var kompetente og gjorde deres arbejde virkelig godt. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
82	Jeg ville ønske, at jeg var blevet skannet ved første indlæggelse. Jeg har jo kun haft et kort ophold, har kun mødt omsorg og venlig forståelse. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
22	Jeg ved godt, at det er svært, når man ikke har enestuer, så godt jeg kun skulle have én overnatning, for bare en nat mere, med andre på stuen som i den grad snorker så meget (og det var meget slemt), ville jeg ikke få sovet, som også er en del af behandlingen. Så den del af forløbet var ikke godt nok. Fysiske rammer,	I høj grad
10	Hotel!	I meget høj grad
23	En stor tak til afdelingen for god behandling.	I meget høj grad
52	Jeg følte ikke, at hjemmesygeplejersken fulgte op på den gode plan, der var lagt fra hospitalet. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad

**ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E,
Aarhus Universitetshospital**

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
70	Jeg er super glad for, at man har mulighed for at komme på patienthotel. Der er (selvfølgelig) meget uro på en afdeling, hvor flere deler værelse. Fysiske rammer,	I høj grad
51	De var særdeles nærværende og fagligt kompetente. De virker dog presede og jeg ville ønske, at de fik mere tid/personale til rådighed! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
109	Jeg havde problemer med sivning fra operationsstedet. De var meget opmærksomme med henblik på infektion. Jeg blev fulgt løbende med ambulante kontroller og blodprøver, og først da alt var i orden, gav de slip på mig. Jeg var yderst tilfreds og taknemmelig. Kvalitet i behandling,	I høj grad
94	Både professionel og gemytlig stemning. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
20	Patienthotellets personale syntes jeg ikke om, kun to personer af dem. Resten var ikke behagelige og hjælpsomme. De talte ned til en, og viste ikke noget om medicin, og kunne heller ikke hjælpe når man havde spørgsmål. Det var meget ubehageligt. Maden var super god, og madpersonalet var meget hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
56	Personalet venligt og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
27	Helt igennem enligt og imødekommende personale. Opholdt mig hovedsageligt på patienthotellet [] efter kortvarig operation på ISA1. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

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

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

Efter en time lykkedes det mig at få fat i en forbipasserende sygeplejerske og fik hende til at checke op på, hvad der var planen for mig. Jeg endte med først at blive opereret den følgende dag.

62 Jeg meget meget glad for at jeg får en stor stor hjælp. Jeg vil sige tak til al personale. Mange tak. De var fantastiske. I meget høj grad

28 Kommunikation og oplysning kan give tilfredse ventende patienter I ringe grad

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

64 Fra indskrivning til udskrivning blev jeg behandlet professionelt af venligt, behageligt og medfølelse personale. Kan kun give min dy- I meget høj grad

	beste respekt og anerkendelse.	
84	Det var rigtig godt og de hjalp mig meget hurtigt.	I meget høj grad
107	[Det viste sig at jeg havde brækket en kropsdel og knust en anden kropsdel]. Jeg blev desværre kørt på hospitalet i en taxa og ved ankomst på skadestuen blev jeg spurgt, om jeg havde været ved egen læge. Sygeplejersken kunne hurtigt se der var noget galt. Derefter gik det rimelig hurtigt med at komme i behandling, så tak til sygeplejersken.	I nogen grad
110	Modtagelsen i sengeafdelingen foregik i en opholdsstue af både sygeplejerske og ergoterapeut. Senere blev modtagelsen gentaget i Observationsafsnittet. I sidstnævnte var der en større grundighed i at beskrive forløbet af dagen og operationen, ligesom der var stor omsorg og information, efter operationen, før hjemsendelse. De følgende svar dækker behandlingen på Observationsafsnittet.	I nogen grad
8	Exceptionelt godt. Super duper, lige fra læge NN til hele læge- og plejepersonalet. Tak.	I meget høj grad
87	Har været ved lægevagten [om natten] og blev sendt hjem. Forsøgte at komme derop igen [næste dag], men blev nægtet det. Forlangte at komme op [den efterfølgende dag], og var nærvæd at blive sendt hjem igen. Forlangte at en kirurg skulle se på min fod, og da han så den, blev jeg indlagt og opereret kort efter og fik en fin behandling []. Læger, der var i lægevagten, kunne kun ordet penicillin.	I nogen grad
13	Jeg følte mig meget tryk ved hele modtagelsesforløbet. De var meget informative, og lavede mange grundige undersøgelser.	I meget høj grad
32	God service og information.	I meget høj grad
1	Akutmodtagelsen på Aarhus Universitetshospital fungerer rigtig godt.	I høj grad
26	Jeg forstår ikke helt spørgeskemaet. Jeg har jo ikke været indlagt på hospitalet, hjem samme dag.	I nogen grad
38	R rigtig god behandling og meget flinkt personale. Følte mig helt tryk under min korte indlæggelse. Ingen sure miner. Alle med et dejligt smil på læben og rigtig gode til at informere en om hvordan og hvorledes. Er 100 procent tilfreds.	I høj grad
75	Jeg var meget tilfreds med forløbet. Jeg var ikke indlagt, kom hjem samme dag.	I nogen grad

Kirurgisk Børneafsnit NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
12	Jeg ankom hos vagtlægen i første omgang, og en indlæggelse var ikke planlagt. Derfor var situationen en smule anderledes.	I nogen grad
2	Fantastisk personale der modtog os med det samme, og tog den tid det krævede for at finde frem til den bedste behandling. Der var en rigtig god stemning, og man følte sig tryk som forældre og som lille pige med brækket arm.	I meget høj grad
39	Der var for meget ventetid for en lille pige, hvor hun havde meget ondt. Vi stort set vidste, at hun havde en fractur ved ankomst.	I høj grad
101	Bedre kommunikation. Husk at informere om, hvad der skal ske. Også selvom der er noget, der bliver forsinket.	I høj grad
68	Min søn havde brækket håndleddet, og vi blev indlagt og opereret samme aften/nat. Jeg er meget imponeret over både behandling og ingen ventetid, så stor tilfredshed og tak for det.	I meget høj grad
79	Rigtig godt tilfreds. Alle var søde og professionelle.	I høj grad

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
85 Jeg fornemmede en hvis travlhed, hvor jeg nok blev lidt nedprioriteret, da jeg var helt klar i hovedet i forhold til noget, der formentlig har været mere akut. Modtagelsen havde jo også hørt fra ambulanceredderne pr. telefon at bevidsthed, blodtryk og puls var normale. Så jeg følte mig egentlig ikke utryg ved at ligge noget alene på undersøgelsesstuen. Man sørgede selvfølgelig også for, at jeg kunne ringe på klokken og tilkalde hjælp. Så alt i alt synes jeg, det var i orden. I øvrigt kom [to af mine pårørende] ret hurtigt op på hospitalet og var hos mig. Selv om det nok ikke er relevant i forhold til Aarhus Sygehus spørgeskema, vil jeg alligevel nævne at jeg ikke synes redderne fra ambulancestationen [] var særlig professionelle. Jeg ved fra et tidligere bækkenbrud for et par år siden, hvor redderne tog alle forholdsregler med spineboard lejring på uheldsstedet og under den videre transport, at der sagtens kan være slemme skader, som indre blødninger ved bækkenfrakturer. Derfor forbavsede det mig, at man rejste mig op og bad mig selv træde de to høje trin ind i ambulancen ad sidedøren. To af mine [kammerater] måtte skubbe bagpå, da jeg slet ikke selv kunne støtte på grund af voldsomme smerter []. Selvfølgelig vidste man ikke, at der var tale om en bækkenfraktur, men min beskrivelse af mine smerter burde have fået dem til at tænke i de baner.	I nogen grad
65 Meget professionelle personer/personale.	I meget høj grad
69 Jeg blev indlagt, fordi min hofte-protese var gået af led. Jeg ankom om morgenen og fik en fin modtagelse med smertestillende i drop, hvilket, jeg følte, ikke hjalp noget. Jeg blev indlagt på en 4 mandsstue, hvor der blandt andre var en dranker fra Klostertorv, som fyldte RIGTIG meget. Jeg beundrer sygeplejerskerne, der måtte tale ham til ro den ene gang efter den anden og alligevel holde en venlig tone. Der var ikke ro hverken dag eller nat. Det var ikke lige det, jeg havde brug for at høre på. Selvfølgelig har sådan en person også ret	I høj grad

til indlæggelse, MEN DET MÅ KUNNE GØRES BEDRE. Jeg fik en blokade om eftermiddagen, hvilket, jeg følte, heller ikke hjalp noget. Jeg kom op til NARKOSE tidlig aften, hvor jeg fik trukket hoften på plads. Det var en MEGET lang dag med store smerter. Hvad blokaden angår, så kunne jeg ikke støtte på mit ben frem mod midnat, og det var først dagen efter, sidst på eftermiddagen, det næsten var væk, så jeg kunne komme hjem.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 7 | Kunne ikke have fået en mere professionel modtagelse! Super indsats! | I meget høj grad |
| 36 | Jeg er fuldt ud tilfreds med måden jeg blev modtaget og behandlet på. | I meget høj grad |
| 35 | Jeg var bevidstløs, da jeg ankom til hospitalet. Vågnede kort, da jeg skulle syes og råbte "AAAAV". Så fik jeg vist morfin, og så var jeg helt væk igen. | Ved ikke |
| 71 | Ingen ventetid, har kun positive oplevelser. | I meget høj grad |
| 82 | Efter hvad jeg har fået fortalt var alt ok. | Ved ikke |
| 92 | Der var ekstrem meget pres på personalet, og enkelte patienter havde mange pårørende, hvilket gjorde det meget kaotisk for personalet og de tilskadekomende. | I nogen grad |
| 83 | Tilfreds med modtagelsen. | I høj grad |

ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
70	<p>Jeg synes, personalet gjorde, hvad de kunne for at finde ud af, hvad der var galt. Til tider lange ventetider, ja, men det skal man som patient finde sig i, når vi tilbydes gratis behandlingstilbud i Danmark. ÉN grim oplevelse: Den første dag, hvor jeg var på Akutmodtagelsen, og man forsøgte at finde ud af, hvad jeg fejlede. Jeg havde så ondt i hoften, hvor det føltes som protesen var gået ud af led, jeg kunne kun gå få skridt, og havde ikke fået udleveret krykker endnu. Jeg skulle til røntgen eller blodprøvetagning, jeg husker det ikke, det hele var tåget for mig, og opdagede, at gangen var så lang. Jeg havde allerede gået mere end jeg kunne på den anden side af døren. Da jeg så den lange gang, begyndte jeg at græde, fordi det gjorde så ondt, at jeg ikke kunne gå mere, og satte mig ned på en stol. En sygeplejerske kom og gik foran mig, og sagde, at jeg skulle gå denne vej. "Jamen jeg kan ikke gå!" sagde jeg. Så sagde hun: "Har du tænkt jeg skal bære dig, eller hvad?" Jeg sagde så: "Kan du ikke finde en kørestol, jeg kan ikke gå". Så sagde hun bare, at afdelingen skulle have sendt en kørestol med. Det kunne hun da så sandelig ikke skaffe. Sådan en sygeplejerske uden indlevelse eller medlidenhed, håber jeg aldrig at møde mere. Jeg håber ikke, hun opfører sig på den måde ovenfor andre patienter. Alt andet personale, jeg havde kontakt med under min 16 dages lange indlæggelse på begge hospitaler, var søde og rare, professionelle og betænksomme.</p>	I meget høj grad
51	<p>Min indlæggelse var ikke planlagt men nødvendig efter en lang og kompliceret hoftearteskopi.</p>	I høj grad
9	<p>Det hele fungerede perfekt. Kompetent behandling af den indlæggende læge som var helt fantastisk og resolut.</p>	I meget høj grad
56	<p>Det er vigtigt at lægen i akutafdelingen, på Aarhus Universitetshospital kigger omhyggeligt på røngentbilledet og får stillet den rigtige diagnose.</p>	I nogen grad

ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

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

- 49 De forskellige sygeplejesker vidste ikke, hvad der var sket med mig, fordi de første sygeplejesker og ergoterapeuten havde skrevet forkerte oplysninger i min journal. Ja
- 19 Ankommer tidligt om morgen til indlæggelse på grund af, at min akillessene var revet over. Var på skadestuen dagen før og de besluttede at jeg skulle opereres. Der var endda to læger der kiggede på mig den dag. Så jeg kommer på afdelingen og bliver modtaget og kommer i seng, og så kommer lægen og undersøger mig og siger "Jamen din akillessene er da ikke sprunget", så jeg kunne da godt tage hjem igen. Hvordan kan to læger tage så meget fejl. Og den dag i dag går jeg stadig med en fod der gør ondt og hæver enormt meget, så det var ikke ligefrem en god oplevelse. Ja
- 87 Dårlig læge i lægevagten før jeg blev indlagt. To meget dårlige læger og mit eget lægehus: Den [] læge der så mig der, troede jeg var en praktikant fortalte jeg havde været på ferie [i udlandet] og jeg følte der var noget i min tå , han tog mig ikke alvorlig. Ja
- 32 På trods af en tidligere medicinsk behandling med [medikament], som åbenbart ikke virkede, gik der det meste af et døgn, før der blev tilkaldt en kirurg, som straks så, at situationen var alvorlig, og at der derfor blev iværksat akut operation. Ja
- 25 Man opdagede ikke, at [] benet var brækket under knæet. Først fem til seks uger senere efter foto af knæet fandt man ud af, at det var brækket. Ja
- 98 Mit håndled er ikke erklæret rask endnu, så det kan jeg ikke svare på. Nej

Kirurgisk Børneafsnit NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
101 De valgte ikke at bedøve min søn da armen skulle i gips. Han endte med en MEGET dårlig oplevelse som lægen dog undskyldte for flere gange.	Ja

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
59 Fik at vide, at mit blodtryk skulle tjekkes en gang i timen, men da der var vagtskifte (ny sygeplejerske), blev mit blodtryk ikke tjekket. Først da jeg anmodede om det.	Ja
72 Kunne have ønsket tilbud om en opfølgende hjernescanning efter [min sygdom]. Efter 14 dage f.eks.	Ja
5 Jeg blev sendt hjem med to dårlige ben i en kørestol. Kom kun ind i stuen, [] det havde jeg sagt, men det blev overhørt så jeg blev indlagt igen [], så kom der styr på tingene.	Ja
35 Jeg måtte selv bede om at få et plaster på en 9 cm lang flænge på mit skinneben. Dagen efter skulle jeg selv finde ud af, at jeg havde hul i hovedet. Skinnebenet var en ret stor flænge, som jeg nu fem uger senere stadig har sår efter. []	Ja
22 Jeg tror ikke jeg er undersøgt 100 procent. Jeg har stadig her efter fire uger meget ondt i brystet, så der er en skade som ikke er set, f.eks. brækket brystben, brækket ribben, forstuvet brystben, brækket ribben, bøjet ribben. De siger at det ikke kan ses på scanning. Det virker ikke rigtig for mig.	Ja
23 Lægen sagde at hun vil lave en recept på smertestillende medicin. Den var der ikke, da jeg dagen efter kom på apoteket.	Ja
92 Lægen, jeg talte med ved Akutmodtagelsen, oplyste mig om, at den operation jeg skulle igennem ikke var så kompliceret og ville tage 75 min, og at jeg efterfølgende ville blive hjemsendt. Efter operationen oplyste lægen, at operationen ikke kunne gennemføres, da han ikke havde [det fornødne speciale]. Jeg skulle derfor indlægges og ventede [i to dage], før jeg kunne blive opereret af læge NN. [Det var sent] om aftenen og min kæreste, som havde udført førstehjælp, kører alene hjem i en taxa uden at have talt med nogen. [] sygeplejersken bad hende nemlig om at gå, da besøgstiden var ovre, og der skulle være ro. Havde selv lige måtte fortælle hende, at de ikke kunne rede min finger og måske heller [ikke] min [anden finger]. Lægen var stadig på OP.	Ja

**ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E,
Aarhus Universitetshospital**

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
14 1. På røntgenhenviſning blev der henviſt til højre hånd, men det var venstre der skulle tages røntgenbillede af. 2. Lægevagten henviſte med forkert CPR-nummer til skadestuen.	Ja
56 Akutafdelingen overså det reelle problem med hoften og min egen læge fik senere en delvis undskyldning.	Ja

ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

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

	læge?	
96	Stuegangen varede under et minut. Sygeplejersken måtte løbe efter lægen for at spørge, om jeg skulle have noget smertestillende med hjem... Lægen var meget arrogant, gav ikke hånd og forklarede mig ikke noget, blot at jeg kunne tage hjem. Da jeg var hjemme igen, fik jeg en veninde, der er læge til at læse min journal sammen med mig på sundhed.dk for at forstå, hvad der var sket. På nær en var alle de sygeplejersker, jeg nåede at møde på de fem dage, meget, meget søde og gjorde deres bedste. Men de glemte ting, de lovede at komme med osv., sikkert fordi de har alt for travlt. Afdelingen var meget urolig. Det var ligesom at ligge på en bane-gård. På et tidspunkt skulle den ældre dame i nabosengen på pottestol. Den blev så sat ved mit hovedgærde. Sygeplejersken forlod rummet, men jeg lå tyve cm. fra pottestolen, og der var end ikke et gardin imellem. Ydmygende for den ældre dame og klamt for mig. Jeg kunne skrive meget mere. Alt i alt er jeg rystet og kan glædes ved et godt helbred. Men jeg er da begyndt at overveje, om jeg skal vælge et privathospital, hvis der sker noget alvorligt med mig, for efter den her oplevelse har jeg meget lidt tillid til det offentlige sygehusvæsen. Jeg kan jo håbe, at jeg var blevet behandlet bedre, hvis jeg havde haft en alvorlig sygdom. Det var nye social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker hver dag, men de gjorde virkelig deres bedste, så jeg klager bestemt ikke over dem. Det er mere en frustration over normeringer, jeg lukker ud her. Undskyld.	I ringe grad
61	Fatal udskrivelse havde næsten kostet mit liv. Hvordan kan en læge overse, at såret på ingen måde var helet, og min blodprocent var så lav. Desværre fornemmede jeg, at lægen primært er systemets læge og ikke patientens. Der skulle have været bevilliget [en kalder] på min arm.	Uoplyst
108	Jeg savnede en samtale med en fysioterapeut, ved udskrivelsen. Når man sender en patient hjem med krykker og besked om ikke at støtte på det ene ben, i flere uger, kunne det være rart med lidt instruktion i anvendelse af krykker, f.eks. i forbindelse med trapper. Jeg savnede også ordentlig information om mulige øvelser for at vedligeholde de ikke skadede muskler i benet.	I nogen grad
99	Ingen mangler.	I meget høj grad
48	Har manglet kontaktpunkt i forhold til evt. løbende spørgsmål, så det ikke er nødvendigt at gå igennem afdeling NN for at få svar.	Slet ikke
62	Det var perfekt alt.	Uoplyst
50	Der var ingen koordinering af udskrivningen mellem afdelingen hvor jeg var indlagt og ambulatoriet hvor jeg skulle til en afsluttende lægesamtale. Begge mente at den anden part måtte tage sig af det.	I høj grad
73	Da hun havde mange smerter og derfor fik en del smertestillende, var hun absolut ikke klar i hovedet og fattede derfor ikke rigtig noget af, hvad	I høj grad

- der blev sagt i de få timer, hun var indlagt.
- 86 På den stue jeg var indlagt på var sygeplejerskerne meget ihærdige med at få os udskrevet hurtigere end patienterne var klar til. De så egentlig helst at man blev hentet om formiddagen efter operationen, og når det ikke var muligt fik vi at vide at der jo var pres på sengene, så det kunne være at vi så måtte sidde og vente i opholdsstuen. Det undrede os en del, da vi kunne se at der var en del tomme pladser på nabostuerne. I nogen grad
- 84 Efter jeg fik bedøvelse ventede jeg i lang tid. I meget høj grad
- 110 Jeg blev henvist til operationen tre døgn tidligere på skadestuen. Her fik jeg kun et tidspunkt og sted for operation og intet skriftligt materiale. Det skriftlige materiale, som jeg fik udleveret efter operationen, ville have været rart at have fået allerede på skadestuen, så jeg kunne have forberedt mig. I høj grad
- 91 Jeg blev opereret for skinnebendsbrud fredag [i efteråret], og det gik ok. Mandag blev jeg udskrevet uden at kunne stå eller gå. Der blev ikke spurgt om jeg kunne komme rundt med kørestol hjemme eller om noget kunne hjælpe mig. Der blev ikke sat noget i gang, så jeg kunne klare mig hjemme. Jeg var nødsaget til akut at flytte hjem til min mor, da jeg nærmest blev sat på gaden. Jeg kunne ikke komme rundt med kørestol hjemme hos mig selv, og kunne ikke gå da jeg ikke måtte. Min erfaring med denne afdeling er derfor meget dårlig! Slet ikke
- 87 Alt var ok der, men hjemmesygeplejen forstod ikke at fjerne bandagen så den blev ikke fjernet før ti dage efter, hvor jeg forlangte de tog den ud. Den var meget slimet og jeg havde meget ondt (hun forstod ikke at sætte en ny i så det lægtes udefra og ind, går og dør endnu. Har ringet og bedt deres chef om at sende dem på kursus. De skulle komme første gang [først på ugen] som jeg blev udskrevet [sidst på ugen], men de blev væk. Skulle møde på Skejby [først på ugen]. Tænkte de kunne gøre det det. Sygeplejersken sagde til lægen at hun ikke vidste hvordan. Lægen havde så travlt med at snakke i telefon, så jeg tænkte at de kunne gøre det [senere på ugen]. Men nej det kunne hun ikke. Så da det blev [i starten af ugen] blev de væk igen. Jeg ringede efter dem, da det gjorde så ondt i foden. Langt om længe fik jeg hende overtalt til at hive [] ud af tåen. Men hun forstod ikke at sætte en ny i, så dumt. I meget høj grad
- 13 Generelt var personalet på afdelingen meget imødekommende og forsøgte at finde svar på mine spørgsmål i forhold til f.eks. operation. Enkelte virkede dog meget sure og en ældre sygeplejerske blev nærmest fornærmet, da jeg spurgte, om hun vidste mere om, hvornår jeg skulle opereres. Det var et par timer efter aftalt tidspunkt til operation. Jeg har fuldt ud forståelse for at der kan komme traumer ind som skal opereres før mig, men når man spørger høfligt i forhold til en tidshorisont forventer I meget høj grad

man et venligt svar. Det er også ok hvis de ikke ved noget men så kan de svare, at de ikke ved noget og vender tilbage når de ved mere. Det betyder meget når man ligger og venter. En dag var de rigtig gode til på trods af de ikke kunne give en tidshorizont. De kom ind og sagde at de ikke kunne sige mere, og det var status og ville komme tilbage når de vidste noget. En anden dag var der nærmest ingen information, og da man efter flere timer spurgte om en opdatering fik man et fornærmet svar. Sygeplejerske NN var meget sød, imødekommende og opdaterende på tidshorizonten og var [generelt] fantastisk.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 1 | Jeg har været indlagt tre gange i samme forløb, og jeg er ikke færdig med forløbet endnu. Jeg savner i høj grad en fagperson, der tager et overordnet ansvar for den behandling sundhedsvæsenet alt i alt giver mig. Jeg har slet ikke tillid til, at man tilbyder mig den nødvendige indsats for, at jeg bliver rask igen. | I nogen grad |
| 95 | Efter udskrivelse skulle jeg kontaktes af Sundhedsafdelingen med hensyn til at få skiftet forbindelse. Det skete aldrig. Jeg var selv nødt til at kontakte dem. | I høj grad |
| 44 | Jeg kunne godt have brugt en mere uddybende instruktion og et hæfte med øvelser i, om hvad jeg må og ikke må i tiden med walker på, frem til kontrol- og genoptræningsmøde. | I meget høj grad |
| 15 | Jeg talte overhovedet ikke med en læge hverken før eller efter min sidste operation, heller ikke ved udskrivelsen! | I nogen grad |
| 75 | Har ikke flere kommentarer, da jeg kom hjem samme dag. | I meget høj grad |

Kirurgisk Børneafsnit NBG, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
47 Jeg ville gerne have vidst lidt mere om hvor meget jeg må tage støvlen af, og hvornår/om jeg må begynde at bevæge noget.	I nogen grad
45 Personalet havde ikke indblik i at den indlagte havde en [autistisk diagnose], samt at den indlagte havde andre sygdomsproblemer. De tog dog højde for det, da de blev informeret om dette.	I nogen grad
46 På sygehuset blev vi informeret om den medicin NN skulle have, men på apoteket var der noget andet på den elektroniske recept. Da jeg ringede til sygehuset for at høre om det var rigtigt, fik jeg besked om at den oprindelige medicin kun kunne fås til sygehuse og recepten derfor blev ændret.	I høj grad
37 Jeg blev "indlagt" [om morgenen]. Blev opereret [sent om aftenen]. Fastede i mange timer. Dog fik jeg et glas saft [om formiddagen]. Sidenhen ingen drop eller lignende væske.	I ringe grad

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
59 Lægen var optaget af en operation, jeg fik ikke en samtale med en læge inden udskrivning, men lægen ringede hjem til mig næste dag, fordi nogle "værdier" var bekymrende og krævede en ny blodprøve, så der blev "holdt øje med mig".	I høj grad
85 Jeg kunne have ønsket lidt mere information om lige præcis den type brud, jeg havde. Ellers kort, men god kontakt til en fysioterapeut på afdelingen umiddelbart før udskrivningen formiddagen efter uheldet. Ok, at overordnet folder om bækkenbrud blev udleveret, men jeg kunne sagtens have brugt mere information om relevante øvelser, som kunne være gavnlige for mig. Jeg opsøgte afdelingens fysioterapeuter et par gange pr. telefon i de første par uger for at få lidt råd.	I nogen grad
7 Jeg fik at vide at intet var brækket i ryggen eller nakke, og at jeg kunne fortsætte livet som jeg ellers plejer. Problemet kom så efter et par dage. Jeg tog til egen læge med ondt i hovedet, kvalme og opkast. Er stadig ikke i gang med den normale hverdag endnu, pga. hjernerystelse. Lidt skuffende at de ikke nævner noget om det når nu jeg landede direkte på hovedet [efter fald].	I meget høj grad
89 Jeg fik en skriftlig gennemgang af forløbet, men den må jeg nok prøve at få forklaret (oversat) af min egen læge, da der er ting jeg ikke forstår. Regner med at det er latinske udtryk, som man ikke lærte, da jeg gik i skole for ca. 60 år siden.	I høj grad
36 Det var fjerde gang min hofte gik af led, så meget var "rutinearbejde".	I høj grad
82 Jeg syntes jeg manglede at vide, hvad der skulle ske når foreløbig behandling var endt. Jeg fik at vide der var genoptræning derefter som en sidebemærkning. Da der i min e-boks indløb meddelelse at jeg skulle ringe til dem så snart jeg vidste besked. Jeg har nu haft en samtale efter brug af de telefon numre der var på mine papirer. Jeg forstår nu at der vil komme en indkaldelse. Og tager det roligt.	I nogen grad
10 Hotel!	I meget høj grad

**ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling E,
Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
74 Havde fået fornøden information på opvågningsafdelingen.	I meget høj grad
34 Da jeg var blevet indlagt om natten på Nørrebrogade, havde jeg fået den information om at det var dér, jeg skulle opereres. Derfor lå jeg fastende, som man selvfølgelig skal. Men kl. 08:00 fik jeg at vide, at jeg skulle videre hen på Tage Hansens gade, da de kun kunne operere mig der. Det resulterede i, at jeg fastede til kl. 14:00. Jeg havde derfor ikke fået noget at spise i næsten 24 timer, og var lidt forvirret over hvad jeg egentlig skulle. Dog skal det siges at sygeplejerskerne hele vejen igennem var utrolig flinke, og de prøvede selvfølgelig at gøre deres bedste.	I høj grad
56 Mener jeg blev udskrevet for tidligt, da jeg var svimmel af morfin og bor på femte sal uden elevator.	I meget høj grad