



## **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		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
10	En forbedring kunne være at få en kort gennemgang af, hvad der kommer til at ske under indlæggelsesforløbet eller bare til at starte med, hvis det hele endnu ikke er sikkert, eller måske er for kompliceret til at starte med.	I meget høj grad
13	Det foregik ret effektivt.	I nogen grad
14	Som jeg ser det, er der ikke noget at forbedre.	I meget høj grad
19	Blodprøver tager alt for lang tid i akutmodtagelse. Et blodgas analyseapparat, som på anden afdeling, kunne være godt givet ud.	I nogen grad
26	Jeg har absolut intet at klage over.	I meget høj grad
28	Et meget professionelt og imødekommende personale, som til tider havde travlt. Det kunne man høre, fordi der fra tid til anden blev løbet stærkt på gangen. Kun positivt begge steder. Jeg kom først via Akutmodtagelsen på KH-Aarhus og senere overført til Amtssygehuset. Begge steder var samme oplevelse.	I meget høj grad
33	Professionalisme og stor venlighed.	I meget høj grad
45	Det var en positiv modtagelse.	I meget høj grad
46	Fin modtagelse og venlighed.	I høj grad
64	God modtagelse. Alle relevante oplysninger og tiltag blev taget. Jeg er selv lægestuderende, [] og lægerne i afdelingen var yderst professionelle [].	I meget høj grad
105	En god oplevelse.	I meget høj grad
108	Jeg bliver altid modtaget meget venligt. Jeg er jo også kommet her i huset [i mange år].	I høj grad
119	Ankomst og ophold på akut et var meget tilfredsstillende.	I høj grad
133	Ingen kritik. Gik stille og roligt.	I meget høj grad
140	Meget tilfreds.	I meget høj grad
148	Jeg oplevede desværre, at der ikke var plads, da vi ankom. Sygeplejersken udtalte, at der ikke var plads på afdelingen og forsøgte at ringe rundt til andre afdelinger for at få "afsat" mor. Dette kunne ikke lade sig gøre, så vi blev bedt om at vente på et par stole, til der var gjort en seng parat. Jeg måtte selv sørge for, at mor fik væske og lidt at spise. Det hele afspejlede total kaos. Men herefter gik det rigtig fint. Der blev hurtigt optaget journal, og der blev bestilt diverse undersøgelser/prøver. Vi blev sent om aftenen overført til Amtssygehuset, og også her var der god fokus på mor, men mor fik et natbord, der ikke var rengjort. Der lå bl.a. osterejer på hylde og i skuffen, simpelthen ulækkert. Så sørg for at der ved ankomst er lidt mere styr på situationen. Afdelingen var blevet kontaktet af mors praktiserende lægen med information om, at vi kom inden for kort tid, så det burde ikke overraske personalet, at der kom en ny patient. Det var bestemt ikke trygt for patienten. Ikke OK at der skabes utryghed, og at patienten føler, at de kommer til ulejlighed.	I nogen grad
152	Så vidt jeg ved, så husker jeg ikke hvordan, idet jeg nærmest var uden forbindelse til nogen.	I meget høj grad
166	Jeg husker ikke at blive informeret om, hvad der kom til at ske ved min indlæggelse. Inden jeg blev indlagt, var jeg ved vagtlægen. MEGET dårlig oplevelse og behandling!! Hvis ikke det var for, at jeg spurgte ind til lægens uvidenhed, havde lægen sendt mig hjem med antibiotika uden at vide, hvorfor jeg havde ondt.	I høj grad
188	Jeg blev indlagt fra Sygehuset Skejby, så Kommune Hospitalet var informeret.	I meget høj grad
215	Det var en super modtagelse, og de var rigtig flinke.	I høj grad

216	Elendige arbejdsforhold for personalet, utilstrækkelig plads til patienterne, møgbeskidte forhold på afdelingen og toiletterne, støj og larm, alt for mange pårørende på stuen, anamneseoptagelse nærmest offentlig. Behandlingen langsommelig og lægerne ikke overbevisende. En meget dårlig oplevelse.	I ringe grad
219	Jeg har kun godt og sige om afdelingen i Aarhus. De er søde og rare, og det er synd, at de skal stoppe der.	I høj grad
228	Modtagelsen var perfekt. Dygtig og effektiv læge og sygeplejerske.	I høj grad
232	Efter min opfattelse blev det hurtigt opdaget, hvad jeg fejlede, og det undrer mig stadig.	I meget høj grad
236	Super modtagelse og super behandling.	I meget høj grad
237	Jeg havde haft det så slemt, så jeg kan ikke huske [så godt], men det var godt nok, rent og pænt og vand til stede. Siddepladser. Der var holdskifte, tror jeg, men mine sygeplejersker og læger var meget søde og rare og fandt hurtigt ud af mine problemer, og så fik jeg hjælp.	Ikke relevant for mig
254	Jeg blev overført fra andet sygehus og fik en mærkelig modtagelse. I modtagestuen kiggede en sygeplejerske bare på mig og Falckmanden, som "hvad vil I", og hun sagde så bare, at jeg havde ventet, at du kom i en seng. Jeg svarede bare, at det ved jeg ikke noget om, jeg er bare fulgt med. Jeg følte ikke, at jeg var ventet eller velkommen. Tænkte, hun kunne rejse sig op og komme hen og tage imod og sige velkommen og diskutere det med sengen med en anden. Man får det indtryk, at der ikke er styr på tingene.	Slet ikke
258	Venlig, kompetent og åben behandling sat i gang, så jeg så trygt den nærmeste fremtid i møde.	I meget høj grad
264	Brug mere tid på at skabe tryghed (var meget bange og alene længe).	I nogen grad
265	Fik en vældig god orientering om mit hændelsesforløb.	I meget høj grad
277	Jeg blev indlagt direkte fra lægen og oplevede hele forløbet som godt og professionelt.	I høj grad
284	Super modtagelse. OK.	I høj grad
288	Jeg har været indlagt i alt tre gange i [efteråret]. Altid via Akut afdelingen. De havde alle mine oplysninger i den elektroniske journal. Derfor ingen spørgsmål om medicin. Med i alt ni indlæggelser i 2017 kender jeg proceduren. Jeg er glimrende tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
302	Eventuelt dele patienter der er alvorligt syge med højtråbende lidelser fra dem som "bare" er syge og har brug for mest muligt ro. Hvis man ikke er syg, bliver man det af at ligge side om side med et skrigende [] uheld, eller en der bruger alt sin lyd og luft i kroppen på at brække sig hver tredje minut i timevis.	I meget høj grad
325	Ingen, følte mig godt taget af og sat i behandling.	I høj grad
326	Personalet har for travlt, og der mangler flere hænder.	I høj grad
349	Jeg må gå ud fra, at det der foregik på tidspunktet for min indlæggelse i høj grad var præget af den situation, at man havde haft en forventning om, at man [] skulle have været overflyttet til Skejby. De informationer jeg fik dels fra Akutafdelingen og dels fra Medicinsk Endokrinologisk Afdeling blev ikke fulgt op. Man bedyrede, at jeg skulle scannes [en bestemt dag]. Alle sygeplejerskerne havde det også stående i deres "dagsedler". Alle fortalte mig, at der blev scannet hele døgnet og dette også [denne dag]. Sygeplejerske NN fortalte, at vedkommende havde stået ved siden af den læge, der havde lavet aftalen om scanningen. Alle sagde blot til mig [på dagen], at det kunne blive sent, for de kørte hele døgnet. Jeg var jo nervøs [], så det var [nogle lange dage], hvor intet skete, og dagen efter [], hvor jeg endelig blev scannet hen under aften, fik jeg at vide på selve afdelingen, at de var gået hjem ved 17-tiden [dagen før]. Det vil sige, at der havde været et meget ringe informationsniveau generelt. Jeg var indlagt i [en uges tid], og i al den tid blev der ikke skiftet sengetøj, og gulve og vask med videre blev ikke rengjort. Jeg håber ikke, at dette bliver reglerne på Skejby. Der var mange søde og venlige sygeplejersker og læger, men man følte sig på ingen måde tryk.	I nogen grad
356	Jeg oplevede modtagelsen som meget kompetent og omsorgsfuld. Jeg blev undersøgt og udspurgt om samme forhold af rigeligt mange personer, (men det giver vel mening i systemet).	I meget høj grad
381	Det kan jeg ikke, for jeg var nærmest halvt bevidstløs.	I meget høj grad
385	Rart og venligt personale, selvom de havde travlt.	I høj grad
392	Grundige undersøgelser.	I meget høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
35	Kan kun være taknemmelig for den gode behandling, jeg/vi fik/får.	I meget høj grad
61	Patienten må ikke få væske, men kørte til håndvasken og drak af nåleboksen. Personalet er så søde ved patienten og pårørende, de er fantastiske.	I meget høj grad
132	Hygiejneproblemer.	I nogen grad
198	Sygeplejersken kom til mig og sagde, at nu kunne jeg godt tage hjem, da jeg havde været smertefri fire timer. Havde forventet at skulle tale med en læge inden udskrivelsen. Blev behandlet for symptomerne, men kun smertelindring. Smerterne i ryggen er lige slemme.	I nogen grad
264	De havde ikke tid til at skabe tryghed, og det virkede som om, de var ligeglade med, at jeg var meget bange.	Slet ikke
287	Det blev besluttet, at jeg skulle have madsonde indlagt. Jeg skulle til en scanning, der kunne vise, om jeg havde fejlsynkning. Jeg blev ikke orienteret om, at jeg selv skulle betale for mad, sonde og diverse andet udstyr til dette. []. Jeg er pensionist.	I høj grad
381	Jeg ved [det] ikke rigtigt, jeg var mere eller mindre helt væk (bevidstløs).	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
3	Jeg ønskede selv, at mine pårørende ikke blev kontaktet.	I høj grad
13	Det foregik rimelig professionelt.	I meget høj grad
14	Jeg synes, at man kan mærke, at personalet er blevet meget bedre til at informere om, hvad der skal ske, end de har været ved tidligere indlæggelse, så det går fremad med betjeningen. Nu skal vi bare til at se på, hvor travlt der skal være på en afdeling med fortrinsvis ældre patienter.	I meget høj grad
19	Jeg fik information om, hvordan jeg skulle undgå livsfare, men jeg manglede information om, hvordan jeg skulle klare dagligdagen med min sygdom og medicin, der skal justeres løbende.	I nogen grad
26	Sygdommen var en forgiftning. Jeg var ved et uheld kommet til at drikke kølervæske.	I meget høj grad
28	Jeg er selv meget opsøgende. Jeg vil vide hvad der foregår. Virkemåde/bivirkninger finder jeg i indlægssedlen i pakningen (for lille skrift) eller via <a href="http://www.promedicin.dk/">www.promedicin.dk/</a> og <a href="http://www.min.medicin.dk/">www.min.medicin.dk/</a> Jeg er heldig at have læger i min omgangskreds, så jeg efterfølgende kan få yderligere information, hvis jeg havde glemt et spørgsmål.	I meget høj grad
61	Han mangler, [at] hans kone får besked og information. Den information er mangelfuld.	I meget høj grad
75	Jeg blev i første omgang ikke tilbudt transport hjem, så min datter skulle sørge for en taxa. Det blev heldigvis rettet, og jeg blev kørt hjem i en sygetransport.	I meget høj grad
96	Jeg var blot indlagt til udtømning før koloskopi på andet sygehus.	I nogen grad
119	Svar på hvorfor to læger kan tænke så forskelligt. Lang indlæggelse, kort indlæggelse. Blev ikke spurgt, om der var nogen til at hjælpe mig, når jeg kom så pludseligt hjem. Det virkede som en almindelig "smid-ud-det-er-sidst-på-ugen"-udskrivning.	Slet ikke
126	Kunne have ønsket information om min nye medicin [] gerne skriftligt. Bl.a. at det anbefales at få målt nyrefunktion [flere gange om året] det første år, samt herefter en gang årligt. Mere ro og grundighed særligt i forhold til min medicin i forbindelse med udskrivelsen, da jeg selv administrerer det.	I nogen grad

133	Alt gik stille og roligt.	I meget høj grad
166	Jeg husker ikke at blive gjort opmærksom på bivirkninger af medicinen, på nær morfin.	I høj grad
182	Det var min første indlæggelse i hele mit liv, og det hele var så perfekt! Alt personale var så søde og åbne, og jeg fik en følelse af, at jeg havde kendt dem i mange år.	I meget høj grad
216	Undersøgelsesforløb. Bivirkninger af medicin.	Slet ikke
232	Ved hjemkomsten lå der en større mængde information i e-boksen.	I meget høj grad
237	Alt var godt, forståeligt og venligt, god mad, rent på hotelopholdet, regelmæssig medicin.	I meget høj grad
254	Jeg har manglet svar på prøver. Der gik en hel dag, hvor jeg ikke hørte noget som helst.	I ringe grad
258	Jeg har ikke tænkt over, at information manglede.	I høj grad
261	Som pårørende manglede vi i den grad information. Vi spurgte, et par gange under indlæggelsen, ind til det hele, men sygeplejerskerne havde travlt og glemte ofte at komme tilbage til os. Når de så endelig kom retur, kunne de ikke svare på vores spørgsmål, da det kun var lægerne, der kunne svare. Ved udskrivelsen manglede vi også information om en plan for hjemkomst og pleje, hvilket resulterede i, at det gik helt galt hjemme og [derfor en] genindlæggelse. Der var mange søde og omsorgsfulde ansatte på afdelingen og kun enkelte, der skal huske at tænke på, at de arbejder med mennesker. Her tænker jeg på måden, som de taler til de ældre mennesker på. Overhørte en meget irriterende sygeplejersker tale grimt til en ældre dame på samme stue som min mor.	I nogen grad
264	Det virkede som om, jeg var et nummer og følte i høj grad, at jeg ikke var på arbejdsmarkedet og over 50 år. Efterfølgende måtte jeg til egen læge, fordi jeg havde en voldsom brug for at snakke om min indlæggelse og de oplevelser og har måtte tale med en psykolog.	Slet ikke
265	Jeg synes at jeg fik en tilfredsstillende information i forbindelse med min pleje under indlæggelsen.	I meget høj grad
288	Mit største problem er den manglende kontinuitet i behandlingen, når så mange læger er indover. Jeg har flere gange oplevet modsatrettede behandlingsplaner, når en ny læge dukkede op med nye prioriteringer, og ikke altid fik læst, hvad der var besluttet sidste gang af en anden læge. Jeg er rimelig kvik, så jeg kan styre mit forløb, og jeg er ganske klar over, at der kan være en række forklaringer på min åndenød. Men det er frustrerende, når der ændres i behandlingen, uden at det er mit indtryk, at de behandlende læger har fået afstemt deres forslag.	I meget høj grad
302	Alt var perfekt! Alle var super søde og venlige.	I meget høj grad
325	Generelt har jeg været godt tilfreds med informationen.	I høj grad
373	Når jeg i det daglige henter medicin på apoteket, bliver man bedt om at læse indlæggelses sedlen ved det udleverede medicinen. Når jeg ligger på sygehuset, bliver jeg ikke præsenteret for indlæggelses sedlen på det medicin eller antibiotika som jeg får. Og får kun det at vide af personalet, som DE SKØNNER er nødvendigt.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
13	Som sagt, det hele foregik rimelig professionelt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
14	Der var intet at klage over. Venlige og rare sygeplejersker, der straks var med på hvilken form for humor, der skulle til for, at det hele ikke [handlede om] sygdom alene. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Mere information om livet med kortisolmangel, ikke kun hvordan man overlever! [Kommunikation og information]	I nogen grad

26	Jeg kom på stue med en meget urolig narkoman, som jeg ikke fik meget søvn for. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
28	Begge steder var de yderst kompetente, velvillige og imødekommende :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Vi er udmærket tilfreds med min kones indlæggelse.	Uoplyst
40	Forstår ikke de lange samtaler, personalet havde på gangen foran min stue om eksempelvis deres rejseaktiviteter eller ytringer om deres bekymringer for, at skulle omstille sig til at arbejde på Skejby. Helt vanvittigt var det dog, da personalet højlydt talte om, hvor mange patienter de skulle have kørt til sekstimerstuen, og et personalemedlem, der klage til undertegnede over, at medpatienten på min stue [talte meget dårligt] dansk. Men personligt kan jeg ikke klage over mit forløb. Det undrer mig dog, at personalet har god tid til at diskutere private ferierejser og andet på gangen. Dette var hovedsageligt i AV. Min samlever, der selv er sygeplejerske, og andre pårørende var også forundret over dette. Det skal dog igen understreges, at jeg ikke manglede nogen form for pleje eller anden behandling. Blot vil jeg foreslå, at den slags foregår udenfor patienters hørevidde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
47	Jeg fik en god behandling.	I høj grad
61	De var fantastiske, også til pårørende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
64	Alle på afdelingen var rigtigt søde. Jeg var den ultimativt yngste og eneste selvhjulpne indlagte på afdelingen og de lod mig ligge alene på værelset indtil det ikke var muligt længere. Dette gjorde, at jeg kunne sove i fred uden larm om natten, meget betænksomt! Jeg var meget tilfreds med at sygeplejerskerne var så søde at komme ind og spørge om jeg ville have mad, har lige haft en far indlagt på andet sygehus, hvor syge indlagte selv har ansvaret for at gå ud og hente mad. Det vil sige de kan risikere ikke at få mad, hvis de selv glemmer det! Søde sygeplejersker, der kom med det samme en nat jeg kastede op af morfinen, og som hjalp med at finde shampoo og bodylotion, når jeg skulle i bad. Slet ikke noget jeg ville forvente af et sygehus! Men jeg har heller ikke været indlagt før. Generelt meget tilfreds med mit ophold! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
85	Flytningen til Patienthospitalet var særdeles positiv, så det samlede forløb oplevedes som godt og positivt. Stor uro og mange mennesker (pårørende) på afdeling MEA 2. En dag uden lægekonsultation grundet personalemangel, men da akut behov opstod, var der stor hjælp at hente fra både sygeplejersker og læge. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
93	De kunne have overflyttet mig til Lungemedicinsk Afdeling NBG meget tidligere.	Slet ikke
96	Afdelingen kan nok ikke gøre noget for det, men det var meget generende, at en udtømning skulle foregå på en seksmandsstue. Men at ligge på en seksmandsstue er sandsynligvis ubehageligt for alle uanset sygdommens art. [Fysiske rammer]	I nogen grad
103	Afdelingspersonalet kom på stuen og spurgte, om [man] manglede noget og havde det godt. Stor ROS til hele personalet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
119	Lille lummer tosengsstue og alligevel tillod personalet, at min søde [] sambos flere familieholds besøgende stuede sig sammen derinde. Samtidig stod den store dagligstue fuldstændig tom. Bortset fra mig altså. Da jeg ikke længere kunne få luft på stuen. På MEA2 på Tage Hansens gade gælder det, at man skal gå i dagligstuen ved mange besøgende. Det kunne de da i det mindste have foreslået. Personalet havde meget travlt. Og de virkede meget irritable og var hurtige med et vrissent svar. Og de viste også irritation over hinandens beslutninger. Rengøringen var under al kritik. Heldigvis var blodet på gulvet mit eget. De var gode til at få mig ud af døren, da jeg var udskrevet. De gav mig en madpakke med. Tak for den! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
125	Jeg synes ikke, det var godt at ligge på en seksmandsstue. Der var altid uro, både dag og nat, men personalet var flinke og rare. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
133	Fik med det samme stillet en kørestol til rådighed, så jeg hurtigt kunne komme op af sengen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
134	Plejen og informationerne var i top hvilket jeg også udtrykte overfor personalet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
148	Meget behageligt personale under indlæggelsen, men modtagelsen samt hygiejnen kunne være bedre. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
162	Måske sygehusets køkken skal til at være mere forberedt på cøliaki/glutenallergi! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad



164	Personalet var på alle måder kompetente, venlige og imødekommende. En super oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
166	Der var altid en sygeplejerske, som man kunne spørge, hvis der var nogle spørgsmål. Maden, mener jeg dog, kunne trænge til en opgradering, og patienterne burde få den mad, som gavner deres sygdom eksempelvis give kost til en med forstoppelse, der hjælper maven i gang igen. Ellers var der ikke noget at klage over. Alle var venlige og imødekommende og sørgede for, at man ikke manglede noget. Et forslag: Der kunne være en, der gik en rundt på gangen, som er uddannet på området, med kosttilskud og gav patienter det, som kunne gøre gavn. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
169	Udskiftning af tøj og sengetøj var perfekt. Ingen sure miner når jeg ringede efter hjælp. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
174	På akutafdelingen fik man bedre kost end på selve afdelingen, hvor der var for lidt af enkelte retter til frokost, så man f.eks. kun måtte få et meget lille stykke grøntsagstærte. Til aftenen var tilbuddet ikke særligt spændende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
181	Som skrevet var det noget meget venligt, smilende og behageligt personale. Der var bare den ene sygeplejerske som var/er meget ubehagelig. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
182	Jeg har ikke noget negativt at sige. Det der var særlig godt, var at personalet kendte mit navn og vidste, hvad jeg fejlede. Jeg fik en følelse af, at de ikke var fremmed eller omvendt. Samtidig var deres åbenhed, opmuntrende kommentarer og deres betænksomhed med til at gøre, at jeg følte at jeg har kendt dem i mange år. Jeg følte, at de var et godt team og at der er en god kommunikation blandt personalet. Det var også særlig sødt af personalet at lade min mor blive og overnatte i min stue, da hun kom langvejs fra og gerne ville være der for mig. Personalet var så søde og venlige. Min mor fik også lige en madras, pude og tæppe, så hun kunne sove godt. Tusind tak for sådan en fantastisk modtagelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
188	Jeg fastede fra midnat til næste [eftermiddag], hvor personalet endelig rykkede afdelingen for undersøgelse af []. Det kunne de have gjort meget før på dagen. PS. der var ingen [] i afdelingen, hvor undersøgelsen skulle være (jeg spurgte), og der synes jeg at personalet kunne få en snak med mig over dagen. [Hvor] ellers et godt og fantastisk system vi har. Jeg er taknemmelig lige fra dag et. [Kommunikation og information]	I høj grad
198	Et rimeligt ophold, men jeg havde betroet min pengepung til sygeplejersken, der modtog den og kvitterede for modtagelsen. Pungen blev lagt i aflåst skab, men da jeg bad om den ved udskrivelsen, var den stjålet. Efterfølgende har jeg fået besked fra jeres forsikring, at de ikke vil erstatte den fulde pris for pung og indhold! Jeg føler mig MEGET DÅRLIGT behandlet. Må da forvente at pung og indhold bliver erstattet fuldt ud, når man har troet at den er i sikre hænder i jeres varetægt. Det viser sig, at der var mange nøgler i omløb til det aflåste skab, så der kan have været mange, der har haft adgang til det. Ud over en masse besvær med at få forskellige kort i orden igen, står jeg til at "være sorteper" for det tab [] forsikringen ikke vil erstatte. Det er bare ikke i orden! [Fysiske rammer]	I nogen grad
200	Der er sikkert en del fagligt højt kvalificerede specialister, der har foretaget diverse undersøgelser. Men jeg føler særligt, at læge NN har ydet en speciel kvalificeret indsats ved at sammenholde resultater af undersøgelser og min fysiske tilstand. [ ] Bedre planlægningsssystem eller informationsniveau i tiden inden operation. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
207	Var i høj grad forstyrret af uro på stuerne, men personalet tog i høj grad fat på at løse det! Stor ros til personalet der var utrolig venlige, smilende, lyttende og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
212	Som jeg har beskrevet for familie og venner, har det været det mest TILFREDSSTILLENDE og FANTASTISKE hospitalsophold, jeg har oplevet. Har trods alt været igennem 10 til 12 indlæggelser fordelt på ni forskellige hospitaler herhjemme!	I meget høj grad
216	Stort set alt.	Slet ikke
219	De er bare gode. Jeg har kun godt at sige om dem.	I meget høj grad
223	Jeg var meget omtumlet, men jeg kan huske sygeplejersken. Sygeplejersken var fantastisk og altid i godt humør. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
228	Det første døgn var jeg indlagt på en seksmandsstue. Efter samråd med sygeplejerske fik jeg lov til at flytte på patienthotel. [Fysiske rammer]	Uoplyst
236	Meget venligt personale. Super behandling af hele personalet på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

237	De løber stærkt. Ønsker flere hænder til dem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
242	Jeg har været meget glad for mit ophold og behandling på MEA 2. Og med afsæt i dette blev jeg imødekømt og fik gennemgået en lang række undersøgelser med godt humør. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
254	Personalet var vældigt søde. Men tænker, at det bærer præg af, at man er et nummer. De taler højt, så hele stuen kan høre med. Glemmer, at der kun er gardiner imellem. Med den nye persondatalov kunne jeg overveje om det er lovligt, at ens CPR-nummer bliver læst højt for hele stuen så mange gange. Hvis man har ondt i sinde kan det vel misbruges. Virker ikke så heldigt, at man skal tage en mobil, mens man er i gang med en patient. Jeg har fuld forståelse for, at man kan være tilkaldt ved noget akut, og det vil alle forstå, hvis det så lige bliver nævnt eller beklaget/forklaret. "Beklager, men jeg er tilkaldt ved akutte tilfælde". Men her oplevede jeg ingenting. Det var som om det er helt normalt, at man bare afbryder en undersøgelse med en patient, der ligger blottet. Det føles mærkeligt, når man ligger og er patienten. Og så er det vigtigt, at man bliver mødt og imødekømt, når man kommer til afdelingen, lidt budt velkommen, så man får den opfattelse, at man er ventet og, at der er styr på tingene. Her virkede det på mig, som om de ikke vidste det, "hvem er du?", og vi stod og ventede i lang tid, og forsøgte at tage fat i nogen, men alle havde travlt med et eller andet og ingen tager ansvar. Igen her kunne en lille forklaring gøre hele forskellen. Man kunne sige "Jeg er lige i gang med en patient, men kommer om fem minutter", så ved man, der er styr på det, og at der bliver taget hånd om det. Men ingen sagde noget, følte næsten som om man undgik at kigge på mig, for så ville det jo kræve at de tog hånd om det. Men ved at lade som om de ikke så mig ville der nok komme en anden og tage sig af mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
258	Jeg lå på en seksseksstue, hvis resterende levetid vist drejer sig om få måneder. Derfor mit svar om manglende ro og hvile! Det kunne intet personale have gjort bedre, end det de præsterede på min afdeling. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
261	Der var rigtig mange søde ansatte og kun enkelte, der skal huske at tale pænt til de indlagte. Det var helt tydeligt, at de havde meget travlt, og derfor blev irritable på både hinanden og de indlagte. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
264	Brug tid til at snakke med mig. Personalet på Akutafdelingen havde mere travlt med at snakke sammen om deres udflytning til Skejby, og var tydeligt irriterede over, hvis man forstyrrede dem og skældte ud, fordi jeg kastede op, hvor sengen skulle skiftes. Og personlige ting blev sagt højt, så andre patienter og deres gæster var så tæt på, at de kunne høre alt :-(. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
265	Jeg synes, at jeg følte, at personalet hele tiden havde et vågent øje på os patienter, og altid havde tid til at tale med os om vores behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
277	Afdelingen kan ikke gøre noget ved dette. Det er ikke opløftende at ligge på en sengestue med seks senge på den gamle afdelingen på Tage Hansens gade. Var dog heldig at få en plads ved et vindue. Men afdelingen skal jo også flytte. Personalet var i top. Tak for det. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
287	Meget søde, venlige og tålmodige læger og sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
288	Afdelingen har en meget høj standard, hvad angår plejepersonale. De tager hensyn til den enkelte patients ønsker, og er hele tiden parat til at hjælpe og lytte, hvis det er nødvendigt. Selv på en seksmandsstue får de tingene til at glide mod alle odds. Man bliver behandlet med hjælpsomhed og med stor respekt. Og det sætter jeg stor pris på. Det glæder mig, at seksmandsstuer ikke findes på Skejby i fremtiden. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
294	Det var vældig søde mennesker, som prøvede at gøre, hvad de kunne. Men de er helt underbemandet, så de løber stærkt for at komme rundt til alle patienterne. De gjorde det så godt, de kunne og endda mere. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
302	Har aldrig været indlagt. Alle på min vej skal have stor tak for den fantastiske behandling. TAK! Elsker jer alle.	I meget høj grad
320	Med hensyn til sengetøj synes jeg ikke, det var så godt. Da vi ankom lå en stor dyngesengetøj på gulvet meget []. Mine børn lagde rent sengetøj på. Der kom ingen hjælp. [Fysiske rammer]	I nogen grad
325	Jeg synes ikke umiddelbart, der var noget. Afdelingen virkede meget velfungerende.	I høj grad
345	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet. Alle var søde og hjælpsomme. Jeg har kun stor ros fra ankomst til hjemsendelse. Jeg er i dag helt rask. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

347	Alle sygeplejerskene og resten af personalet var rigtig søde og imødekommende. Det var svært at være den eneste unge person, og der var meget larm om natten på den store stue. Sygeplejersken talte med lægen om, at jeg meget gerne ville hjem til mine børn, og jeg fik derfor efter lægens tilladelse lov til at komme hjem et døgn før normalen. Det betød meget for mig. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
349	Man må gå ud fra, at det var en midlertidig situation.	I ringe grad
362	Vi har et meget udskældt sygehusvæsen, men der blev taget rigtigt godt af mig. Jeg er yderst tilfreds og blev positivt overrasket over den gode behandling af rare sygeplejersker. Tak for hjælpen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
371	Det er træls, at der skal skrives en seddel for at få et måltid. For små portioner. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
373	Det var meget forvirrende og utilfredsstillende, at der var mange læger indover. Sygeplejerske og den øvrige del af personalet fortjener stor ros for deres måde at være på som menneske, og at de lyttede til mig og gav mig den hjælp, som jeg bad om. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
383	Antibiotika som intravenøs er mangelfuld hos hjemmeplejen.	I meget høj grad
387	Personalet var altid klar til at svare på mine spørgsmål, selvom jeg synes de havde meget travlt med patienter, praktikanter og sygeplejeelever. Jeg fik også en lille, men venlig, irettesættelse, når jeg var for længe om at bede om hjælp, som i øvrigt kom meget hurtig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad