

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter  
på  
Ortopædkirurgisk afdeling  
Regionshospitalet Randers**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	155
Besvarelser fra patienter:	111
Afdelingens svarprocent:	72%

### 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

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

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

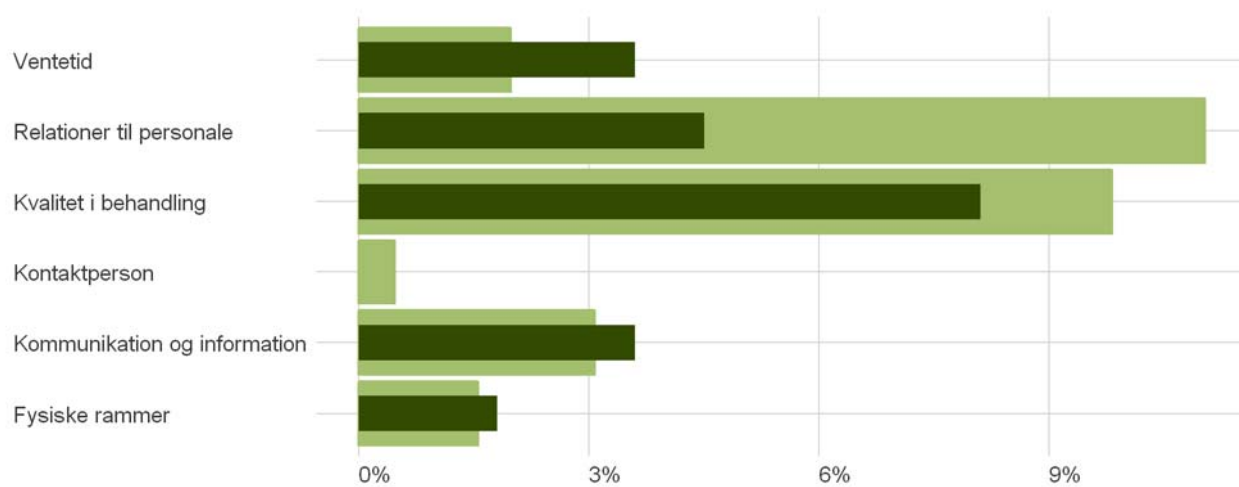
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

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.)





## Ortopædkirurgisk afdeling

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



ID	Kommentarer - B7 - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Ventetid ca. en time []. Indlæggelse på gangen.	I høj grad
 11	Jeg mødte ind klokken syv, og blev kaldt ind til en seng klokken ni. Man kunne godt have bedt mig om at møde ind tidligst klokken otte. Personalet startede først med at kalde folk ind lidt over otte.	I høj grad
 13	Det er ikke optimalt at indkalde til fremmøde, lige når ALT personalet er til Møde/pause.	I høj grad
 27	Alt vel. God, professionel modtagelse.	I høj grad
 2	Kun ganske kort ventetid, der ikke betød noget, og det er kun naturligt, når der er flere, der skal møde på samme tid.	I meget høj grad
 15	Venlig og imødekommende.	I meget høj grad
 24	Alt i alt har hele forløbet været fuldt ud tilfredsstillende. Alle aftaler overholdt. Grundig information inden indlæggelsen. Venligt personale. Perfekt operation. []. Stor ros til Ortopædkirurgisk Afdeling i Randers.	I meget høj grad
 39	[]. Forløbet har været meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
 35	Blev godt modtaget og vist til rette. Men der var meget travlt. Fik en seng på gangen. Skulle møde [om morgenen]. Fik opereret min finger over middag. Ikke rart at sidde på gangen i hospitalstøj og vente. Fik sengen ind på en stue lidt før middag. Optimalt hvis man kunne klæde om en time inden operation. Det var jo kun et lille indgreb.	I nogen grad

## Ortopædkirurgisk afdeling

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3	Begge fysioterapeuter var uopmærksomme på patienten, og jeg skulle på toilettet. Det gik godt ud på toilettet, men så kom en af personalet og talte med begge fysioterapeuter, som hjalp mig derud, men slap mig af syne, så jeg måtte selv kæmpe mig de sidste ca. to skridt på toilettet med det resultat, at jeg mistede balancen og faldt og slog hovedet ned i fliserne.	Ja
7	Jeg kunne ikke blive opereret på grund af, jeg har haft en blodprop og fik blodfortyndende tabletter. Skal have dem i et år.	Ja
9	Jeg oplever, der ikke blev taget vare på min venstre arm, da den var 100 procent bedøvet, og jeg derfor ikke selv kunne tag vare på den. Det betød, den var ude af kontrol, og da sygeplejersken skulle lægge armen i en slynge faldt min arm over i sengehesten, det skete på afdelingen, min arm faldt også over i sengehesten på opvågningen med en kraft der kunne høres, dette skete begge steder.	Ja
13	Jeg blev ikke modtaget på afdelingen efter operationen, blot afleveret på gangen. [Om formiddagen] to en halv time efter, fik jeg efter meget besvær kontakt med en sygeplejer, som blot affærdigede mig i første omgang. Da jeg insisterede på at få noget at spise, sagde hun, at jeg var fastende ifølge skilt på sengen og ikke måtte få noget. Jeg måtte så flytte dynen og vise hende, at jeg var opereret. Derefter fjernede hun skiltet og sagde, at måske kunne hun finde en sandwich til mig. Dette var ikke muligt, så jeg fik lidt yoghurt. Senere på eftermiddagen var der en plads på en stue til mig. Det var ikke en god endagsindlæggelse. Dette ikke kun på grund af travlhed.	Ja
14	Jeg fik for lidt at drikke efter operationen. Det resulterede i meget lavt blodtryk dagen efter.	Ja
26	I gav mig den forkerte medicin, som jeg blev dårlig af.	Ja
31	Operation udsat pga. lægesygdom.	Ja
33	Fik [] sprøjter med hjem til en uge, men sygeplejerske glemte at vedlægge svaps til afsprøjtning inden indsprøjtning. Heldigvis havde jeg selv nogle!	Nej
4	Da min læge fjernede stingene, blev der konstateret stafylokokker i såret. Decillin, det ser ud til at hjælpe.	Uoplyst

**Ortopædkirurgisk afdeling****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**




ID	Kommentarer - B7 - RRA	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 8	Jeg fik ingen information om, hvordan jeg skulle forholde mig når jeg havde en meget lav blodprocent ved udskrivelsen.	I meget høj grad
 26	Kunne godt have informeret om genoptræning efter operationen, så den kunne have begyndt noget før.	I meget høj grad

## Ortopædkirurgisk afdeling










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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Lad være med at ligge "store børn" og "små børn" sammen, for min søn fik intet søvn pga. en lille pige. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
	<b>ID</b> <b>Kommentarer - B7 - RRA</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
1	Jeg foreslår narkose før blokade. Ønsker badehåndklæder, da det tilstedeværende er for lille []. Det var meget positivt, at personalet ikke var begrænset af faggrænser. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	Mere personale.	I høj grad
9	Jeg synes, at i det hele gennemsnit er alle flinke, søde og rare, der var dog blot én, der ikke var særlig opmærksom på, hvad man som sygehjælper skulle være særligt opmærksom på i mit tilfælde, min arm, av av av. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Gennem min indlæggelse havde jeg to sygeplejersker. Den ene var bare så sød og ville gladelig hjælpe mig på toilettet, også tredje gang. Den anden var rigtig ubehagelig! Det var tydeligt, at hun var rigtig træt af mig, og jeg turde næsten ikke kalde på hjælp. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Har følt mig rigtig godt informeret igennem hele forløbet. [Kommunikation og information]	I høj grad
22	Jeg har kun en ting at påpege. Jeg synes, at det var for dårligt, at der ikke var en personale, der kiggede ind til én, når man kom tilbage fra operationen. Det gjorde de heller ikke, da jeg fik [første operation] inde i [foråret]. Der kommer ikke nogen før aftenvagt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
23	Nogle læger NN fortalte [en patient] ved siden af mig, at hun måtte lære at leve med sin forstørrede blære. Det var forfærdeligt for os andre at høre. Hun blev fortvivlet og græd, og lægerne [] virkede fuldstændigt befriede for empati. Særbehandling i negativ bemærkelse på højt niveau. PINLIGT at samtalen ikke blev holdt på et adskilt sted. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
29	Første undersøgelse af anklen, hvor jeg bare blev sendt hjem, man kunne have nedsat ventetiden på operation.( Fejldiagnosticeret. Tag MR-scanning i anvendelse). [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
16	Alt i forbindelse med min indlæggelse samt operation har været perfekt. Jeg følte mig meget tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Kunne godt have brugt en opfølgende vurdering ved fysioterapeut noget tidligere. Lidt utrygt [ikke] at vide om man træner for lidt eller for meget. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
28	Ventetiden var langt over den tid, der var oplyst på hjemmesiden. [Ventetid]	I meget høj grad
33	Stor ros til hele personalet. Jeg er meget tilfreds med forløbet og har følt mig velorienteret.	I meget høj

	[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	grad
35	God orientering, løbende kontakt, tilbudt mad og drikke, orienteret om travlhed og ventetid. Mødte [om morgenen] og tog hjem [midt på eftermiddagen]. Lang tid for så lille en operation. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
10	Lidt ligegyldige til tider (måske for travlt). Meget dårlig mad, som smagte gammel. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	Første besøg på ambulatoriet. Læge NN overholdte tiden og vidste, hvad han skulle gøre (stor ros). Andet besøg på ambulatoriet. Læge NN overholdte igen tiden. Da jeg skulle snakke med en sygeplejerske vedrørende operation, gik der ca. en time, inden hun havde tid. Dernæst skulle jeg snakke med anden læge NN. Da jeg kommer op på etagen og skal snakke med anden læge NN, er der stillet et skilt på sekretærens bord, hvor der står, at hun havde et ærinde men var snart tilbage. Scanneren til mit sygesikringskort sagde, at jeg skulle henvende mig til sekretæren. Der gik så ca. en time, inden sekretæren var tilbage, og anden læge NN havde jo ingen papirer fået, da jeg skulle henvende mig til sekretæren. Flere patienter stod i samme situation. Da sekretæren var tilbage, kunne anden læge NN jo også begynde at kalde folk ind. Jeg brugt næsten tre timer på at vente. Lige i overkanten. Søde og rare mennesker hele vejen i forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
25	Mit lagen kunne være blevet skiftet. Der var blod på det efter operationen []. [Fysiske rammer]	I nogen grad
30	Jeg er både skuffet, frustreret og vred. Jeg skulle opereres i foden, og ventetiden var meget lang, og man blev ikke oplyst om noget under den. Toilettet hvor jeg skulle skifte tøj var overbrækket, så jeg selv måtte gøre det rent. Personalet på operationsstuen var sødt og veloplagt. Efter operationen havde jeg store smerter. Jeg efterspurgte en type smertestillende, som jeg tidligere havde fået. Det kunne de ikke se, hvad var. Jeg lå med smerter i lang tid, før jeg fik smertestillende, der virkede nogenlunde. Den efterfølgende morgen følte jeg mig lidt overset af personalet. Der kom dog en sød sygeplejerske, som hjalp mig med at tisse og tog min temperatur på en imødekommende måde. Dagen efter havde jeg atter meget store smerter, og efter en del tid blev jeg kørt til røntgen. Efter noget tid tilbage på stuen blev jeg utålmodig og ringede efter en sygeplejerske. Hun var meget lidt imødekommende og vidste ingenting om, hvordan det gik med min medicin. Efter meget besvær fik jeg endeligt en recept på den medicin, som jeg tidligere har oplevet en virkning af. Det er ikke nok, at alt er noteret i forvejen, hvis personalet ikke tager sig tid til at læse det. Ingen forholder sig til den enkelte patient og dennes specielle behov. Der bruges utroligt meget tid på at "slukke brande" (eller i nogle tilfælde undgå dem). Hvis personalet var forberedt og vidste hvilken medicin de kunne tilbyde og kendte lidt til patienternes journal i øvrigt, så ville der spares MEGET tid og mange frustrationer hos patienterne. Det er meget ubehageligt og frustrerende at få følelsen af, at der ikke rigtig er nogen, der vil tale med dig som patient. Udover at dække de helt basale behov om mad og drikke. Faktisk tænkte jeg på et tidspunkt, at I ligeså godt kunne ansætte servitricer eller stewardesser, så var lønudgifterne meget mindre. Jeg endte med at blive meget skuffet og vred over, at ingen, før til allersidst, gad høre, hvad jeg havde at sige, og da slet ikke gad bruge tid på at gøre min situation bedre. Faggruppeopdelingen er helt klart for firkantet. Det kan ikke være rigtigt, at man ikke kan hjælpe hinanden bare pga. en titel. Endvidere kan det ikke være rigtigt, at en læge ikke kan hjælpe en anden læges patienter. Når en læge ikke er der, så må der være en anden der passer vedkommendes patienter. Noget der er aftalt på forhånd, så man i det mindste får lidt mere information om, hvad der er foregået, og hvordan man skal forholde sig fremover. For slet ikke at tale om det helt basale: At kunne blive udskrevet. Kommunikation kan da ikke være så dårlig? Alt går i princippet efter en meget stram snor, når man skal indlægges til operation. Dog er snoren blevet så stram, at man føler sig som et nummer og ikke et menneske. Jeg ved godt, at det er vigtigt, at alt kører så smidigt som muligt, fordi flere afdelinger og mange faggrupper skal koordineres, men der må være en anden måde at indlægge patienterne på. F. eks kunne man indkalde i to hold, så man ikke behøver sidde til grin i flere timer uden nogen form for operation. Derudover bør man måske overveje at flytte madvognen, så den ikke lige er placeret foran et lokale fyldt med fastende mennesker. Det virker en anelse provokerende, og tålmodigheden daler i takt med, at duftene og snakken om mad breder sig.	Slet ikke
37	Der var ingen logistik. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
19	Alt var i orden.	Uoplyst
20	Operationen blev afbrudt på grund af nervøsitet, men jeg fik en god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

-  21 Det er fint, at der blev lagt et forløb på forhånd (inklusive forundersøgelse og kontrol efter udskrivelse). Uoplyst
-  27 Der har undervejs også været indlæggelse for blodprop i øjet plus senere indlæggelse for blodpropper i hjernen på et andet sygehus. I alt det her har jeg fået en stent (bukseprotese) indopereret på et tredje sygehus, efterfølgende reparation med alle de undersøgelser undervejs. Måske kunne noget af det her have været bedre koordineret.  
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
-  34 Afdelingen var altid hjælpsom og venlig. Forløbet er ikke afsluttet. Skal til kontrol [i december]. Uoplyst

**Ortopædkirurgisk afdeling****Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - B7 - RRA</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
 7	Der er flere spørgsmål, jeg kan ikke svare på, da jeg kun var indlagt i tre timer på grund af, at lægen ikke ville operere mig, fordi jeg fik blodfortyndende. Jeg fik en blokade til at tage smerter for senere operation.	I høj grad
 29	Tak til en læge, der tog ansvar (NN).	I høj grad
 17	Jeg ville have svaret på Internettet, men kunne ikke komme ind til spørgeskemaet.	I meget høj grad
 18	Er endnu kun seks uger efter afsluttende behandling og forventer da stadig bedring i tilstanden.	I meget høj grad
 11	Fuldt tilfreds med behandlingen. NN meget dygtig og kompetent.	I nogen grad
 32	Læge NN havde en rigtig dårlig dag. Han skulle have valgt en sygedag.	I nogen grad
 27	Jeg blev undersøgt, diagnosticeret og tilbudt operation, men sagde nej tak i første omgang. Da jeg havde samlet mod, fik jeg det klaret uden problemer.	Uoplyst
 36	Er ikke begyndt at bruge skulderen endnu.	Uoplyst
 38	Jeg synes, jeg manglede at tale med en læge og en fysioterapeut efter operationen.	Uoplyst





