

Kommentarsamling



Akut indlagte patienter

Ortopædkirurgisk Afdeling

Hospitalsenheden Horsens

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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

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

ID		Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
10	Jeg har ikke forslag til forbedringer. Jeg havde en god og betrykkende oplevelse.	I meget høj grad
13	Der blev omgående taget omhyggeligt hånd om mig ved indlæggelsen. Modtagelsen på sygehuset kunne simpelthen ikke være bedre.	I meget høj grad
16	Jeg var indlagt som forælder til mit barn på seks år. Jeg synes at indlæggelsen kunne være mere børnevenlig. Det virkede lidt til, at vi var havnet i en voksenverden.	I nogen grad
23	Blev meget venligt hjulpet med tøj, fjernelse af neglelak og information, hvad der skulle ske. Jeg blev ringet op om operationen efter en kontrol om formiddagen, og operationen foregik samme eftermiddag. Herefter blev jeg sendt hjem.	I meget høj grad
45	Personalet kunne godt interessere sig mere for patienterne, når man sidder og venter på at komme til. Komme ud og spørge til en og eventuelt prioritere efter de skader, der er, og ikke bare tage efter rækkefølge.	I ringe grad
49	Besvarer dette på vegne af mit barn []. Synes vi har fået en rigtig god behandling i Akutmodtagelsen. Utrolig søde og forstående læger/sygeplejersker. Generelt personalet, som var rigtig søde til at tage hensyn til, at vi havde rigtig svært ved at rumme situationen []. Blev taget godt hånd om, da jeg fik besked om hvor slemt bruddet var, for der knækkede min film. Vi fik god info, og modsat gav vi også info om min datters behov for forudsigelighed og om, at personalet ikke måtte love hende noget medmindre der var 100 procent garanti for, aftalen blev overholdt, da min datter grundet ADHD går i panik, hvis tingene bliver ændret i forhold til aftaler. Der var så én ting, som der kunne være gjort bedre! Inden min datter skulle have taget røntgenbillede, havde jeg informeret personalet om, at min datter lå på hendes regnjakke med metal lynlås, og at der var metalknapper på hendes bukselommer bag på. Min datter spørger, om hun kan blive i den seng hun er i og få taget røntgen billede derfra, da hun er ekstremt smerteplaget ved det mindste stillingskift. Her LOVER personalet, at det IKKE er nødvendigt at flytte hende, og at det IKKE er nødvendigt at fjerne noget af det, hun ligger på, hvilket var clearet med røntgen. Da vi kommer over til røntgen, går jeg med ind, og så flytter de hende, og hun er virkelig PANISK. Så vælger de også at fjerne tingene under hende. Her udløste det, at hun IKKE turde stole på, at personalet overholdte aftaler. SÅ det må I meget gerne tage til efterretning. Når det er sagt tydeligt, hvad ens barn slet ikke kan rumme, så lad være med at give sådan et løfte. Så hellere sig at det er vi nødt til at vente og se på, til du kommer derhen! Men udover den oplevelse så havde vi virkelig en rigtig god oplevelse af akutmodtagelsen, og er taknemmelig for min datter har fået en fantastisk hjælp. Tak til "pølsemanden" NN, som gjorde et stort og positivt indtryk på min datter. Autografen hænger stadig på køleskabet.	I meget høj grad
56	Fik en fantastisk modtagelse, stor ros til personalet. Fik forklaring, og alt foregik hurtigt.	I meget høj grad
57	Oplevede meget dårlig kommunikation mellem læger og sygeplejersker. Sygeplejersker, der spørger mig, hvad lægen sagde. Når lægen havde sagt et, så kom sygeplejersken og sagde noget andet.	I meget høj grad
61	Vi ringede til vagtlægen på det tidspunkt, vi kørte hjemmefra lige efter tilskadekomsten. Da vi havde kørt [ca. 20 minutter] ind til skadestuen, var vi stadig ikke kommet igennem til vagtlægen. Vi fik at vide i skadestuen, at det nok var bedst ikke at vente på at opkaldet kom igennem. Tilskadekomsten skete [omkring midnat], så jeg synes, at det er utroligt, at der skal være så lang ventetid for at komme igennem.	I nogen grad
62	Fint modtaget og hurtigt sendt til undersøgelse ved ortopædkirurgisk afdeling.	I meget høj grad
74	Information!	Slet ikke
78	Mit indtryk af modtagelsen er overvejende positivt. Jeg var med to overrevne quadriceps ved patella på begge ben i stærke smerter. Personalet gav smertestillende i relevante doser. Både da jeg skulle have bukser af og ved efterfølgende røntgenundersøgelser og ultralydsscanning. Det negative: Efter røntgen og scan er diagnosen klar! Hvorfor en læge så skal begynde at bøje og strække mine ben (under store smerter!) er i mine øjne uden anamnestic betydning og under al kritik!	I høj grad
84	Ja, jeg har været meget tilfreds med alt. Både overlæge NN og alle andre. God og kærlig behandling, også på afdelingen. Fantastisk god. Vil gerne sige mange tak til alle.	I meget høj grad
100	Meget lang ventetid på røntgen, samt den efterfølgende CT scanning. Komplekst brud på venstre arm. Jeg fik midlertidig gips på, og blev hjemsendt. Dagen efter indkaldt til operation, hvor informationen var meget ringe og den fastende ventetid var meget lang. Personalet som varetog operationen, var dog meget informative.	I ringe grad

106	Mine svar skyldes i høj grad, at jeg ikke helt kan huske forløbet, og at jeg kom hjemmefra, så familien vidste jo, jeg blev indlagt.	I høj grad
123	Jeg ankom til sygehuset [tidligt om morgenen] med en brækket hofte og med stærke smerter og måtte hverken få mad eller drikke, fordi jeg skulle være klar til operation. Først kaldt til operation [om aftenen].	I nogen grad
128	NN var ikke booket til operation, da vi ankom, og det gik der ret lang tid inden vi blev informeret om.	I høj grad
131	Der gik alt for lang tid fra modtagelse til indlæggelse på afdeling.	I ringe grad
132	Det var en overflytning fra [andet sygehus], og det virkede ikke som om, de havde fået information derfra, trods det var blevet lovet. Der var ikke styr på medicin, og de havde ikke det, som jeg skulle have, hvilket også var lovet.	I ringe grad
140	Absolut ok.	I meget høj grad
147	Fin modtagelse.	I høj grad
151	God velkomst, hurtig information inden og efter operation.	I høj grad
158	Denne gang var jeg der kun nogle få timer. Kom fra dagkirurgisk. Og på vej hjem. Men har før været indlagt og været meget tilfreds.	I høj grad
160	Meget professionelt. God modtagelse. Hurtigt informeret om videre forløb.	I meget høj grad
161	Modtog modstridende information fra afdelinger.	I nogen grad
175	Ventetiden til operation er ikke i orden. Jeg ankom til sygehuset [om aftenen], men blev først opereret [om aftenen dagen efter].	I ringe grad
178	Jeg blev godt modtaget.	I meget høj grad
186	Min mand, som har Alzheimer, blev indlagt fra skadestuen på [andet] sygehus. Blev placeret på en tosengsstue med en meget urolig medpatient, så min mand fik ikke sovet den første nat, og han var meget forvirret. Det virkede som om, personalet ikke var opmærksom på min mands demens og forholdt sig til den i hele forløbet.	Ved ikke
187	Godt tilfreds.	I meget høj grad
189	Der blev taget hånd om mig, så snart jeg ankom til sygehuset. Alle var flinke. Erindrer ikke så meget selv.	I meget høj grad
200	Blev indlagt pga. lårbensbrud efter fald i hjemmet. Havde mange smerter, men måtte vente to timer på røntgen. Kunne ikke få blokade/bedøvelse i benet, før der var vished for, om der var brud. Det var en meget lang og smertefuld ventetid inklusiv røntgenundersøgelse. Har forståelse for, at der var travlhed, og at det var en akutmodtagelse, men følte mig meget alene og usikker på, hvor lang tid jeg skulle "udholde" smerterne. Fik ingen information herom, blot at der var "travlt", og at lægen ikke havde tid....	I ringe grad
212	Jeg oplevede det meget positivt. Vi blev godt modtaget, der blev informeret om mange ting, jeg var glad for, at min mand var med, da jeg var lidt meget nervøs.	I meget høj grad
216	Dejligt og dygtigt personale.	I høj grad
224	Det var meget forvirrende.	Slet ikke
244	Jeg følte mig i rigtig gode hænder, følte mig helt tryk. Dejligt personale.	I meget høj grad
248	Vi blev modtaget fantastisk. Stor ros til personalet.	I høj grad
249	Alt forløb fuldstændig upåklageligt.	I høj grad
250	Jeg synes ikke, at det er rimeligt, at jeg skulle ligge i fire timer i et rum uden, at nogen spurgte om hvordan, jeg havde det. Jeg bad om et glas vand, da jeg ikke havde fået noget i flere timer, [men] det måtte jeg ikke [få]. Jeg lå bare og ventede på at blive [røntgen]fotograferet inden, jeg kom op på afdelingen.	Slet ikke
256	Min mand var så dårlig, da han blev indlagt, så det kan han ikke svare på, men han har været godt tilfreds.	Uoplyst

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?
74	I glemte mig og havde bedt mig faste, hvilket jeg gjorde en dag, før i fortalte mig, at jeg ikke behøvede alligevel.	Slet ikke
248	Dag et fik vi at vide, at NN skulle opereres. På grund af tidligere virus skulle vi møde næste dag i isolation. Efter at have ligget der et par timer kom lægen. Han ville ikke operere. To læger havde dagen i forvejen sagt, at NN skulle opereres.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
1	I meget høj grad på Sårafdelingen til efter behandling af læge NN. Fantastisk behandling i hele perioden. Tak Regionshospitalet Horsens.	I meget høj grad
6	Jeg følte mig ikke klar til udskrivning. Jeg havde SMERTER i mit højre skulderblad, og havde svært ved at komme ud af sengen. Jeg havde også to indlæggelser på [andre hospitaler] og lille blodprop i hjernen og noget hjerteflimmer, som jeg oplyste Horsens Sygehus. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
7	Mange forskellige sygeplejersker, mange af dem var under uddannelse. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Afdelingen kunne simpelthen ikke gøre noget bedre. Alt blev gjort til UG.	I meget høj grad
15	Besøg fra en læge, der kunne forklare mig om det videre forløb trak ud i et helt døgn. Der var meget rod i min medicin. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
17	Hjemsendelse meget dårlig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
26	Fantastisk positive og glade personalet. En "fornøjelse" at være indlagt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Jeg besvarer denne LUP på vegne af mit barn, som med en brækket arm fik den fineste behandling på først skadestue/akutafdelingen og siden på Ortopædkirurgisk. Alle tog sig god tid til ham og hans forældre. Virkelig fagligt kompetent og omsorgsfuldt personale. Det har stor betydning. Ligeledes, at vi havde en oplevelse af en sammenhængende behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Jeg var fastende i et døgn pga. operation, men den blev aflyst pga. ferie og det er helt i orden. Men da jeg kom tilbage på stuen sent om aftenen, og var meget sulten, var der ikke mulighed for at få mad. Der kunne man måske godt have noget rugbrød/pålæg, der kunne smøres. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
49	P5 er topklasseafdeling!	I meget høj grad
56	Fornemme en stille og rolig arbejdsgang på afdelingen. Personalet kom hurtigt ved træk i snoren. Tog sig god tid til mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
62	Ganske tilfreds med hele forløbet.	I høj grad

74	Information omkring sygdom ved lægen og korrekt information om faste. Jeg gik i vrede, og er slemt skuffet over den behandling jeg fik. I skulle skamme jer! [Kommunikation og information]	Slet ikke
84	Godt tilfreds.	I meget høj grad
87	Jeg tror, personalet har ydet det bedste, de kunne. Jeg var indlagt i en weekend. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
106	Under hele forløbet følte jeg, at jeg fik en vældig god og omhyggelig behandling fra både læger og plejepersonale, og de fortjener alle den største ros. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
107	De var helt fantastiske. Jeg var meget angst og bange, MEN de var utroligt venlige og søde alle sammen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
111	Ikke nok med, at jeg blev lappet sammen igen, så havde jeg gode og hyggelige dage på afdelingen. Stor ros!	I meget høj grad
116	Dejligt personale. Søde og venlige. Gode til at informere og svare på mine spørgsmål. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
123	Det var modbydeligt med den lange ventetid i de 12 timer, som jeg måtte vente på operationen, men det kunne jo sikkert ikke være anderledes. Men jeg er taknemmelig for, at de opererede om aftenen/ natten, så jeg ikke skulle vente til næste dag. [Ventetid]	I meget høj grad
132	Personalet burde snakke mere sammen angående medicin og evt. lære noget af hinanden. Lytte til patienterne og gøre det færdigt man er i gang med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
147	Meget fin service.	I meget høj grad
160	Meget venligt og dygtigt personale selvom alle kunne se, at de havde travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
167	Virkelig sødt og hjælpsomt personale. Stor ros til dem alle. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
178	Jeg oplevede det som meget godt.	I meget høj grad
179	I gjorde det rigtig fint. Vi, pårørende, synes sygehuset gjorde alt for hende.	I nogen grad
189	Alle var venlige og hjælpsomme. Servicen og maden var helt i top. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
195	Jeg blev fulgt ud informeret om forløbet af min behandling, og hvad der videre skulle ske, og hvordan jeg skulle forholde mig. Personalet lige fra læge til sygeplejerske og til alle implicerede instanser var simpelthen ok. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
202	Afdelingen kan ikke gøre noget bedre. Det var en meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
203	For lidt personale til for mange patienter. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
204	Sidste dag kom der nyt plejepersonale. De havde ikke tid/lyst til at høre mine små ønsker om, hvor jeg skulle have placeret drikkevarer, mad m.m., så jeg kunne nå det med min bedste arm. Det resulterede i, at jeg væltede drikkevarer ned på gulvet, hvilket [en fra plejepersonalet] ikke var tilfreds med da hun skulle til at tørre op fra gulvet. Det kunne være undgået, hvis jeg var blevet spurgt og hørt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
216	Alle var søde og venlige og besvarede mine spørgsmål. []. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
224	Synes det var for hurtigt, at jeg blev sendt hjem. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke

249	Meget venligt og hjælpsom pleje, og en læge, der var i stand til at tage beslutninger om forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
251	Ved morgenmaden var det rart, man vidste, hvem der skulle give dem, der er oppegående mad. [Relationer til personale/Pleje]	I 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?
6	Jeg mangler viden om, hvad der skal ske med hensyn til genoptræning af skulder. Jeg har to tider på andet sygehus [i efteråret].	I ringe grad
10	Har ikke manglet nogen.	I meget høj grad
13	Jeg har ikke manglet information, hverken i forbindelse med indlæggelse eller udskrivelse.	I meget høj grad
16	Blev udskrevet med en datter, der blev opereret. Fik ingen information om smertebehandling, så tænkte Panodil var nok. Men hun havde virkelig ondt den første uge. Var meget ked af det. Og på DKC til fjernelse af tråde fik vi Bonyl, som hjalp meget bedre.	I nogen grad
49	Havde en helt igennem fantastisk indlæggelse med min datter. Simpelthen det sødeste personale man kunne ønske sig, stor respekt for al den hjælp vi fik gennem dem. Specielt én sygeplejerske fortjener en kæmpe stjerne for den enorme hjælp, hun gav, da kommunen på ingen måde var til at samarbejde med og ikke ville give os nogen form for hjælp, når vi skulle udskrives. Jeg er så dybt taknemmelig for at blive mødt og forstået i den situation, vi stod midt i. Der var sygeplejersken den klippe, der hjalp mig med at komme helskindet igennem, så jeg kunne tage mig af min datter, når jeg havde fået afløb for vrede og tårer over at rende panden mod muren ved kommunen. Så det er en afdeling, som fungerer super godt og fortjener uendelig meget ros.	I meget høj grad
56	Stor ros til Horsens sygehus. Lige så stor ros til Falck, som kom hurtigt. En kedelig situation blev vendt til en positiv oplevelse.	I meget høj grad
57	Jeg synes generelt, at jeg skulle spørge og bede om information. Jeg skulle selv bede om recepter på medicin.	I nogen grad
62	Godt informeret ved indlæggelse. Lidt hastigt sendt hjem.	I høj grad
84	Alt virkede for mig, men nu går der jo lidt tid med genoptræning, ny skulder og andre sygdomme. Bl.a. ingen binyre og derfor er det svære med medicin.	I meget høj grad
87	Ved udskrivelsen manglede jeg en gennemgang af mit benbrud. Jeg fik udleveret en beskrivelse. Jeg havde heller set en gennemgang, hvor røntgenbilleder før/efter operationen blev forklaret. Jeg får også forbyggende medicin for knogleskørhed. Det blev i forbindelse med mit lårbensbrud besluttet, at jeg skulle have andet forbyggende medicin for knogleskørhed. Her mangler jeg information, vurdering og forklaring omkring det nye medicin. Jeg fik udleveret en æske med navn på det nye medicin, så kunne jeg selv opsøge de oplysninger på google. Det er nu ikke det samme som at have en dialog med en fagperson.	I nogen grad
123	Jeg oplevede en venlighed og hjælpsomhed fra læge, sygeplejersker og fysioterapeut.	I meget høj grad
131	Glemte at give medicin og tøj med hjem.	I høj grad
137	Jeg har stor kritik vedrørende indkaldelsen. I det første brev stod der dato og tidspunkt med fed skrifttype, i et fint markeret felt, men... uden for rubrikken stod der: Du skal møde en halv time før til røntgen. Hvilket naturligvis var fuldstændig overset. Dernæst stod der i brev nummer to, at vi skulle møde på en angivet dato, men ikke noget tidspunkt for operationen. Men i stedet at vi ville modtage en besked to dage forinden med et tidspunkt. Dagen før operationen, lige inden der blev lukket ned for telefoni, måtte jeg selv ringe og spørge hvornår vi skulle møde ind. De havde ikke mit nummer, sagde de, trods jeg har skullet angive det adskillige gange på diverse afdelinger.	I nogen grad
140	Alt ok.	I meget høj grad
147	Bivirkninger ved medicin.	I meget høj grad

179	Mor forstår ikke alt, hvad der sker, hun siger "ja ja", men forstår ikke altid, hvad vi mener. Vi, hendes døtre, gør hvad vi kan for at hjælpe.	I nogen grad
200	Personalet havde travlt, men forsøgte bestemt efter bedste evne at være imødekommende, venlige og opfylde behov. Det var svært at få ro/hvile på en firemandsstue.	I nogen grad
203	Fik konstateret MRSA, men der blev ikke startet behandling op på sygehuset. Først da jeg kontaktede lægehuset efter udskæring. Lå i [en uges tid] i isolation på enestue, så der var jo tid nok til at gøre noget.	I nogen grad
212	Jeg har ikke noget negativt om mit besøg på Horsens Sygehus. Jeg har været meget positiv over den behandling, jeg har fået.	I meget høj grad
249	Alt var tilfredsstillende.	I meget høj grad
251	Fik ingen information ved udskrivelsen.	I høj grad