

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter  
på  
Ortopædkirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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 projektsekretariatet. 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	222
Besvarelser fra patienter:	158
Afdelingens svarprocent:	71%

### 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.

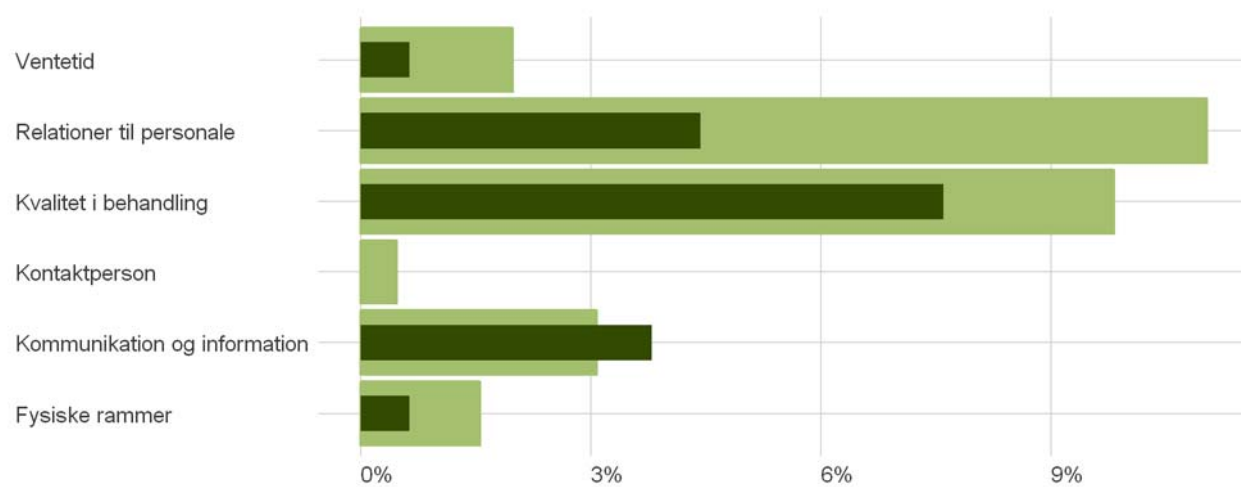
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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 - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Super god og meget imødekommende.	I høj grad
 28	Havde indkaldt fire personer på samme tid kl. 7.30. Alle, som skulle have udført samme operation. Meget dårlig planlægning. Kom her kl. 7.30, blev opereret [sent om eftermiddagen].	I høj grad
 29	Logistik. Men man skal også have tid til de patienter, der er taget ind.	I høj grad
 34	Ingen besøg inden operationen. I ventetiden før min operation skulle jeg høre på nabopatient og to pårørende i fem kvarters uafbrudte talestrøm. Det var meget ubehageligt.	I høj grad
 1	Meget professionelt.	I meget høj grad
 4	Modtagelsen var perfekt.	I meget høj grad
 24	Fik en god modtagelse.	I meget høj grad
 30	Alt blev tacklet meget professionelt!	I meget høj grad
 37	Kan kun rose personalet både ved forundersøgelsen, og da operationen skulle finde sted. Jeg fik en pæn modtagelse, lægen kom og forklarede, hvad man ville gøre og hvor lang tid, det tog, og også på opvågningsstuen var de på pletten med det samme med smertestillende. Jeg fik et pænt måltid mad, da jeg kom tilbage på stuen, og også her fik jeg en super god behandling. Lægen, der havde foretaget operationen, kom igen og forklarede, hvad han havde gjort. Fik endda et knus af plejeren, da jeg to en halv time senere blev hentet af min mand. Kan kun sige tusind TAK for et godt forløb.	I meget høj grad
 52	Jeg fik en yderst professionel modtagelse. Sygeplejersken kunne mit navn, da jeg mødte hende på gangen [tidligt om morgenen].	I meget høj grad

## Ortopædkirurgisk afdeling

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Skulle have fjernet skruer fra hoften. Lægen sagde 20 minutter for tre skruer, men det tog to timer, da lægen ikke kunne få de to af skruerne ud, men blev nødt til at save dem over ved knoglen, hvilket betyder, at der sidder to skruer i hoften.	Ja
16	Smerteblokade blev ikke anlagt, trods at det var planen. Resulterede i større smerter ved opvågning og et ekstra stik efter opvågning.	Ja
27	Ved to af klemmerne var det venstre "ben" sat lige ned i såret, og der var lidt betændelse. Men der er ingen problemer, og det er fint nu.	Ja
32	Jeg blev afvist. Havde drukket kaffe MED FLØDE [to timer inden indlæggelsen]. Vidste ikke, at der ikke måtte komme fløde i kaffen. Mødte på ny [tre timer senere] samme dag.	Ja
41	Medicinsk fejlbehandling (tåler ikke morfin). Var påpeget.	Ja
44	Er opereret [i foden]. Har også [problemer med den anden fod], som det aftaltes skulle opereres ved check af første fod. Jeg får ikke tilbudt check og er nu afsluttet. Har selv rettet henvendelse per telefon og mail vedrørende næste operation. Én uge efter er der intet svar.	Ja
48	[Personale] overtrænede mig. Fik ikke lov til at hvile, så vener blev overbelastet. Blev ikke smertedækket.	Ja
15	Skulle møde ind [om morgenen], men kom først ned [om formiddagen].	Nej
17	fysioterapeuten havde for travlt med at komme videre.	Nej
25	Jeg fik lungebetændelse under operationen. Det var der ingen, som var forberedt på. Jeg lå med [feber] i tre døgn.	Nej
57	Ved ikke, om det skyldtes en fejl. Jeg blev opereret i en brækket arm og mistede ved operationen følelse i halvanden finger, pga. skade på nerve. Der kan stadig ske bedring.	Nej
9	Skulle have fjernet en skrue i [den ene] fod. Det var ikke muligt at fjerne den, uden det blev lavet om til et større indgreb. Ville gerne have at vide, hvad et større indgreb betød?	Uoplyst

## Ortopædkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
26	Jeg manglede meget, at de ville snakke med en om hvornår eller hvorfor, de måske vil beholde en lidt længere. På et tidspunkt begyndte de at måle værdier og tage blodprøver jævnligt, men snakkede ikke om, at det kunne resultere i længere indlæggelse.	I høj grad
33	Meget skuffet over, at man ikke fik lægen til samtale efter operation. Havde lovet at ringe, men nej.	I høj grad
53	Ved udskrivelsen fik jeg ikke medicin med hjem. []. Hun glemte at give mig det og grinede lidt af, at min mand kørte mig i kørestol ud til bilen. Det havde han fået at vide om formiddagen, at han skulle (operation i ben). En sød dame ringede dagen efter, at hun kunne se, at jeg ikke havde fået min medicin med.	I høj grad
54	Manglede information om ventetiden fra mødetid til klargørelse på operation på ca. tre timer. De er lange, når man er fastende og har haft en lang transporttid?	I høj grad
17	Ingen, jeg har haft et dejligt og professionelt sygdomsforløb.	I meget høj grad
29	Blev glemt i systemet i forbindelse med min ekstra kontrol. Mit sygdomsforløb var blevet forlænget, hvis jeg ikke selv skabte kontakten.	I meget høj grad
40	Manglede en samtale med lægen, der opererede mig, fik bare et brev, som man ikke forstår noget af. Og besked om at jeg kunne ringe, men lægen svarede ikke på mine opkald, men fik en opfølgningssamtale en måned efter. Hvor jeg så fik besked på, at jeg skulle opereres igen.	I meget høj grad
43	Fik ikke medicin til første døgn eller besked om, hvorledes smertedækning skulle foregå. Så min mand måtte på skadestuen for at hente morfin, otte timer efter jeg forlod afdelingen.	I nogen grad
55	Alt ok.	Ikke relevant for mig
36	Blev "hjemsendt" efter ca. tre timer på afdeling, grundet udsættelse af min hofteoperation []. Fik meget fin behandling af min tildelte sygeplejerske og det [personale], der fulgte hende.	Uoplyst

## 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 - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
24	Jeg fik en god behandling. Var meget tilfreds med hele forløbet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
42	Lidt mere ro.	I høj grad
56	[]. For mange fejl. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	Jeg syntes, at personalet var professionelt og havde meget fokus på smertedækning. Stor ros til alle :-) [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
19	Individuel vejledning/opfølgning afføringsmønster.	I meget høj grad
31	Vedrørende hofteoperationen: Det udleverede skriftlige materiale om forholdene før, under og efter operationen er virkelig informativt og brugbart. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
44	Uret ved min seng var væk. Der manglede affaldsspande til svampe og håndklæder i toiletbadet. Der manglede også hylde/knager til tøj. Døren kunne ikke låses. Svampe m.m. fra tidligere besøgende flød på gulvet. Lås på skab ønskeligt. Separate stuer for mænd og kvinder. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
51	Jeg skal til endelig kontrol [i begyndelsen af 2015] [i forbindelse med] den nye hofte, men indtil nu har jeg fået en fin behandling, og er meget godt tilfreds. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
52	Fin information og tidspunkterne blev overholdt inden for få minutter. Fint. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
54	Har fået udskiftet hofte, og det tog to til tre timer længere, før jeg fik følelse i benet med den opererede hofte end i det andet, hvilket gjorde mig bange, og der var straks voldsomme smerte. Kun i dette ben. Jeg kunne ikke bevæge det, og der gik ca. et døgn, før jeg fik et svar på hvorfor. Det skal lige bemærkes, at den anden hofte er udskiftet for kort tid siden uden disse problemer. Jeg var bange og troede aldrig der ville komme kontrolleret bevægelse i det. Det er der heldigvis, men jeg har fortsat muskelsmerter i benet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
23	Det var ferietid []. Måske ikke nemt at planlægge (personalemangel). [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
32	Meget tilfreds med personalets behandling.  Men det har været et noget langt forløb mellem diverse undersøgelser. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
3	Det gode ved forundersøgelsen er, at man får udleveret nogle informative pjecer om, hvad der skal ske i operationsforløbet. Og efter operationen får man en skriftlig redegørelse fra lægen vedrørende operationens forløb. [] [Kommunikation og information]	Uoplyst
8	Jeg synes, at alle de personer jeg kom i berøring med, var ualmindeligt venlige og søde. Jeg følte faktisk, at jeg fik specialbehandling. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

- ✎ 10 Jeg synes, det var svært at tale med lægen. Jeg så vel ikke lægen efter operationen. Pårørende blev trukket væk fra lægen. Lægen var ikke tilgængelig.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 13 Godt. Uoplyst
- ✎ 20 Vejledning i forbindelse med reduktion i medicinen efter hjemsendelsen.  
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 28 Dejligt med Røde Kors. Var der til en snak både til børnene og de voksne. Så kunne "hun" se efter børnene, når de voksne skulle spise, imens de små fastede.  
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- ✎ 29 Venlig og smilende på trods af travlhed.  
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- ✎ 35 Ved udskrivelsen fik jeg et stykke papir, hvori operationsforløbet stod på latin, som sygeplejersken skulle oversætte. Det fik jeg ikke noget ud af. Gik til min egen læge, da jeg kom hjem. (Godt: fik oplysning om, at man kunne få noget for kvalme før opvågning. Det var en god oplevelse).  
[Kommunikation og information] Uoplyst
- ✎ 39 Jeg synes, at mange ting tog længere tid. Eksempelvis at få lidt mere smertestillende. Det bar præg af, at [del af personalet] skulle have grønt lys fra vejlederne eller, at der kom andet i vejen.  
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 45 Læge NN og sygeplejerskerne var utrolig søde og friske og sørgede for en god atmosfære, så man kunne slappe af og have det sjovt samtidigt. Var kun under lokalbedøvelse.  
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- ✎ 47 Jeg synes, at det var for dårligt, at vi ikke havde fået smertestillende med hjem, eller at man havde givet noget på recept. Det havde de glemt, så sad med en datter, som fik meget ondt. Måtte køre på skadestuen, for at hun kunne smertedækkes.  
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 49 Måske var personalets omsorg for mig en smule for høj. Det har jeg aldrig i mit liv prøvet før.  
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- ✎ 55 Alt ok. Uoplyst
- ✎ 57 Der var mange på børneafdelingen, så personalet, som var søde og dygtige, havde travlt. Der var en frivillig [] på afdelingen, som var helt fantastisk og med til at gøre det hele noget lettere. Tak for det!  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst

## Ortopædkirurgisk afdeling

### Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 22	Jeg forventer, at min helbredstilstand bliver bedre (der er pt. gået fire uger og fire dage efter operationen).	I høj grad
 46	Jeg savner at vide, hvor jeg skal henvende mig, når behandlingen ikke har hjulpet nok.	I høj grad
 6	Det blev besluttet, at det ikke hjalp at operere min finger, som situationen er lige nu.	I meget høj grad
 18	Jeg oplevere et meget kompetent, dygtigt og venligt personale. Personalet fortjener virkelig megen ros.	I meget høj grad
 21	Alle var flinke. Læge der kunne sit arbejde. Jeg kan ikke rose sygehuset nok for den behandling, jeg har fået. En stor tak til alle.	I meget høj grad
 50	Læge NN gjorde det super. Anden læge NN også super behandling.	I meget høj grad
 52	Efter udskrivningen var det en utrolig god sikkerhed, at man havde en hotline til afdelingen, såfremt der skulle opstå problemer, uden at man skulle konsultere egen læge. En STOR TAK for det!	I meget høj grad
 23	Åbent benbrud.	I nogen grad
 14	Røntgenbillede af [legeme] viste svær slidgigt, så efter overvejelser sammen med lægen blev det besluttet at skifte [leddet].	Ikke relevant for mig
 3	Glæde ved at kunne gå i lukkede sko efter operationen. Det er en stor lettelse.	Uoplyst
 11	Blev hjemsendt for tidligt!	Uoplyst
 38	Det var en positiv oplevelse, og nu kan jeg gå uden smerter, så det er et helt andet liv, jeg har fået. PS. Der er nu gået [flere] uger efter operationen.	Uoplyst
 39	Der var meget sjov. Høj tale og grin på gangene [hen over middag], og det var nok ikke fra besøgende, for de skulle jo respektere, at patienter skulle have ro på dette tidspunkt.	Uoplyst
 49	Det er nok for tidligt endnu at tage stilling til min helbredstilstand (fem uger), men kan gå uden krykker nu (hofteoperation).	Uoplyst



