

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling  
for planlagt indlagte patienter på  
Ortopædkirurgisk Overafdeling - HEH  
Hospitalsenheden Horsens**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	157
Besvarelser fra patienter:	111
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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

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

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

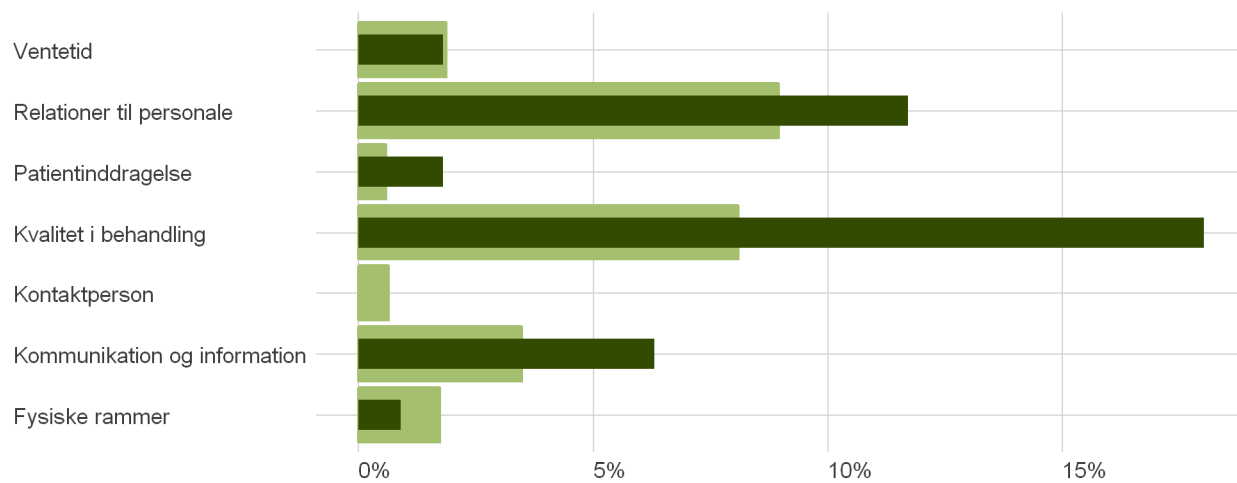
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

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

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

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












## Ortopædkirurgisk Overafdeling - HEH

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

ID	Kommentarer - Ortopædkir. Afsnit Vest - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
8	En meget flot modtagelse.	I høj grad
9	Jeg kan ikke forstå, hvorfor alle skal møde på samme tid kl. 6.45 til operation. Hvorfor kan man ikke få en tid alt efter hvornår på dagen, man skal opereres?	I høj grad
18	Det var OK.	I høj grad
22	Ok og meget venligt personale.	I høj grad
28	Perfekt modtagelse.	I høj grad
32	Kvik og venlig modtagelse.	I høj grad
39	Skulle møde [tidligt] om morgenen til operation samme dag, men jeg blev først opereret [efter frokost]. Det er lang tid, når man møder fastende op [tidligt om morgenen].	I høj grad
53	Ventetiden var fordi, jeg kom for tidligt.	I høj grad
54	De burde ikke indkalde folk [tidligt om morgenen], hvis de først skal til [flere timer efter]. De skal nok heller ikke gå at snakke og drikke kaffe på gangen, når der sidder nogle og venter.	I høj grad
59	Burde orienteres om, hvor lang ventetiden kan blive. Forklar, hvorfor det er nødvendigt at vente fire timer.	I høj grad
11	Så fantastisk modtagelse, helt i top!	I meget høj grad
12	Alt var OK.	I meget høj grad
13	Det var kort, ca. et kvarter, så ok.	I meget høj grad
15	OK.	I meget høj grad
26	Alt virkede velforberedt, og personalet var venlige og gav hånd og sagde velkommen. Dejlig oplevelse.	I meget høj grad
27	Venlighed og behagelig modtagelse.	I meget høj grad
30	Glimrende modtagelse.	I meget høj grad
37	Jeg kunne ikke ønske mig noget bedre eller mere venligt og perfekt.	I meget høj grad
44	Gerne oplysning om årsag til ventetid.	I meget høj grad
46	Hele forløbet er al ros værd.	I meget høj grad
55	Meget fin modtagelse. God information både til mig som patient, og den pårørende jeg havde med.	I meget høj grad

 58	Kun positivt.	I meget høj grad
 3	De må godt fortælle, hvad der foregår, og hvad der skal ske. Jeg måtte spørge meget for at vide, hvad jeg ventede på, altså det rum jeg fik. Og de vidste ikke, hvor jeg kom hen efter operationen... Men næsten alt måtte jeg selv spørge om.	I nogen grad
 5	Det foregik super.	I nogen grad
 16	Operationen blev rykket flere timer. Indkaldelsen kunne have været udskudt ca. tre timer.	I nogen grad
 20	Jeg var bevilget noget beroligende på afdelingen af en læge ved indledende møde, da jeg var nervøs for at skulle have anlagt rygmærvsbedøvelse. Jeg var den første den dag, der skulle opereres, men kunne ikke få noget beroligende, da det ikke var "ordineret". Jeg bad sygeplejerske kigge i min journal, og hun kunne godt se, at bevillingen stod der, men når det ikke var ordineret, kunne det ikke udleveres. Jeg gik nok lidt i sort, jeg havde været meget tidligt oppe og var nervøs. Jeg spurgte, om det virkelig kunne passe, at jeg i min situation skulle slås for at få en beroligende pille, der var ordineret. Hun havde ikke bemyndigelse til at udlevere, hun prøvede at ringe til "nogen" for at spørge, men forgæves. Det var altså ikke det allerbedste udgangspunkt for operation for mig. Da jeg så blev kørt ned til operation, og portøren bankede på operationsstuen, var de ikke klar, og jeg blev efterladt på en sidegang lidt derfra og havde et virkelig indre oprør med mig selv. Der gik nok ca. ti minutter, hvorefter en læge kom og beroligede mig og sagde, at de nok skulle give mig noget beroligende inden bedøvelsen, og det gik fint, men en træls oplevelse, når man er bange.	I nogen grad
 34	Jeg ankom til tiden [om morgenen] men blev først kaldt ind på sengestuen til omklædning [om formiddagen], hvor jeg skulle skynde mig at klæde om, på mindre end fem minutter, da de ventede på mig på operationsgangen! Det kunne godt have været tilrettelagt noget bedre. De vidste på afdelingen, da jeg ankom, at jeg var nummer to på operationslisten.	I nogen grad
 21	Skulle møde kl. 6.45 til en låst hoveddør. Havde fået en seng kl. 8.30.	Slet ikke

## Ortopædkirurgisk Overafdeling - HEH

### Beskriv den eller de fejl du oplevede





ID	Kommentarer - Ortopædkir. Afsnit Vest - HEH	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
1	Sygeplejerske NN kalder det forkerte navn op til flere gange på operationsgangen. Var desuden meget LIDT imødekommende. Jeg var bange og følte mig til ulejlighed, og hun var sur.	Ja
6	I min journal stod der, at det var højre hofte, jeg skulle opereres i, men det var venstre. Det fik vi dog hurtigt lavet om på, da jeg selv kunne sige det, da de var ved at forberede mig på operationsbordet. Lægen spurgte også om det, da han også kunne huske, det var venstre. Jeg var glad for, at jeg blev spurgt om det, inden jeg kom i narkose.	Ja
10	Jeg fik kvalme og opkast efter operationen.	Ja
14	Fik ikke nok smertestillende om natten.	Ja
16	Indlæggelsen blev aflyst dagen før, jeg skulle have været indlagt. Blev udsat to måneder og en uge, hvor der var mange smerter.	Ja
19	Fik medicin hele vejen igennem forløbet, som jeg ikke kunne tåle, trods jeg flere gange havde sagt, at jeg ikke kan tåle morfin. Lå fire dage med kvalme og opkast, som kunne have været undgået.	Ja
20	På opvågningsafdelingen nogle timer efter operation ville en sygeplejerske tage min temperatur i bagdelen. Jeg spørger, om hun godt vil tage den i mund/øre, men det vil hun ikke. Jeg havde fået "noget føling" tilbage i området mave/bagdel øvre lår og havde stærke smerter (fik morfin). Jeg siger, at jeg ikke kan vende mig om på siden (venstre, som er opereret), men hun insisterer. Jeg prøver og pludselig giver det et højt "knæk" (som en gulerod, der blev knækket midt over), og det gav en jagende smerte i venstre lyske. Jeg sagde det til sygeplejersken, men i følge hende betød det ikke noget. Senere på dagen/dagen efter blev jeg kørt på røntgen. Da de skulle have mig fra sengen og over på "røntgenbordet", skreg jeg som en stukken gris af smerte i lysken. Jeg var helt ude af den, da jeg "føjte" mit ben blev rykket af. På sengeafdelingen havde jeg vanvittigt ondt både i såret, men rigtig meget i lysken, når jeg skulle ud af sengen. Føjte ikke, at der helt blev taget højde for mine vanvittige smerter, men jeg blev da udskrevet fire dage efter operation.	Ja
24	Da jeg skulle hjem, blev det med pilleforgiftning og blodmangel.	Ja
27	Smertekateter "faldt ud" af ben i det første døgn.	Ja
38	Jeg var meget dårlig, da jeg blev udskrevet. Og jeg blev efter få dage indlagt på et andet hospital, da jeg var for dårlig til at ligge derhjemme.	Ja
43	Jeg har haft en form for måleudstyr i panden, som efterfølgende har givet mig nogle tydelige ar. Hverken læge NN eller sygeplejersken havde set det før, men der blev ikke gjort noget for at undersøge "vablerne" i panden eller årsagen.	Ja
45	En noget mangelfuld information ved udskrivelsen efter [operation]. Bl.a. ingen information om at plasteret helst skulle blive siddende længst muligt og kunne tåle en del blodudtræk inden [det var] nødvendigt at skifte. Ingen information om at der var indlagt en helende og opsugende gaze/tang i selve såret, og ingen information om [hvornår] stingene skulle fjernes. Jeg fik ingen skriftlig information i forbindelse med udskrivelsen og fik stort set kun de oplysninger, som jeg selv eller min pårørende spurgte ind til. Var heller ikke informeret om at vævet ville blive indsendt til nærmere undersøgelse, så blev derfor overrasket over at modtage et svarbrev. Mest information fik jeg af den sygeplejerske, der efter weekenden ringede mig op for at bekræfte, at hjemmeplejen skulle kontaktes med henblik på efterfølgende sårpleje, hvilket jeg selv havde insisteret på, da de bor væsentligt tættere på mig end min egen læge. Hvilket jeg her efterfølgende er utroligt glad for, da såret er blevet tilset og plaster skiftet flere gange ugentligt indtil nu.	Ja

- ✎ 52 Altså jeg følte det ikke som en fejl, men operationsstuen personale var forundret over, at jeg ikke havde fået udleveret bukser, sådan at jeg ikke skulle gå bar rundt. Men som sagt ikke noget, jeg selv så som en fejl. Jeg blev ikke fortalt omkring den medicin, der var stillet til mig på sengeafdelingene, men var jo ikke værre, at jeg fik den med nogle timers forsinkelse. Ja
- ✎ 54 Ved ikke, om det er en fejl. Men det er det nok. I skrivelsen fra sygehus til min læge står der, at jeg havde fået morfin til et døgn. Jeg fik ipren til hjemturen, men ingen morfin. Uoplyst

## Ortopædkirurgisk Overafdeling - HEH

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











ID	Kommentarer - Ortopædkir. Afsnit Vest - HEH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
2	Jeg synes, at hele nedtrappingsforløbet var besværligt, [og] når jeg ringede og spurgte en sygeplejerske om, hvordan jeg skulle nedtrappe, fik jeg at vide, at jeg skulle kontakte min egen læge. Det mener jeg er forkert. De mennesker, der har givet mig medicinen, må også kunne guide mig i, hvordan man får nedtrappet. Det lykkedes også til sidst grundet min stædighed, for jeg mener det er fjollet at trække en tredjepart ind i et forløb, så længe der er en telefontid, og det drejer sig om spørgsmål.	I høj grad
13	Jeg har haft et godt forløb og blev opereret tre uger før forventet?	I høj grad
16	Var meget i tvivl med hensyn til kost pga. tabletbehandling med blodfortyndende medicin.	I høj grad
17	Jeg følte mig lidt alene efter operationen, der var ingen, jeg [kunne] ringe til, hvis jeg skulle have fat i en. Det var lidt mærkeligt, at der ikke kom en ind og kiggede lidt, når man var nyopereret. Og jeg var en af dem, der havde det skidt af narkosen. Så det havde været mere betryggende at se et ansigt engang imellem. Alle var flinke, men synes måske godt, der måtte have været lidt mere opsyn.	I høj grad
44	Min operation efterlod mig i en tilstand, hvor jeg havde behov for en overnatning på hospitalet. Efter tilkald af læge, opnåede jeg uden problem mit ønske, som først var blevet afvist af en yngre sygeplejerske.	I høj grad
6	Jeg kom ikke til at tale med kirurgen, inden jeg tog hjem. Manglede at høre detaljeret om, hvordan operationen var gået. Om det så ud, som de troede, og hvad jeg skulle forvente af smerter og lignende, når jeg kom. Jeg fik af vide på afdelingen, at operationen var gået tilfredsstillende og som det skulle. Men jeg kunne godt have tænkt mig at tale med kirurgen.	I meget høj grad
11	Når man er udskrevet og "kun" har mulighed for at kontakte fysioterapeuten per telefon (havde to besøg på sygehuset ved fysioterapeut), kan det være lidt svært, og man kan føle sig lidt "alene" med spørgsmål omkring genoptræning. Ikke hermed sagt, at jeg ikke fik svar når jeg har været i telefonisk kontakt, men jeg kunne godt have ønsket flere besøg hos fysioterapeuten og måske et besøg før tre-månederskontrol hos lægen.	I meget høj grad
23	Man kunne godt slukke dør alarm på elevator om natten. Hvis man har stue lige ved siden af elevator, er det meget søvnforstyrrende, når det bimler hver gang døren går op.	I meget høj grad
25	Yderst tilfreds!	I meget høj grad
26	Så god en mundtlig og skriftlig information så der manglede absolut intet!	I meget høj grad
29	Grunden til manglende ro og hvile var, at der var en byggeplads lige uden for vinduerne, hvor der blev arbejdet med store maskiner hele natten.	I meget høj grad
46	Jeg havde en rigtig god oplevelse i det hele taget. Jeg undrede mig nu over, at jeg ikke fik nogen genoptræningsøvelser med hjem efter operationen, og det hørte jeg også sygeplejersken om. Det mente hun ikke at jeg skulle have, hvor fysioterapeuten fortalte, at det skulle jeg have haft (da jeg snakkede med ham tre dage senere).	I meget høj grad
7	Jeg var meget træt af ikke at kunne komme hjem igen. Jeg sad i to timer med et unødvendigt væskedrop og måtte ikke tage hjem. Intet personale ville tage hensyn til, at jeg ønskede at komme hjem, til trods for at jeg havde været der tre timer efter endt operation. Jeg ringede på nødkaldet to gange, men jeg fik at vide på en meget u hensigtsmæssig måde, at det havde de ikke tid til lige nu, fordi der var vigtigere ting. Jeg skulle kun have et drop ud, resten kunne jeg selv klare!	I nogen grad

- 
- |  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  35 | Blev sendt hjem uden at blive spurgt om, hvordan man havde det. Og havde ikke prøvet at være oppe.   | I nogen grad          |
|  38 | Jeg var meget dårlig ved udskrivelsen, men blev ikke undersøgt, kun instrueret i at tage mere medicin.   | I nogen grad          |
|  3  | Alting var kun beskrevet i de papirer, jeg havde modtaget. Der udover var der meget ringe kontakt eller information fra personalet på stuegang.  | I ringe grad          |
|  31 | Personalet løber så stærkt, at de glemmer patienterne. Jeg blev glemt to gange, da jeg bad om smertestillende. Jeg ventede ca. 20 minutter, for så at ringe igen. Sygeplejersken havde så travlt, at hun ikke havde tid til at tage hensyn til, at det gjorde meget ondt i mit venflon, når hun rykkede i det. Jeg skulle bare have det hurtigt, nu hvor jeg var glemt. Der var ingen, der gav information om bivirkning, i forhold til det medicin jeg fik. | Ikke relevant for mig |

## Ortopædkirurgisk Overafdeling - HEH

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

ID	Kommentarer - Ortopædkir. Afsnit Vest - HEH	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Jeg var fuldt tilfreds med min indlæggelse.	I høj grad
5	Tak til NN i Horsens for super godt samarbejde.	I høj grad
13	Jeg følte mig i gode hænder og læge NN var ved mig mindst tre gange under min korte indlæggelse. Da jeg fik mavesmerter tog en anden læge professionelt over, og jeg blev hurtigt hjulpet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
31	Første gang jeg var indlagt, havde jeg et godt forløb med god informations, og det var endda i sommerferien 2014. Men denne gang i 2015 kunne jeg ikke komme hjem hurtig nok. Var desværre nødt til at blive et døgn, da jeg simpelthen ikke kunne få mit ben ud af sengen. Lægen, som så mig på afdelingen, viste ikke, hvorfor det var sådan. Sygeplejerskerne suser rundt, deres telefon bibber konstant, så når de endelig kommer forbi, må de hurtigt afsted igen. Meget glad for jeg trods alt kunne klare mig nogenlunde selv. Så mangler der skærmning og etik. Jeg lå på en fire-sengstue, hvor en medpatient har besøg uden for besøgstid. Så kommer der en ergoterapeut, som skal tale med den anden medpatient. Jeg tænker det er en personlig snak, så man bør lade de besøgende forlade stuen. Dette skete en gang mere, hvor det var en anden fagperson, som kom forbi. En af mine medpatienter blev kørt på bækkensol fra seng ud på gangen for at komme på det store badeværelse. Det kan man ikke være bekendt i år 2015. Og de små toiletter der er, hvor man skal træde for at trække ud på toilettet høre ikke til på en Ortopædkirurgisk Afdeling med brækkede ben, bækkener, nye hofter og knæ? Da jeg var meget dårlig med opkast osv., spurgte jeg i aftenvagten, om jeg måtte bede om nogle kiks. Spurgte endda to gange, og jeg så dem aldrig. ØV for en oplevelse. Håber aldrig jeg bliver så dårlig, at jeg har brug for al hjælp. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	1. Jeg vil ROSE afdelingen for at tage hensyn til særlige behov og lytte til specielle problemstillinger. Også for at være venlige, hurtige og effektive. 2. Angående mad var der for lidt mad til måltiderne, og jeg blev rådet til at spise den, fordi jeg er allergiker. Det var problematisk. 3. Ville gerne have undgået at blive udskrevet i så dårlig tilstand. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
39	Synes, at personalet gjorde det fremragende, set i betragtning af mangel på personale pga. sygdom de dage.	I høj grad
11	Jeg er fuldt ud tilfreds, og har fået en rigtig god behandling samt super med informationsmøde omkring operation samt forløb. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
26	Styr på tingene på den ambulante stue. Kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
27	Afdelingen er velfungerende, men personalet virker stresset. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Stor ros til personalet på afdelingen og lægen, der opererede.	I meget høj grad
34	Jeg er meget tilfreds med tilgængeligheden til læge NN. Både via mail og telefonisk har han været meget hurtig til at svare på de spørgsmål, som jeg har haft i forbindelse med mit behandlingsforløb. Stor ros til ham for det ;-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Altså, det hele var simpelthen perfekt og gennemtænkt. Det er anden gang, jeg har været i behandling på Ortopædkirurgisk Afdeling inden for et par år, og jeg synes, niveauet har været meget højt. Lægerne er fremragende håndværkere. Jeg har fået det 100 procent bedre efter	I meget høj grad







	knivtiden! Jeg måtte lige tage mig sammen, da det viste sig at terapeuten, der skulle lære mig at gå i bad efter operation, var en [del yngre end mig]. Men han var meget taktfuld, og der er ikke noget at udsætte på ham. [Kvalitet i behandling]	
	41 Med de ressourcer afdelingen har til rådighed, kan jeg kun give udtryk for, at hele mit forløb med to [operationer over to måneder] har været yderst professionelt udført, og at jeg er yderst tilfreds med hele forløbet. En stor tak til hele personalet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	42 Det var en fantastisk oplevelse at være indlagt på Horsens Sygehus. Mad, pleje og personale var yderst professionelt, og jeg blev mødt med hjertevarme og empati fra alle personalegrupper! Afdelingens omgivelser bærer præg af slidtage og alder, men det har ingen betydning, når personalet formår at få én til at føle sig helt tryk og velkommen, selvom man måske er urimelig pga. smerter. Jeg vil til enhver tid anbefale Horsens Sygehus og vil formentlig vælge det igen kontra andet hospital. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	46 Jeg havde det rigtig godt.	I meget høj grad
	48 Jeg fik sådan en god behandling fra start til slut, men jeg tror det var fordi alt, der kunne gå galt gik galt, sidst jeg fik lavet knæ. I 2013 fik jeg lavet højre knæ, og det er det værste jeg nogensinde har oplevede. Denne gang gik alt, som det skulle. Det var ikke fordi personalet ikke var flinke sidst i 2013, men alt fra start til slut gik galt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	50 Godt. Det hele.	I meget høj grad
	53 Modtagelsen før operationen var især fin. Personalet kom til os og ikke omvendt, hvor man kunne risikere at skulle på flere forskellige afdelinger.	I meget høj grad
	57 En rigtig god oplevelse af Hospitalsenheden Horsens. Personalet var kompetente, imødekom-mende, smilende og hjælpsomme. På intet tidspunkt følte jeg mig overset i forløbet. Stor Ros! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	2 Den efterfølgende fysioterapi har jeg ikke været helt tilfreds med. Jeg har arbejdet hårdt med mit knæ, og har været optimistisk angående mit genoptræningsforløb. Men de tre gange, hvor jeg har været ved fysioterapi/check med samme fysioterapeut, har jeg fået at vide, at det ikke var godt nok. Intet opmuntrende feedback er blevet givet. Det er demoraliserende, når man kæmper en kamp om at komme tilbage til sit normale liv. Samtidig var der flere spørgsmål, som ikke kunne besvares. Det undrer jeg mig over. Hvis man kommer til check, forventer man at få et svar på sine spørgsmål. Det har jeg oplevet, et par gange, ikke var muligt, men jeg bad så om at blive kontaktet af lægen. Han ringede efterfølgende til mig, og kunne give mig svar på mine spørgsmål. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	3 Jeg fik kun information på papir. Ved udskrivelse glemte de at sende recept til apotek så jeg fik først smerte lindrende dagen efter [om eftermiddagen]! Under indlæggelsen måtte jeg selv bede om væske efter operationen og mad. Jeg havde på intet tidspunkt en snor til at ringe efter hjælp, og jeg måtte kalde på sygeplejerske for at få hjælp! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	20 Med hensyn til indskrivning/udlevering af beroligende pille morgen inden operation, kunne dette godt være håndteret lidt mere smidigt. Med hensyn til at tage temperatur i bagdelen på personer, der lige er opereret, og ikke kan vende sig, kunne et øre/mund godt være brugt uden diskussion. Sygeplejersken insisterede på, at det skulle være i ende og det sjove er, at de resterende fire dage jeg var indlagt, blevet der taget temperatur i øret uden at jeg overhovedet havde spurgt. Først nu, for en uge side, er smerterne i lysken aftaget meget, men det er så også [flere] uger efter operation. Det skal derudover siges, at anden fagperson, som hjalp med på-klædning morgen (efter hjemsendelse), pressede mig til at bukke mig ned for at tage sokker (med hjælpemiddel) på/bukser og ved bøjning, forværredes smerterne i lysken til det helt uacceptable. Jeg havde insisteret, flere gange på, om det virkelig kunne passe, at det skulle blive ved med at gøre så ondt. Anden fagperson sagde, at det ville blive bedre, hvis jeg blev ved med at øve mig (hun vidste bedre). Efter ti dage, sagde jeg stop. Jeg tog til egen læge, som skrev til kommunen, at de bare skulle hjælpe mig sokker/bukser på og stoppe "træningen" af sokker og	I nogen grad



bukser. Egen læge henviste mig også akut til ortopædkirurgisk ambulatorium pga. de stærke smerter. Her mente læge, at jeg havde forstrukket en hoftebøjler. Fik [smertestillende] i 14 dage, en uge mere aftalt med egen læge. Desuden skulle en blokade lægges i lyske under ultralydsscanning halvanden måned efter akut besøg på Hospitalsenheden Horsens. Smerterne forsvandt mere og mere, men ikke helt. For ti dage siden fik jeg akupunktur hos fysioterapeut og igen for fire dage siden. Det har hjulpet på smerterne, og de er der "næsten" ikke mere i lysken (fortsætter med akupunktur) og aflyser i morgen indsprøjtning af blokade. På ydersiden af hoften er jeg stadig meget usmidig (og smerter indimellem), og kan endnu ikke tage strømper på uden hjælpemiddel, og slet ikke foden op på det ene ben (det er det andet, der er opereret). Jeg har selv lavet lidt af øvelserne fra programmet, jeg har fået udleveret på hospital, men fik mange smerter ved de fleste. Indenfor den sidste uge er jeg begyndt at træne mere hjemme. I morgen starter jeg på et knæ/hofte hold hos kommunen, to gange ugentligt. Bruger rollator og krykker, kan ikke gå uden, føler mit ene ben er længere end det andet. Det giver mig "vralte gang" uden hjælpemidler. Jeg beklager, at skema først kommer nu, men jeg har simpelthen ikke haft overskud.

[Kvalitet i behandling]

- |      |  |              |
|------|--|--------------|
| ✎ 40 | Jeg var lidt rundt på forskellige sygehuse i Regionen. I første omgang fik jeg en ikke helt korrekt diagnose, efter en ret overfladisk undersøgelse. I anden omgang, efter jeg havde henvendt mig igen og gjort opmærksom på, at jeg stadig havde smerter fra højre hofte, fik jeg en yderst grundig undersøgelse af en læge, som konkluderede, at jeg skulle tilses af en specialist i Horsens. Herfra gik det hele efter en snor, og jeg er i dag helt smertefri og meget glad :-). Men den forkerte diagnose, som jeg i første omgang fik på andet sygehus betød, at jeg havde et langt forløb, hvor jeg ventede på at blive smertefri, hvad jeg naturligvis ikke blev.<br>[Kvalitet i behandling]                  | I nogen grad |
| ✎ 45 | Bedre information ved udskrivelsen. I mit tilfælde en "akut" eller en indlæggelse med en dags varsel.<br>[Kommunikation og information]  | I nogen grad |
| ✎ 7  | Første gang jeg var indlagt tilbage i [foråret], var det meget ustruktureret. Denne gang i [sommer], var det super godt. Alt var tilrettelagt. Det var en sød sygeplejerske, samt operationspersonalet var meget venlige og imødekommende. Men det personale, der var på ortopædkirurgisk afdeling, om eftermiddagen, var meget usamarbejdsvillige, nægtede at lade mig tage hjem, selvom jeg gerne måtte i følge regler. Jeg var meget tæt på selv at tage droppet ud fordi jeg ventede i flere timer. Ubehøvlet personale, der ikke mente at en udskrivelse var nødvendig for mig på det tidspunkt. Det eneste ønske jeg havde var at komme hjem sammen med min mand.<br>[Kvalitet i behandling, Patientinddragelse] | I ringe grad |
| ✎ 33 | Der er for lang tid, fra man skal møde, til man bliver behandlet, og lige der i den mellemtid fik jeg ingen information om, hvorfor og hvor lang tid der ca. ville gå, til det blev min tur.<br>[Ventetid]   | I ringe grad |
| ✎ 9  | Ansætte nogle flere sygeplejersker, da jeg syntes de har alt for travlt. De gør det godt og du kan ikke mærke det på dem, men det må være mega frustrerende at blive kaldt på hele tiden, mens man er ved at hjælpe en.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst      |
| ✎ 14 | Give det smertestillende, man har behov for, for at kunne sove. Daghold var fint.<br>[Kvalitet i behandling]   | Uoplyst      |
| ✎ 24 | At man bliver indkaldt med EN eller TO dages mellemrum synes jeg er for dårligt, når det kun er til samtale.   | Uoplyst      |
| ✎ 25 | Kan kun sige, at jeg var yderst tilfreds med plejepersonalet og lægens samtale og behandling. Fik for et år siden den anden hofte udskiftet af samme læge. Begge behandlinger er forløbet meget tilfredsstillende.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst      |
| ✎ 30 | Glimrende behandling og meget effektivt forløb, uden at man følte, at det gik for stærkt.<br>[Kvalitet i behandling]   | Uoplyst      |
| ✎ 32 | Orienter om, hvis det er en "begynder", der skal lægge venflon og begrænse [dennes] antal forsøg :-).<br>[Kvalitet i behandling]   | Uoplyst      |
| ✎ 35 | På opvågningen fik man den bedste pleje. Men på afdelingen var det som så. Blev ikke spurgt,   | Uoplyst      |

- om man var klar til at komme hjem.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
-  36 Det har været en god oplevelse, jeg har følt mig tryk, og jeg har fået de informationer, som var nødvendige for mig både før, under og efter min hofteoperation. Personalet på afdelingen var utrolig omsorgsfulde og imødekommende. Min tanke var, at enten har de ikke ret travlt eller også passer alt det, man hører i pressen, ikke :-)  
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  43 Jeg er tilfreds med hele forløbet, og behandlingen jeg har fået. Dog har jeg efterfølgende haft ringet angående mine ar [] for at få en forklaring, dog uden held.  
[Kommunikation og information] Uoplyst
-  47 Afdelingen kan i høj grad gøre noget bedre. Jeg blev hjemsendt uden tissekolbe. Da jeg blev afhentet, måtte jeg selv klare at komme ned til bilen. Hjælp til diverse hjælpemidler skulle klares af min kone, der var ikke megen hjælp til at pakke tingene. Det var et negativt ophold på afdelingen.  
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
-  49 Meget venlig. Professionelt. Meget tilfreds! :-)  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  51 Fantastisk, at der på Ortopædkirurgisk Afdeling er overskud fra personalet til at holde en nervøs patient i hånden. Tak for det.  
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  56 Ventetid på operation er alt for lang? Er det på grund af alder?  
[Ventetid] Uoplyst



