

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut 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 34

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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	293
Besvarelser fra patienter:	166
Afdelingens svarprocent:	57%

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/.

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 [].

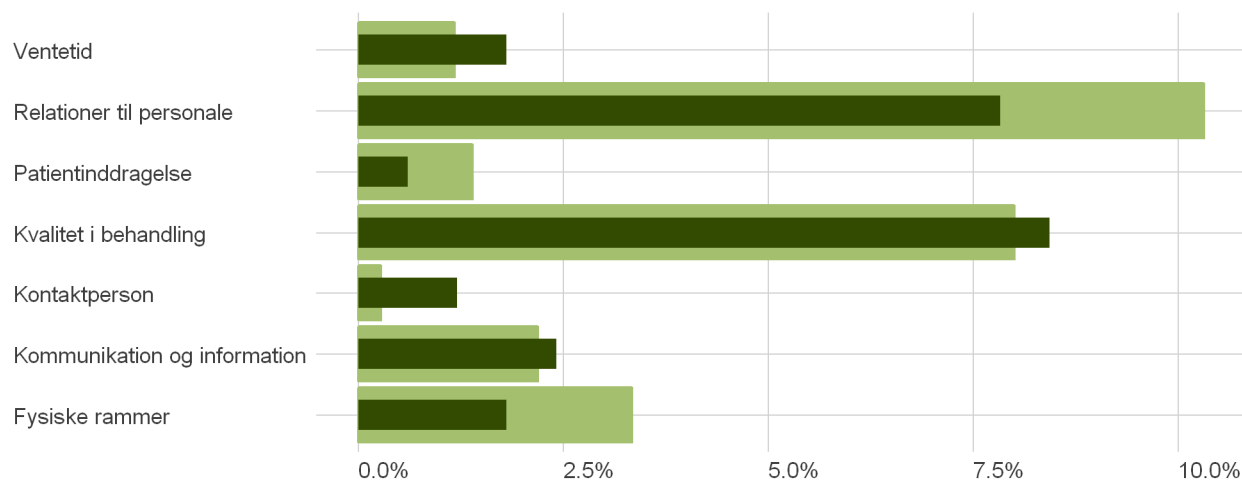
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
16	Lidt med en sprogbarriere. Løb ind i en læge, [der var svær at forstå].	I høj grad
17	Meget opmærksom sygeplejerske og meget hjælpsom på stuen ved kald i klokkesnoeren.	I høj grad
24	Jeg var blevet opereret på andet sygehus, men blev efterfølgende flyttet til Horsens. Jeg havde en udmærket oplevelse af modtagelsen.	I høj grad
28	Plejepersonalet havde alt for travlt, men de gjorde, hvad de kunne. Hatten af for dem.	I høj grad
29	Synes, det virkede fint og fik oplysninger om, hvad der skulle ske.	I høj grad
30	Var ikke ved bevidsthed, da jeg ankom til sygehuset. Men er glad for, at der var en læge, der var klar over hvad der var galt, og begyndte behandlingen af de kødædende bakterier, og sendte mig til [andet sygehus] til videre behandling. Efter nogle dage kom jeg igen til Horsens sygehus med en kappe om mit [] underben med sug på , som en del af personalet ikke var helt med på, hvordan den skulle skiftes. Kom til [andet sygehus] igen, fik ny hud fra [lårerne] på mit ben ,som på nuværende tidspunkt er ved at læges, og er er tilfreds med opholdet, tak for det. Det jeg savnede var, at der var ingen der fortalte mig, at min mave evt. kunne gå helt i klud-der, og har haft dårlig mave i ti dage. Har prøvet det meste for at stoppe det, og er nærmest splattet ud, så savner lidt at I fortalte mig, at det evt. kunne gå galt med maven, men ellers OK.	I høj grad
34	Blev undersøgt af en [] læge, som var svær at forstå. Det var ikke rart.	I høj grad
47	Var ikke relevant for mig, da jeg ikke var indlagt.	I høj grad
59	Jeg var fuldt ud tilfreds med modtagelsen og behandlingen.	I høj grad
63	Jeg sprang min akillessene [et tidligere år] i venstre ben og tillader mig her at nævne, [at] denne sag fik et langvarigt og meget uheldigt forløb såvel for sygehuset som for mig og sluttede med et langt større indgreb end nødvendigt. Efterfølgende er [det blevet] bekræftet af læge NN, der måtte operere mig efter [flere] ugers venten pga. fejlvurdering i skadestuen (lemfældig behandling af personale der er alt for unge og utilstrækkelige seriøse, om hvad der egentlig er sket, ligesom der hverken blev ultralydsscannet eller røntgenfotograferet). Tilbage til min [nuværende] oplevelse som denne henvendelse drejer sig om. Jeg sprang denne gang akillessenen i højre ben og var denne gang fuldstændig klar på, hvad der var sket. Mødte op på skadestuen efter tilsagn fra min egen læge og mødte igen to meget uerfarne læger, den ene under uddannelse, og den anden læge NN. Jeg kunne selv stille diagnosen, og denne gang bad jeg om, at der blev ultralydsscannet, så der ikke var tvivl. Heldigvis var der i afdelingen en erfaren læge, der kunne denne øvelse og vedkommende kunne konstatere 1,7 cm. hul. De to andre læger kunne ikke [] ultralydsscanne, hvilket, jeg mener, må være en lille øvelse for straks at kunne konkludere, hvad skaden er. Jeg fik så heldigvis forklaret skadestuen, om den meget uheldige udgang sagen med venstre ben havde [tidligere]. Jeg måtte tillade mig at skære igennem og forlange, at jeg fik operation, som skulle ske hurtigt og gerne ved den samme læge, som [tidligere] måtte afhjælpe alle fejlbehandlinger og slutteligt operere mig for at rette op på skaden. Da vil jeg anføre dette forhold, at jeg så kraftigt måtte sige til personalet i skadestuen, at det var nødvendigt med operativt indgreb. [Det] var ikke noget der passede personalet, men efter to dage fik jeg et møde med læge NN, og to dage senere blev jeg opereret, hvilket lægen gav mig fuldstændig ret i skulle gøres, og dette håber jeg vil bevirke, at sagen denne gang får et langt bedre udfald. Under henvisning til ovennævnte oplevelse i henholdsvis [tidligere år] og 2015 må jeg desværre konkludere, at personalet i skadestuen er alt for ungt og uerfarent samt tilbageholdende for at tilkalde eksperter på området og derigennem få stillet den rigtige diagnose, således patientens skadeforløb bliver så positivt som muligt.	I høj grad

- 1 Jeg blev visiteret direkte via egen læge til ortopædkirurgiskambulatorium med henblik på [en specifik behandling] efter tidligere planlagt operation. Der blev handlet hurtigt, og jeg fik en kompetent og faglig behandling fra start. I meget høj grad
- 4 Den første læge som jeg blev tilset af mente ikke, at jeg så syg [nok] ud til at komme på en akutafdeling. Til trods for, at min egen læge havde konstateret, at min mave var gået totalt i stå. Jeg var faldet [] dagen før. [] Lægen spurgte, om der var noget, jeg var bekymret over. Jeg var bekymret over, at min mave ikke fungerede efter faldet. Han spurgte, om jeg spiste sundt, motionerede o. lign. Så var der nok ikke noget at gøre. Så foreslog sygeplejersken en scanning som lægen [] tøvende gik med til. Scanningen viste, at jeg havde et brud på den underste brystvirvel []. Inden lægen forlod mig inden scanningen, sagde han, at nu kan vi jo se i morgen, hvem af os der havde ret, da han ikke mente, at jeg fejlede noget. Det var ikke en tryk oplevelse. I meget høj grad
- 5 Alt i alt en fin oplevelse. Men i de to dage jeg tilbragte på akutafdelingen, lå der et brugt termometer på kanten af håndvasken og en kolbe fyldt med urin på toilettet. Ret ulækkert og lugtede. Ikke rart når man havde frygtelig kvalme. Gjorde opmærksom på det, uden det blev fjernet. Og heller ikke rengøringen fjernede tingene. I meget høj grad
- 6 Fin modtagelse. I meget høj grad
- 7 Kan kun sige, at jeg er blev godt behandlet. Kom også hurtigt under behandling. Ros til [afdelingen], hvis alle afdelinger på Horsens Sygehus kunne gøre det lige så godt som [denne afdelingen], ville det være et supersygehus uden klager i offentligheden. I meget høj grad
- 10 Fin modtagelse i Akutafdelingen af sygeplejerske og medicinsk læge. Hurtig i antibiotikabehandling. Der var ikke særlig effekt. Mange smerter. I løbet af få dage udviklede det sig til en byld, som blev incideret. Ved efterrationalisering burde der måske have været et kirurgisk tilsyn ved den akutte modtagelse, så jeg hurtigere blev behandlet kirurgisk og dermed smertefri. I meget høj grad
- 33 Efter en kort observation af lægen, blev jeg indlagt. I meget høj grad
- 35 Gik fint. I meget høj grad
- 36 Jeg blev opereret [en eftermiddagen], men da det var mere kompliceret, end først antaget, trak det ud. Lægen, der opererede mig, var taget hjem, da jeg vågnede. Jeg havde kun et stykke papir med information, men savnede lige at snakke med lægen inden, at jeg skulle hjem. Jeg ringede [et par dage efter] for at høre, om jeg kunne tale med ham, men han var i gang med at operere, så de ville bede ham ringe til mig, når han havde tid, hvilket først var [dagen efter] og det er længe syntes jeg, når jeg manglede at høre præcis, hvad jeg måtte og ikke måtte gøre med foden, så jeg ikke lavede noget forkert. Men alt i alt har jeg fået en god behandling, og dette er ikke en klage men bare, hvad jeg synes var lidt ærgerligt :-). I meget høj grad
- 55 Kun positiv oplevelse. I meget høj grad
- 58 Jeg føler, at jeg blev behandlet godt. Jeg fik straks besked på, at jeg skulle opereres, og at jeg skulle regne med at blive natten over. Foregik planmæssigt. Jeg blev udskrevet dagen efter, og jeg kan kun rose personalet. I meget høj grad
- 61 Jeg følte, at jeg blev undersøgt grundigt. I meget høj grad
- 66 Jeg er imponeret over den effektivitet og empati, som jeg mødte på Horsens Hospital [], hvor jeg kom ind med [flere] brud på ribben og rygsøjls tværtapper. Selv om jeg var meget forslået, kan jeg huske det meste af undersøgelsesforløbet, ligesom jeg havde min søn med under hele forløbet. Jeg har kun ros til læger og sygeplejersker. I meget høj grad
- 67 Jeg syntes, jeg fik rigtig god behandling, da jeg kom ind akut med en brækket arm. I meget høj grad
- 68 Jeg har ikke kommentarer til modtagelsen, men læge NN var under al kritik. Han ville ikke lade os komme ind med min datter [], selvom vi sagde, at vi var ret sikre på, at hun havde brækket benet. Først efter to en halv time i smerte fik vi overbevist en anden læge NN om, at vi måtte komme på skadestuen. Øv! I meget høj grad
- 71 Det var et helt klart traumeteam, der stod klar. Samarbejdet mellem akutlægen og ambulancen var gnidningsfrit, hvilket var vigtigt i mit tilfælde da jeg havde svært ved at tale, grundet to brækkede ribben m.m. efter et frontalt sammenstød. Den sygeplejerske der kontaktede I meget høj grad

- min mand var yderst professionel, og han følte at der var godt styr på det og [at han] ikke behøvede at køre til Horsens i panik. Stor ros. Alle inklusiv, og særligt sygeplejersken var god til at berolige mig og informere mig om, hvad der skulle ske. Lægen gav til sidst en relevant information om de skader jeg havde fået, og hele skadeslisten fik jeg efter to dages indlæggelse, hvilket var fint, så jeg ikke skulle bekymre mig om mere end at komme mig og blive mobil. Der blev holdt øje med mig uden jeg helt vidste hvorfor. Det var dejligt og fungerede fint for mig.
- 72 Jeg er utilfreds med ventetid, men jeg er meget glad for den læge, der har opereret min finger. I meget høj grad
- 11 Som hustru til patienten kan jeg kun give udtryk for en utrolig dårlig behandling ved min mands akutte indlæggelse i forbindelse med hans faldulykke. Han bliver bragt til Horsens Sygehus [om eftermiddagen] [i efteråret]. Jeg bliver først adviseret [nogle timer senere] af en person, der har overværet min mands uheld. Han ringer for at forhøre, om jeg vidste, at NN var bragt til skadestuen på Horsens Sygehus. Jeg var fuldstændig uvidende og måtte i hast prøve at finde et nummer på Horsens Sygehus, hvilket man jo ikke lige har ved hånden. Ved opringningen får jeg kontakt med min mand, der virker meget desorienteret. Jeg beder ham om at blive, hvor han er, da jeg vil komme så hurtigt jeg kan! [] Ved ankomsten til skadestuen finder jeg ham siddende på en taburet, og han har netop fået lagt gips på den venstre arm/hånd. Jeg får at vide, at man vil indlægge ham, og at der vil komme en læge, jeg kan tale med. Vi venter nu yderligere næsten en time, hvor jeg i øvrigt står op det meste af tiden, inden jeg bliver tilbudt en taburet! Lægen viste sig overhovedet ikke! Men omsider kommer en portør med en seng, og min mand bliver overført til Ortopædisk Sengeafsnit. Jeg har ikke på noget tidspunkt i dette forløb talt med en læge. Hele dette forløb er beskrevet, som jeg oplever det, da min mand ikke husker ret meget af, hvad der sker, efter han bliver anbragt i ambulancen. I nogen grad
- 20 Vedrørende indlæggelsen følte jeg ikke, at jeg blev særlig godt orienteret angående det videre forløb. I nogen grad
- 21 Jeg ventede i timevis på skadestuen, inden jeg blev indlagt og senere opereret. Det ville være ønskeligt, om ventetiden, inden der påbegyndes behandling m.v., kunne reduceres væsentligt. I nogen grad
- 31 Jeg har været fuld tilfreds med modtagelsen. I nogen grad
- 38 Nedsat hørelse og [en læge der er svær at forstå] er ikke optimalt. I nogen grad
- 46 Vi blev modtaget godt, og sygeplejersken, som vi havde, var god til børn. Det betyder meget for os, da vi havde en sulten pige, som ikke kunne forstå, hun skulle være fastende, så hun fik legetøj og bamser. Det hjalp, at hun snakkede til hende i hendes højde. I nogen grad
- 15 Burde tilse folk i venteværelset og spørge, om de er okay (jeg sad med mange smerter i fire timer). I ringe grad
- 37 Jeg ventede længe, idet der vist var sket en misforståelse med hensyn til det tidspunkt, jeg skulle møde ind. Lægen havde sagt [at jeg havde tid om morgenen], men jeg blev ringet op om at møde [tidligere]. Der var så en patient før mig, der åbenbart havde brug for mere tid. Det var en lille smule træls! I ringe grad
- 43 Tre timers ventetid inden undersøgelsen gik i gang. Ankomst ca. 12.30, afsluttende besked først efter seks timers undersøgelse. I ringe grad
- 48 [Jeg] ved godt, der er travlt, men det må godt gå hurtigere. I ringe grad
- 62 Først var jeg igennem vagtlæge, derefter var der faktisk en ventetid på fire til fem timer. I ringe grad
- 70 Jeg er aldrig blevet behandlet så dårligt. I ringe grad
- 2 Jeg havde været ude for et traume, hvor jeg fik klemt og vredet mit højre lår i en [] maskine. Låret blev trukket igennem en syv cm sprække. Jeg blev kørt til skadestuen af min arbejdsgiver, som fravalgte en ambulancekørsel. Jeg lå i en seng og ventede 45 minutter, før jeg blev kørt ind og tilset. Jeg spurgte en sygeplejerske, som kom forbi på gangen, om smertestillende og fik tilbudt to panodiler. Jeg havde voldsom store smerter. Jeg følte mig ikke taget alvorligt, da jeg ikke kom med ambulance til skadestuen. Slet ikke





 8	Det var utilfredsstillende, at der, trods flere opfordringer til at foretage en scanning, skulle gå syv dage inden det skete, og gav svaret på smerterne.	Slet ikke
 23	Jeg har intet at brokke mig over. De gange jeg har været indlagt, har alt været fint. Vildt søde sygeplejersker og læger?? Men den sidste gang var var nok bare lidt uheldig? I får en ???? for jeres meget gode indsats???	Slet ikke
 44	Jeg lå i [flere] timer med brækket hofte uden at få smertestillende. Der var godt nok meget travlt, men det bør der være styr på.	Slet ikke
 53	Jeg var indlagt i [flere] dage for at få gips på! :(Jeg lå i [flere] dage uinformeret! De havde ved en "fejl" kommet til at tage mig af systemet. De sagde, de havde rykket flere gange, hvilket de så ikke havde. Det var først, da min mor sagde, hun ville skrive en klage, der blev gjort noget.	Slet ikke
 65	Jeg havde en sløret bevidsthed og husker ikke så meget fra denne modtagelse.	Slet ikke
 26	Jeg fik en utrolig god behandling. Meget tilfreds.	Uoplyst
 12	Min mor, [som er ældre], erindrer ikke indlæggelsen, kun sporadisk.	Ved ikke
 42	Var ikke ved bevidsthed, så derfor ved jeg faktisk ikke, hvad der hændte.	Ved ikke

Ortopædkirurgisk Overafdeling - HEH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkir. Afsnit Vest - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
2	Jeg oplevede, at jeg ikke blev lyttet til, og de forstod alvorligheden i ulykken. Jeg blev indlagt onsdag aften og udskrevet efter halvandet døgn og kom hjem til familien stærkt plaget af smerter og skæv af morfinen. Ved udskrivningen fik jeg en anden patients medicin med. Jeg fik medicin med til det første døgn,, men de smertestillende piller jeg skulle have til weekenden, var først tilgængelige på serveren lørdag aften. Af sundhedsjournalen fremgår det, at der [fra bestemt dato] ikke ses huddefekt. Men et billede, vi selv har taget, [dagen efter] viser tydelige trækspor og et sår foruden låret er hævet. Jeg føler mig ikke grundig undersøgt og behandlet før udskrivelse til eget hjem. [Et par dage senere] blev jeg indlagt med store smerter og feber.	Ja
22	[Personale] reagerede ikke på, at jeg havde blod i urinen og meget høje infektionstal [] ved udskrivelsen.	Ja
25	Min søn blev indlagt i forbindelse med et brækket kraveben. På skadestuen [den aften] sagde de, at han skulle opereres [om morgenen dagen efter]. Vi ventede [mange timer]. Så kom der en grinende læge NN ind og sagde, at han havde vidst siden [om morgenen], at min søn alligevel ikke skulle opereres.	Ja
34	Burde ikke have været indlagt, men bare være syet sammen og sendt hjem igen. Måske sproglig misforståelse.	Ja
50	I forbindelse med skanning af [legemesdel] gik der hul i en åre, da der blev sprøjtet kontrastvæske ind.	Ja
52	Jeg lå på sygehuset i [flere] dage, hvor de overså, at jeg havde en blodprop i lysken. Jeg blev røntgenfotograferet flere gange, hvor de overså en revne i bækkenet.	Ja
54	K-tråd knækkede. Gipsen skulle skiftes pga. gennemblødning. Personalet på opvågningen kunne ikke skifte den. Der skulle tilkaldes operationstekniker.	Ja
3	Meget lang ventetid for at blive opereret. Gik næsten fire døgn inden operation af brækket arm.	Nej
5	En frivillig rendte rundt på stuerne med kaffe og kage. Blev tilbudt flere gange på trods af faste. De frivillige bør holde sig væk fra sygestuerne. Og lade uddannet personale varetage disse opgaver.	Nej
6	Blev bare glemt en morgen. Måtte ringe for at få morgen kl. 9.15.	Nej
29	Man blev glemt, når man lå med drop. Jeg fik ikke oplysning om, hvordan man skulle forholde sig for at få måltider.	Nej
40	Skulle have været i narkose. Men der var ikke tid på operationsafdelingen, så den blev udført ambulantly på en stue på gammeldags manér.	Nej
56	Jeg blev taget godt imod af en læge. Han sagde, at mit ribben enten var brækket eller bøjet, men det var ligegyldigt, hvilken af delene det var, for der ville alligevel ikke være nogen behandling. Det havde jeg det ikke særlig godt med. Jeg ville gerne vide, om det var det ene eller det andet. Lægen gik ud og kom noget tid efter tilbage og sagde, at de gerne ville tilbyde mig et røntgenbillede. Røntgenbilledet viste, at min lunge var klappet sammen. Jeg blev indlagt. Næste dag viste et nyt røntgenbillede at min lunge var klappet endnu mere sammen, så jeg fik lagt lungedræn, som jeg lå med i tre døgn, hvorefter jeg blev udskrevet. Generelt følte jeg mig ellers rigtig godt behandlet, men jeg tænker, at jeg automatisk burde være tilbudt et røntgen-	Nej

billede, og at det ikke skulle have været nødvendigt at gå imod lægens anvisninger for at få det.

- | | | | |
|---|----|--|----------|
|  | 73 | Jeg fik ikke undersøgt den finger, der blev skadet, da jeg faldt. Det var kun benet, de tog sig af. Så i dag er den lidt blå, skæv og hævet i fingerleddet, og øm når man tager omkring noget og løfter. | Nej |
|  | 9 | Jeg ventede alt for længe på, at den rigtige nakkekrave skulle komme fra [udlandet]. | Uoplyst |
|  | 57 | Der var ikke nogen fejl <3. | Uoplyst |
|  | 11 | Det er vist så rigeligt beskrevet i det foregående ved selve akutmodtagelsen. | Ved ikke |

Ortopædkirurgisk Overafdeling - HEH

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












ID	Kommentarer - Ortopædkir. Afsnit Vest - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
6	Man burde få medicin med hjem til nogle dage.	I høj grad
13	Jeg kunne godt have brugt oplysninger om, hvad jeg skulle bruge af hjælpemidler da jeg kom hjem. F.eks. kunne jeg ikke benytte toilettet uden forhøjning, hvilket jeg ikke var blevet informeret om. Det skabte en noget akavet situation, og vi måtte selv finde ud af hjælpemidler.	I høj grad
35	Lidt bedre information omkring håndtering af smerter ved en knogleoperation i skulderen. Havde meget kraftige smerter efter udskrivelsen og fik vejledning fra afdeling over telefonen. Pårørende kunne evt. have fået en morfintablet med hjem med instruktion om, hvornår og hvordan den kunne gives (men jeg klarede mig alligevel igennem natten). :-)	I høj grad
39	Ved udskrivelsen manglede samarbejde mellem kommune og hospital, og jeg manglede oplysning om, hvad jeg endeligt var berettiget til.	I høj grad
48	Transport hjem var MEGET forvirrende.	I høj grad
59	Der er intet at påtale. Behandlingen og informationerne var i orden.	I høj grad
74	Jeg var indlagt med et brud på en lændehvirvel []. Jeg fik tilstrækkelig smertestillende medicin på akut/skadestuen, men da jeg kom op på stuen, gik der halvanden time, fra jeg spurgte om mere smertestillende, til jeg fik det, rykkede et par gange, men fik svaret fra sygeplejersken, at hun ikke kunne ringe lægen op, og hun kunne ikke give mig mere, før hun havde snakket med lægen. (Fair nok, men der skal ikke gå halvanden time). Jeg er ikke den sarte type, men når jeg begynder at ligge og ryste og får koldsved, så er det op over.	I høj grad
1	Blev efter udskrivelse ringet op af den læge, der opererede mig, og fik information om, at det som forventet var en stafylokokinfektion i operationssår fra tidligere planlagt operation. Hvilket der også blev behandlet mod fra start ud fra indikation.	I meget høj grad
28	Man kunne godt have informeret mig om, at de smertestillende piller jeg skulle tage efter hjemkomsten var morfin. Jeg holdt bare op med at tage dem, hvilket bevirkede, at jeg fik abstinenser.	I meget høj grad
31	Jeg følte mig fuldt informeret.	I meget høj grad
33	Begge dele var i orden.	I meget høj grad
37	Jeg fik letvægtsgips på, men man glemte at give mig en folder, hvor jeg kunne have læst, at jeg selv kunne have klaret den gene, som jeg så tog ind på hospitalet og fik klaret: Nemlig at den gnavede, og det blev løst [].	I meget høj grad
55	Ingen mangler.	I meget høj grad
57	Jeg fik meget information om tilværelsen og de ting, jeg skulle holde øje med.	I meget høj grad
61	Jeg kom på sygehus fredag []. Fik at vide jeg skulle udskrives lørdag. Hen mod aften lørdag, kom en læge ind og sagde, at jeg skulle i røntgen om aftenen, og vi skulle se tiden an til næste dag, søndag. Det var en tryk oplevelse, at jeg fik lov til at blive til søndag. Jeg synes det gik lige lovlig hurtigt med at skulle hjem med fire brækkede ribben. Havde brug for hjælp døgnet rundt den næste uge.	I meget høj grad

- 30 Har manglet information om, at min mave kunne stå af efter al den medicin og antibiotika, jeg havde indtaget i en måned. Jeg fik det dårligt, da jeg ikke var smertedækket mere på samme måde. I nogen grad
- 44 Det var min oplevelse, at der var for lidt personale. Ventetider på hjælp for toiletbesøg mv. I nogen grad
- 51 Jeg har især manglet information om den medicin, jeg har fået og skulle tage, både med henblik på virkning og bivirkninger. Jeg har følt, at jeg bare har fået nogle piller, som jeg skulle tage, og jeg har ikke haft nogen anelse om, hvad det var, og hvilke bivirkninger, som de kunne have. I nogen grad
- 71 Dagen hvor jeg skulle/blev udskrevet blev beslutningen taget af fysioterapeuten og lægen. Jeg blev ikke spurgt, om jeg var klar til at tage hjem, og der blev heller ikke kontrolleret, om min familie var klar til, at jeg kom hjem. Jeg var "mobil", men havde brug for støtte, og kunne ikke være alene de første par dage. Jeg måtte også selv spørge ind til, hvad med genoptræning m.m. Jeg fik aldrig en samtale med lægen, der udskrev mig. Jeg havde kun informationer fra sygeplejerskerne. Det virkede som om, at så mange patienter som muligt skulle hjem inden weekenden. Det var synd, for jeg havde haft en rigtig god oplevelse med plejepersonalet, også selvom jeg kun har set en læge en gang. Efterfølgende sker der en fejl som gør, at mine udskrivningspapirer ikke bliver sendt efter maks. to dage. Så min læge og jeg selv er nødt til at rykke for at få dem. Ellers kan min læge ikke hjælpe med at behandle mig fremadrettet. Igen føler jeg, at lægen havde for meget til for mange patienter. Synd, for det var et kompetent personale, jeg mødte hele vejen igennem. I nogen grad
- 41 De har for travlt med udskrivelsen. I ringe grad
- 2 Jeg var stærkt bekymret for forløbet og stærkt utilfreds med den hurtige udskrivning. Efter anden indlæggelse blev jeg udskrevet til opfølgning ved egen læge, hvor det viste sig, at jeg slet ikke var klar til det, og jeg har siden været tilknyttet sårambulatoriet. Jeg oplever helt klart, at personalet ikke havde erfaring i en sådan traumeskade og behandling. Jeg har haft fem forskellige kirurger undervejs, og derfor har informationerne været mangelfulde, især når der ikke har været tid til stuegang, og jeg i stedet for har fået udleveret operationsnotat. Slet ikke
- 11 Fik overhovedet ikke nogen advisering i forvejen om udskrivelsen. Min kone var til stede hele formiddagen på afdelingen. Forlader stuen for at give tid til ro og hvile. Ved ankomsten tilbage på stuen, bliver hun fortalt, at der har været stuegang, og at hun ikke kunne komme til at tale med en læge, da vedkommende allerede var i ambulatoriet. Min kone bliver noget bestyrtet, da hun bliver klar over, at jeg er udskrevet. DET BLIVER IKKE SAGT PÅ FORHÅND. Opdager det kun ved, at sygeplejersken står med et plastikhylster til piller, som jeg åbenbart skal have med hjem. Min kone siger forskrækket, at hun jo ikke kan få mig ned til bilen, da jeg er ude af stand til at gå. Sygeplejersken tilbyder derfor at køre mig i kørestol ned til bilen. Min kone spørger så, hvad hun skal gøre, når vi kommer hjem? Sygeplejersken henter så en gul seddel (som jeg i øvrigt har gemt til evigt minde). På sedlen står, at jeg kan afhente følgende hjælpemidler på ANDET SYGEGEHUS på niende etage! Et gangstativ, en toiletforhøjer og en badebænk. Det byder man en [ældre] hustru, der heldigvis er velfungerende. Men alligevel. Det er virkelig under al kritik. Vi har desværre ingen pårørende. Så vi har ingen, der kan hjælpe os! Slet ikke
- 42 Talte ikke med nogen læge efter ankomst til afdelingen. Min hjemsendelse blev bestemt af en sygeplejerske. Slet ikke
- 52 Efter hjemsendelse havde jeg meget ondt i benet, som hævede fra lår til fod. Jeg blev CT-scannet på andet sygehus, hvor de fandt ud af, jeg havde en blodprop i [] lysken og [] på bækkenet, som jeg havde gået med i [flere uger], inden jeg fik blodfortyndende medicin. Slet ikke
- 63 Jeg kendte jo alt til mit forløb fra [tidligere operation], og derfor havde jeg ikke behov for megen information, idet jeg var fuldstændig klar over, hvad der fremadrettet vil ske. Slet ikke
- 45 Jeg var chokeret over, at jeg ikke husker ret meget! På skadestuen ankom jeg [om eftermiddagen] og var på afdelingen [om aftenen]. Da jeg er [oppe i årene, men ved mine fulde fem, synes jeg, det var for lang tid at vente]. Uoplyst

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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
5	Havnede på ortopædkirurgisk Afdeling frem for mave-tarm kirurgisk pga. overbelægning. Men ikke noget problem for mig.	I høj grad
9	Så søde sygeplejersker på P5. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	De var rigtig venlige og imødekommende. Jeg havde en fast sygeplejerske tilknyttet, hvorigenem al kommunikation foregik! UG til Hospitalsenheden Horsens. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Underligt. Så ikke en læge fra jeg ankom [i weekenden] til min udskrivelse [nogle dage senere på ugen]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Jeg var indlagt på Intensiv Afdeling i [flere] uger. [Flere] gange i løbet af disse [] uger arrangerede afdelingen, at jeg kunne mødes med min hund. Dette betød utrolig meget for mig, da min hund er det bedste, jeg har. Vi takker intensivafdelingen mange gange for, at dette kunne lade sig gøre. Det gav mig mod til at kæmpe videre. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Det undrer mig meget, at den læge, der tilså mig [nogle dage] efter, at jeg havde fået skåret i en betændt finger, siger, jeg godt kan holde med min penicillin, da jeg mener, man altid skal tage kuren færdig. Resultatet var, at fingeren igen blev hævet og rød. Min læge satte mig omgående i penicillin behandling igen, så nu håber vi, at jeg ikke skal have kuren om igen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
35	Alle var søde, forstående og imødekommende både på sengeafdelingen og på operationsgangen. Jeg havde følelsen af at "være i centrum", forstået på en positiv måde. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
43	Personale meget venlige, men der mangler hænder. [De] har alt for travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
46	Vi var på skadestuen aftenen før hun blev indlagt. Det var en træls oplevelse, og det er svært at forklare et [lille] barn, at man skal vente nogle timer. Selvom man så kom ind, så skulle vi vente på læge NN, og så en anden læge NN og til sidst en sygeplejerske. Så det blev en lang aften, og [jeg fik] en pige, som var træt og ked af det, med hjem. [Ventetid]	I høj grad
49	Jeg har været meget tilfreds med personalets indsats. Men det var meget stressende at ligge på en stue sammen med en ældre dame, der hele natten var urolig og lå og kaldte. Hun gjorde det delvist i søvne, og sikkert under påvirkning af medicin. Så personalet havde svært ved at stille noget op. Det gjorde, at jeg blot fik en times søvn. Ligeledes krævede hun meget pleje om dagen, så der var hele tiden uro på stuen. Glæder mig over, at Supersygehusene får enestuer. Inden jeg kom på P5 lå jeg nogle timer på Akutafdelingen og ventede på røntgenoptagelser, scanning samt vurdering. Her oplevede jeg, at personalet foretog konsultationerne på gangen, hvor jeg også lå. Så jeg kunne ikke undgå at høre, hvad der var årsag til deres ankomst på akutafdelingen.... [Fysiske rammer]	I høj grad
61	Jeg synes, at sygeplejerskerne var rigtig søde og hjalp så godt de kunne. Var der og støttede mig, når jeg havde brug for det. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
63	Der er ikke noget at sætte på afdelingen, da jeg jo udelukkende har oplevet dårlig lægelig behandling i forbindelse med mine skadestueoplevelser. Jeg har tilladt mig at anføre dette i denne	I høj grad

	afrapportering, uagtet jeg er klar over forespørgslen gerne er relateret til sygeafdelingen.	
 64	Jeg var faldet og havde slået mig over hele kroppen. Jeg var indlagt [flere] dage. Jeg har ikke noget at klage over.	I høj grad
 67	Det ville være rart, hvis det var den samme læge, der fulgte en under hele forløbet især i ambulatoriet. Jeg er især glad for, at det er den samme ergoterapeut, der følger mig i terapien. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 1	Bortset fra, at det var en [infektion] pådraget under en ambulant operation ugen forinden, er jeg under hele forløbet blevet hørt og behandlet yderst kompetent og har udelukkende mødt fagligt kompetent sundhedspersonale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 14	Ingen ændring, fortsætte det gode arbejde.	I meget høj grad
 21	Tiden fra min henvendelse på skadestuen til jeg blev indlagt var unødvendig langvarig. [Ventetid]	I meget høj grad
 31	Ingen kommentar idet jeg blev så godt behandlet.	I meget høj grad
 33	Jeg er i høj grad tilfreds med opholdet sygehuset.	I meget høj grad
 37	Jeg var overrasket over effektiviteten før og under operationen. Og alt foregik i en dejlig atmosfære, imødekommenhed og afslappet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 57	Jeg synes, de holdt meget øje med, om jeg havde det godt eller var sulten. Jeg synes, I har gjort det meget godt.	I meget høj grad
 59	Personalet virkede ikke til at have travlt. De var søde og imødekommende, og havde tilsyneladende god tid til os. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 60	Jeg takker alle på P5 for den fantastiske tid jeg fik på deres afdeling. Alle var utroligt søde og meget hjælpsomme, og især den fantastiske rengøring af mit værelse hver dag gjorde stor indtryk på mig. Jeg følte mig som en prinsesse, blev behandlet som en prinsesse og havde en udsigt som en prinsesse, tak alle sammen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 4	Da jeg fik lagt kateter de første par gange var det under store smerter, senere fik jeg smertelindring. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
 24	Genoptræningen skulle være startet tidligere og mere intensivt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
 30	Der var da personale, der deltog i min pleje, men der var da også dem, der var glade, om jeg helst kunne klare det selv, men det kan nok ikke undgås. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 32	Blev opereret for nyt knæ [i efteråret] og igen [senere på efteråret] på grund af mistanke om infektion.	I nogen grad
 34	[Personale, der er til at forstå] på danske sygehuse.	I nogen grad
 39	Afdelingen gjorde det rigtig godt. Der var dog lang ventetid på en læge. [Ventetid]	I nogen grad
 44	Imødekommende personale, som var presset af arbejdsbyrden. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 48	Information om transport hjem var for ringe. Personalet var i top :-). [Kommunikation og information]	I nogen grad

- 51 Alt i alt synes jeg, at jeg har haft et godt forløb, men især den manglende information angående medicin og den manglende behjælpelighed med at informere/forklare mine pårørende vigtige informationer kunne klart være bedre. Det er en vigtig rolle/del, da man ikke er sig selv under indlæggelsen.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 54 Informationsniveauet efter operationen var begrænset. Lægen var taget hjem og kontaktede os morgenen efter med en meget arrogant og kortfattet status på det samlede forløb, som vi slet ikke kunne nikke genkendende til.
[Kommunikation og information] I nogen grad
- 62 1. Bedre information, når operationer udskydes. Det er helt fair, men det skal ikke tage [] timer at informere. Jeg havde et klart indtryk af, at de to forskellige læger havde forskellige holdninger. 2. Lægen sagde, at tallene ikke var relevante for hans beslutning, men det var ikke svar på mit spørgsmål.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 71 Det er vigtigt, at lægen ikke har så travlt, at de ikke kan komme omkring de enkelte patienter mindst, hver anden dag. Ved denne stuegang er det vigtigt, at de ikke bliver forstyrret af ringende telefoner. Hvis det er meningen, at sygeplejerskerne skal bære informationen videre mellem patient og til eller fra lægen er det vigtigt, at der ikke bliver inddraget egne personlige konklusioner. Jeg følte ikke, at jeg og min familie var klar til, at jeg blev udskrevet. Plejepersonalet var gode til at finde de ting som jeg kunne spise trods meget kvalme grundet smerter og smertestillende. F.eks. NN, der fandt [] is i fryseren.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 74 Generelt god service. I nogen grad
- 69 Har nu, tre måneder efter skaden, fået at vide, at jeg skulle have haft meget mere træning med en ergoterapeut. Blev kun tilbudt én gang, og det var bestemt ikke nok. Har i denne uge fået lavet en second opinion på skaden på andet Sygehus.
[Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 2 De skulle have undersøgt mig mere grundigt og ladet mig være på afdelingen, til observation, frem for den hurtige udskrivelse. Jeg kom hjem til tre børn med stærke smerter og stærkt påvirket af morfinen. Det skræmte dem meget. Afdelingen kunne have givet mig en fast kontaktperson. Ved anden indlæggelse skulle jeg diskutere med en sygeplejerske, hvorvidt jeg var berettiget til en seng, da vagthavende ikke havde givet besked til afdelingen. Først sent i forløbet får jeg kontakt med en læge NN, da jeg ikke kunne klare morfinen. Han undersøger mig, fjerner morfinen og giver mig smertestillende, som hjælper mig meget. Det tog ham [kort tid]. Han burde have været inde tidligere. Hele forløbet er trukket i langdrag, og der går mindst to uger før mit [sår] er helet. Det kunne måske være undgået, hvis jeg ikke var blevet så hurtigt udskrevet begge gange.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 6 Horsens Sygehus klarede det fint, men [andet sygehus] dumpede. Hvordan kan [sidstnævnte sygehus] sende patient hjem med brækket hofte. Så dårlig undersøgelse, at man skulle tro, at man blev behandlet i Afrika.
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 11 Jeg må sige, at jeg er blevet fint behandlet under indlæggelsen af plejepersonalet. Men jeg synes, det er under al kritik, at jeg kommer yderligere svært til skade under indlæggelsen, da jeg dagen efter, under stærk påvirkning af smertestillende medicin, falder på stuen om aftenen/natten. Jeg må på skadestuen for at blive syet med [flere] sting i hovedet og kommer svært til skade med højre skulder og ryg. Man vælger nu at tage gipsen af den brækkede arm, da jeg er ude af stand til at bruge højre hånd pga. faldet på stuen. Det havde jo været klogt, om man havde sørget for, at sidegitteret havde været hævet, når man har en i forvejen svært skadet ældre patient, der er medicineret med morfin.
[Fysiske rammer] Slet ikke
- 52 Skulle have været undersøgt noget bedre.
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 65 Der blev ikke vist hensyn til min tilstand ved udskrivelsen til egen bolig. Jeg bor alene. Havde hjernerystelse, var svimmel og kastede op, og havde voldsom hovedpine. Jeg blev udskrevet alligevel til egen bolig alene uden, at der blev undersøgt om nogen kunne være der for mig. Slet ikke

Personalet satte sig ikke ind i min tilstand. Spurgte om jeg til hverdag kom rundt i kørestol. Nej, jeg går med rollator. Nej, jeg er fuldt mobil. Dette på baggrund af min tilstand, da jeg for enhver pris skulle udskrives. Jeg var ikke i stand til at tage vare på mig selv ved udskrivelsen pga. svimmelhed. Jeg kunne faktisk ikke holde balancen.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

