

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Ortopædkirurgisk Sengeafdeling
Hospitalsenhed Midt**

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	334
Besvarelser fra patienter:	190
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 [].

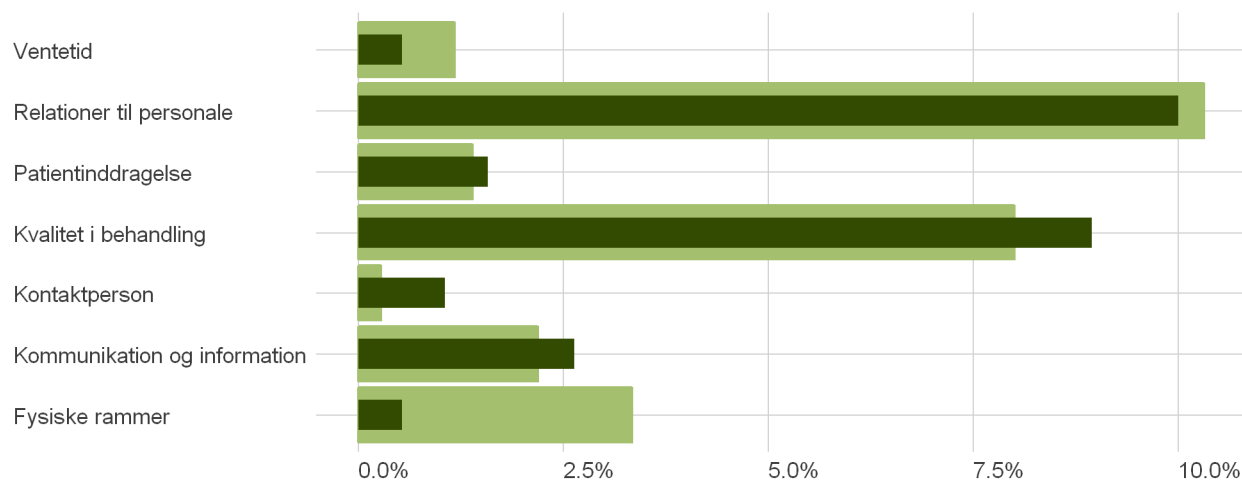
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 Sengeafdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Et overslag over tidshorizonten havde været meget dejligt.	I høj grad
10	Utrolig sødt personale, men de har alt for travlt med at med at nå det, de skal. De kunne godt bruge nogle flere hænder. De kan ikke blive ved med at løbe stærkere, hver gang de trækker besparelser ned over hovedet på dem.	I høj grad
16	Blev modtaget straks ved ankomst. Hurtigt behandling trods travlhed på skadestue.	I høj grad
21	Jeg oplevede modtagelsen positivt.	I høj grad
28	Blev sendt hjem med besked om at møde [tidligt] næste morgen til operation.	I høj grad
44	På akutmodtagelsen var modtagelse, information og hjælp meget fornem.	I høj grad
47	Min søn var med og informerede sygehusets personale om min situation, dels et overfald, dels et styrt ned af trappe i hjemmet indenfor 12 timer. Fik enestue pga. min tilstand. Tak for det!	I høj grad
54	Brækkede [armen], blev hentet i ambulance og blev indlagt [på andet sygehus]. [Jeg] fik at vide, at jeg skulle opereres næste dag. Om morgenen fik jeg kontrabesked og blev kørt til Viborg Sygehus[]. Der fik jeg straks en stue og blev informeret om operation, der skulle foregå [dagen efter]. Udsættelsen var vist pga. mit daglige forbrug af [medicin]. [Jeg] blev opereret [dagen efter] []. Hjemsendelse [et par dage senere]. Min oplevelse var meget positiv, en fin information og sød, omsorgsfuld behandling.	I høj grad
73	Perfekt oplevelse.	I høj grad
3	Jeg oplevede, at systemet virkede perfekt, fra ambulancen hentede mig på ulykkesstedet, til jeg vågnede op efter operationen [].	I meget høj grad
5	Var konfus og kan ikke huske meget. Havde pårørende med. Pårørende blev indkaldt til fire samtaler med fire forskellige læger i akutmodtagelsen. Måske lidt rigeligt! Men dejligt at vide, at operation ville finde sted næste morgen.	I meget høj grad
15	Jeg fortalte til ambulancemændene, at jeg har sukkersyge, og [om det] andet medicin jeg får.	I meget høj grad
20	Jeg har fået en rigtig, rigtig god behandling, og personalet har en meget professionel måde at behandle mig og andre patienter på. Jeg er sygehus NN utrolig taknemmelig for den arbejdsindsats og behandling, som jeg har fået i forbindelse med [mit uheld]. Med venlige Hilsen NN.	I meget høj grad
24	Jeg var bevidstløs ved indlæggelsen, så jeg husker intet om modtagelsen. Jeg vågnede først op på opvågningen efter at være blevet scannet og "lappet sammen". Jeg var blevet kørt ned bagfra på min cykel [] og husker intet om forløbet.	I meget høj grad
25	Jeg blev allerede på gangen modtaget af en venlig sygeplejer. Hun fortalte alt om, hvad der skulle ske den dag. Alt forløb bare perfekt for mig.	I meget høj grad
26	Det var bare perfekt.	I meget høj grad
27	Perfekt modtagelse!	I meget høj grad
39	Jeg blev meget dårlig/svimmel og italesatte det på skadestuen. Dette var der ikke lydhør for, så måtte gå med en fod der var meget skidt, for at få vand, mens jeg var svimmel.	I meget høj grad
51	Jeg regnede med at blive opereret nu eller næste dag. Men måtte være indlagt i otte dage	I meget høj grad















	inden operationen med min brækket overarm. Det må være dyrt, og meget smerteligt for mig. Jeg blev ikke informeret om, om der var andre steder, der kunne tage mig hurtigere.	
	52 Alt var OK.	I meget høj grad
	59 Tingene fungerer i forbindelse med traumekald, lige fra skadestue, opvågning/intensiv. Men indlæggelsen på sengeafdelingen var ikke speciel god. Og i forbindelse med udskrivelsen, skulle sygeplejersken have sørget for recept på pinex, idet jeg skulle tage det fire gange dagligt de efterfølgende dage, ville et glas med pinex være godt. Men apoteket havde ikke modtaget en recept.	I meget høj grad
	62 Jeg synes, at sygehusets medarbejdere var professionelle og omsorgsfulde. Det var alt andet lige en god oplevelse, og jeg følte mig i gode hænder.	I meget høj grad
	63 Det var en super oplevelse.	I meget høj grad
	68 Blev modtaget af en yderst professionel kvindelig sygeplejerske på Regionshospitalet Viborg. Havde inden operationsdagen fået oplyst, at min operation krævede et par dages indlæggelse. Men der opstod en del forvirring omkring dette. Fuck, jeg er pisse utilfreds. Har aldrig oplevet så dårlig en behandling. Vil aldrig behandles på Regionshospitalet Viborg. Uanset hvad. [].	I meget høj grad
	69 Jeg er glad for, at lægen var opmærksom på, at en blodansamling i låret var alvorlig. Blev opereret og [et par] dage efter syet sammen igen.	I meget høj grad
	23 Der gik fire dage, inden jeg blev opereret i [håndledet].	I nogen grad
	29 Vores mor har Alzheimers og kan ikke huske noget fra indlæggelsen. Hun virkede meget trist under opholdet, men forstod jo ikke, hvorfor hun skulle være der.	I nogen grad
	48 Alt foregik venligt og ordentligt.	I nogen grad
	56 Bedre til at modtage patienter med høj smerte efter arbejdsulykke, hvor patienten selv kommer ind.	I nogen grad
	58 Folk var søde og smilende. Man kunne mærke, de havde travlt, men man følte sig ikke utryg. Det virkede som om, de var gode til at prioritere, og de vigtige ting blev ordnet.	I nogen grad
	9 Jeg kom til akutafdeling, skadestuen, om aftenen, efter fald med brækket håndled. Jeg ventede meget længe, før jeg blev tilset af en læge. Jeg synes, der var lang ventetid i det hele taget. Vi kørte hjem ca. fire en halv time senere med besked om at møde til operation tidligt dagen efter. Ventede igen til over middag før der skete noget. Jeg blev udskrevet om aftenen, så det var faktisk ikke nogen indlæggelse.	I ringe grad
	40 Ventetiden var alt for lang. Vi ankom til Skadestuen [sidst på eftermiddagen] og blev først indlagt [mange timer senere].	I ringe grad
	49 Kom akut ind via Falck som traumepatient og husker intet.	Ikke relevant for mig
	1 Blev indlagt fra egen læge igennem skadestuen, hvor der desværre var mange timers ventetid pga. trafikuheld. Der var ingen information omkring hvor lang ventetid der var forventet, og ingen mulighed for at få noget at spise, eller at jeg kunne forlade skadestuen for at finde noget mad, selvom ventetiden strakte sig fra eftermiddag til hen på aftenen. Det eneste tilbud var vand og saft, hvilket ikke var tilgængeligt, da det (naturligt nok) pga. travlhed ikke blev fyldt op.	Slet ikke
	4 Da jeg, efter aftale med anden afdeling, selv bad om at blive indlagt, og vidste hvilken afdeling, jeg skulle på, var det ikke hensigtsmæssigt, at jeg skulle bruge tid på Akutmodtagelsen.	Slet ikke
	17 Der gik ca. syv timer, og det synes jeg er alt for mange timer.	Slet ikke
	46 Patienten er min lettere demente far. Han bor på plejecenter, hvorfra vagtlæge overfører ham til Regionshospitalet Viborg til scanning for akutte smerter i [benet]. Ankom uden briller, tænder eller høreapparat, hvilket betød, at han ikke forstod noget, [hverken] hvilke undersøgelser, behandling og senere operation han skulle have.	Ved ikke

-  60 Kan huske, at jeg tænkte, at ambulancefolkene virkede, som at de havde mere styr på det end de folk på sygehuset, der modtog mig. Det var hektisk og ikke beroligende. Ved ikke

Ortopædkirurgisk Sengeafdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
14	At blive sendt hjem for at komme igen dagen efter. Dag to tog det meget lang tid, inden jeg kom til.	Ja
19	Fejlopereret. Såret gik op. Lang ventetid inden ny indlæggelse.	Ja
36	Ved min indlæggelse foretog man en traumaundersøgelse. Her overså man, at jeg havde sprunget nogle ledbånd i skulderen, som jeg har svære men af i dag og venter på yderligere undersøgelse og eventuel operation.	Ja
47	1. Ønskede samtale med sygehuspræsterne, da jeg var i chok dels efter et [] overfald [] før indlæggelse, og chok efter fald fra trappe med [skader til følge]. Sygehuspræsten kom aldrig, trods jeg spurgte flere gange. 2. Efter bedste overbevisning burde jeg ikke være blevet sendt hjem efter tre dage, da jeg var i chok og fysisk ude af stand til at klare mig selv i hjemmet. Blev sendt hjem med ti minutters hjælp fra hjemmeplejen om morgenen den første dag efter udskrivelsen. Jeg var ikke i stand til selv at vurdere min tilstand og behov for hjælp før og efter udskrivelsen. Der burde have været koblet en visitator på mig ved hjemkomsten for at vurdere mine behov. 3. Der burde have været koblet hjemmesygeplejersketilsyn af såret i hjemmet inden første sygehuskontrol. Der gik sygehusstafylokokker i såret. Infektionen havde været skæbningsvanger med ny indlæggelse og genoperation, hvis den først var blevet opdaget ved 14-dageskontrollen. En af mine pårørende opdagede på fjerdedagen ved et tilfælde infektionen, da mine sår sivede meget og gjorde støvlen våd. Herefter blev egen læge kontaktet og penicillin-kur startet. 4. Jeg oplevede store problemer med samarbejde mellem [sygehuset og kommunen]. Hvem skulle stille hjælpemidler til rådighed? Hvem havde ansvar for mig efter udskrivelse? Fik modsatrettede informationer. Da min støvle og sok blev våd ved gennemsvining, skulle vi selv hente en støvlesok i anden by, selvom andet sygehus havde et lager med en identisk støvle. 5. Det var åbenbart heller ikke almindelig praksis for andet sygehus at koble en gennemgående kontaktperson til mit forløb. Jeg bad selv vedholdende om at snakke med operationslægen ved mine kontroller, hvilket blev efterkommet. Den sidste kontrol var yderst tilfredsstillende [].	Ja
50	Fik alt for lidt smertestillende medicin det første døgn efter operation. Ventede 30 timer på operation [].	Ja
70	Først ventede jeg fra [om eftermiddagen til sen aften], før jeg kunne komme hjem. Personalet løb bare forbi mange gange. Armen blev sat på plads, og det gjorde meget ondt []. Jeg skulle senere opereres, da bruddet havde flyttet sig.	Ja
71	Lægen der opererede mig kom til at skære hul på en blodåre, som selvfølgelig ikke var meningen.	Ja
74	Brækket lårben. Fik indsat skinne, som nu er skredet. Jeg har ikke kunne gå uden rollator i to måneder. Skal nu have indsat ny hofte. Skinnen var skredet, inden jeg blev sendt hjem, så jeg burde have været indkaldt til kontrol ret hurtigt og ikke først efter [adskillige] uger.	Ja
5	1. Vi opdagede, at personalet havde glemt at tænde for ilten (livsnødvendigt), da de tilsluttede fugt. Mor fik det dårligt. 2. Medicin fejdosering. Tog blodtryk, som var lavt. Ti minutter efter ville sygeplejerskerne give blodtryksænkende medicin. 3. På studegang afgøres det, at der ikke behøves røntgenkontrol og senere kommer portør alligevel for at køre hende til røntgen. 4. Vi synes, at mor kom for hurtigt på Sengeafdelingen. Hun var for dårlig og pillede ilten af konstant.	Nej
15	Jeg fik at vide, at jeg havde en lille hjernerystelse (af en læge). Men jeg har stadig ondt i hove-	Nej


	det og hals, samt skulderne. Jeg søgte læge [nogle dage] efter trafikuheldet. Han sagde, at det var en stor hjernerystelse. Jeg har stadig samme smerter.		
	22	Jeg var indlagt til observation for hjernerystelse, men blev ikke vækket i løbet af natten.	Nej
	24	Den værste fejl jeg oplevede var, da jeg skulle have en sårrevision. Ved en fejl blev jeg taget ned til en knæoperation, men fejlen blev heldigvis opdaget i tide.	Nej
	30	Efter operationen havde jeg stærke smerter. Dette blev håndteret rigtig fint af personalet, indtil sygeplejerske NN kom og besluttede at ændre den smertestillende medicin. Dette medførte, at jeg blev udskrevet med meget smertestillende medicin, som jeg blev sløv/kraftsløs af. Heldigvis blev dette straks rettet, da jeg ringede til afdelingen dagen efter, jeg var kommet hjem. Jeg er meget glad for, at jeg ringede til afdelingen og ikke blot accepterede, at det nok skulle være sådan. Og som jeg også sagde i telefonen, så forstår jeg slet ikke, hvordan det gik til, at jeg fik den medicin. Jeg vil gerne understrege, at ALLE ANDRE på afdelingen fortjener stor ros, ikke mindst de to sundhedsassistent-elever.	Nej
	39	Fik jod, selvom det tidligere er tilskrevet journalen, at jeg ikke kan tåle dette.	Nej
	45	Den første læge, der undersøgte mig, undersøgte min ryg, men jeg kom ind med et hofteproblem, som han ikke var oplyst om.	Nej
	46	At patienten blev smertestillet med noget, muligvis Tramadol, der gjorde ham total konfus/forvirret.	Nej
	53	Havde informeret om, at jeg ikke kunne tåle [en bestemt slags medicin], men fik det alligevel.	Nej
	61	Mit bækkenbrud blev først fundet, da jeg stod og ventede på en taxi efter at være blevet udskrevet.	Nej
	6	Én fejl: Sygeplejersken havde indlagt et kateter i urinblæren, men lægen beordrede det ud igen. Han undskyldte fejlen, og kateteret blev indsat på ny dagen efter.	Uoplyst
	9	Der blev sagt, at gipsen skulle fjernes efter [nogle] dage, men det var først efter [længere tid], at jeg skulle møde. Så det var svært for ergoterapeuten at fjerne tråde.	Uoplyst
	12	Da jeg skulle have en nål i håndleddet, gav det et stød i håndleddet, som jeg sådan stadig kan mærke i min hånd en gang imellem. Og så kunne jeg godt bruge noget information om, hvad jeg selv kunne gøre for ikke at få bylder i fremtiden.	Uoplyst
	17	Der skete det, at vigtige prøver blev væk, hvilket jeg har oplevet før [].	Uoplyst
	31	Ved undersøgelsen på akutmodtagelsen blev jeg undersøgt i ryg og nakke, og jeg havde et led, der var forvredet i ryg. De opdagede IKKE et bøjet ribben og hjernerystelse, som det blev konstateret hos fysioterapeuten i den efterfølgende uge.	Ved ikke
	68	Alt var galt.	Ved ikke

Ortopædkirurgisk Sengeafdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit - RHV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
11	Manglet information omkring bivirkninger ved den pågældende operation. Kun informeret omkring gener i arm/hånd, hvis jeg ikke blev opereret. Manglede information under operationen (lokalbedøvelse) om, [hvorvidt] det var en ny studerende, som jeg kort var blevet introduceret for, der skar i mig eller udførte dele af operationen. Dette skabte for mig megen utryghed under operationen. Jeg var også utryk og bange under operationen, fordi jeg synes der blev snakket for meget smalltalk og grinet for meget af den opererende læge, så jeg var i tvivl om, om han kunne koncentrere sig godt nok om operationen. Jeg synes, det som patient var svært at blande sig i og kommentere.	I høj grad
18	Nærmeste pårørende fik alle informationer (dement patient) under indlæggelsen.	I høj grad
24	Kunne godt have brugt mere information om udskrivelsen.	I høj grad
56	Dårlig opfølgning på den beskrivelse af forløbet ved hjemsendelse. [Den] stemte ikke overens med det forløb, der blev efterfølgende.	I høj grad
59	Min mor er sygeplejerske, så hun har kunnet hjælpe mig efterfølgende. De forsøgte at putte et kateter i mig, men det gjorde rigtig ondt, og de kunne ikke. Havde rigtig ondt i flere dage. Det fortalte de ikke noget om.	I høj grad
13	Der var gjort opmærksom på, at patienten ikke måtte køres hjem, uden at hjemmeplejen var der til at modtage hende. Hun havde ikke nøgle til sit hjem. Datter blev ringet op af taxa, at hendes mor stod udenfor i lille morgenkåbe og ikke kunne komme ind. Her skete der en stor fejl.	I meget høj grad
34	Ved udskrivelsen blev jeg sendt hjem lige før middag. Da jeg kom hjem, var der ikke nogen til at tage imod mig, selvom jeg var blevet lovet det. Jeg sad alene i en stol uden at kunne flytte mig eller komme til telefonen i noget, det følte som flere timer, inden hjemmeplejen kom. Jeg følte mig meget fortabt.	I meget høj grad
51	Det har været en god oplevelse at være indlagt i Viborg 10. etage. Alle har været så søde. Tak til jer alle.	I meget høj grad
65	Jeg mangler ingen information.	I meget høj grad
33	Den "varme" mad var kold.	I nogen grad
38	Savnede at blive udskrevet af en læge.	I nogen grad
47	I mine udskrivningspapirer stod der, at jeg skulle kontakte egen læge ved komplikation, hvilket jeg gjorde. Da jeg kom til kontrol på Viborg Sygehus, fik jeg at vide, at jeg skulle have kontaktet Viborg Sygehus. Der er fejl i udskrivningspapirerne. Der står bl.a., at det er venstre ankel, jeg har brækket. Det er jo så den højre. Desuden var der kun fokus på den brækkede ankel. Den forstuede venstre fod og en skulderskade bliver ikke undersøgt og nævnt i journalen.	I nogen grad
53	Kunne godt have tænkt mig, at lægerne fortalte det samme og havde den samme holdning.	I nogen grad
55	Jeg havde brækket benet og skulle ligge med det højt i seks-syv uger. Jeg ville gerne have været orienteret om, at maven kunne gå i stå ved denne inaktivitet, så jeg kunne have taget noget medicin forebyggende. Det har været en drøj omgang med ikke-fungerende tarmfunktion i tre uger efterfølgende.	I nogen grad
1	Jeg var indlagt fra fredag til søndag, og stuegang var meget svævende, og selvom jeg gentagne gange spurgte til stuegang, og hvad planen var for mit forløb, var der intet svar. I forbindelse	I ringe grad

med udskrivning var der ingen info om noget som helst.











- | | | |
|--|-----------------------------|-----------|
|  68 | Var "Palle alene i verden". | Slet ikke |
|  37 | JEG MANGLEDE IKKE NOGET | Ved ikke |

Ortopædkirurgisk Sengeafdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit - RHV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Man bør snakke med personalet (særligt sygeplejerskerne) om, at man ikke diskuterer bemanding midt på gangen, råbende ned ad gangen. Jeg vil som patient ikke ligge på min stue og høre sygeplejersker diskutere, om det er "for dårligt, at der ikke er kaldt ekstra bemanding i i aften, når der var i dag", det gør, at man ikke har lyst til at tage den tid, der skal til i forhold til spørgsmål, og kan måske afholde andre patienter fra at bede om den hjælp, de har brug for. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Jeg synes godt, at I kunne have beholdt mig indlagt en ekstra dag, da jeg blev meget dårligere dagen efter, og jeg havde brug for både støtte og hjælp til helt simple ting som at gå på toilet, spise og generelt bare at gå. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
5	1. Gav rigtig god plads til os som pårørende (seng m.m.). 2. Var god til at mobilisere mor og værdig behandling. 3. Vi har snakket om, at det er forkert at omtale hofteopererede som meget kritisk syge patienter, fordi placebo kan have indflydelse på såvel personale, pårørende og patienter. Opgivende på forhånd. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Er generelt godt tilfreds. Det eneste jeg var noget frustreret over var, at jeg ikke var ordentlig smertedækket. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
10	De var bare så søde, men igen mangler de flere hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Fra indlæggelse til udskrivning gled alt planmæssigt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Jeg synes, næsten alt var godt, men der var ofte meget travlt, så der var også ting, der pludselig skete for mig. Da jeg lå på skadestuen, kunne jeg ikke få fat i tilkaldesnoren, og heller ikke finde den. Grunden [til at kalde] var, at jeg havde stærke smerter, som godt kunne være voldsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Jeg var indlagt i en uge, og det virkede forvirrende, at personalet skiftede så meget. Det var rigtig dejligt, når der kom et kendt ansigt igen. Den sygeplejerske, som modtog mig, og som var kontaktperson på det kort med telefonnumre, jeg fik udleveret, så jeg kun den ene gang. Lægen, som opererede mig, talte jeg med både før og efter operationen, hvilket føltes rigtig trygt. Ved stuegang sagde de fleste af de fremmede læger, at de havde set røntgen og kendte til mit forløb, hvilket også gav tryk. Jeg fornemmede tydeligt, at personalet havde travlt, men de gjorde virkelig deres yderste for, at det ikke skulle gå ud over patienterne. Jeg fik (med en enkelt undtagelse) en imødekommende og kompetent behandling. Maden var overraskende god og varieret. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Svært at få fat på min læge. Lægen var meget negativ og udsatte min udskrivning, selvom [flere] andre læger sagde, at jeg havde bedre af at komme hjem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
38	En meget sød sygeplejerske! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
70	Indlæggelsen var tilfredsstillende, men skadestuen var en meget dårlig oplevelse.	I høj grad
72	Kunne godt have brugt noget mere information fra lægerne om hvad og hvordan. [Kommunikation og information]	I høj grad

13	Det var dejligt, at patienten kunne blive både røntgenfotograferet [] og få hjertediagram, som vi tidligere måtte aflyse grundet besvær med transport til hospitalet pga. smerter. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Gode til at handle hurtigt og godt.	I meget høj grad
24	Synes, at min fysioterapeut tog sig rigtig godt af mig! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Højt kvalificeret og imødekomende personale i samtlige faggrupper. Plads til forskelligheder blandt patienterne på samme stue. God omgangstone. Godt uddannelsesmiljø for studerende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Jeg fik en god behandling.	I meget høj grad
42	Fra endt operation til udskrivning gik der næsten tre til fire timer. Det er længere tid end der blev brugt på indskrivning, undersøgelse og operation []. Ventetiden opstod udelukkende, fordi der var en eller anden attest, som skulle godkendes (eller underskrives?) af den læge, som foretog operationen. Det er dog en mindre detalje. Overordnet set er jeg meget tilfreds med den behandling, som jeg modtog og det serviceniveau, som jeg oplevede. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
43	De var rigtigt søde og forstående. Positivt overrasket. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
49	Var kun indlagt [i ganske kort tid].	I meget høj grad
52	Alle var altid søde.	I meget høj grad
54	Personalet var venlige og omsorgsfulde. Jeg følte, at de var opmærksomme på, om jeg havde det ok. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
58	Man følte, at man blev hjulpet af mennesker og blev behandlet som et menneske. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
64	Altid modtaget med venlige smil og hjælpsomhed. Både på afdelingen og operationsstuen. Tak for stor omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
65	Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
66	Regionshospitalet Viborg ER [godt].	I meget høj grad
73	Da jeg kom på stuen efter operation, fik jeg noget at spise, hvilket var fint. Jeg havde fået den opfattelse, at jeg skulle tale med en læge, inden jeg skulle udskrives, så jeg lå bare og ventede, ind til en sød sygeplejerske spurgte, om jeg ikke ville hjem. Jo tak, men man skal jo vide, man er udskrevet, før man tager hjem :-) [Kommunikation og information]	I meget høj grad
11	Jeg lå kun på Kirurgisk Afdeling i [nogle] timer i alt og tog hjem til natten, så mine indtryk herfra er begrænset. Min svarafgivelse dækker derfor både akutmodtagelsen, opvågningsafdelingen, hvor jeg blev lokalbedøvet samt operationsstuen. Min største utryghed havde jeg under selve operationen. For det første synes jeg, at kirurgen burde tænke noget mere over, at patienten under lokalbedøvelse kan følge med i operationen fra sidelinjen og evt. informere noget mere om, hvordan det går. For det andet synes jeg ikke, det er OK, at kirurgen snakker en hel masse privat snak og griner undervejs, medens han opererer. Så kan han umuligt koncentrere sig 100 procent om operationen, og det er herved, der opstår fejloperationer. Lægen sagde på et tidspunkt, at jeg kunne være sikker på, at operationen gik efter planen, når han kunne snakke og berette sådan undervejs. Selvom jeg godt ved, at det var en rutineoperation, så var jeg alligevel utryg ved situationen, for bare et eneste ukoncentreret øjeblik kan få fatale følger, når man	I nogen grad

- lægger krop til en skarp skalpel eller det instrument, der lige er i brug i det givne øjeblik.
[Kvalitet i behandling]
-  29 Det kunne være rart med tid til pårørendesamtaler.
[Patientinddragelse] I nogen grad
-  35 Personalet: sygeplejerskerne har meget travlt, og de har derfor svært ved at nå at spørge ind til hygiejnisk pleje. Der var heller ikke særlig højt informationsniveau fra læger til sygeplejerskerne og videre til patienten angående næste indsatspunkt i indlæggelsen.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
-  41 Jeg bryder mig ikke om at sige det, men den sygeplejerske, der fortrinsvis var på stuen, var fuldstændig uden empati, mut og irriteret. Det gik både ud over mig og en anden patient på stuen. Jeg oplevede følgende kommentarer fra tre sygeplejersker, der alle havde en mening om mit alkoholforbrug (jeg blev indlagt efter et fald i mit soveværelse efter at have drukket for meget hvidvin): Er du alkoholiker? Er du dement? Har du abstinenser? En medpatient kunne ikke finde ud af sengehesten og brokkede sig. Sygeplejersken sagde til hende: Det er altså noget træls noget at høre på så tidligt om morgenen". Jeg ved, at der var travlhed, men derfor kan man jo godt opføre sig ordentlig. Jeg drikker ikke alkohol til hverdag. Det må også fremgå af mit udseende.
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
-  44 Problematisk, at en [teenagedreng] indlægges på voksenstue lige efter, han har haft en meget traumatisk oplevelse, og at personalet, på nær en enkel sygeplejerske, kun ser på hans fysiske og ikke hans mentale situation. Han blev behandlet som en voksen, men var i situationen kun et barn! Han blev ikke set på som et helt menneske. Kun én sygeplejerske gav sig tid og omsorg til at få det mentale med. Ros til hende.
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
-  51 Godt nok. I nogen grad
-  61 Synes, at man forholder sig meget til scanningsbillederne alene, i min situation, men ingen yderligere undersøgelse. Har desuden ikke fået indkaldelse til den efterfølgende røntgen, som jeg skulle til efter en måned. Blev udskrevet den [specifik dato], og i dag har vi den [specifik dato] over en måned senere]. Må derimod sige, at oplevelsen af akutmodtagelsen og ambulancefolkene var rigtig positiv.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse] I nogen grad
-  75 Jeg havde en lang ventetid før jeg blev opereret. Det var ikke det værste, fordi det var ikke alvorligt [skade på hånden], men jeg fik ikke ret meget information over, hvor lang ventetiden formentlig blev. Lidt information om, hvordan det gik på operationsstuen og en formodning om, hvornår jeg skulle opereres ville være rart.
[Kommunikation og information, Ventetid] I nogen grad
-  34 Synes, at udskrivelsen var for tidlig.
[Kvalitet i behandling] I ringe grad
-  45 Jeg ved ikke, hvad afdelingen kunne gøre bedre, men jeg ved, hvad læge NN kunne gøre bedre. Han kunne prøve at være lidt mindre arrogant og mere lyttende. Det kan godt være, at han er god til at operere, men han egner sig ikke til stuegang. Han er forudindtaget og vil ikke lytte. På nuværende tidspunkt står der i min journal, at han forslog, at jeg tabte mig, men at jeg blev sur over det svar. Det er direkte forkert. Jeg blev vred over, at han ikke gad undersøge mig ordentligt, før han konkluderede, at det hele blot handler om min vægt. For det er direkte forkert! Det er ikke vægten, der giver problemerne i min hofte, men ja, vægten tynger og kan være med til at styrke de smerter, jeg har, men det er ikke problemet! Og det er problemer, jeg vil have afklaret / have svar på. Det har jeg endnu ikke fået. Jeg er dog blevet klogere på, at der er "noget" i hofte, men hvad vides ikke endnu. Jeg overhørte han sagde til en anden kvindelig patient på stuen: "Ja, det er jo typisk noget, kvinder med bredde hofter som dig kommer til at døje med. Undskyld mig, men hvad er det dog for en måde at tale til patienter på?!"
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
-  47 Bedre samarbejde mellem Regionshospitalet Viborg og [kommunen] (visitator, hjemmesygeplejerske, hjælpemidler osv.). Kontaktperson på Regionshospitalet Viborg, der følger ens forløb og kontroller, og som deltager ved kontroller. Der skal i den grad ryddes op i et meget indviklet og bureaukratisk vælde. Min indlæggelse [i sommer] og min udskrivelse [i efteråret] fungerede rigtig godt.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] I ringe grad

19	Være der for os patienter og ikke bare for at være der. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
31	At man ikke opdager et bøjet ribben og hjernerystelse er under al kritik og skulle ikke være tilfældet på et sygehus. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
36	Efter at have påtalt flere gange over for forskellige sygeplejersker, at jeg havde en mærkelig knop på min venstre skulder, syntes jeg ikke, at det blev taget seriøst. Enhver kunne se, at der var noget galt. Ved stuegangene blev der kun spurgt om smertegrænser og pilleforbrug (ingen så på min skulder). [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Slet ikke
67	Maden er dårlig. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
68	Har aldrig oplevet så dårligt et samarbejde mellem patient og personale som det jeg for nylig har oplevet på Viborg sygehus. []. Har haft en del indlæggelser og operationer som er forgået [på andre sygehuse] til mere end UG. Viborg kunne lære meget. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
46	I min fars situation (kunne ikke høre eller se samt var "dopet"), kunne det måske have hjulpet ham, at personalet var tæt på ham, tog ham i hånden og talte direkte til ham. Han blev stemplet som usamarbejdsvillig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
57	Jeg følte mig rolig og godt behandlet i de dage, jeg var på Sygehuset. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

