

## Regional rapport



Kommentarsamling  
ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit  
Ortopædkirurgisk Afdeling E  
Aarhus Universitetshospital

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## 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 Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

## 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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

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.

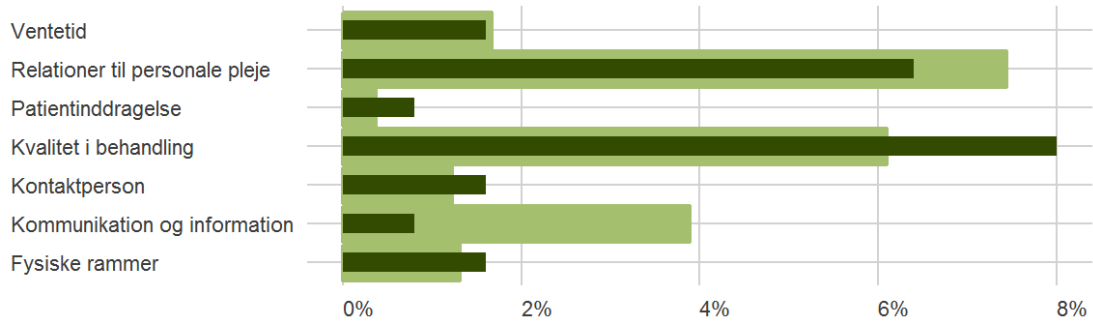
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
29 Ved det indgreb jeg fik taget, kunne man mærke en dejlig atmosfære hos personalet. Patientinddragelse,	Ikke relevant for mig
5 Godt.	I høj grad
19 Der burde i højere grad være én læge tilknyttet til at følge patienten gennem hele forløbet. Jeg oplevede en fejloperation derfor den negative feedback. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I høj grad
25 Det havde fungeret meget bedre, hvis der havde været mere plejepersonale. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
16 Personalet var rigtig godt men stresset. Synd at mennesker som gerne vil hjælpe dem der er indlagt, ikke kan på grund af uduelige it-systemer og en masse bureaukrati. Jeg vil gerne pointere at personalet var smilende og venligt, de få der var der. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
23 Nu drejede det sig om en tumor i [bestemt del af kroppen], som var mistænkt for at være ondartet, hvad der jo giver nogle grimme tanker indtil det er udredt. Manglede en, der havde lidt tid til den psykiske del. Selve udredningen scanning, prøvetagning m.v. gik rigtigt hurtigt, og det er selvfølgelig vigtigt. Men følte mig (inden resultatet, som jo heldigvis viste, at det ikke var ondartet) som en genstand eller en ting, der bare skulle gennem fabrikken, så man kunne få et output/resultat. Følte mig ikke som en person, der fik omsorg. Det var heldigvis ikke tilfældet under indlæggelse og operation. Det var overordnet super fint :-). Er meget glad og tilfreds med den behandling jeg fik der. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
6 Nej, det var fint.	I meget høj grad
1 Alt fint.	I meget høj grad
12 Vi var fire på stuen, hvilket gav utrolig meget uro, også om natten. Fysiske rammer,	I nogen grad
7 Jeg er glad for at ligge på denne afdeling, da jeg har ligget der flere gange de sidste [mange] år. De er simpelthen så dygtige og imødekommende, hvorfor jeg er meget tilfreds. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
2 Der var en særlig sygeplejerske, som var glad og smilende, meget ung, men begge på afdelingen kunne gode lide hende, og dejligt at hun havde	I ringe grad

- en nattevagt, da vi dagen efter fik en sur [] dame. Så husker hende en unge meget godt, bare ked af jeg ikke husker hende navn, da hun skal have ros! Relationer til personale/Pleje,
- 28 En helt fantastisk afdeling. NN forklarede hele forløbet, var yderst behagelig og hjælpsom. NN og NN fra narkosen og opvågning var yderst kompetente, fortalte om bivirkninger m.m., så jeg var helt tryk både før under og efter. Sygeplejerskerne NN, NN, NN og NN sørgede alle for, at plejen var helt i top både med hensyn til smerter, og som noget helt fantastisk var der et ekstremt stort nærvær, selv om de havde travlt. Alle sørgede for, at det blev en positiv oplevelse. En særlig tak til natsygeplejersken NN, som gjorde nætterne lettere at komme igennem. Hendes opmærksomhed på andre patienters specielle behov var helt udover det sædvanlige. Alle var meget professionelle, og gav tryk helt udover, hvad der kan forventes. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,
- 9 Påtænker at tage en samtale med den ansvarlige ledelse for sygeplejen. I nogen grad
- 13 Stor ros til afdelingen. Der var MEGET TRAVLT, og jeg ville først blive røntgenfotograferet som kontrol næste formiddag. Jeg fik derfor tilbudt at tage hjem indtil næste dag. Det var super, tak for det. Kvalitet i behandling,
- 27 Blev opereret en fredag og var indlagt weekenden over. Jeg tror, at det var en fordel, vi var kun [få] på en firesengsstue. Personalet havde ikke så travlt, de var meget imødekommende og gjorde det godt! Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 21 Jeg er meget tilfreds med lægens operation og personalet på afdelingen. Men er meget utilfreds med sekretærernes arbejde ingen indkaldelse og meget dårlig service i hele forløbet. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I meget høj grad
- 31 Afdelingen var meget opmærksomme på min tilstand og velbefindende, så jeg hele tiden følte mig godt hjulpet. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 22 Som kontaktperson for patienten oplevede jeg manglende forståelse fra personalet side omkring borgerens hjerneskade, og at borgeren blev sendt hjem for hurtigt i forhold til den store operation. Da borgeren har meget svært ved at overholde, de regimer der er, trods faglige argumenter, blev borgeren alligevel sendt hjem, hvilket resulterede i mange smerter og endnu en indlæggelse. Kvalitet i behandling,
- 8 Efter MR-scanningen henviste min læge mig til Neurokirurgisk Afdeling på AAU. Da jeg kontaktede afdelingen for at følge op på henvisningen, fik jeg at vide, at jeg skulle henvende mig til rygcenteret [andetsteds], som indkaldte mig til indledende undersøgelse tre måneder senere. Jeg kontaktede Patientkontoret for at få en ny tid indenfor garantiperioden, og blev henvist til [et andet] rygcenter, hvor jeg blev indkaldt til undersøgelse ca. I nogen grad



en måned senere. [De] tilbød at operere mig indenfor 14 dage, under forudsætning af at narkoselægen ville bedøve mig, hvilket han afviste, og jeg blev derefter henvist til Ortopædkirurgisk Rygafdeling på AAU, som indkaldte mig til undersøgelse den [til vinter]. Denne tid blev heldigvis ændret til operation [i efteråret]. Ventetid, Kvalitet i behandling,

- 24 Aarhus kunne jo ikke vide, at såret væskede og ikke ville hele op, og jeg kunne ikke vide, at det var unormalt med et væskende sår. Jeg ville gerne efterfølgende have talt med lægen der opererede mig (som lægerne [på et andet sygehus] gjorde), men jeg blev opereret fredag [om formiddagen og kom først fra opvågning om eftermiddagen], og da var lægen jo nok taget hjem. Jeg blev udskrevet dagen efter []. På patienthotellet den første nat var det et dejligt værelse med eget toilet og bad. Dejlig restaurant med god mad. Alt var særdeles godt. Ved den anden nat i bygning 9D, stue 7, passede den udleverede nøgle ikke til klædeskab nr. 1 men til skab nr. 4. I dette skab var der ingen bøjler og ingen hylder. Alt skulle ligge oven i hinanden i bunden af skabet, men jeg lånte et par bøjler fra et andet skab. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer, I høj grad
- 30 Det er en rigtig god afdeling, og jeg var fuldt ud tilfreds. Udover en ting var der ikke var meget ro om natten. I meget høj grad
- 10 Hele personalet gjorde det godt. I meget høj grad
- 20 Dejligt at det var samme læge, jeg havde samtaler med, som siden var den læge, som opererede mig. Dejligt at flere forundersøgelser og samtaler var lagt samme dag. Når man skal køre langt og tage fri fra arbejde, er det bedre med én dag med ventetid end flere fridage og køreture. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid, I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
4 Min kone og jeg sad i stive otte timer og ventede efter køretur fra Holstebro. Herefter blev vi bare sendt hjem igen for at komme tilbage ugen efter, hvor det til gengæld gik fint med bare én times ventetid. Ikke skide godt. Personalet er til gengæld super fint.	I meget høj grad
14 Venligt personale.	I meget høj grad
29 Venlig modtagelse og god atmosfære.	I meget høj grad
5 Var indkaldt til operation nogle dage tidligere, men måtte tage hjem igen, da der kom akutoperation, hvorfor jeg blev indkaldt igen.	I høj grad
19 Personalet virkede forvirrede. Optimalt ville de have budt mig velkommen med det samme og forklaret mig dagens plan.	I ringe grad
16 Der mangler personale. Toiletforhøjer. Hjælpemidler. Angående præstestolen kan det da ikke passe, at man kun har 2 til en hel afdeling. Jeg vil vove den påstand, at jo hurtigere folk kommer ud at gå med præstestolen, jo hurtigere kommer de hjem fra hospitalet	I meget høj grad
26 Jeg fik en meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
18 Rigtig god modtagelse på alle måder.	I meget høj grad
23 Kort ventetid, 15 minutter. Synes det er helt godkendt :-). Følte mig supergodt behandlet og har kun ros til de (skulle til at skrive søde, hvad de også er :-). Men det rigtige udtryk må være dygtige og professionelle sygeplejersker på afdelingen.	I meget høj grad
6 Det var meget positive medarbejdere jeg blev mødt af. Alt i alt en god oplevelse.	I meget høj grad
1 Jeg mødte [om morgenen], måske 5-10 minutter før. Der var man lidt usikre på, at jeg kom, men da den rigtige sygeplejerske dukkede op, gik alt meget fint.	I nogen grad
7 Jeg synes at modtagelsen var god.	I meget høj grad
2 Lad være med at få en, der lige er mødt og ikke engang er i tøjet, til at finde mig i systemet, som er nede.	I ringe grad
11 Personalet var helt klar på, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
28 Den eneste negative oplevelse var ved udfyldning af journal. Det var en sygeplejerske, som fortalte, at det var første gang hun skulle starte en journal. Spørgsmålene var de samme, som jeg ved undersøgelsen skriftligt med underskrift havde afleveret. To gange tog sygeplejersken telefonen under	I meget høj grad

journaltagningen. Jeg fortalte, at jeg havde afleveret oplysningerne skriftligt. Flere gange blev jeg stillet samme spørgsmål f.eks om jeg boede alene. En gang forlod sygeplejersken det midlertidige kontor. Efter anden telefon meddelte jeg, at jeg forlod lokalet, såfremt hun talte mere i telefon.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 13 | En bedre modtagelse om morgenen ville være ønskeligt. Patienterne kan nemt indkaldes mindst en halv time senere. Ellers lad minimum en sygeplejerske MERE møde kl. 7.00 for at hjælpe med at klargøre morgens patienter, så de der skal opereres ikke står og venter.                               | I høj grad       |
| 21 | Jeg ville godt have modtaget en indkaldelse tidligere end fem timer før indlæggelse. Fik den hverken per brev eller e-boks, men blev ringet op af lægen. Køreturen herfra og til sygehuset tager ca. tre timer, så der var ikke meget tid til forberedelse?   | I meget høj grad |
| 15 | Jeg har været igennem to år med undersøgelser og kikkert indgreb og [kirurgisk indgreb]. De sidste to gange var der komplikationer og infektion og mange smerter. Hvis jeg havde vidst det ville jeg have foretrukket [kirurgisk indgreb med det samme] og ikke have haft så mange smerter i to år. | I høj grad       |
| 24 | Det hele foregik planmæssigt fra min ankomst, dagen før operation, til samtale om operation, dagen efter, med lægen NN der var meget flink med god instruktion i spisning og faste (det var meget perfekt).   | I meget høj grad |
| 10 | Super tilfreds.   | I meget høj grad |
| 20 | Fin modtagelse kl. 6.00 om morgenen.  | I meget høj grad |

## 15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
23 Der var byttet om på den medicin, jeg fik med hjem. Således at morfin var i brevet med Panodil og omvendt.	Ja
17 Jeg endte med selv at skulle betale min liggende transport til den videre genoptræning på andet sygehus. Regionen vidste ikke hvordan de skulle bestille transporten.	Ja
21 Ingen information om at jeg skulle indlægges.	Ja
24 Jeg oplevede ikke nogen fejl under indlæggelsen, men efterfølgende ville såret <input type="checkbox"/> ikke hele. Der sivede hele tiden sårveske ud. Efter 14 dage blev klammerne fjernet ved egen læge ved sygeplejersken med løbende kontrol af såret. Det blev ved med at væske igennem plaster og forbindelse. <input type="checkbox"/> Så mente sygeplejersken at det ikke ville hele op, så hun ville lade skadestuen på [andet] sygehus se på det. Her blev jeg så indlagt og efter to døgn overflyttet til en sengeafdeling. Jeg blev opereret i fuld narkose [flere] gange af [flere] forskellige læger (med faste [flere] gange). Alle læger kom efter hver operation til min stue og fortalte, hvad de havde lavet. Den første læge fortalte [hvad han havde gjort]. Dagen efter blev jeg igen opereret af [anden] læge, [han forklarede hvad han havde gjort]. Jeg siger til ham [den tredje læge], at han inden såret lukkes lige kan se efter sølgerne. Det havde han aldrig hørt om! <input type="checkbox"/> Såret blev lukket med ca. 30 klammer der blev fjernet efter 14 dage. Såret har aldrig væsket! Jeg var på Thisted Sygehus i syv dage. Såret ser ud til at hele "pænt" op. <input type="checkbox"/> Se det var jo noget af en forlængelse af operationen i Aarhus.	Ja

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
29 Langsomme svar på diverse prøver, da jeg var i en kræftpakke. Det er meget frustrerende når jeg ringer og spørger sekretærerne om svar. Det er forskellige undskyldninger man får, når det trækker ud.	Ikke relevant for mig
16 Jeg manglede ikke informationer angående disse spørgsmål.	I nogen grad
26 Jeg fik en meget god behandling.	I meget høj grad
6 Nej.	I meget høj grad
1 Jeg havde selv tegnet abonnement hos Falck, så der var ingen problemer.	I meget høj grad
2 Jeg har manglet lidt information i forhold til smertestillende med hvor længe jeg skulle tage dem, og hvad jeg skulle gøre når jeg ikke havde flere.	I ringe grad
11 Med hensyn til efterbehandling/genoptræning er jeg stadigvæk i vildrede med hvad der bør ske. Min egen læge har foreslået et to måneders forløb og at det er hospitalet der skal stå for at få det op at stå, men her siger man det modsatte.	I høj grad
3 Der blev ikke gjort rent på stuen i al den tid jeg var indlagt. Jeg var indlagt [i fire dage]. Sosu gjorde intet andet end at hente bestik og brugte tallerkner, når vi havde spist. Ingen rengøring på stuen. Personalet havde travlt, og jeg ville ikke ulejlige dem når jeg skulle på toilet eller bad, så jeg prøvede selv at klare det. Dette betød bebrejdelser fra personalet om at jeg ikke havde overholdt at jeg skulle have foden opad og derfor fik smerter, men jeg skulle jo bades og på toilet. Jeg har efterfølgende læst min journal, og jeg kan se at ansvaret for mine smerter er mine egne, og ikke at de havde for travlt til at hjælpe mig. Trods mange stærke smerter valgte jeg at tage hjem [en dag før planlagt]. Hjemme kunne min mand og familie hjælpe mig angående bad og toiletbesøg. Jeg fik ikke de rigtige hjælpemidler bestilt fra ergoterapeuten og må selv betale for hjælpemidler fra kommunen. Oplevelsen var ikke i orden, men alle havde meget travlt, og det gør at man føler sig til ulejlighed. Der er dog stor ros til læge NN og personalet ved min operation.	I ringe grad
13 Diverse læger var åbenbart IKKE ENIGE om hvorvidt "fjernelse" af "mit beslag" i hoften og lårbenet som ville påvirke "kraften/styrken" i min hofte. Havde jeg haft den information havde jeg nok valgt at leve med generne fra "beslaget"!	I nogen grad
8 Jeg ville have sat pris på, at den opererende læge selv havde informeret mig om operationens forløb.	I nogen grad

- 24 Jeg føler ikke at jeg har manglet information fra Aarhus Universitetshospital, Tumorsektoren. Men jeg var imponeret over at min henvendelse til et første sygehus, om hvad bulen på min ofte var for noget (kræft?), [blev videresendt]. Jeg blev ultralyd scannet. Det viste ikke rigtig noget. Så blev jeg MR-scannet. Det så ikke ud til at være noget farligt. Måske indtørret blod (måske efter et fald for [flere] år siden). Resultatet blev meddelt min læge der orienterede mig. Efterfølgende havde det andet sygehus sendt billederne videre til et tredje sygehus der videresendte dem til Aarhus Universitetshospital, Ortopædkirurgisk afdeling E, Tumorsektoren, der så kontaktede mig og tilbød en nærmere undersøgelse som jeg tog imod. Det var god service at billederne blev videresendt til eksperterne. Jeg har en lillesøster der har været sygeplejerske [i mange år]. Hun var fortørnet over at jeg havde ladet mig indlægge på det første sygehus []. Hun mente ikke de havde kompetente læger. Det var jo Aarhus der havde lavet en fejl, men der er jo langt til Aarhus for at se på et sår! På det første sygehus nøjes de ikke bare med at se på såret, men valgte at indlægge mig og løse problemet, så kræver man da ikke bare at blive overført til Aarhus. Hvad med familien der gerne vil komme på besøg. Jeg havde ingen anelse om at jeg skulle være på sygehuset i [flere] dage.
- 10 Ingen mangler. I meget høj grad
- 20 Fik besked om at henvende mig til egen læge ved spørgsmål efter udskrivelse. Det ville være rart, hvis man kunne skrive en mail til opererende læge, da han/hun jo ved bedst om forløbet. I meget høj grad