

Regional rapport



Kommentarsamling
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit K RSI
Center for planlagt kirurgi
Hospitalsenhed Midt

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

" 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 Brugerindvovering, 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.

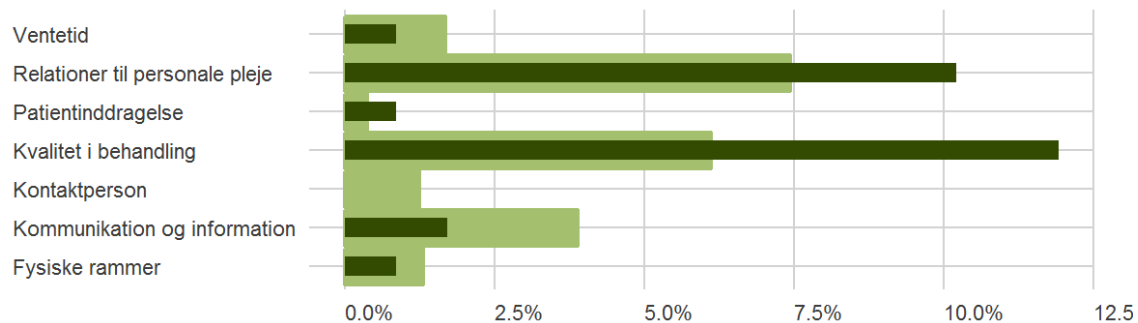
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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? |
|---|--|
| 26 Var indkaldt til operation [tidligt om morgenen] fastende blev kørt på op [midt på eftermiddagen]. Ventetid, | I høj grad |
| 62 Man viste mig stor omsorg. Jeg følte mig veltilpas i hele forløbet. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 44 Det er fantastisk at opleve et sygehus, hvor planlægningen er så god. Dvs. at får man f.eks. taget et røntgenbillede, er man til samtale om resultatet straks bagefter. Hele forløbet har været præget af denne sans for god logistik for patienten, og jeg har oplevet stor imødekommenhed også til at finde løsninger, der passede specielt for mig og min situation. Jeg har stor ros til hele personalet! Kvalitet i behandling, Ventetid, Patientinddragelse, | I meget høj grad |
| 89 Jeg vil foreslå, at man udleverer recept på den medicin, man efterfølgende skal tage, på informationsmødet, i stedet for at man får den ved udskrivelser. Det er ingen let øvelse at komme på apoteket, når man går på krykker. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 68 Fik en super behandling af lægerne og det øvrige personale! Jeg håber, at de har et ligeså godt arbejdsklima, som man får indtryk af. En særlig STOR TAK til de kirurger, jeg blev behandlet af, de var suverænt GODE! Hvis man kunne uddele fem stjerner til det bedste sygehus ville jeg give Silkeborg seks STJERNER! Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 64 En venlig og bedre orienterende udskrivning! Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 87 Jeg har fået et godt indtryk og en god behandling, og vil give mine bedste anbefalinger videre. Tak for det. | I høj grad |
| 77 Jeg vil gerne rose Silkeborg Sygehus. Jeg føler mig utrolig godt og professionelt behandlet. Har efterfølgende fået at vide af egen læge, at de snit jeg har fået lavet, er meget kortere end man laver på andre sygehuse, og det er jeg meget glad for. Stor ros til hele personalet. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 71 Undersøgelsen var en ekspeditionssag uden nærmere forklaring på resultatet. NB: Det foregik et andet sted, hvorfor samme blev fravalgt denne gang til fordel for Silkeborg, som blev anbefalet af bekendte. | I meget høj grad |
| 28 Jeg har selv været sygeplejerske, og jeg har selvfølgelig oplevet mange ting, men denne afdeling skal have en fantastisk ros for deres arrangement. Alle patienter fik en fantastisk pleje og service. Der herskede en fantastisk ro og dygtighed blandt personalet. Jeg har stor ros til sengeaf- | I meget høj grad |

- delingen, opvågningsafdelingen, operationsafdelingen, ambulatoriet og sekretærene i planlægningen. Alt i alt en rigtig god oplevelse. Jeg har anbefalet Silkeborg Sygehus til andre. Relationer til personale/Pleje,
- 61 Det kunne være rart med en form for lægekontrol ca. en måned efter operationen. Der dukker ofte en del spørgsmål op, som kun vedrører ens egen private situation. Det kunne være noget lignende som "er det normalt, at knæet ser ud, som det gør? Hvor længe skal jeg regne med, at det stadig er varmt og let rødt? Hvorfor gør det specielt ondt lige her og der, og hvad kan jeg selv gøre og andre ting vedrørende gangstilling" og lignende. Ved godt at man kan læse en hel del i vedlagte hæfte, men det er jo mere generelt. En anden ting er sygeplejepersonalets indstilling til en sådan operation. Ved godt at det for dem efterhånden sikkert bliver både trivielt og selvfølgeligt med en sådan operation, men det er det jo heldigvis sjældent for os det "går ud over". Det ville være fint, at de lærte at tænke lidt mere over det. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,
- 41 I høj grad god behandling på alle måder. I høj grad
- 46 Hvor jeg til sidst blev behandlet og opereret, var alt som det skulle være. I meget høj grad
- 9 Det har været en særdeles positiv oplevelse at blive behandlet/opereret på [sygehuset]. Personalet på afdelingen var fantastisk. Informationsmødet var virkelig professionelt fremført. Inden dette møde var jeg meget nervøs og skeptisk, men derefter var jeg klar til at få operationen gennemført. Overlæge [NN] og hans "besætning" var en oplevelse ud over det sædvanlige. Skal jeg klage, er det over hans musik valg! Fantastisk modtagelse i operationsrummet efter at være blevet bedøvet af søde og forklarende personale. Endnu engang tusind tak. Kvalitet i behandling,
- 27 Det er det eneste sygehus, hvor jeg har fået så god en information om hvad der skulle ske, så man ikke er så nervøs. Kommunikation og information, I høj grad
- 53 Alt fungerer optimalt? I meget høj grad
- 6 Afdelingen gjorde alt GODT for mig. I meget høj grad
- 90 Jeg synes det er for dårligt at man ikke lytter til patienten, når han fortæller hvad medicin man kan tåle og ikke tåle. Jeg føler, at når patienten kan tåle den standardmedicin og efterbehandling efter operationen er det ok at være patient, men når det er modsat er man meget ringe hjulpet som patient, fordi de læger, som er bagvagt ikke bliver spurgt inden man har ligget i meget lang tid. Jeg har på fornemmelsen, at hvis man kunne overføre smerten til den behandlende sygeplejerske skulle vedkommende nok få fat i bagvagten, så man kunne få hjælp. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,
- 59 Kun ros til alle. Følte mig virkelig velkommen, og at der var tid til at snakke, I meget høj grad

| | | |
|----|---|-----------------------|
| | når der var brug for det. Et skulderklap til dem alle. Også til læge NN der opererede. Blev overrasket over at han kom to gange og snakkede med mig. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | |
| 73 | Mere opmærksomhed på smertebehandling i efterforløbet. Specielt når man gennem længere tid har været i smertebehandling. Postoperative smerter skal dækkes yderligere. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 84 | Stor ros til de sygeplejersker der kæmpede hele aftenen for at finde nogle vifter, så vi kunne blive kølet af. Generelt ros til Silkeborg sygehus der altid giver en meget kompetent behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | Ikke relevant for mig |
| 55 | Jeg har været meget tilfreds med forløbet omkring min indlæggelse på Regionshospitalet Silkeborg. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 40 | Det har bare været en super behandling på sygehuset hele vejen igennem. Dem der bedøvede mig, glemmer jeg aldrig, de var en oplevelse superklasse. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 24 | Hele forløbet har været særdeles godt tilrettelagt og en meget positiv oplevelse for mig. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 82 | Meget imødekommende og godt med humør. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 12 | Sygeplejersken var sød og rar, men forløbet havde været bedre, hvis der havde været flere sygeplejersker på afdelingen. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 19 | Der var forbilledlig hurtig orientering og planlægning af forløbet. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 83 | Der blev taget meget godt af mig, sygeplejerskerne er meget kompetente og søde. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 33 | Jeg oplevede, at alt var med patienten i fokus! "Har du brug for?", "Her er kold saftvand med isklumper", "Jeg retter lige din pude", "Kan vi gøre?" osv. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 69 | Afdelingen er meget professionel. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 23 | Alt ok. | I meget høj grad |
| 4 | Den fysioterapeut, der præsenterede mig for genoptræning, var umotiveret og overfladisk. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 36 | Sygeplejersker, fysioterapeuter og læger var meget imødekommende og kompetente. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 5 | Toiletsædet var alt for lille. Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 57 | Meget engageret plejepersonale? Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 50 | Alt var godt tilrettelagt. Fik hjælp når jeg spurgte. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 86 | Nej, det var ok. [Dog] var der en person, som kunne forbedre sig meget. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |

| | | |
|----|--|------------------|
| 70 | Super behandling og fantastisk resultat. | I meget høj grad |
| 56 | Der bliver taget godt hånd om patienterne, hvad jeg kunne opleve. | I meget høj grad |
| 42 | Afdelingen kunne godt have nogle skumhynder, man kunne få mellem benene efter sin operation [] [] []. Som det var nu, havde man kun vattæpper, som blev foldet, hvilket medførte ret mange smerter, når man skulle rejse sig. Kirurgen havde gjort meget ud af, at man skulle bruge afdelingens hynder, som altså ikke var der. Efter min opvågning var der ikke mere mad. Det var lidt nedslående, da jeg havde fastet siden midnat, og opvågning fandt sted [tidligt på aftenen]. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 76 | Jeg syntes at de dræn jeg havde var mega smertefulde at få ud. Har aldrig oplevet noget der gjorde så ondt. Vil ønske man brugte lokalbedøvelse, når de skal fjernes. Men jeg ved jo ikke om det bare er mig, der er meget følsom. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 14 | Min smertestillende behandling var ikke tilstrækkelig. Havde haft mange smerter inden operationen og dette blev der ikke taget højde for efter operationen/ved udskrivelsen. Dette blev der dog rodet bod på ved telefonkontakt med knækoordinatoren efterfølgende, men ærgerligt at skulle bruge en uge på at have ondt. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 52 | Igen et forløb der er super godt koordineret. Effektivt og hurtigt. Man føler sig i gode hænder. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 3 | Afdelingen gjorde alt for mig. Man kunne spørge om alt det man havde behov for, og man fik altid et venligt svar. DET VAR SUPER. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 38 | Der var en super service hele vejen. Vil gerne ind og have den anden [] i Silkeborg også, når den tid kommer. | I høj grad |
| 20 | Rigtig god sevice. | I høj grad |
| 63 | Fantastisk behandling af både læger og sygeplejersker. | I meget høj grad |
| 43 | Er super tilfreds med hele forløbet. Er ikke i tvivl om, hvilket sygehus jeg skal vælge, hvis det bliver aktuelt. Tusind tak for rigtig god behandling. Til både NN og det team der passede på mig. | I meget høj grad |
| 17 | Mere fokus på genoptræningen. Plejen på sengeafsnittet og opvågningen var rigtig fin. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 15 | Jeg har kun været tilfreds med min indlæggelse på Silkeborg sygehus, og kan kun anbefale jer til andre med samme skavanker som mig. | I meget høj grad |
| 31 | Har kun ROS til afdelingen og hele forløbet. | I meget høj grad |
| 51 | Det kunne og kan ikke gøres bedre. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 74 | Det er et meget entusiastisk personale, der altid sætter patienten i første række. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 30 | Kan på ingen måde gøres bedre. | I meget høj grad |

| | | |
|----|--|------------------|
| 39 | Jeg blev opereret [i foråret] og igen [i efteråret] og den dag i dag har jeg stadig ondt. Jeg havde forventet, at det gik bedre fremad. | I meget høj grad |
| 58 | Det hele virkede nøje planlagt og alle var flinke og rare. Meget tilfreds. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 1 | Sygeplejerskeleven var yderst kompetent til sit job. Megen ros til hende for hendes grundighed! Skulle jeg komme med et ønske, så synes jeg at udskrivning dagen efter er lige hurtig nok, men det er vel en politisk beslutning, der skal spares i DANMARK! Det er ingen kritik, men et ønske! Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 88 | Afdelingen gjorde alt fantastisk godt, et yderst behagelig sted at være indlagt. En meget speciel tak til NN for en perfekt operation af min hofte, som fungerer helt fantastisk godt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 7 | Meget rare! :-). Er næsten kommet af med min "hospitalsskræk" efter mine to besøg i Silkeborg. Tak! Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 16 | Som et 5-stjernet hotel med et venligt og smilende personale. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 2 | Jeg er godt tilfreds. Jeg var virkelig godt forberedt på, hvad der skulle ske under hele forløbet. Det var betryggende! Kvalitet i behandling, | 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? |
|---|---|
| 62 Jeg følte mig vel modtaget og super behandlet. | I meget høj grad |
| 44 Utroligt sødt, imødekommende og veloplagt personale tog imod. | I meget høj grad |
| 22 Har ingen problemer ved modtagelsen. Kom [om morgenen] og [først på eftermiddagen] fik jeg at vide at min operation var udskudt. | I meget høj grad |
| 68 Meget søde mennesker! Ingen forslag! | I meget høj grad |
| 87 Blev godt modtaget, og alle var godt forberedte hvilket også gav mig ro. | I høj grad |
| 29 Meget fin modtagelse. | I meget høj grad |
| 71 Utrolig venlig og hjælpsom. Allerede da vi forsøgte at læse orienteringsskiltet angående hvor vi skulle søge hen henvendte en person sig med spørgsmålet: "Hvad søger I." Derefter kort og klar vejviserbesked. | I høj grad |
| 35 Det var et fint personalet. Ok. | I meget høj grad |
| 28 Har været indlagt flere steder, men jeg har da aldrig oplevet så god en modtagelse. Det var tydeligt hvem der var kontaktpersonen. Der var omsorg, og der var en dejlig tone på afdelingen. | I meget høj grad |
| 61 Det er ikke særlig patientvenligt, at skulle møde 7:15, når man først bliver opereret mellem 10 og 11. Det ville være rart med en kontaktperson fra det øjeblik, man møder, og skal videre i systemet. | I ringe grad |
| 41 Alt foregik fint. | I høj grad |
| 46 Blev modtaget hurtigt og venligt som forventet. | I meget høj grad |
| 9 Det var bare en meget behagelig og professionel modtagelse. | I meget høj grad |
| 81 God behandling. Yderst godt tilfreds. | I høj grad |
| 27 Jeg har fået en god behandling. | I meget høj grad |
| 53 Alt fungerer fint og godt. | I meget høj grad |
| 13 Mødte udelukkende venlighed og hjælpsomhed. | I meget høj grad |
| 47 Super sødt personale hele vejen igemmen. | I høj grad |
| 66 Alt var klar. | I høj grad |
| 45 Fik en fin modtagelse. | I meget høj grad |
| 65 Min modtagelse var god. | I meget høj grad |
| 90 Venlige og høflige sygeplejersker, der tog godt imod mig. Forberedelserne til operationen var godt tilrettelagt og blev udført meget tilfredsstillende. | I høj grad |
| 40 jeg skulle være der [tidlig morgen], men jeg blev afhentet i venteværelset [omkring 20 minutter for sent], så det var ret stressende da jeg skulle gøres klar til operation [ikke lang tid senere]. Alt andet var bare til UG. | I meget høj grad |

| | | |
|----|---|------------------|
| 24 | Meget kompetent og venlig modtagelse. | I meget høj grad |
| 82 | En god oplevelse. | I meget høj grad |
| 12 | Rengøringsdame modtog mig først. | I nogen grad |
| 19 | Ingen bemærkninger. Når flere er kaldt ind på samme tid, må der nødvendigvis være lidt ventetid for den sidste i rækken. | I høj grad |
| 33 | Nyt knæ i efteråret 2016. Alt var fantastisk! Alle er hjælpsomme og imødekommende og fin information. Lægerne og alle sygeplejersker var i en liga for sig! Jeg har desværre været indlagt en del gange på andre sygehuse, men ALDRIG været så trygt et sted. Min basale angst blev talt ned, og jeg blev trøstet og opmuntret med saglighed og humor! Bemærk: HUMOR! LYKKEN var og er Silkeborg Sygehus! Jeg er midt i min genoptræning og skal desværre også have det andet knæ skiftet, men jeg er ikke i tvivl: Det skal foregå på Silkeborg sygehus med samme lægefaglige stab! (Jeg accepterer at en enkelt skal have ferie!) Jeg giver seks knæ-protoser i min bedømmelse! | I meget høj grad |
| 69 | Alt var meget professionelt. | I meget høj grad |
| 23 | Alt perfekt. | I meget høj grad |
| 18 | Meget godt behandlet fra først til sidst. | I meget høj grad |
| 4 | Lidt mere kommunikation mellem læger, sygeplejersker og sygehjælper. Evt. en note ved sengen omkring spørgsmål, svar og blodprøver inden operation. | I meget høj grad |
| 11 | Jeg har været yderst tilfreds. | I meget høj grad |
| 36 | Helt igennem venlig og beroligende modtagelse. | I meget høj grad |
| 5 | Ventetiden fra indlæggelsen til operationen [] var for lang. | I meget høj grad |
| 32 | Jeg oplevede seks til syv patienter der skulle møde på samme tid, selvfølgelig kan alle ikke blive hjulpet igang på samme tid. Ventetiden var begrænset og forståelig. | I meget høj grad |
| 56 | Jeg var meget tilfreds med hele forløbet, lige fra modtagelsen til operationen til udskrivelsen. Følte mig godt informeret og fin behandling af alle medarbejdere. | I meget høj grad |
| 48 | Venlig og god modtagelse. | I meget høj grad |
| 85 | Jeg blev modtaget godt. | I høj grad |
| 54 | Jeg blev modtaget af nogle utrolig søde og kompetente sygeplejersker og alt var helt perfekt. Skal jeg sætte en finger på noget, er det at jeg skulle møde ind fastende [tidligt], MEN skulle først opereres [op ad dagen]. Det er lang tid at sidde og vente. | I meget høj grad |
| 3 | Det kan ikke blive bedre. | I meget høj grad |
| 91 | En meget positiv og venlig modtagelse og i det hele taget en rigtig god og professionel oplevelse. | I meget høj grad |
| 20 | Af tre fremmødte var jeg den først ankomne om morgenen, men den der blev sidst henvist til seng. Derfor var der meget kort tid til klargøring. | I nogen grad |
| 43 | Havde en helt igennem god oplevelse. Rigtig sødt personale. | I meget høj grad |

| | | |
|----|--|------------------|
| 75 | Fin modtagelse. Ventetiden var kort. | Uoplyst |
| 49 | Alt var perfekt. | I meget høj grad |
| 31 | Meget venlig modtaget. | I meget høj grad |
| 10 | Alt ok. | I meget høj grad |
| 74 | Kunne ikke være bedre. | I meget høj grad |
| 8 | Jeg mener at det var en fin modtagelse jeg fik af et dygtigt personale. | I meget høj grad |
| 79 | Jeg skulle møde [om morgenen]. Fik oplyst, at operationen først blev om eftermiddagen. Ville godt have været informeret og mødt ind senere, hvis det var til at forudse. | I meget høj grad |
| 1 | Et venligt, imødekomende og smilende personale mødte mig fra første færd, lige fra sekretæren i lugen til sygeplejersker, narkoselægen, fysioterapeuter og ikke mindst lægen, som skulle operere mig. Dejligt at besøge et sygehus, hvor man får en god "mavefornemmelse" og med åbent sind tager imod tilbuddet om [behandling]. Jeg er meget glad og taknemmelig for en vellykket operation. Hjertelig TAK til ALLE! | I meget høj grad |
| 88 | Rigtig god modtagelse. | I meget høj grad |
| 60 | Alt var ok. | I høj grad |
| 67 | Jeg har kun positivt at sige. | I høj grad |
| 16 | Den var helt fin. | I meget høj grad |

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|--|---|
| 90 Efter opvågning fik jeg tre sprøjter med ren morfin, hvilket slet ikke tog nogle af mine operationssmerter. Efter tredje eller fjerde sprøjte tilkaldte sygeplejersken hendes bagvagt, som ordinerede en sprøjte med ketogan. Så forsvandt smerterne som dug for solen (var helt smertefri). Jeg fik også lbumatin uden først at have fået Pantoprazol. Når jeg ikke får Pantoprazol en time før lbumatin, får jeg store mavesmerter. Jeg havde til forundersøgelsen fortalt dette til overlæge NN, sygeplejersken, som skrev alt ned (mest alt det uvæsentlige), og til nakosesygeplejersken, som jeg havde en meget god samtale med omkring, hvad jeg kunne tåle. Efter jeg kom på sengeafdelingen, fik jeg om natten så mange mavesmerter, at jeg om morgenen blev tilset af en læge, som ordrede en CT-skanning, og nu skulle jeg faste. Skanningen blev først udført om eftermiddagen, og i den tid måtte jeg ikke spise noget, hvilket jeg heller ikke kunne. Jeg havde nu ikke spist i to dage bortset fra det, jeg fik efter opvågningen. Jeg havde store smerter og var sulten og træt. Man må ikke selv styre indtagelse af medicin, hvilket jeg godt forstår, men hvorfor glemmer man Pantoprazol, når jeg får disse store smerter af lbumatin, som min mave må være overfølsom for! | Ja |
| 73 Jeg blev udskrevet uden, at der var taget stilling til smertestillende og blev derfor udskrevet uden basissmertestillende. Dette blev klart efter [nogle] dage derhjemme. | Ja |
| 84 Jeg er allergisk over for "rigtig" morfin, og selv om det står allevegne, og jeg gjorde opmærksom på det, fik jeg det alligevel udleveret ved første medicin efter operationen. Jeg fortalte, at jeg selv ville styre morfinen, da jeg havde mit eget med, og det var helt ok. | Ja |
| 83 Venflon blev lagt forkert, så jeg fik penicillin ud under huden. Drænen kunne ikke fjernes. Hvilken grund kender jeg ikke, men jeg måtte i fuld narkose igen. | Ja |
| 21 Blokaden som blev lagt inden operation havde ingen effekt. | Ja |
| 85 Jeg havde taget mine piller om morgenen. Det måtte jeg ikke, så jeg blev sendt hjem igen. Jeg fik en ny dato, så det var træls. Men ellers gik det godt, personalet var venligt. | Ja |
| 37 Egen læge ville ikke fjerne clipsene fra operationssåret, vand i benet og hævet omkring såret. Kontaktede Silkeborg, hvortil jeg kørte. Lægen tillod sygeplejersken at fjerne stingene. Om aftenen sprang såret op, og det flød med lymfe og blod. | Ja |
| 25 En operation blev til [flere] operationer. | Ja |

- 17 Lægen ventede ikke på at rygbedøvelsen virkede, så jeg mærkede da han lagde det første snit. Jeg råbte op: "AV AV, jeg kan mærke han skærer i mig". Sygeplejersken ved mit hovedleje var hurtig til at give supplerende bedøvelse i mit drop. Samtidig havde jeg fornemmelsen af at man med to hænder holdt fast om snittet på hoften. Min bedøvelse var først væk efter otte timer, men jeg ved ikke om det er normalt. Ved den efterfølgende stuegang med lægen blev intet nævnt. Ja
- 67 En enkel af plejerne havde hvis ikke læst eller ikke vidste hvad jeg kunne og ikke kunne. Jeg skulle sidde op og spise på dag to, og det var 100 procent umuligt. Hun vedholdt dette og blev sur. Jeg prøvede men kunne bare ikke. Måtte bede hende om at gå. Hun virkede meget ude af balance. Heldigvis kun denne ene aften hun var der. Ellers må jeg sige at personalet var helt fantastisk. 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? |
|--|--|
| 26 Glemte at sende besked til fysioterapeut. Behandling i hjemmet efter udskrivelsen. | I høj grad |
| 62 Jeg har ikke manglet noget som helst. | I høj grad |
| 22 Vil gerne have oplysning om aflysning tidligere. Det burde lægerne vide i deres sidste [opringning]. | Ikke relevant for mig |
| 68 Det er super at blive koblet på jeres smerteteam. De er topprofessionelle. | I meget høj grad |
| 64 Kom hovedkuls, nærmest smidt ud, da personalet skulle hjem klokken 16 på en fredag. Og som talerne drejede sig om hellere end ens gøremål. Følte mig nærmest i vejen og som et stort spørgsmålstegn! | I høj grad |
| 87 Jeg har været meget tilfreds med den behandling jeg har fået, og det gælder alle personalegrupper. | I høj grad |
| 71 Jeg har ikke fantasi til at se, hvad man kunne have gjort bedre. Alt kan sammenfattes i: En overraskende venlig og positiv oplevelse. | I meget høj grad |
| 28 Meget fin information af både sygeplejerske og fysioterapeut. | I meget høj grad |
| 61 Der blev ikke sat spørgsmål ved, om man følte sig parat til at komme hjem dagen efter. | I høj grad |
| 41 Jeg synes at det havde været dejligt at blive en ekstra dag for at komme godt i gang med genoptræning efter bedøvelsen var væk. | I høj grad |
| 46 Alt gik tilfredsstillende, som jeg havde forventet. | I meget høj grad |
| 9 Det har været en fantastisk behandling jeg har været udsat for i forbindelse med min operation og mit ophold. Jeg vil gerne på en skala fra et til ti give ti med plus! | I meget høj grad |
| 27 Det har jeg ikke, og personalet var meget venlige mod mig. | I høj grad |
| 53 Alt var godt forberedt før og efter indlæggelse og udskrivning. | I meget høj grad |
| 45 Har ikke manglet informationer. | I meget høj grad |
| 90 Manglede information om hvad jeg skulle have af medicin, hvis den portion jeg var ordineret ikke kunne holde smerterne væk. Min kone hentede medicinen og kom hjem med medicin til 5 dage, jeg har efterfølgende fået fornyet recepten hos min egen læge. Jeg har brugt i alt brugt meget medicin, man kunne godt have skrevet smertestillende medicin op til flere uger. Dernæst er det et problem at det udskrevne smertestillende ikke rækker og jeg prøvede hos min egen læge at få noget medicin NN, bare for at få en smule søvn om natten. Men det er alt for farligt og jeg kan blive | I ringe grad |

afhængig af stoffet, selvom man kan købe stoffet på recept både som piller, stikpiller og sprøjte, men det ville hun bare ikke udlevere, men man må godt få stoffet på hospitalet. Det er jo også meget bedre at jeg ikke kan genoptræne eller sove, som hospitalets fysioterapeut ellers mente det var meget vigtigt og især at være smertefri. Jeg er heldigvis på den anden side nu, men var en overgang ved at blive idiot af smerterne.

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 84 | Mangler at få en forklaring på hvorfor min første protese ikke havde sat sig fast som den skulle (re-operation). [Jeg ved ikke] om der var lavet en fejl ved at man har brugt den forkerte protese, eller om jeg bare har været uheldig. Mangler at få at vide om jeg skal tage nogle forholdsregler med den nye, for at vi kan være sikre på at den sætter sig fast. | Ikke relevant for mig |
| 78 | Lidt mere information om bivirkninger ved smertelindring. | I meget høj grad |
| 80 | Jeg kunne godt have tænkt mig at vide mere om de smertestillende midlers vanedannende effekt og om bivirkninger i forbindelse med de enkelte præparater f.eks. forstoppelse, og hvilken medicin der krævede mavesårsmedicin. En grundigere forklaring på hvordan nedtrapningen skulle foregå. | I høj grad |
| 33 | Jeg er velorienteret og har ringet to gange om småting! | I meget høj grad |
| 69 | Mit problem er, at jeg fik et nyt knæ for to-tre år siden i samme side som min nye hofte, og hoften og knæet arbejder ikke sammen. [Dette] gør genoptræningen af lårmusklen meget smertefuld? | I meget høj grad |
| 23 | Alt ok. | I meget høj grad |
| 4 | Kontaktinformation omkring hjemmeplejen med hensyn til sårheling. | I meget høj grad |
| 11 | Jeg har ikke manglet nogen information. | I meget høj grad |
| 50 | Jeg har fået fin information både før og efter. | I høj grad |
| 86 | Jeg blev overført til patienthotellet. Det var helt i top på nær en medarbejder som burde lære hvordan man kommunikerer med patienterne. Hun var direkte uforskammet. | I meget høj grad |
| 56 | Jeg har indtil videre fået oplysninger, som jeg har haft brug for. | I meget høj grad |
| 52 | Forløbet var optimalt skruet sammen. Personalet gav top service og information. Perfekt forløb. Hurtigt og effektivt. Min indlæggelse var kort, men skal man pege på en lille ting der kunne forbedres var det nok maden. Det var ikke noget at råbe hurra for. | I høj grad |
| 91 | Alt OK. | I meget høj grad |
| 34 | God information inden indlæggelsen. Ingen information ved udskrivelsen verørende smerter eller bivirkninger ved medicinen. Mange smerter i hele benet bev overhørt. Efterfølgende konstaterer andet sygehus årebetændelse hvilket er årsagen til de mange smerter. | I ringe grad |
| 20 | Ved samtale med sygeplejerske [ugen] efter operationen, nævnte jeg da til sygeplejersken, at jeg fik stærk hjertebanken ved træning på kondicykel. Hun svarede, at det kunne skyldes lav blodprocent. Det kunne jeg få | I høj grad |

undersøgt ved egen læge. Ved henvendelse hos min læge [specifik dato] fik jeg en tid til blodprøvetagning [samme dag] selv om lægen mente det var sygehuset, der skulle tage denne blodprøve. Prøven viste i øvrigt en for lav blodprocent. Blev derfor ordineret jerntilskudsmedicin.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 17 | Det undrer mig, at der ikke er nogen plan for genoptræning. Jeg blev informeret om, hvilke øvelser jeg skulle lave, men jeg er selv ansvarlig for at få det lavet. Der er ingen hjælp fra kommunens side. | I nogen grad |
| 31 | Var vel forberedt. | I meget høj grad |
| 72 | Fysioterapeuternes indsats var under al kritik. Især ved kontrolbesøg små fire uger efter operationen. Fik kun standardprogram for genoptræning. Har efterfølgende, ca. seks uger efter operationen, selv måtte søge hjælp til at få løst udfordringerne, som fysioterapeuten overhovedt ikke var interesseret i. | I nogen grad |
| 51 | Jeg kunne godt ønske en bedre information om de påvirkninger som musklerne i benet bliver udsat for under operationen. Jeg er meget tilfreds med behandlingen, men jeg har efter hjemsendelsen haft mange muskelsmerter, især om natten, som jeg ikke har været forberedt på. Jeg var grundet smerter, efter jeg kom hjem, i kontakt med fysioterapeut to gange og efter anden henvendelse til fysioterapeut blev jeg sat til undersøgelse ved den læge der opererede mig, og fik en rigtig god forklaring, som har givet tryghed. Mit forslag er at der på informationsmødet, inden operationen, også vises noget om hvordan muskulaturen i låret og knæ er og hvad der sker under operationen. Eventuelt skrive lidt om det i det informationshæfte der bliver udleveret. Jeg troede at der var noget galt siden jeg fik krampe/ trælår når jeg gik i seng, og punktvis stærke smerter når jeg trænede. Det skabte lægen tryghed om, med sin forklaring. Havde jeg haft lidt mere viden om hvad der sker med muskelturen, havde jeg nok sparet lægens tid. Nok en gang er jeg meget tilfreds med behandlingen, så mit forslag om information om muskelturen er ikke en kritik af nogen art. | I meget høj grad |
| 1 | Da jeg ikke kunne tåle hverken narkosen eller morfin og kastede meget op, var min koncentration ikke i top. Men da min datter deltog i flere samtaler med personalet kunne hun være mig behjælpelig de første to uger, hvor jeg var "patient" hjemme hos hende på Sjælland. Det flotte instruktionshæfte har været mig en stor hjælp under min genoptræning, som jeg klarer selv hver eneste dag med godt resultat. | I meget høj grad |
| 88 | Informationen er helt perfekt. | I meget høj grad |
| 7 | Til UG! | I meget høj grad |
| 60 | Medicin og bilkørsel: Jeg var ikke klar over at der skulle gå en måned fra jeg havde taget den sidste [pille] til jeg måtte køre bil. Troede måske når jeg tog ikke pillerne mere, så var det dét. Det fandt jeg selv ud af ved et tilfælde. | I meget høj grad |

