

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Planlagt indlagt  
Ortopædkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest

## 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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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

## 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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

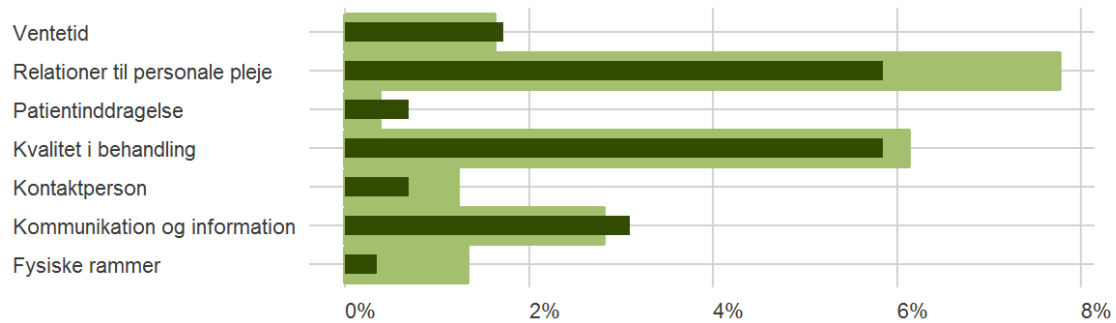
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

### **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 Fantastisk. Selvom personalet havde virkelig travlt, lod de sig aldrig mærke af det. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
57 Alle var smilende og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
12 Det eneste, som manglede, var mere information om genoptræning og fysioterapi. Jeg henvendte mig efterfølgende til min praktiserende læge, som ikke kunne hjælpe mig, og sendte mig videre til Sundhedshusets fysioterapeuter, hvor der var ventetid på mindst en uge, før jeg kunne få besked om, hvordan jeg skal forholde mig med hensyn til opstart af mit arbejde, hvor jeg går og står næsten hele tiden. Det var og er frustrerende. Jeg starter arbejde på tirsdag, og har jeg besluttet mig, men skal først tale med fysioterapeuten på onsdag. Det er lidt utilfredsstillende. Men ellers en fin og god behandling i Sundhedssystemet. Kommunikation og information, Ventetid,	I meget høj grad
37 :-).	I meget høj grad
53 Jeg kan slet ikke genkende regionens ønsker/plan om at patienterne skal i kontakt med så få personale som muligt. At der eksempelvis kun skulle være en sygeplejerske, som skulle være kontaktperson. Men denne sygeplejerske så jeg overhovedet ikke under indlæggelsesforløbet. Først dagen efter min udskrivelse, hvor jeg igen var på afdelingen pga. stærke smerter, var jeg i kontakt med kontaktsygeplejersken. Som patient oplevede jeg en kamp mellem faginteresser. Jeg havde ikke opfattelsen af at sygeplejerske, fysioterapeut og ergoterapeut havde samme mål, men havde hver deres fag som fokus. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
63 Jeg synes det var en fantastisk god oplevelse. Udover at operationen hjalp mig meget, så kunne jeg specielt godt lide den direkte jordnære kontakt og humor fra hele personalet, lige fra ankomst, lægesnak og undervejs til operationen/opvågning/røntgen og tilbage. Altså lige fra ankomst til udskrivning. Også selvom jeg indimellem godt kunne føle personalet ikke havde nok tid til alle, så følte personalet meget professionelle, rutinerede og omsorgsfulde. I fik mig til at føle ro og tryghed hele vejen. Og der skal ellers meget til for mig. Alle vidste hvad der skulle til hele tiden. Det gør min næste	I meget høj grad

- operation så meget nemmere og tryk at tænke på. Så stor ros og tak til HEV. Fås ikke bedre, set med mine briller. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,
- 52 Blev opereret på Regionshospitalet Herning, kunne have ønsket mig bedre smertedækning den nat hvor jeg opholdt mig på ASA. Synes ikke jeg blev optimalt smertedækket! Det blev jeg først, da jeg blev overflyttet til andet hospital, hvor de virkelig gjorde rigtig meget for mig med hensyn til smertebehandling. Synes, der gik for lang tid fra mine symptomer opstod til jeg blev opereret. Føler ikke, at jeg blev taget alvorligt med mine symptomer og smerter i akutafdelingen/skadestuen. Kvalitet i behandling, Ventetid, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 22 Jeg var i den grad tilgodeset med hensyn til frisk luft, altså en seng nær ved et åbent vindue. Jeg var jo kun indlagt en nat. Et minus for mig personligt var, at vi havde udfyldt et flot menu kort, og vi skrev op, salat og frugt, men det er jo ikke afdelingens skyld, at de ikke kunne "levere" den bestilte mad. Jeg spiser normalt frugt om morgenen (og det er i mange år). Alt hvad jeg blev tilbudt var en banan eller et æble! Så det gjorde mig ikke så meget, da jeg blev hjemsendt dagen efter operationen! Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, I meget høj grad
- 89 Mere synligt personale (og ikke bare personale som sidder i vagtstuen med ryggen til). Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 90 En samtale inden man er udskrevet. Ellers var det fint. Kommunikation og information, I nogen grad
- 36 Det er måske ikke afdelingen, men da jeg skulle opereres, var jeg ikke bedøvet tilstrækkeligt, så jeg kunne mærke at lægen skar i mig. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 82 Jeg syntes det var en ualmindeligt god informationsdag, jeg var til inden min operation. Kommunikation og information, I meget høj grad
- 33 Det var en meget positiv oplevelse. Var til informationsmøde inden indlæggelse. Opfølgning efter 14 dage og tre måneder. Kommunikation og information, I meget høj grad
- 71 Jeg fik en god behandling. Uoplyst
- 59 De skal ikke smide folk så hurtig hjem, de skal give dem der gerne vil have en genoptræningsplan med hjem. Jeg er så gal på fysioterapeuterne på Holstebro Sygehus. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 81 Jeg er meget glad for min behandling. Jeg blev meget rolig ved den måde sygeplejerske og læge tog hånd om det hele lige inden operationen. Jeg følte mig i rigtig gode hænder. Det var også en stor tryghed, at min læge NN, fra anden afdeling kunne følge min tilstand, da jeg i mange år har været i behandling for [en bestemt type kræft] og har en del senfølger efter kemokure. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Patientinddra-



	gelse,	
7	Rigtigt omsorgsfuldt personale. Dog er tiden i opvågning en langsom affære. Der var rigtig travlt []. Det er hårdt at ligge fem timer efter rygmarvsbehandling i samme stilling. Der manglede jeg lige at blive rettet lidt i kroppen (hvis det er muligt) eller en pude under lænden eller benet. Ellers har jeg kun godt at sige om personalet. Både i opvågning og på afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
84	Da jeg ikke havde det godt efter operationen, holdt de mine pårørende godt underrettet hele tiden. Fantastisk. Tusinde tak for det. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
20	Jeg synes bare, at det kørte godt. Det med en mindre kommunikationsfejl omkring tidspunktet for operationen, hvor lægen og jeg havde aftalt et omtrentlig tidspunkt, men hvor operationen alligevel blev planlagt udenfor aftalte tidsrum. Dette blev imidlertid rettet til min store tilfredshed. Alt i alt var jeg MEGET tilfreds med mit behandlingsforløb. Følte mig godt inddraget. Følte, at der var styr på tingene. Havde stor tillid til lægens faglighed og personalet generelt. Blev behandlet godt på afdelingen og taget seriøst af personalet. Karakter på en ti-skala: Ni. Kommunikation og information, Patientinddragelse, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
56	Ved første stuegang efter operationen synes jeg, at lægen, der har opereret, bør komme, hvis han er på arbejde og det er muligt. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
69	Jeg er utilfreds med fysioterapeuteleven ved udskrivelse. Han ville se alle øvelserne gennemført. Det gav det resultat at jeg næsten ikke kunne gå på grund af smerter, da jeg kom hjem. Heldigvis fortog smerterne sig noget dagen efter. Man skal nok tænke på, hvor meget en ny opereret hofte kan belastes. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
19	Meget opmærksom på min forfod.	I meget høj grad
3	Jeg opdagede slet ikke, at afdelingen havde meget travlt. De kiggede med jævne mellemrum ind til mig, da jeg var utrolig dårlig efter narkosen, super dejligt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
21	Alle var så søde. Simpelthen! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
78	De var bare gode.	I meget høj grad
15	Jeg er yderst tilfreds med det hele.	I høj grad
72	Jeg har været rigtig godt tilfreds med betjeningen på afdejsingen.	I høj grad
39	Alt vel. Undtagen kateter! Da jeg [tidligere] er opereret for [kræft], skal jeg bruge kateter. [I havde ikke det, jeg skulle bruge]. Jeg måtte ringe hjem for at få de rigtige. Dem burde I måske have på lager.	I meget høj grad
86	Jeg har modtaget rigtig god information og behandling under operationen og indlæggelsen. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad
32	Måske skulle de sørge for, at jeg fik lidt hjælp til rengøring efter så hurtig	I meget høj grad

	hjemsendelse. Kvalitet i behandling,	
51	Afdelingen var ok, men manglede nattero og lidt mere mad og drikke. For meget uro om natten. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
5	Rigtig fin modtagelse. Og det har været sådan lige fra forundersøgelse i ambulatoriet til og med operation, indlæggelse og udskrivelse. En meget effektiv afdeling. Tusind tak for det, både til personalet, ergoterapeuter og fysioterapeuter. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
80	Det var nye læger og sygeplejersker hver gang, man havde brug for hjælp/samtale. Kontaktperson,	I meget høj grad
60	Har svært ved at afgøre om bedre koordinatation mellem lægen, der skal udføre operationen, og plads på operationsstuen kan mindske ventetiden. Synes det er vigtigt, at patienter bliver holdt løbende orienteret, det synes jeg ikke, at jeg blev. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Ved ikke
50	Jeg synes jeg var alt for lidt smertedækket under min indlæggelse og den første tid hjemme. Morfinen blev jeg rigtig dårlig af og manglede et andet alternativ. Man har svært ved at træne optimalt når man har kvalme og stærke smerter. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
70	Måske knap så hårde og tidlige fysiske øvelser og evt. en overnatning mere. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
45	Eneste minus er, at den tildelte tid til kontrol i ambulatoriet ([om morgenen]) blev overskredet med en halv time. Det synes jeg er meget at være bagefter så tidligt på dagen. Ventetid,	I meget høj grad
25	Jeg følte virkelig, at der var styr på det.	I meget høj grad
30	Alle var søde, rare og gjorde alt for patienterne. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
87	Hele tiden opfølgning på smerteniveauet var OK. Venlig og imødekomende behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
23	Skulle spørge om det samme mange gange før det gik videre til læge. Frygteligt at man sender en dødsyg gammel mand hjem i en taxi (det var jo [weekend].) Kommunikation og information,	Slet ikke
85	Jeg synes, at jeg blev udskrevet for tidligt. Ikke klar til at tage hjem. Der var for mange smerter. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
43	Utroligt flinke på afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
77	Ingen grund til at faste til operation klokken 8, når de ved at jeg er nummer tre og først kommer fastende til operation [efter middag]. Så kunne jeg nemt have fået morgenmad eventuelt klokken 6. Meget længe at gå fra aftensmad klokken 18 til [dagen efter til middag]. Ventetid,	I meget høj grad

## **Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
8 Hvis man hev i snoren kom de ikke lang tid efter, det var rart. Ventetid,	I høj grad
18 [Lægerne] gav god og grundig information. Kommunikation og information,	I høj grad
62 Med undtagelse af en [] sygeplejerske er der stor ros til de sygeplejersker, der var på vagt i de halvandet døgn, jeg var i kontakt med ASA. Dette gælder også for læger og andet personale. Jeg mener dog, at man burde stramme op på, hvorledes støjniveauet er på stuen. Oplevede flere gange at medpatienter gav udtryk for gene ved andre pårørendes snak/færd på stuen. Når en er indlagt på tredje døgn uden noget at spise, er det ikke fedt at høre på snak om cola, burger (i høj tale), fordi en pårørende finder det hårdt at være pårørende for en anden patient på tredje time uden tv, mad og cigaretter. Lidt instrukser/en folder/et opslag om, hvorledes man tager hensyn, kunne man nemt lave. Relationer til personale/Pleje, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

## **Ortopædkirurgisk Sengeafsnit Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
29 Det er det mest fantastiske personale, jeg har mødt.	I meget høj grad
57 de var klar til at modtage mig lidt efter jeg kom, så det var bare fint	I høj grad
12 Venlig og imødekommende modtagelse :-).	I meget høj grad
53 Selve modtagelsen på sygehuset var fremragende. Jeg følte mig ventet/velkommen.	I meget høj grad
6 Jeg blev vel modtaget og følte mig i trygge hænder til den forestående operation.	I høj grad
64 Det var helt fint.	I høj grad
52 Fået indkaldelse til kl. 13. Det var rigtig fint først at møde ind på dette tidspunkt, da der var flere operationer før min operation.	I høj grad
22 Jeg har været utrolig godt tilfreds med hele forløbet. Ikke mindst de dejlige sygeplejersker og de meget kompetente anæstesilæger og den opererende læge.	I meget høj grad
17 Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
76 Det var en fantastisk modtagelse.	I meget høj grad
89 Det er meget svært at finde rundt på Holstebro Sygehus meget mangelfuld skiltning.	I nogen grad
26 Man kunne have ringet til mig og sagt, jeg skulle have kommet noget senere..	I meget høj grad
61 Ventetiden skyldes vagtskifte så det er helt forståeligt.	I høj grad
90 Var godt tilfreds.	I meget høj grad
75 Jeg blev ringet op dagen før om jeg kunne komme en halv time før, for jeg var den anden der skulle for. Da jeg kom, var der ingen til at tage imod mig. Så jeg ventede en lille time og kom for [om eftermiddagen].	I ringe grad
66 Har kun godt at sige. Meget venligt personale.	I meget høj grad
82 Jeg følte mig lidt dum, da jeg sad der og ventede. Der var to personer til stede. Endelig kom den ene og sagde, at der ville komme en og tage sig af mig. Denne person kom og virkede lidt forvirret, da der var gået fem minutter.	I nogen grad
67 Som pårørende til min gamle mor, synes jeg ikke at sådan et spørgeskema er relevant for hende, da hun er på et plejehjem, på en demensafdeling. Men	I høj grad

kan kun sige, at hun har haft et god forløb med sin indlæggelse, og vi har været super godt tilfredse med Holstebro sygehus.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 10 | Følte det var i orden.  | I høj grad       |
| 40 | Jeg skulle komme længe før personalet skulle møde.  | I ringe grad     |
| 42 | Fin modtagelse.   | I høj grad       |
| 4  | Det var en meget kort og helt acceptabel ventetid.  | I meget høj grad |
| 59 | Jeg er så rasende på Holstebro sygehus. Jeg har været meget igennem med ny hofte og om igen i mange år, og så må jeg ikke engang få en genoptræningsplan. Det er sgu for dårligt. Jeg har totalt ondt, og jeg går rigtig grimt, men det vil Holstebro sygehus blæse på.   | I nogen grad     |
| 34 | Jeg skulle møde meget tidligt, derfor var der lidt ventetid, men det var helt ok.   | I meget høj grad |
| 7  | Jeg har fået en virkelig god opfattelse af et kompetent personale.  | I meget høj grad |
| 20 | Det forløb bare godt...   | I høj grad       |
| 69 | Positiv.  | I meget høj grad |
| 78 | Modtagelsen kunne ikke have været bedre.  | I meget høj grad |
| 88 | Det forløb helt fint. Sygeplejersken var lige i gang med en anden patient da jeg ankom, og der var ikke lang ventetid. Så det var helt ok.  | I meget høj grad |
| 9  | Ventetiden var ok. Kunne se at der var travlhed.  | I meget høj grad |
| 15 | Jeg har været meget tilfreds for modtagelsen, og hele mit forløb og ophold på sygehuset.  | I høj grad       |
| 46 | Afdelingen gav mig en fin behandling, men da jeg brækkede min skulder i [vinters] havde jeg en ubehagelig oplevelse. Jeg gik med en brækket skulder i [mange] dage inden lægerne ville operere mig. Først da min kone talte med store bokstaver gav lægerne sig, og opererede mig. De mente skulderen kunne gro sammen af sig selv, men på røntgen kunne enhver se at det ikke kunne lade sig gøre. Det blev en tid med meget pine og slæb for min kone da hun skulle støtte mig overalt []. Jeg gik normalt med rollator, men den kunne jeg ikke bruge med en arm, og hjælpemiddelcentralen ville ikke låne os en kørestol, så den måtte vi selv ud og købe. Derefter kom jeg på aflastning i [anden by], efter få dage på aflastning i [anden by] rejste jeg mig fra kørestolen, og brækkede hoften. Efter [flere måneder] og daglige smerter var hoften ikke lægt, så alt isenkram måtte fjernes, og i dag sidder jeg fast i kørestol uden at kunne stå eller gå, så mine oplevelser med sygehuset er ikke af de gode. | I høj grad       |
| 73 | Ingen.  | I meget høj grad |
| 72 | Meget tilfreds med god modtagelse.  | I meget høj grad |
| 55 | Hvis man indkalder flere patienter til fremmøde [samme tidspunkt] så vil der blive ventetid for de næste/sidste i rækken. Man kan derfor overveje at indkalde med femten minutters forskydning.   | I meget høj grad |
| 86 | Jeg blev venligt modtaget og vist ind på den stue som skulle være min under   | I meget høj grad |

indlæggelsen.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 51 | En fin modtagelse på afdelingen.   | I meget høj grad |
| 1  | Havde en god oplevelse under hele indlæggelsen. Har intet at bemærke.  | I høj grad       |
| 44 | Pårørende skal informeres bedre. Hvor kan de opholde sig? Hvordan bliver de kontaktet efter opvågning?   | I høj grad       |
| 45 | Jeg fik en fin modtagelse, i afdelingen, og oplevede at jeg var ventet.  | I høj grad       |
| 25 | Personalet var meget imødekommende og velforberedte.   | I meget høj grad |
| 58 | Kunne ikke være bedre.   | I meget høj grad |
| 30 | Jeg fik at vide af NN at jeg var den næste som skulle opereres, og det var helt fint.  | I meget høj grad |
| 11 | Godt forløb. Dog behøvede jeg vist ikke at have været så tidligt oppe for at møde til den fastsatte tid, for på grund af noget morgenmøde den onsdag kom jeg alligevel ikke i behandling før et par timere senere. Men ellers et meget professionelt forløb. | I nogen grad     |
| 48 | Jeg fik en meget venlig modtagelse.  | I meget høj grad |
| 27 | Ok.  | I meget høj grad |

## **Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
68 Var meget tilfreds med min oplevelse på afdelingen.	I meget høj grad
49 Meget ros til personalet for en god og behagelig behandling. En ting, som måske kunne være til hjælp, ville være afstemning med operationensgangen om, hvor tryllecreme skal påføres. Men ellers meget ros til afdelingen.	I meget høj grad
18 Jeg var blevet bedt om at møde [tidlig morgen] og en meget uengageret person ved skranken i afdelingen bad mig bare vente. Jeg fik ikke det indtryk, at jeg var særlig ventet. Efter en god time henvendte min [påførende] sig ved skranken igen og vi blev bedt om at vente. Herefter gik der nok en time på en ubehagelig stol, store smerter i et brækket håndled. Som patient sætter jeg en ære i at møde op til den angivne aftaletid.	I ringe grad

## **Ortopædkirurgisk Sengeafsnit Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **15. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
53 Ved den efterfølgende røntgenundersøgelse efter operationen satte det opererede ben sig fast på røntgenapparatet, da jeg skulle trækkes over på mit leje efter undersøgelsen. Der blev efter min opfattelse ikke taget hensyn til den efterfølgende smerte og/eller "tilbageslag" af sygdomsforløbet. Jeg fik opfattelsen af, at jeg var mere et irriterende element, som ikke kunne sendes hjem efter den normale en til to dage, end jeg var en af de patienter som ikke passede ind i "samlebåndsforløbet". Den efterfølgende genoptræning af fysioterapeut og ergoterapeut var meget overfladisk. Der var ligesom ikke afsat tid til at genoptræne en patient, som ikke passede ind i normalkassen for hofteoperationer.	Ja
75 Det var ikke, det lovede.	Ja
16 Jeg blev fortalt på orienteringsmødet at kun en af deltagerne skulle hjem samme dag. Det viste sig, at det skulle jeg også. Medicin (tabletter) skulle personalet nok klare den første dag. På et tidspunkt kom en sygeplejerske ind og spurgte "har i taget jeres tabletter". Det var nogen tid efter vi skulle have haft smertestillende medicin. En sygehjælper stikker hovedet ind og ser en sidder og spiser og siger så "i har nok fået mad" og går. Det var kun en oppegående som selv havde hentet. Personalet er yderst venligt, men det er som om den ene hånd ikke ved hvad den anden laver.	Ja
28 Jeg fik medicin med hjem med navnet på min medpatient, men det var typen af medicin som jeg skulle have.	Ja
36 Blev indlagt. Men narkoselæge ville ikke operere, da jeg fik blodfortyndende. Blev sendt hjem igen	Ja
82 Jeg havde fået at vide at jeg skulle opereres [fra morgenstunden]. Jeg mødte derfor op på afdelingen [halvanden time før]. Jeg var gjort klar til operation, og en portør hentede mig og kørte på operationsgangen. Denne kom tilbage og meddelte mig, at der var sket en fejl, således at jeg først skulle operere senere. Det blev jeg [midt på formiddagen]. DET havde jeg det ikke godt med. Heldigvis faldt jeg i søvn. NN kom og talte med mig om fejlen som jeg sådan set ikke var interesseret i. Jeg har meget svært ved ændringer i aftaler.	Ja
59 Jeg blev smidt alt for hurtigt hjem og ingen genoptræningsplan.	Ja
56 Hele afdelingen var fyldt med NN sygeplejersker. På operationsdagen faldt	Ja



min blodprocent [specifikke værdier], det er sådan set ikke en lav blodprocent men faldet stort. I min medicinliste blev det glemt at jeg skulle begynde at tage jerntabletter, så efter 10 dage var jeg stadig som nyopereret. Mega svedeture, hjertebanken og kunne ikke holde til at være oppe i mere end en halv time af gangen. Jeg havde heldigvis besøg af en veninde, som er [sundhedsfaglig] og hun spurgte ind til det og jeg startede på at tage jerntabletter samme dag, altså 10 dage efter operationen. Dem ville jeg gerne have startet på med det samme.

- 41 Ingen lægetilsyn inden udskrivning på trods af, at jeg havde fået at vide der ville komme en læge! Ja
- 47 Jeg kunne ikke bedøves i ryggen, men det lykkedes da til sidst, efter en time og meget ubehag. Men slangen/kanylen der sad i ryggen, sad ikke godt nok og faldt delvist ud af sig selv. Dette opdagede de ikke før jeg selv sagde det, for jeg havde ligget helt natten på en våd madras. Jeg ringede efter hjælp, da maskinen begyndte at larme helt vildt og jeg selv måtte slukke for den. Først op ad dagen da jeg forlangte at tale med narkoselægen NU, så skete der noget. Mener ikke at det er ok ligefrem at stå og lyse folk ind i hovedet med en lygte for at se om man sover, og dette skete to gange hver nat. Der bliver talt meget efter ens mund, og ikke lyttet til hvad man siger og mener. Oplevede at der blev udskrevet en ældre dame sent på eftermiddagen og [hun skulle hjem] til et tomt køleskab, ingen der kunne tage sig af hende, og det var op mod en weekend. Hun var tydeligvis meget defus og havde ikke styr på hendes medicin og hvad der skulle ske med hende, når hun kom hjem.
- 30 Da jeg får Lihium fik jeg nogle piller jeg ikke kunne tåle sammen med Lithium. Ja
- 23 Patient var meget syg hele indlæggelsen, og blev sendt hjem i en taxa (uden skråpude) MEGET syg og konfus. [Det] viste sig også at hans blodprøver var meget skæve [], og efter fald i hjemmet samme dag indlægges [han] akut og er tæt på at dø af [bestemt alvorlig sygdom]. Der er givet [en] "undskyldning" fra læge NN efterfølgende, hvilket vi ikke kan bruge til noget. Patienten kan intet huske af indlæggelsen. Er normalt helt klar og relevant. Ja

## ***Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **15. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
8 Jeg skulle desværre have et stik til fordi de kom til at tage den anden ud for tidligt. Og ham der skulle gøre det rystede ret meget, så det gjorde ret ondt.	Ja
13 De vidste ikke at jeg kom, men jeg var meldt på OP programmet.	Ja

## **Ortopædkirurgisk Sengeafsnit Holstebro, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
12	Måske lidt information om hvordan jeg efterfølgende skulle forholde mig med hensyn til min knæoperation, og evt. genoptræning af denne, for at få den bedst mulige effekt af knæoperationen.	I meget høj grad
52	Synes ikke jeg fik svar på de spørgsmål jeg stillede til lægen der udskrev mig. Der var meget dårlig kemi med denne læge. Sygeplejerskerne var rigtig gode til at informere mig.	I høj grad
90	Blev meget hurtigt udskrevet. Var dårlig med opkast efter operation, så blev sendt hjem med gangstativ da min gang var meget usikker. Syntes bare en dag mere kunne hjælpe meget. (men pga. det blev weekend [blev jeg sendt hjem]). Ikke i orden.	I nogen grad
79	Jeg fik overhovedet ingen information med hensyn til det videre forløb. Måtte dagen efter selv hente oplysninger ved at kontakte afdelingen. Jeg var ude af stand til at klare mig selv uden krykker, og heldigvis havde min kone været igennem en hofteoperation og vidste, hvad der skulle gøres og havde stadigvæk krykker derhjemme. Hvis ikke jeg selv informerede sygeplejersken, at jeg havde en kanyle i hånden, så var jeg sendt hjem med denne. Der var ingen på afdelingen, der vidste hvorfor og hvad jeg havde været igennem. Min kone hentede en kørestol nede i forhallen ellers var jeg da aldrig kommet derfra. Meget utilfredsstillende måde at blive sendt hjem uden nogen hjælp fra det faglige personale og information om, hvad der videre skulle ske. Det er åbenbart hjælp til selvhjælp at være på sygehus.	I ringe grad
65	Jeg savnede lige efter operationen en melding fra lægen, som opererede mig, om hoftens tilstand før, og hvad jeg skulle være opmærksom på efterfølgende. Den fik jeg så efter eget ønske ved 14 dages eftersyn.	I høj grad
42	Jeg manglede lidt omkring opfølgning/genoptræning. Føler mig lidt overladt til mig selv efter indlæggelsen. Der stod bl.a. i folderen, at sygemeldingen var 8-14 dage. Hvem er det, der bestemmer hvornår jeg skulle i gang igen? Jeg bestemte så selv, at jeg var klar til at gå på arbejde igen efter 12 dage.	I meget høj grad

- 59 Jeg er meget sur over at jeg ikke fik en genoptræningsplan. Jeg har fået nye knæ og ny hofte, og jeg har altid gået til genoptræning i de sidste [mange] år, og så bare fordi at jeg godt kunne gå to skridt frem og to skridt tilbage, ja så skulle jeg ikke have genoptræning. Nu sidder jeg her med smerter og er gået i stå. I nogen grad
- 34 Jeg vil bare gerne fortælle, at jeg har fået en rigtig fin behandling hele vejen. Det har jeg også sagt til [personalet]. Og efter jeg er kommet hjem, har jeg fortalt om, hvor fin en behandling jeg fik hos jer []. Mange tak. I meget høj grad
- 20 Der var god information, og personalet var virkelig inde i sagerne. I meget høj grad
- 56 Manglende information om psykiske op- og nedture. Det var jeg noget chokeret over. Ved ikke om alle oplever det, men det var ikke sjovt og er ikke sjovt. Jeg må sige, jeg har aldrig følt mig så "væltet" fuldstændigt. I nogen grad
- 21 Jeg synes min hofteoperation har haft et meget tilfredsstillende forløb. Lige fra snak med diverse fagpersoner til den fantastiske informations formiddag og operation. Tusind tak for det! I høj grad
- 78 Jeg har simpelthen ingenting at klage over. Jeg har hele vejen igennem fået en super god behandling. Det fortæller jeg også til min omgangskreds. I meget høj grad
- 35 Jeg synes, det er forkert, at man ikke kan blive en nat over, når man er opereret i knæet, og man ikke har nogen derhjemme. Ihvertfald synes jeg, at sygehuset burde sørge for, at der lige var en hjemmeplejer, der kunne kigge forbi. Bare en enkelt gang. I høj grad
- 83 Det kan godt være, at man ikke tager en hofteoperation som noget særligt, men det er svært at komme hjem døgnnet efter og være alene. Man er knapt kommet ud af bedøvelsen, og der er mange ting, man skal tage højde for. På stuen var der ingen ro. Enten kom der patienter eller også skulle der nogle hjem. Jeg synes det er forkert, at man bliver overladt til sig selv døgnnet efter, når man nu ikke har nogle til at være hos sig hjemme. I ringe grad
- 72 God information ved udskrivelse. I høj grad
- 38 Mangelfuld information vedrørende genoptræning. Nok mest pga. den meget korte indlæggelsestid. I nogen grad
- 47 Der blev lovet at der ville blive sendt en plan til mig og til min fysioterapeut. Dette er ikke sket. Der var ikke tid til at sige farvel, og de havde travlt med at tale i telefon og skrive på pc. Jeg sagde højt at jeg ville tage hjem nu, men de sagde bare at de ikke kunne tage tid nu, men jeg måtte vente en time eller når de lige havde fem minutter, så ville de se ind til mig. Det havde jeg ikke tid til at vente på. Der stod en transport til mig og jeg havde to små børn der ventede på at komme afsted. Slet ikke
- 2 Afdelingen havde færdigbehandlet mig før middag, hvor jeg var klar til udskrivelse, men jeg måtte vente over fire timer på min medicinliste. Den liste burde være klar, da jeg var færdigbehandlet. I meget høj grad
- 60 Bedre og mere information/besked under urimelig lang ventetid. Mødte kl. Ved ikke

10.30 og blev opereret om [eftermiddagen].

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 54 | Alt var perfekt.  | I meget høj grad |
| 74 | At få maven i gang igen, før jeg blev udskrevet, det var et stort problem jeg sent vil glemme.    | I nogen grad     |
| 23 | NN var konfus og kunne intet huske i mange dage. Information blev ikke givet til pårørende.       | Slet ikke        |
| 31 | På grund af tunghør og høreapparat kunne jeg ikke få noget ud af den information, der blev givet. | I høj grad       |

## **Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
24 I forbindelse med selve bedøvelsen af [mit barn], ville en oplysning og afprøvning omkring brugen af bedøvelsesmaske have været en meget stor fordel, så drengen kunne have været forberedt og undgået at panikke. Det ikke var muligt at indlægge en nål. Ellers har vi været meget tilfredse med hele forløbet.	I høj grad
14 Jeg synes, at det var for tidlig, jeg blev hjemsendt ,fordi det var næsten før, bedøvelsen var væk, og det havde blødt meget den første nat.	I nogen grad
18 Jeg savnede skriftlig information om genoptræning, men fandt selv noget på internettet.	I høj grad
62 I skal være bedre til at koordinere information ved udskrivning mellem Asa og lægen der har besluttet hvorledes forløbet skal være. På Asa fik jeg information om at jeg skulle kontakte egen læge hvis der opstod noget efter 24 timer. Da lægen, der havde opereret, mig fik information om det den efterfølgende uge, fordi jeg havde haft en betændelsestilstand i armen, var han ikke videre tilfreds. Han ville have tilset mig. Fysioterapeuten på Asa gav mig en folder med hjem med øvelser til umiddelbar start af træning. Denne folder stemte ikke overens med den folder jeg senere fik udleveret ved første kontrol i anden by. Endvidere blev jeg af den pågældende medarbejder sendt hjem med en forkert slynge (var for lille), og bedt om at lave øvelser som jeg faktisk ikke kunne udføre, og måtte udføre efter operationen ifølge sygeplejersken/lægens fordring ved første kontrol.	I høj grad