

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Ortopædkirurgisk Afdeling
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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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.

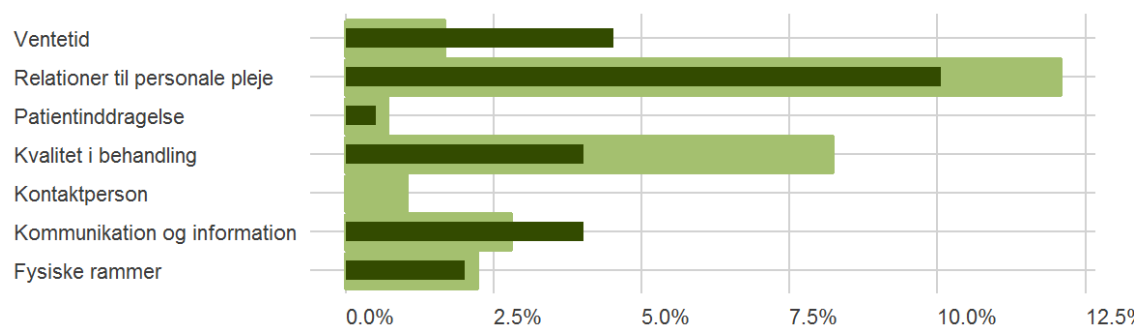
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

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?
49 Jeg synes at personalet blev presset for hårdt i visse situationer. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
57 Jeg lå samlet meget længe i venteposition på skadestuen. Forståeligt med en lav behandlingsprioritering men man ligger dårligt på briksen og i to omgange over tre døgn, blev det til rigtigt mange timer :-(. Ventetid,	I meget høj grad
39 I skal have nogle nye indlæggelsesstole. Personalet kunne ikke sige en eneste god ting om dem. De var kun på en etage. Fysiske rammer,	I meget høj grad
12 Jeg måtte selv bede om at få en plads i lyset ved vinduet, efter i fire uger at have siddet ved skabet bagved døren. Fysiske rammer,	I nogen grad
3 Der var nogen ventetid i perioder, hvor man havde brug for hjælp. Ellers var det OK. Ventetid,	I høj grad
41 Alle på afdelingen var søde og hjælpsomme. Jeg kan ikke finde noget at sætte en finger på. De taklede alle opgaver med et smil. Både dag og nat. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8 Jeg ventede i [over et halvt døgn] på operation og fastede i [over et døgn] (gravid [flere måneder henne]). Ventetid,	Slet ikke
64 Samtidig vil jeg lige nævne, at jeg gennem hele forløbet lige fra skadestue, til operation og efterkontrol kun er blevet serviceret af "studerende" eller læger under oplæring. Den vej rundt føler man sig som prøveklud og ikke en respekteret samfundsborger, der gerne vil bedst og hurtigst muligt tilbage på arbejdsmarkedet og tjene penge til vores velfærdssamfund. Beklager, men det er hvad jeg føler, når man har en studerende til en efterkontrol, der ikke ved en dyt, og må rende ud i baglokale og spørge hele tiden, og han så kommer ind med en sygeplejerske, der må råde ham bare en lille smule. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
33 Brunt badevand i rørene var ikke rart. Fysiske rammer,	I meget høj grad
65 Forløbet virkede i høj grad forvirrende fra mødetidspunktet [om morgenen] fastende til selve operationen påbegyndes [om eftermiddagen]. Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
16 Fik en dårlig modtagelse af en sygeplejerske på afdelingen, da jeg endelig	I ringe grad

kom fra modtagelsen. Hun var arrogant og meddelte mig, at jeg skulle regne med, at overlægen ville været irriteret på sådan nogen som mig (ved ikke hvorfor). Dårlig oplevelse, der gjorde mig ked af det. Det er svært at være stærk og have overskud og overblik, når man har smerter, og ikke aner, hvad der foregår. Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 27 | Ooo. | I høj grad |
| 17 | Personalet var altid venlige og imødekommende hver gang jeg ringede i løbet af de fire dage jeg var sengeliggende. Stor tak for det. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 20 | Alt var ok. | I meget høj grad |
| 36 | Der blev taget rigtig godt hånd om mig, da jeg blev utrolig bange og nervøs inden operationen. Stor ros fordi der blev taget tid til at snakke med mig, så jeg kunne falde lidt til ro. Relationer til personale/Pleje, | I ringe grad |
| 59 | Jeg var traumepatient, og havde en rigtig god oplevelse med Viborg Sygehus, og var fuldt ud tilfreds med behandling og personalets omsorg og pleje. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 43 | Der var stor forskel på sygeplejerskerne, fordi nogle af dem var meget omsorgsfulde og søde og betænksomme, mens nogle af de andre var igno-
rante, uhøflige og virkede generelt bedreviddende og irriterede. Især synes jeg, at det var aldersbestemt, hvor de yngre var bedre end de ældre. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 34 | De var alle meget venlige. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 66 | Jeg blev informeret om det videre forløb af operationslægerne, uden at min pårørende var til stede. Kommunikation og information, Patientinddragelse, | I nogen grad |
| 55 | Personalet var venligt, imødekommende og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 10 | De var alle meget søde, og jeg fik ekstra opmuntring. Jeg har været meget glad for deres måde at være på. Stor tak til dem. Jeg synes måske, at jeg stod lidt alene med den sygehusseng, jeg skulle leje, da jeg allerede skulle udskrives dagen efter. Den kunne jeg ikke lige overskue. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 18 | Jeg vil rose køkkenet for den dejlige mad og det lækre bagværk. Der er sket store forbedringer siden min indlæggelse for to og et halvt år siden. Dejligt at kunne spise i spisestuen i stedet for på stuen, hvor der er tre andre patienter. Fint, at fysioterapeuterne er blevet en større del af afdelingen. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 52 | Havde en sygeplejerske, som var meget svær at forstå for en ældre mand. Kommunikation og information, | I ringe grad |
| 60 | Jeg ventede fra [tidligt] om morgenen og blev opereret [sent om aftenen]. I ventetiden var der ingen information overhovedet, bare at det blev [sene- | Slet ikke |

re] at jeg skulle opereres. Umuligt at få noget svar fra nogen, og der var gammelt brød, jeg kunne spise [om aftenen], da jeg vågnede, og var ved at dø af sult og tørst. Virkelig dårlig information: Ingen eller bare løgne. Jeg blev så utroligt sur til sidst, da de blev ved med at sige, at jeg bare lige skulle vente fem minutter. Jeg havde ventet, at jeg skyndte mig at tage hjem, så jeg kunne få noget at spise, utrolig vred og ked af det cirkus. Ventetid, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,

- 13 Jeg var i høj grad tilfreds med den personalemæssige behandling, dog oplevede jeg en dagvagt, der påpegede, at nu måtte jeg ikke kalde de næste to timer, da de havde travlt. Forklaringen er nok, at de skulle i dragter for at komme ind til mig, da jeg var i karantæne. Så ok set i bakspejlet men jeg blev lidt følelsesmæssigt berørt. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 53 Generelt følte jeg mig ikke så set og hørt af visse af lægerne. Sygeplejerskerne var imødekommende, men tydeligt at de havde susende travlt og ikke havde tid nok. Jeg følte mig kun set og hørt når der kom informationer om et eller andet, eller jeg selv ringede efter smertestillende. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I nogen grad
- 24 Det var et godt forløb. I høj grad
- 67 Det var lidt frustrerende ikke at kunne få svar på, hvor jeg lå i køen i forhold til operation under indlæggelse. Jeg blev indlagt en lørdag og opereret akut første gang der. Dernæst blev jeg sat på planen for yderligere en operation mandag eftermiddag. Der var informationen ok, for der var jeg fra start blevet fortalt, at det ikke var sikkert at specialisten ville kunne nå til mig. Jeg blev kørt ned til operation over middag, hvor jeg fik lagt en blokade fra knæet og ned, men de blev nødt til at aflyse, da en anden operation havde trukket ud. Jeg kom så på programmet onsdag, men der kunne/ville sygeplejerskerne ikke fortælle, hvor jeg lå i køen. Jeg har fuld forståelse for at planer kan blive ændret. Nogle operationer kan tage længere tid end planlagt, og der er jo også stor risiko for, at der kommer akutte tilfælde ind, der selvfølgelig skal foran i køen. Men der må jo være lagt en plan, og så ville det være rart at kunne få beskeden om morgenen. Vi forventer at det er din tur klokken 14 vel vidende, at det jo nemt kan blive lavet om. Så kan man mentalt forberede sig på, at det jo nok ikke bliver før. Jeg blev så også opereret den dag, men de aflyste ni andre operationer, da der kom akutte ind. Ventetid, Kommunikation og information, I meget høj grad

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
35 Bedre kommunikation mellem afdelingen og ortopædkirurgisk afdeling. Herunder tænker jeg i sær på det at møde fastende med et barn []. Vi skulle møde fastende ind klokken otte, men han blev først kørt til operation [ved middagstid]. Det er længe for et lille barn, ikke at forstå man hverken må spise eller drikke. Min mand var med nede da mit barn skulle i narkose, og fik af vide af narkosepersonalet at børneafdelingen ikke retter sig efter de regler, der er omkring føde og drikke. Vores barn burde være tilbudt mad klokken otte og efterfølgende saft frem til ti eller elleve tiden. Så det er vi ikke super tilfredse med. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
14 Modtagelsen og ventetiden til operationen var lang og uden ret meget information. Selve operationen gik fint, og der var løbende en god information. Dagen efter hvor [NN] blev udskrevet, var der mere ro på Børneafdelingen, og der var mere tid til [NN] fra det sundhedsfaglige personale. Ventetid, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
31 Det er ikke godt, når man får at vide på skadestuen, at en operation godt kan vente, til jeg havde været på ferie en uge, og når man så kommer efter 12 dage, får at vide, at det er for sent, fordi det skal gøres med det samme. Jeg kan heller ikke forstå, at det kan tage to timer at få taget en prøve for [bakterie], når det reelt tager tre minutter. Man tager ikke patientens tid højtidelig. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I ringe grad
54 På Børneafdelingen er der to sygeplejersker NN og NN, som gjorde et fortræffeligt arbejde. De var omsorgsfulde og gik i børnehøjde med min datter, så hun følte sig meget tryk og blev informeret om hvad der skulle ske. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I ringe grad
28 Min datter græd meget når hun skulle have målt blodtryk osv. De virkede ret sure og irriterede over, at jeg ikke kunne berolige hende. Det hjælper i hvert fald ikke ret meget på situationen. Vi var meget overladt til os selv. Der kom en læge og tilså os i akutafsnittet og ellers ikke. Havde været meget mere tryk ved at tage hjem, hvis vi var blevet tilset af en læge og ikke kun en sygeplejerske, der virkede irriteret over gråd. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad

- 29 Vi vil gerne fremhæve [to ansatte] fra henholdsvis børneafdelingen og anden afdeling. De var FANTASTISKE, og gjorde at min datter blev tryk i at skulle indlægges. Kæmpe ros til dem :-). Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 23 Personalet på børneafdelingen var yderst venlige og hjælpsomme, både over for mig som mor og overfor vores søn som var kommet til skade. Selvom vi kommer fra et helt andet område af landet, følte vi os "hjemme". Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 1 Det var top! Og I var gode til at gøre det behageligt og hyggeligt. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 5 Det ville være bedre hvis de fortalte fra starten af, hvad de regnede med planen var, og informerede om hvad planen ville være, hvis den ville afvige herfra, så man havde et overblik over, hvad der skulle ske også selvom forløbet ikke gik som forventet. Eller som minimum informerede om planen løbende. Ellers kunne det være en idé, at de udleverede noget skriftligt standardmateriale i forhold til den enkelte patient ved modtagelse på afdelingen, der ville give svar på de mest almindelige spørgsmål. Kommunikation og information, I nogen grad
- 25 En lille dreng [] som skulle opereres. Han blev indskrevet [om morgenen] og skulle hertil have været fastende [], mad og drikke []. Han blev først opereret [om eftermiddagen]. Det er lang tid uden mad og drikke for sådan en lille dreng. Da han endelig kunne få noget at spise, havde han ikke spist næsten et helt døgn. Han klarede det heldigvis fint. Jeg undrer mig bare over, at han allerede skulle indskrives [om morgenen]. Ventetid, I høj grad

Ortopædkirurgisk Afsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
56	Blev indlagt via skadestue i Silkeborg, derfor den lange ventetid først i Silkeborg senere i Viborg.	Slet ikke
49	Det tog rimelig lang tid fra ankomst til jeg kom op på stuen. Fem og en halv timer.	I meget høj grad
21	Godt de vidste hvad de gjorde.	I meget høj grad
40	Vi hører så meget om det store arbejdspress på sygehusene. Derfor er det så meget imponerende, hvordan ALLE personalegrupper tog hånd om en.	I høj grad
63	Jeg synes. de gør et flot stykke arbejde. Selvom de har travlt, er der altid lige tid til et smil og en kommentar.	I høj grad
61	Modtagelsen OK.	I høj grad
11	På akutmodtagelsen dagen før indlæggelse til operation tog det utrolig lang tid. Masser af ventetid, hvor der intet skete. Afklaring af, hvorvidt der kunne røntgenfotoferes eller ej tog timer, og da vi endelig fik lov til at køre hjem, blev vi halvejs hjemme bedt om at komme tilbage, idet man havde glemt de fleste af forberedelserne til operationen næste dag. Specielt at få taget en blodprøve, viste sig at tage næsten en time med gentagne henvendelser fra akutmodtagelsen til blodprøvetagningen. Det lykkedes først efter tre opringninger at komme til at tage prøven . Hele seancen tog fra formiddag til [først på] aftenen uden hverken vådt eller tørt.	I meget høj grad
30	Jeg blev indlagt på skadestuen hvor personalet var meget sødt og hjælpsomt. En læge NN ville sende mig hjem med et låst knæ og meget stærke smerter [midt om natten], hvor jeg bor alene i en lejlighed. Heldigvis forhindrede det øvrige personale dette.	I meget høj grad
16	Var på modtagelsesafdeling fra fredag aften til søndag middag uden ordentlig smertedækning og information.	I nogen grad
48	Bedre information til pårørende der ventede i venteværelset. Min kæreste vidste noget om den akut- og traumemodtagelse men han	I meget høj grad

fik et chok, da han så mig pakket helt ind ved traumemodtagelse på vej mod scanning. Der gik næsten to timer inden han vidste, at jeg ikke var lam. Det var ikke en behagelig oplevelse for ham!

- | | | |
|----|--|------------------|
| 17 | Okay modtagelse. Personalet var smilende og omsorgsfulde trods stor travlhed. | I høj grad |
| 58 | Alt var ok. | I høj grad |
| 9 | Jeg føler, alle gjorde det de skulle. Alt blev gjort. | I høj grad |
| 43 | Jeg skulle bare vente, indtil jeg blev kaldt på. Det var jeg ikke særligt tryk ved, da jeg ikke vidste noget som helst. | I ringe grad |
| 10 | Jeg fik en god modtagelse, og følte mig helt tryk ved det. | I meget høj grad |
| 18 | Jeg blev modtaget direkte på en isolationsstue (enestue), da jeg havde været indlagt på hospital i udlandet. Skønt med fred og ro på enestuen. | I meget høj grad |
| 22 | Kom direkte fra [udlandet] og nød trygge forhold. | I høj grad |
| 32 | Lægen skulle måske tage den skrue med som han skal bruge. Jeg kunne godt tænke mig at se skruen. | I høj grad |
| 13 | Kom via SOS fra [andet et land] med brud på begge fødder/ben. Fik en dejlig og tryk modtagelse. Hvor er jeg glad for renligheden på vores hospitaler modsat [det andet land], hvor personalet gik med smykker og ikke altid huskede at skifte handsker mellem de forskellige patienter, hvis de overhovedet huskede at tage handsker på! | I meget høj grad |
| 53 | Det kunne være rart hvis der kunne komme en læge noget hurtigere end tilfældet var, specielt når man har smerter, og ikke kan få noget uden at der er talt med en læge. | I nogen grad |

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
51	Lang ventetid ellers OK!	I nogen grad
35	Bedre kommunikation mellem afdelingen og børneafdelingen. Herunder når man møder med en 5-årig som møder fastende om morgenen, og som først bliver kørt til op omkring middagstid. Narkosygeplejerskerne sagde, at han burde have været tilbudt både mad og drikke..	I meget høj grad
14	Vi blev modtaget af én fra personalet som ikke var sundhedsperson pga. travlhed (dette kunne fornemmes). Der gik lang tid inden der kom en sygeplejerske. Vi skulle møde [om morgenen] og det var planlagt at patienten skulle opereres omkring middag. Patienten havde fastet siden aftenen før. Da det blev middag var der ikke sket noget og vi spurgte personalet om de viste noget. De undersøgte sagen, og der var operationen udsat. Da der heller ikke var sket noget spurgte vi igen, og der var det udsat igen. Det blev aften inden hun blev hentet til operation. Der var det også tiltrængt, for som hun selv havde givet udtryk for, var hun ved at dø af sult og var enorm tørstig. Jeg kunne tydelig fornemme at det var en børneafdeling som var under et enormt pres denne dag. Men det undrede mig at der ikke var mulighed for noget at give væske, da jeg syntes det er enormt lang tid at faste (det blev til ca. et døgn). Jeg har alt respekt for det arme personale som var ved at løb livet af sig, og at der selvfølgelig skal være plads til akutte operationer, men det er da også vigtigt at tage sig af dem som venter også selvom der er forældre med ved indlæggelsen. Patienten var lige blevet 10 år og det var første gang hun var indlagt.	I ringe grad
31	Jeg var indkaldt til operation og skulle derfor møde fastende. Jeg blev bare anbragt i venteværelset og fik ellers ingen besked om noget.	I nogen grad
54	Det er uacceptabelt, at [et barn] med to brækkede knogler i sit håndled, skal sidde [flere] timer og vente. Hun fik en panodil, men kunne	I meget høj grad

ligeså godt have stukket tungen ud af vinduet, da den ingen smertedækkende effekt havde! På røntgen var hende, der tog billedet, meget barsk og voldsom, yderst utilfredsstillende med en lille pige med så stærke smerter!

- 45 Sygehuset, sygeplejere og læger kan håndværket. Men papirarbejdet er der ikke styr på. De [par] gange vi var på hospitalet var der kludder i det. Enten var der ikke bestilt til til røntgen, fejl i tidspunkter for indlæggelse, ombytninger eller andre forglemmelser. Det virker i høj grad til at IT-systemerne ikke snakker sammen, og at der er [] for meget bureaukrati. I ringe grad
- 1 Ikke rigtig noget. Jeg havde hjernerystelse med hukommelsestab så min mor har fået de fleste informationer, men da jeg kunne huske igen, var der meget sød og god service :-). I høj grad

Ortopædkirurgisk Afsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
21	Persolane kontaktede ikke mine pårørende.	Ja
46	Jeg vidste hvad der skulle ske, da jeg var blevet ringen op af lægen dagen efter mit uheld skete. Jeg fik en fin behandling af personalet og blev informeret omkring hvad jeg skulle, når jeg var blevet opereret angående øvelser, og at jeg vil blive kontaktet angående ergoterapeut m.m., og det blev jeg.	Nej
2	Journalfejl. Der er flere steder skrevet venstre side af hovedet men det er højre. Der står et sted at det er underkæbefraktur, men det er overkæbe. Jeg kan se i e-journalen at der blev ordineret penicillin som NN ikke har fået.	Ja
12	1. Omsorgssvigt i forbindelse med bad/toiletbesøg. Resultatet var [flere] fald på badeværelset. Personalet var ikke til stede på badeværelset, til trods for at [det ene] ben var bedøvet efter operationen. 2. Lange fastedage og ventetid på operation der så til sidst blev udsat til næste dag. 3. Benet blev [flere gange] bedøvet hvor operationen i sidste øjeblik blev udsat til næste dag. 4. Klemmer i sår der ikke blev holdt øje med. Resultatet var at hudkanten blev ødelagt og måtte skæres væk, hvilket medførte hudtransplantation.	Ja
44	Havde givet udtryk for at komme i ultralydsscanner med venstre skulder, men blev afvist ved udskrivelsen. Men tre uger senere kom jeg i scanneren, og der viste det sig, at et ledbånd var revet over.	Ja
47	Jeg blev sendt hjem med masser af smertestillende dagen efter en motorcykelulykke. Jeg fik at vide, at der ikke var sket nogle skader på min krop, og at det blot var smerter fra ulykken. En uge efter blev jeg scannet i Aarhus, og man fandt [flere alvorlige skader]. Jeg var kommet på sygehuset som traumepatient og var blevet CT-scannet og havde været i røntgen uden de ting var opdaget.	Ja
65	Trods indkaldelse til behandling blev jeg sendt rundt på 3 afdelinger inden behandlingen blev påbegyndt.	Ja
68	Jeg blev opereret tre gange inden knæskallen holdt, og så gik der betændelse i knæet, så det tog meget lang tid inden jeg kunne forlade sygehuset. [Der gik] omkring ni uger. Jeg er nu til genoptræning på anden afdeling. Forløbet har nu taget meget tæt på seks måneder. Altså hele sommeren, så jeg glæder mig til snart til at jeg skal hjem.	Ja
66	De glemte at informere hjemmesygeplejen om, at de skulle møde op [først	Ja

på ugen], men der kom ingen.

- 55 Jeg synes ikke at jeg kan svare enten ja eller nej. Det tog ret lang tid, før man var i stand til at bestemme, hvilken behandling jeg skulle have. Jeg blev indlagt [] men først opereret [dagen efter] []. Jeg fik fra begyndelsen det indtryk, at jeg ikke skulle opereres og at bruddet selv skulle vokse sammen. Jeg fik også besked på at jeg godt måtte bevæge mig med hjælpemidler (rollator, krykker). Ja, at det endda var godt at gøre. Samtidig fornemmede jeg at man var lidt usikre på at stille en diagnose, og derfor blev jeg sendt til fornyet røntgenundersøgelse []. Heller ikke denne var åbenbart nok til at stille en diagnose. Det blev derfor besluttet at jeg skulle scannes. Da resultatet heraf forelå, blev det besluttet at jeg skulle opereres i Aarhus [over en uge] efter indlæggelsen. Jeg har i forbindelse med tidligere skadesbehandling af skuldre oplevet først at komme igennem flere røntgenundersøgelser, som har vist sig at være utilstrækkelige, for så til sidst at blive scannet og derefter få igangsat en behandling. Jeg ved godt at det er en dyrere proces at bruge scanning, og jeg ved også, at det er svar man søger med denne undersøgelse og ikke spørgsmål, men jeg har alligevel lyst til at stille det spørgsmål, om ikke det var bedre at scanne noget mere og indskrænke brugen af røntgen? I mit tilfælde kunne man formentlig have sparet både sengedage og mand-skabstimer, hvis scanning var blevet anvendt tidligere.
- 7 Lige inden jeg blev opereret var der blevet byttet om på bedøvelsen og noget andet der lammet hele kroppen, hvilket er yderst ubehaligt og meget smertefuldt. Ja
- 38 Bedøvelsen og smertelindring i ryggen faldt ud, og jeg havde store smerter i halvanden time. Dagen efter fik jeg sat en i benet, og det virkede heller ikke. Det var ikke rart, men jeg har prøvet før at være bedøvet på den måde, og det var OK. Ja
- 53 Ikke fejl under indlæggelsen, men jeg kan se at det der er beskrevet i journalen ikke hænger sammen med det jeg oplevede og talte med lægen om. Ja

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
14	Da der skulle gives smertestillende medicin var der doseret for meget op. Det blev ikke givet da jeg (mor) gjorde opmærksom på at der var for meget. Fejlen nåede aldrig helt at ske.	Ja
54	Ingen smertedækning og alt for lang ventetid!	Ja
42	Der var besked om fremmøde tidligt om morgen, og jeg blev opereret sent om aftenen. Så det var lang tid at ligge og vente fastende.	Ja

Ortopædkirurgisk Afsnit, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

35. 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?
56 Da hukommelsen ikke er god er der nok flere ting der har været svært at svare på. Jeg ville gerne have fået information om medicin, da jeg ikke kunne tåle den.	I nogen grad
57 Jeg kunne godt have brugt en nærmere tidsangivelse for min forventede indlæggelsesperiode. Det virkede lidt som en "fra dag til dag"-vurdering. Selv om det jo ofte er meget individuelt, ville det have været rart at vide om man skønnede en-to-tre eller syv-otte-ni dage efter tilsvarende erfaringer fra lignende operationer.	I meget høj grad
46 Jeg fik en super god oplevelse af min indlæggelse som dagpatient, og jeg er alt i alt super tilfreds med mit forløb hele vejen igennem, og det gælder også min genoptræning hos ergoterapeut. De er super dygtige, og planen blev holdt, og jeg er super tilfreds med min operation. Og en så stor tak til NN som stod for min operation, og NN som stod for min genoptræning.	I høj grad
11 Jeg blev udskrevet samme aften, som jeg var opereret ved, at en sygeplejerske sagde, at jeg godt kunne tage hjem. Nogle dage senere kom der en kuvert med nogle røngtenbilleder, som man havde glemt at udlevere til mig ved udskrivelsen.	I høj grad
12 Jeg manglede mere information om mit forløb og hvilken plan, der var lagt. Jeg oplevede ikke på noget tidspunkt, at personalet af sig selv kom ind, når min datter eller søn var der (og det [var ofte]) og gav information om forløbet.	I nogen grad
47 Synes det var under kritik at jeg blot blev endt hjem med et skema der viste hvilke smertestillende jeg skulle tage på hvilke tidspunkter. Fik ikke noget at vide om genoptræning, hvor længe jeg skulle tage smertestillende, eller lignende.	I nogen grad
64 Skulle have været indlagt [om morgenen] til operation. Aftenen før ringer de for at vil flytte operation til over middag. Møder ind ca. kl. 11.00 hvorefter at jeg efter "indlæggelse" nærmest bliver overladt til mig selv uden noget som helst information om videre forløb. Må selv både rykke for mad og drikke samt opdatering på hvor langt jeg er i forløb. Det skal siges at jeg	I ringe grad

- først kom på operationsbordet [om aftenen]. Ikke særligt fedt når det er ambulat, så man først kommer ud af et sygehus langt over midnat.
- 6 Jeg oplever forløbet sådan her. Jeg blev indlagt og opereret. Der går alt fint. Jeg møder en sød sygeplejerske, da jeg vågner op. Dagen efter møder jeg en sur gammel dame som vist har arbejdet lidt for længe på sygehuset. Derefter kommer lægen og sender mig hjem. Jeg har ingen anelse om, hvad der er sket eller hvad der nu skal ske. Så efter et par dage tager jeg selv kontakt til sygehuset og får nogle svar. Efter 14 dage kommer jeg til kontrol og alt er fint, men den næste kontrol bliver sat til seks uger senere, hvor den skulle have været fire uger senere. Slet ikke
- 26 Manglede, at der var tid til, at man som indlagt blev hørt. Det var ikke alle, der havde tid/gad høre, hvad man som indlagt gerne ville vide eller havde at spørge om. Der var to, der i mit forløb virkelig fik en til at føle sig " velkommen. Det var lægen, der opererede mig. NN arbejder på skadestuen, og hende mødte jeg en søndag i starten af efteråret, da jeg blev indlagt med ondt i min ryg samt kraftig hovedpine. Hun er virkelig et menneske, der forstår, hvad man har brug for. Håber, i vil give hende ros fra mig, og at i værdsætter hende, for det har hun fortjent. I nogen grad
- 37 Ved udskrivelse fik jeg tildelt genoptræning, da jeg ikke var tryk ved selv og skulle genoptræne. Der står i papirene at der var givet råd ved [] af fodtøj, det passer ikke. Hverken min mand eller jeg har hørt det! Jeg fik at vide, jeg kunne støtte på benet, det jeg kunne klare til smertegrænsen. Det gjorde jeg. Fredag var jeg hos egen læge. Kom på ti dages pencilin [] ni piller om dagen. Slet ikke
- 20 Jeg manglede ikke information på noget tidspunkt. I meget høj grad
- 36 Jeg føler i den grad at jeg har manglet information i forbindelse med min indlæggelse og udskrivelse! Jeg ankommer med et brud i benet, hvorefter jeg bliver indlagt med henblik på operation dagen efter. Operationen bliver udskudt [en dag], som igen bliver udskudt til [næste dag]. Jeg får "lovning" på at blive opereret om eftermiddagen medmindre noget akut opstår, hvilket jeg er forståelig overfor. Jeg bliver opereret om eftermiddagen [på den tildelte dag]. Forløbet [først på ugen] har jeg været rigtig ked af. Jeg har ingen information fået om operationen har dog [fået information] angående narkosen. Jeg fik først information da jeg lå på operationsbordet. Herudover fik jeg intet at vide om hvordan jeg skulle forholde mig hjemme i forhold til sår og pleje. Jeg fik intet. Jeg blev bare sendt hjem med medicin. Jeg fik at vide at jeg ikke skulle have smerter, og der ville blive lagt et smertekateter hvis det var nødvendigt. Det blev ikke lagt trods mange smerter. Jeg er ikke læge og skal ikke tage den beslutning om smertekateter, men jeg fik ikke tilstrækkeligt smertestillende efter operationen. Jeg er utrolig taknemlig for dygtige læger og godt personale, men I ringe grad

information vil jeg mene er ligeså vigtigt.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 43 | Mangel på smertestillende medicin, da jeg havde haft mavesår. | I nogen grad |
| 4 | Ikke noget at bemærke. | I høj grad |
| 66 | Vi vidste sjældent, hvad det næste der skulle ske var, specielt i akutafdelingen. Jeg fastede [cirka et døgn] grundet udskydelse af operationen. | I nogen grad |
| 10 | Det eneste som jeg var ked af, var at jeg selv skulle skaffe en sygehusseng. Rullestol, gangstativ og alt andet var blevet bevilget. Jeg kontaktede Hjælpemiddelservice i Viborg om leje af sygehusseng, da jeg ikke kunne få en bevilget. Den kunne jeg leje til 1000 kr. per måned plus kørsel 400 kr. per vej. Altså 1800 kr. Men den kunne ikke leveres udenfor Viborg kommune og jeg bor i en anden kommune. Den kunne kun leveres til grænsen. Ringede derefter til et Hjælpemiddel Center i anden by, som ikke lejede ud. Jeg havde fået et telefonnummer mere af Hjælpemiddelservice i Viborg. Det var [en tredje udbyder], hvor prisen var 4200 kr., for de havde halvanden times kørsel til min bopæl. Havde jeg boet i Viborg kommune, havde der ikke været et problem. Leje havde været 1800 kr. Fordi jeg bor i en anden kommune, skulle jeg selv stå for leje af seng, som har kostet 4200 kr. som jeg selv kunne have købt en ny elevationsseng for. Jeg har givet 2400 kr. mere fordi jeg bor i en anden kommune. Det kom helt bagpå mig, da jeg kom med ambulancefly hjem fra [udlandet] og ikke selv kunne overskue noget som helst. Men ellers fantastisk god behandling på Viborg Sygehus. Stor tak til dem. | I meget høj grad |
| 38 | Jeg synes, at blive sendt ud fire dage efter at have fået amputeret et underben, det var tidligt. | I nogen grad |
| 52 | Man havde ikke tid til genoptræning. Svigtede ved toiletbesøg. Så jeg faldt og slog hovedet. Forsømte kateter så jeg havde betændelse ved hjemsendelsen. Blev sendt hjem med forkert medicin. | I ringe grad |
| 13 | Fik en utrolig god og tryk behandling. Læge NN og teamet omkring ham var både under indlæggelse, efterfølgende kontrol og fjernelse af "klips" hel fantastisk! | I meget høj grad |
| 53 | Jeg er selv sygeplejerske, så jeg kunne selv tænke mig til det. | I nogen grad |
| 24 | Min hustru oplevede at jeg fik en urent sengebord, hvilket sygeplejersken kommenterede med at sengebordet ikke var blevet "brugt" ret meget, da [patienterne] pt. ikke var indlagt ret længe. Min hustru er inde for systemet. | I høj grad |
| 67 | Kunne have brugt en plan for forventet nedtrapning af smertestillende medicin. Jeg blev udskrevet med en kombination af opionider i depot og op til seks gange fem mg hurtigt virkende. På ambulatoriet kunne de heller ikke umiddelbart svare på det, da der ikke stod noget i min journal. Efterfølgende har jeg så fundet en standard vejledning på SMERTEBEHANDLING, en vejledning for hospitaler og almen praksis i Region Midtjylland. | I meget høj grad |

Det ville have været nemt at henvise til den.

- 19 Det ville være fornuftigt hvis der bliver taget hånd om hele patienten, når man kommer til akutmodtagelsen. Når man har været ude for et uheld kan der jo fremkomme mere end en skade. I nogen grad

Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

35. 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?
35 Hvilke tegn vi skulle være opmærksomme på efter operation af brækket arm. Hvilke bivirkninger [medicinpræparat] har får konglerne helingsprocesses.	I nogen grad
14 Lægen som udskrev NN var meget rar og god til at informere om hendes situation.	I ringe grad
15 Blev opereret i armen. Kunne bruge fingrene inden (armen var brækket). De glemte at fortælle ham, at de lagde en blokade, som gjorde, at han ikke kunne bruge fingrene. Han troede, at de havde ødelagt hans arm.	I nogen grad
50 Jeg manglede at det var den læge, der havde opereret vores datter, som tog sig tid til at informere os. Istedet skulle vi sidde og vente [flere timer] på læge NN der intet vidste om ingrebet. Det er desværre ofte oplevelsen. Vi som patienter skal endelig blive og høre om forløbet, men den relevante læge er gået og så kommer der en, der intet ved.	I nogen grad
62 Der mangler ikke nogle informationer.	I meget høj grad
28 Der blev sagt, at vi henter noget smertestillende, og de dukkede aldrig op med det. Først på [Afdeling NN] og derefter på børneafdelingen. Vi ventede på smertestillende i [flere] timer og spurgte igen og igen.	I høj grad
1 Nej, der var intet. Det var alt sammen meget fint!	I meget høj grad