

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Akut 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.

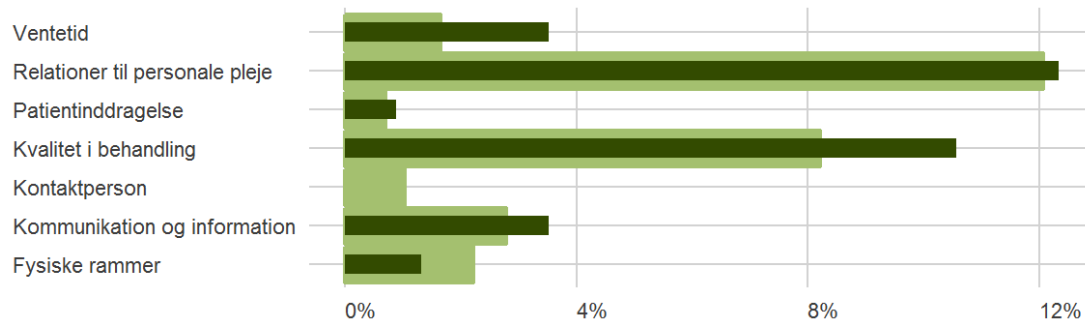
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



## **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?
26 Der var dagen forinden, hvor jeg ankom til skadestuen, rigtig lang ventetid. Jeg havde mega ondt i brystet hvor bylden sad. Syntes godt de kunne have givet mig smertestillende, så jeg ikke skulle forblive smertepåvirket fra da de sendte mig hjem fra skadestuen, til jeg næste dag blev indlagt på Asa. Lægen der tilså mig på skadestuen præsenterede sig ikke. Han havde helt forståelig nok TRAVLT. Men en lille ting var at præsentere sig og sige: "Jeg kommer fordi....". Det gjorde han ikke. Det var først da jeg tilfældigvis mødte ham på gangen, at jeg spurgte til: "Hvem er du egentlig?", at jeg fik svaret på det. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Ventetid,	I meget høj grad
49 Lad være med at give medicin, der er kontraindiceret til en start. Jeg krampede to gange og håbede næsten på en tredje, så jeg kunne blive overført til andet hospital. Der ville jeg have følt mig mere tryk. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
34 Når man har et mødetidspunkt, så forventer man at komme til inden for en rimelig tid, da alles tid jo er vigtig. Man forventer at der er lidt planlægning, af det at man kommer, også selvom der hele tiden kommer akutte ting ind. Det har man vel kalkuleret med? Så synes jeg at hele opsætningen med røntgen og Holstebro/Herning ikke helt fungerer. Man er ikke helt sikker på, om de skal det ene sted hen eller det andet. Når man ankommer så går der også lang tid inden man får besked om, hvad man skal og hvornår man skal. Stadig selv om der kommer trafikulykker ind, så kender man vel efterhånden flowet, og har kalkuleret denne form for travlhed i perioder. Altså så er vi tilbage ved at vores tid er lige så vigtig og kostbar som alle andres, og der er mega meget plads til forbedring. Der skal være en quick-kasse så man kan ekspederes hurtigere igennem. Måske i form af en ekstra standby senior radiolog/læge, så man ekspederes og så der laves det papir der skal følge en i systemet. Så man er total klar til næste step. Det er nogle oldnordiske computere/skærme og systemer der arbejdes med. De gør alle ineffektive som ellers er dygtige og dedikerede medarbejdere, der prøver på bedste måde, med de redskaber der nu er til rådighed, at	I nogen grad

udføre et bare så nogenlunde tilfredsstillende arbejde. Men ellers var vi tilfredse med afdelingen som helhed. Ventetid, Fysiske rammer, Kvalitet i behandling,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 44 | Det var et super personale. Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 78 | Jeg synes, de var gode til at komme og informere om alt inden operationen. Også status på ventetiden :-). Utrolig venligt personale! Kommunikation og information, Ventetid, Relationer til personale/Pleje,  | I meget høj grad |
| 12 | Vente på at alle spørgsmål bliver stillet, i stedet for at rende ud og ind, kunne spare mange skridt. Kvalitet i behandling,  | I nogen grad     |
| 87 | Der var en dejlig rolig atmosfære og ro til, at jeg kunne sove. Relationer til personale/Pleje,   | I høj grad       |
| 35 | ALLE var bare fantastiske, søde og meget hjælpsomme. STOR ros til de dejlige hospitalsklovne, sikke et godt stykke arbejde, de gør. Og sikke en hukommelse, de har. At kunne huske vores datters ulykke i detaljer [], så er man som mor meget rørt. De er virkelig lavet af noget ganske særligt. Også stor ros til køkkenet for noget VIRKELIG lækkert mad! Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 47 | Journalerne er modstridende og baseret på samleversens forklaring, som ikke er helt korrekt. Det burde være patientens udsagn, der skal skrives. Er det nødvendigt at skrive detaljeret om alkoholforbrug fra år tilbage, og [at skrive] formodentlig abstinenskrampe som årsag, da det ikke er korrekt? Det har store konsekvenser over for kommunen med sygedagpenge efterfølgende. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,                            | I meget høj grad |
| 13 | De kunne ikke have gjort noget bedre. Det var sødt og kvalificeret personale, vi mødte. Kvalitet i behandling,  | I meget høj grad |
| 57 | Meget professionelt personale, godt humør og god omgangstone. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,  | I meget høj grad |
| 45 | De kunne godt blive bedre til at informere om hvad der er sket under forløbet. Kommunikation og information,  | I ringe grad     |
| 19 | God modtagelse af sygeplejerske. God gennemgang af operationsforløbet af læge. Der bør ses på smertebehandling. Jeg oplevede at blive misforstået/fejltolket og fik derfor ikke nok smertestillede. Fik flere gange at vide, at jeg ikke kunne forvente smertefrihed, men NRS 8-10 er for meget at ligge med. Rygeskur bør ikke stå lige undfor vinduet. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,   | I nogen grad     |
| 56 | Det er trygt at erfare, at der er fuld overensstemmelse mellem det forskellige personer siger og gør. Samtidig er det enormt betydningsfuldt, at personalet afkoder hvem jeg er og hvad mine behov er. At jeg bliver mødt med en forventning om, at jeg kan varetage min datters behov, at jeg kan være ansvarlig for hendes proces. I dette tilfælde var jeg indlagt med min [lille] datter. For mig er det væsentligt, i ethvert møde med sundhedsfagligt | I meget høj grad |



- personale, at jeg erfarer, at kommunikationen foregår som relevant og saglig information, fri for formynderi. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,
- 83 Ventede på udskrivelse i [flere] timer. Lægen kom ikke. Sygeplejerske udskrev [om aftenen]. Ventetid, I høj grad
- 21 Meget venligt personale. En modvillig kirurg blev fundet af en sygeplejerske før min operation, for at fortælle mig om den kommende operation. Før min indskrivelse blev jeg briefet af en anden læge. [] På sygestuen skulle man ofte bede om vand, også i forbindelse med uddeling af piller. Der burde være en vandkande ved hver patient. En gang efter operation skal man selv bede om at blive fulgt til toilettet hvis en []. Det burde ikke være nødvendigt! Efter hospitalsopholdet svulmede hele min arm voldsomt. Jeg bliver stadig behandlet for [] hos min praktiserende læge. I nogen grad
- 24 NN [] blev fulgt til narkoseeftersyn af hospitalsklovnene NN og NN. Det gjorde, at han glemte han skulle opereres. Portøren som kørte til operation, tog sig tid til at vi kunne tælle klistermærkerne, det betød meget for NN så han vidste at en is ventede efter operationen. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 41 Bedre information angående operationstid, så man evt. kunne vurdere, om man kan få noget at spise og drikke inden. Synes, det var langtid at ligge ca. ét døgn uden mad og drikke. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I høj grad
- 64 De var rolige og imødekommende overfor patient og pårørende, så der ikke var utryghed og forvirring over noget. Venlige og viste at de havde tjek på situationen. Fortalte hele tiden hvad der skulle ske. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 22 Jeg synes at afdelingen gør det godt. I meget høj grad
- 5 Virkelig sødt personale! Jeg undrer mig over, hvorfor der ikke blev skiftet forbindelse, når gipsen alligevel skulle skiftes. Blodet var størknet så meget på de [] uger, at det nærmest var "groet fast" i armen, da gipsen endelig skulle af. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I høj grad
- 66 Mulighed for et bad. Fjernsyn på afdelingen. Fysiske rammer, I høj grad
- 71 Hele behandlingsforløbet foregik step-by-step: effektivt ("med et menneskeligt ansigt") med den nødvendige information fortalt i et letfatteligt sprog og i en behagelig og let humoristisk atmosfære, hvilket var med til af dramatisere forløbet for en [teenager] med en, trods alt kun, brækket lillefinger. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I meget høj grad
- 42 Brækkede tre [knogler]. Fysioterapeuten kunne godt give mig mange flere tips til hvordan jeg skulle bevæge mig, så det gjorde mindst ondt. Samt give mig små øvelser, så jeg kunne begynde at træne mig op, nu og fremover. Fik alt for lidt at vide af denne. Kvalitet i behandling, I høj grad

40	Det gik ganske fint.	I meget høj grad
33	Jeg ventede nok en time, inden jeg kom ind. Dernæst gik der cirka halvanden time, inden der kom en læge og sagde at han ville finde ud af noget. Efter endnu en time fik jeg at vide at en læge NN ville operere mig. Jeg ankom til sygehuset [om morgenen]. Jeg kom på en stue og fik at vide, jeg skulle vente (Jeg havde ikke spist eller drukket siden aftenen før). Jeg fik lagt drop efter 3 forsøg og blev opereret [om aftenen]. Efter opvågningen hvor man skal ligge en time, gik der yderligere en time, inden der var en portør, der havde tid til at køre mig ned på stuen. Så samlet set synes jeg ikke, tidshorizonten var okay. Jeg kunne have fået lagt drop, inden jeg blev så dehydreret, at det var svært at lægge drop. Jeg kunne have været informeret om at der ville gå så mange timer, inden der skete noget. Ventetid,	I nogen grad
85	Jeg har kun godt at sige om selve behandlingen på sygehuset. Jeg skulle kontakte min egen læge for at få fjernet operationskramper, men da jeg ikke måtte støtte på det ene ben og derfor gik med gangstativ, var det en umulig opgave. Telefonisk arrangerede min egen læge derfor hjemmesygeplejerske til at tilse sårene tre gange ugentlig, samt fjerne kramperne da tiden var inde. Den mulighed skulle sygehuset måske have arrangeret/informeret om. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
31	Fantastiske mennesker, der bare er professionelle. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
63	Det kunne hjælpe, hvis man ikke følte sig glemt i isolationen. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
4	Jeg skulle tisse på sengebækken det første døgn. Flere af personalet tørrede mig ikke, eller tørrede mig mangelfuldt. Og det er træls at ligge med, når man ikke kan noget selv. Jeg gav flere gange udtryk for, at jeg ikke følte trang til at tisse, og følte ikke jeg fik tømt blæren ordentlig. Det gjorde de intet ved. De kunne godt have taget urinstix eller blærescannet. Da jeg fik IV medicin skyllede de ikke med saltvand hverken før eller efter indløb. De sprittede heller ikke mit CVK. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
73	Ok.	I meget høj grad
16	Mere tid til patienter, mindre skiftende personale. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
38	Bedre oplysning om mit forløb efter udskrivelse. Kommunikation og information,	I nogen grad
32	Vi oplevede, at det var nogle MEGET søde og imødekomne mennesker, vi har mødt igennem NN's indlæggelse på børneafdelingen i Herning. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
91	Jeg vil gerne snakke med lægen efter operationen. Jeg vil gerne snakke	I nogen grad

med en ergoterapeut om hjælpemidler, inden jeg bliver sendt hjem. Kvalitet i behandling,

- 25 Da jeg ankom til akutmodtagelsen blev alt mit tøj klippet af, så jeg havde kun det tøj, jeg havde fået af hospitalet. Da jeg så skulle hjem, bad jeg afdelingen om, at de rekvirerede en hjemtransport, men til min store forundring fik jeg oplyst, at det måtte jeg selv finde ud af. Det var kun pensionister, der fik denne mulighed. Spurgte om det også var gældende såfremt jeg var blevet indlagt på Rigshospitalet, men fik ingen svar. KAN DET VIRKELIG VÆRE RIGTIGT? Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,
- I høj grad

**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?
89 Jeg er MEGET tilfreds med forløbet på Holstebro Sygehus. Både på Ortopædkirurgisk Afdeling og [en anden afdeling]. Jeg har flere gange været i kontakt med Ortopædkirurgisk Afdeling (både inden og efter operationen), og alle har ydet en kompetent og serviceminded vejledning og behandling. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
46 Jeg synes, at alle fortalte om, hvad de gjorde. Særlig begejstret over anæstesisygeplejerske [NN] og speciallæge i anæstesi [NN]. Så flinke til at fortælle hvad de gjorde. Og ikke mindst [NN] og [NN] som har opereret mig. Samt efterfølgende sygeplejersker i gibsafdelingen. Alle har gjort det godt. Et betryggende hospital at komme på. Stor tak. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
59 Dejligt når sygeplejersker havde tid til at snakke lidt ind imellem. Det betyder meget, når de virker interesseret. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
68 Det ville have været godt at komme i en seng i stedet for at ligge på en bære. Jeg fik kun en sandwich hele dagen. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
29 Afdelingen var rigtig god til at komme når der blev kaldt på dem, samtidig med at informationsniveauet var højt hvis noget trak ud. Alt i alt en rigtig god afdeling at være indlagt på med et meget sødt og rart personale som havde fokus og tid til den enkelte patient. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
92 Jeg fik en helt igennem god pleje og behandling. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
1 Tak.	I meget høj grad
2 Obs på ventetider. Ventetid,	I nogen grad
54 Ingen.	I høj grad
70 Kom for tidlig hjem. Jeg var total hjælpeløs. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
65 NN fik en meget god og omsorgsfuld pleje. Personalet sørgede for at NN fik rigeligt at drikke og proteinrig kost. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
86 Afdelingen bør se på patientens samlede tilstand, og finde den bedste videre plan for for patienten. Vi oplevede, at sådan var standardforløbet, og	I ringe grad

selv skulle finde rimelige løsninger på det videre forløb. Alt, alt for tidligt at sende en [ældre person] hjem til sit eget hjem. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,

- 28 Jeg var meget glad for, at jeg allerede kunne blive opereret dagen efter, at det blev besluttet, at jeg skulle opereres. Da jeg skulle lokalbedøves var et "føl" (eller hvad man kalder det) med for at lære at bedøve under opsyn af en narkosesygeplejerske. Jeg synes vedkommende rodede meget rundt for at finde de punkter, hun skulle sprøjte bedøvelsen ind i, og det gjorde mig utryg. Det viste sig også, at da de begyndte at skære i armen, var bedøvelsen ikke optimal. Mens jeg ventede på at blive kørt på operationsstuen, opdagede en utrolig opmærksom sygeplejerske min utryghed, hvilket jeg var meget glad for og rørt over. Efter endt operation fortalte lægen, hvordan operationen var forløbet. Desværre valgte hun at tale til mig, mens skærmen stadig var imellem os: Der kunne jeg godt have tænkt mig, at skærmen blev fjernet, så man havde øjenkontakt. Ventetid, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 7 Det er absolut den bedste behandling, jeg nogensinde har fået. Stor ros til alle. I meget høj grad
- 39 Altid venlig og smilende. (Jeg var nok lidt sur, da jeg fik for meget morfin). Det vil jeg undskylde. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 30 Bedre i plejen efter operationen. Når arm i gips og ny hofte skal der være nok personale til at sørge for nødvendige toiletbesøg. Jeg fik blærebetændelse flere gange og løbende mave, hvilket betød at mine kræfter blev tappet fuldstændigt i stedet for at jeg fik nye kræfter. Der mangler simpelthen det nødvendige plejepersonale på afdelingen. Tilsvarende skete på [plejecenter], hvor jeg kom på genoptræning. Blev glemt på toilettet. Personalet var der ikke, da jeg kom hjem fra tjek på sygehuset. Jeg måtte selv klare mig så godt jeg kunne og valgte derfor at blive hjemskrevet til eget hjem. Jeg er virkelig skuffet over hvordan det offentlige system er barberet ned til sokkeholderne. Jeg havde forventet at blive hjulpet bedre i plejen. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 82 Regionshospitalet Holstebro er efter min mening til UG. I meget høj grad
- 27 Det samlede indtryk giver jeg set i forhold til akutindlæggelsen på andet hospital, hvorfra jeg blev overflyttet til Regionshospitalet Holstebro. Regionshospitalet Holstebro er godt, men det andet hospital er super godt. Både informationen og patientplejen/pårørende. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I høj grad

## Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

### 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?
49 Var bevidstløs.	I høj grad
34 Vi havde fået en mødetid, men der gik nok 45 min, før vi fik fat i nogen, som kunne fortælle, at vi skulle over i Anæstesiaafdelingen til forberedende undersøgelse ved operation. Det tog rigtig lang tid, da den første person, vi kom ind til, ikke kunne komme ind på computeren. Det gik der 20 minutter med, og det lykkedes ikke pga. systemopdatering, så kom vi ind til en anden, der så kunne konstatere, at de dokumenter, som skulle have været lavet på mig ikke var lavet. Så egentlig måtte hun ikke oprette mig på den måde, hun gjorde. Men ellers ok information. Og så tilbage til afdelingen, hvor jeg så fik en seng og så måtte vente igen. Godt at klovnene kom, det var sjovt. Det var også nogle søde sygeplejersker, der var på afdelingen. Ellers ok... Lige før og efter operationen.	I ringe grad
44 Vi blev modtaget på den bedste måde. Vores datter NN blev behandlet så godt, og hun glemmer det aldrig. HELE personalet var genialt. Hun blev behandlet som en prinsesse, og bamsen betød/betyder alt for hende stadigvæk. Da hun skulle i narkose var personalet så fantastiske at bamsen OGSÅ fik bedøvelse, og da hun vågnede havde bamsen fået rød gibs på PRÆCIS som NN. Det var en skøn oplevelse, og hun snakker stadig om det. Alle beroligede hende, og faktisk syntes hun at det var dejligt at være indlagt trods smerten, og det at hendes mor og far måtte blive sammen med hende og sove, det var jo en drøm. Da hun skulle hjem, spurgte sygeplejersken om hun kunne tænke sig en ny af dem hun havde til at sidde i armen, så hun kunne vise den til sin fætter når hun kom hjem. Jeg lover dig for at hun glædede sig. Ikke kun til at vise den flotte røde arm (den røde gibs, som hun selv måtte vælge farven i), men også "nålen" som hun fik.	I høj grad
12 Jeg fik ikke noget tøj. Jeg overnattede i mit eget tøj, undtagen bukser, dem havde jeg selv med (fra en tidligere indlæggelse).	I ringe grad
51 Generelt havde jeg en meget dårlig oplevelse: Der var lang ventetid på	I ringe grad

alt, og ingen informerede om noget, eller hvad der skulle ske, og om hvornår det skulle ske. Jeg havde seks til syv timer, hvor jeg ikke blev informeret om noget udover, at de havde travlt, og da jeg selv er uddannet sygeplejerske, forstod jeg, hvorfor jeg ikke arbejder på sygehuset mere. Her handlede det ikke om, at man ikke havde tid, for man har altid eller tager sig tid til at informere, da man ved, at det er det, der giver patienterne ro. Så var der det, at gennem hele weekenden virkede den klokkesnor man skal rive ikke, på trods af at jeg gentagne gange bad om at få den fikset. Her var jeg nødsaget til at låne nabovens, og når jeg anvendte en, hvor der ikke var en seng, kunne der gå op til en halv time før, at der kom nogen. Det er simpelthen ikke godt nok. Det værste var, at man på de fleste sygeplejersker kunne se, at deres udstråling gjorde, at man ikke havde lyst til at være der

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 45 | Mere information om, hvad der er sket.  | I høj grad       |
| 56 | Professionel, venlig, imødekommende, forstående og omsorgsfuld behandling. Personalet tog hånd om hele vores situation - også de ikke lægefaglige aspekter, hvilket er meget værdifuldt.  | I meget høj grad |
| 43 | Det var en meget positiv oplevelse.   | I høj grad       |
| 6  | Venligere personale. Syntes ikke, de hjalp med hjemkomsten, de var ubehøvlede og havde travlt med at sende mig hjem. Jeg havde brækket benet og havde ikke pung med. Og de tilbød heller ikke hjemmepleje til mig. Det måtte jeg selv sørge for.  | I meget høj grad |
| 22 | Jeg synes at hvis forældre gerne vil have behandlingsjournalen, skal personalet på sygehuset give dem den.  | I høj grad       |
| 74 | Det gik ikke så stærkt, men der var også meget travlt, så det var helt ok.  | I nogen grad     |
| 15 | Fik en god modtagelse og en god og indlevende behandling hele vejen.  | I meget høj grad |
| 71 | Modtagelsen var venlig og informativ.   | Uoplyst          |
| 40 | Det var aftenen at NN brækkede armen og cirka to timer efter var vi ude af Holstebro sygehus igen efter tjek i lægevagten, røntgen og gips om armen. Det gik sørme hrutigt :-).   | I meget høj grad |
| 50 | Det havde været rart at vi havde fået en seng, og ikke blev sendt frem og tilbage til afdelingen hvor man blev tjekket angående bedøvelse. Kunne være godt hvis børneafdelingen havde styr på hvornår de åbnede.  | I nogen grad     |
| 33 | Jeg ventede nok en time inden jeg kom ind. Dernæst gik der ca. halvanden time inden der kom en læge og sagde at han ville finde ud af noget. Efter endnu en time fik jeg at vide, at en ortopædkirurg ville operere mig. Jeg ankom til sygehuset [om morgenen]. Jeg kom på en stue og fik at vide, at jeg skulle vente. (Jeg havde ikke spist eller druk- | I ringe grad     |

- ket siden aftenen før). Jeg fik lagt drop efter tredje forsøg [først på eftermiddagen], og blev opereret [om aftenen]. Efter opvågning hvor man skal ligge en time, gik der yderligere en time, inden der var en portør der havde tid til at køre mig ned på stuen.
- 85 Ingen forslag. Havde brækket et ben. Var heldig at en specialist netop var på vagt den weekend. I meget høj grad
- 90 God oplevelse, tak. I høj grad
- 31 Det var bare en super behagelig modtagelse. Super personale. I meget høj grad
- 67 Utrolig god oplevelse på sygehuset! Fantastisk personale som gjorde situation tryk og rar for mig. Det er min første indlæggelsesoperation! Sygeplejerskerne/personalet gjorde det fantastisk! Tak for god og professionel behandling! I meget høj grad
- 69 Jeg fik taget røntgenbillede, og derefter gik det langsomt. Jeg ventede i ca. to timer på svar fra røntgen. I ringe grad
- 73 Ok ingen klager. I meget høj grad
- 84 Jeg blev venligt modtaget i skranken på Akutmodtagelsens sengeafdeling og informeret om ventetid. I høj grad
- 8 Jeg var utrolig glad for den hurtige modtagelse, og at vi løbende fik ny information. I meget høj grad
- 62 Det var en dårlig oplevelse at få at vide af en sygeplejerske i skadestuen at det var unødvendigt at ringe 112. Havde ikke andre muligheder, da jeg ikke kunne komme ind i bilen, og min kone ikke kunne hjælpe da hun er nylig opereret for spinal stenose. Hvordan en sygeplejerske kan udtale sig om brud inden man overhovedet er røntgenfotograferet? I meget høj grad
- 88 Jeg fik en super perfekt modtagelse på Herning Sygehus. I meget høj grad
- 91 Meget gerne mindre ventetid i modtagelsen :-). I ringe grad
- 20 De, som var på Børneafdelingen, var helt fantastiske. Ikke relevant for mig
- 25 Når man bliver indlagt akut med mulighed for flere forskellige brud med mere, og man allerede i ambulancen har fået flere indsprøjtninger med stærk smertestillende, er det meget svært at skulle besvare spørgsmål for flere personer på en gang, samtidig med at de hver for sig vil have en til at gøre forskellige ting. Så for mig var det helt uoverskueligt. Men det værste var, at der var en der samtidig spurgte om jeg ville være med i et projekt, hvor hun så skulle tage nogle blodprøver, som hun så ikke kunne finde ud af. Det var fuldstændig hen i vejret. I høj grad



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

### **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?
46	Alle var søde og rare.	I høj grad
59	Jeg blev overført fra et andet sygehus, og jeg var her blevet opereret, og medicin var ordineret. Medicin blev ændret til lidt bedre i Holstebro.	I høj grad
48	Da jeg kom op på afdelingen efter min operation havde jeg en dårlig oplevelse. Sygeplejersken var lige kort inde, men ville komme igen efter fem minutter. Der gik en time hvor jeg havde ringet så meget, at jeg havde hevet snoren af væggen. Døren var lukket og ingen kunne høre mig kalde. Jeg lå nede [] af gangen, og jeg skulle bare sådan på toilet. Det var meget frustrerende. Hun beklagede selvfølgelig meget. Da jeg skulle hjem havde jeg ringet efter en veninde, som skulle hente mig. Da hun henvendte sig til en sygeplejerske sagde hun at jeg stadig var på opvågning. Min veninde sagde jeg havde ringet for at skulle hentes. Så min veninde ville ringe til mig for at få at vide hvilken stue jeg var på. Men så blev vedkommende godt nok lidt mærkelig, og skulle lige finde ud af det. Jeg ved godt der er pres på, men alligevel en dårlig oplevelse.	I høj grad
81	Jeg var rigtig godt tilfreds med personalet. Desværre har jeg haft det dårligt med de sår, som de har lavet. Min lunge var klappet sammen, og der gik betændelse i sårene.	I meget høj grad
29	Med hensyn til medicinen var de orienteret i forvejen fra Regionshospitalet i Viborg, hvorfra jeg blev overflyttet, hvilket gør, at meget var kendt stof for såvel mig som personalet.	I meget høj grad
1	Jeg er yderst tilfreds og ikke mindst dybt taknemmelig for den behandling jeg fik på Holstebro sygehus, efter at være overflyttet fra andet sygehus hvor behandlingen var ubeskrivelig dårlig.	I meget høj grad
37	Da jeg var indlagt, var sygeplejerskernes service rigtig god. Men den eneste ting jeg kan sige er at nogen gange når jeg kaldte efter hjælp, så kom de til mig meget sent. Dette bør så vidt muligt undgås.	I meget høj grad

3	Det gik som det skulle. Personalet var venlige og hjælpsomme.	I høj grad
2	Lang ventetid på ca. 45 min, og jeg skulle møde ind helt fra [tidligt om morgenen].	I ringe grad
23	Jeg kan kun rose personalet for en fin behandling.	I meget høj grad
65	Jeg fik en fin modtagelse, blev hele tiden informeret om hvad der skulle foregå.	I høj grad
17	Var indkaldt til at møde fastende på sygehuset om morgenen. Jeg blev først opereret om eftermiddagen/aftenen. Det føler jeg er en urimelig lang ventetid. Jeg ville gerne gå en tur men måtte ikke forlade sygehuset. Fik lov at drikke indtil tidlig eftermiddag, men jeg fik ikke mulighed for at få lidt morgenmad, selvom der var så lang tid til operationen. Jeg føler, det burde kunne planlægges bedre.	I nogen grad
7	Jeg fik en rigtig god behandling. Det kunne ikke være bedre. Stor ros til det søde og imødekommende personale.	I meget høj grad
18	Jeg har ikke noget at klage over. Er fuldt tilfreds med den modtagelse jeg fik.	I meget høj grad
39	Ok. Meget fint.	I høj grad
30	Der mangler varme hænder. Det halter gevaldigt med hjælp til toiletbesøg. Det er ikke nok at kirurgien er i top. Den personlige pleje mangler i den grad varme hænder. Én sygeplejeske søndag eftermiddag til alle patienter, som ikke kan klare sig selv, er simpelthen ikke nok.	I meget høj grad
61	En perfekt modtagelse.	I høj grad
36	Det er tidligt at der slukkes for lys, og at tv ikke må bruges.	I meget høj grad

## Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

### 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
49 Meget utrygt at blive indlagt med en hjernerystelse og en blødning i hjernen og så få givet medicin der er kontraindiceret ved blødning i hjernen. Det første halvandet døgn fik jeg store mængder ibuprofen. Det blev opdaget af en læge der fluks ordinerede morfin i stedet men først efter halvandet døgn.	Ja
72 Lægen fik ikke i første omgang noteret alle mine gener fra skaden i min journal.	Ja
13 Ved indlæggelse efter ulykke blev synlig skade på knæskallen syet. Efter to dages indlæggelse konstateres det, at knæet er knust og en uge efter indlæggelsen opereres knæet. Der laves en knogletransplantation. Efter to dages indlæggelse konstateres det at lårbenet er brækket. Det burde været konstateret ved skadestuen ved ankomst efter ulykke.	Ja
76 På førstedagen var det svært at få mine billeder, da de havde problemer med computeren. På andendagen fik de ikke nogle klare billeder [ ].	Ja
53 Det blev sat forkert sammen.	Ja
19 Nattevagten glemte mig, så jeg ikke fik smertestillende før ca. halvanden time efter smerterne brød igennem (opereret). Det tog derfor resten af dagen, før jeg blev helt smertedækket igen.	Ja
58 Det føltes stressende.	Uoplyst
55 Blev glemt ved akutmodtagelsen så lå med smertefuld skade uden bedøvelse og ventede på at komme til røntgen. De havde dog glemt at sende mig af sted, og da jeg skulle på toilet fik jeg stukket et par krykker i hånden og måtte klare mig selv. Selvom ingen havde set til mig endnu eller givet mig smertestillende hvilket resulterede i mange smerter, som sygeplejersken ikke kunne forstå. Hun spurgte om der var de svære smerter eller bare hele situationen der gjorde at jeg lå og græd.	Ja
16 Der blev ikke taget kontakt til anden kommune angående hjemmehjælp.	Ja

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

**17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
80	Det medbragte medicin blev ikke givet korrekt, skønt besked fra pårørende.	Ja
86	Ville udskrives til eget hjem både dagen efter operationen af arm på [andet sygehus], og på tredje dagen i Holstebro []. Dette blev dog ændret til Akutafsnittet [anden by], og blev først udskrevet [senere]. (Efter snak med pårørende).	Uoplyst
9	Mor faldt ud af sengen. Sengekanten var ikke slået op, og hun blev jo indlagt pga. fald. Det var om natten.	Ja
39	For meget morfin. Blev hurtig opdaget og fik modgift. Alt ok.	Ja
82	Fik for meget morfin.	Ja

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

### **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?
49 Jeg manglede at tale med en læge ved udskrivelsen. Vidste jeg havde haft en blødning et sted i hjernen, men ikke hvor.	I nogen grad
34 Lægen var der kun flygtigt.	I nogen grad
78 Jeg ventede på at snakke med lægen angående følelsesløse fingre efter operation af brækket arm. Efter 4 timers venten fik jeg besked om, at lægen ikke kom, og at vi måtte aftale en tid en anden dag. Der ville jeg gerne bare have været udskrevet med det samme, men tænker også, der var en god grund til det, og de sikkert ikke kunne have forudset det.	I meget høj grad
12 Der var meget forvirring ved udskrivelsen. Lægen blev kaldt væk tre gange samt ingen kontrol af om støvlen sad rigtig efter at den havde været af efter røngten. Jeg måtte bede om at nålen i min hånd blev fjernet.	I nogen grad
87 Dette har ikke noget men selve indlæggelsen at gøre. Jeg havde været ved vagtlæge [en weekendaften], og jeg fik at vide at jeg skulle møde på Herning Sygehus [tidligt næste morgen]. Jeg fik kun fire Pamol med til smertelindring i løbet af natten. Skaden bestod i at jeg havde fået klemt [nogle] fingre så de blev syet []. Selv om jeg havde fået morfin i ambulancen på vej til skadestuen, mener jeg ikke at jeg havde fået nok smertestillende med hjem til næste dag.	I høj grad
11 Jeg synes virkelig, de skal snakke ordentligt til patienterne. De sygeplejersker, sikke en tone, de brugte, ellers kan det være, jeg var uheldig at få to af dem på samme dag. Turde da ikke spørge om ret meget med den tone på.	Slet ikke
21 Ved min udskrivelse havde jeg plaster på min albue og gaze limol udenpå. Jeg spurgte om jeg skulle skifte plaster []. Det skulle jeg ikke. [Jeg skulle] blot vente ca. en uge på indkaldelse. Jeg forstår ikke, at jeg blev udskrevet med meget høje infektionstal [].	I nogen grad
10 Jeg blev indlagt med en brækket ankel og udskrevet dagen efter operationen. I forbindelse med udskrivning spurgte jeg om mulige genoptræningsøvelser. Jeg fik ikke nogen information om hvilke øvelser jeg kunne/måtte lave. Da jeg kom hjem, søgte jeg på nettet og fandt en folder der er udgivet af Region Midtjylland. Fundet på andet sygehus, patientpjecer []. Pjecen	I meget høj grad

hedder "Brud på anklen, operativ behandling". Det havde været rart om den pjece var blevet udleveret i forbindelse med udskrivning efter samtale med fysioterapeut/kirurg.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 5  | Jeg fik ikke at vide, at den ene slags smertestillende kunne give kvalme/ondt i maven.  | I høj grad       |
| 66 | Bedre information om rettigheder vedrørende f.eks. forplejning for medindlagte forældre.  | I høj grad       |
| 40 | Ikke relevant.  | I meget høj grad |
| 77 | Vi fik bare en folder med hjem og fik besked på, at der ville komme en tid til kontrol om [et par] uger. Efter et par dage fik vi dog brev om at vi skulle komme til kontrol om 1 uge. Derfor ringede jeg for at spørge om det ikke var en fejl. De havde åbenbart haft hendes sag med på konference dagen efter hendes operation, hvilket vi jo ikke vidste. Det havde været fint hvis de i brevet havde skrevet, at det var derfor der kun skulle gå en uge. Så havde det ikke været nødvendigt at ringe for at spørge. | I høj grad       |
| 85 | Jeg havde et brækket ben, og blev transporteret hjem af familie. Det var en noget smertefuld oplevelse. Jeg savnede en professionel hjemtransport. Jeg ville eventuelt gerne selv have betalt hvis tilbuddet havde været der.   | I meget høj grad |
| 63 | Da vi skulle ligge i isolation, var det som om vi blev glemt. Fik næsten ingen morgenmad, kun middagsmad og det samme med aftensmad. Og når der så blev serveret kaffe for de andre, blev vi ikke tilbudt noget. Så vi følte faktisk vi var gemt af vejen og at vi blev glemt.  | I høj grad       |
| 73 | Ingen.  | I meget høj grad |
| 60 | Pårørende kan huske at der er givet information, men jeg kan ikke selv huske at have fået den.  | I meget høj grad |
| 14 | Vi var indlagt på børneafdeling. Alt personale var søde, dygtige og imødekommende. Klovnene var fantastiske ([jeg] ved godt de er frivillige).  | I meget høj grad |
| 38 | Manglende plan for genoptræning. Manglende information om hvordan min tilstand ville være efter udskrivelse, og hvor lang tid.  | I nogen grad     |
| 91 | Den aften, hvor jeg blev udskrevet, fik jeg stort set ingen information. Jeg kunne bare tage hjem, var beskeden. Jeg talte aldrig med en læge under forløbet, og fik ingen info fra lægen om hvordan operationen var forløbet. Jeg fik bare en udskrift fra journalen i hånden som jeg ikke kunne læse :-).   | I nogen grad     |

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

### **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?
46	Alle har givet god besked under forløbet og efterfølgende.	I meget høj grad
80	På fjerde dagen læste personalet journalen og opdagede, at jeg ikke havde fået en ny hofte, som den tidligere besked lød på, men indsat en glide-skrue.	I høj grad
79	Jeg fik en pjece/information med hjem, hvor der stod at der skulle være en tremåneders kontrol, og ved telefonisk henvendelse viste det sig at [i min situation] skulle dette ikke foregå.	I meget høj grad
29	Kunne måske godt have brugt noget mere information omkring genop-træningsforløbet, samt hvad der skulle ske fremadrettet mht. liner, protese m.v. Lidt mere information omkring, hvor jeg evt. kunne henvende mig omkring linerbrug, kunne være ønskeligt. Der stod lidt i udskrivningspapirerne, men det gav mig dog ikke et decideret kontaktsted, hvor jeg kunne henvende mig omkring lineren.	I meget høj grad
75	Jeg blev udskrevet ca. kl. 20. Min arm var stadig meget følelsesløs, derfor ingen smerter. Da jeg kom hjem, gik jeg i seng omkring kl. 23 efter at have taget det medicin, de på afdelingen havde sagt. Jeg vågnede lidt over midnat med voldsomme smerter. Efter telefonisk kontakt med afdelingen og vagtlæge, tog jeg på skadestuen i Herning. Her klippede de gipsen af, men det hjalp ikke. De snakkede om kunstigt koma, hvilket jeg selvfølgelig ikke havde interesse i. Heldigvis var der en sygeplejerske, som gav mig morfin og stesolid. Så kom der ro i armen. Jeg tager dagligt smertestillende og har gjort det i 26 år. Det, de havde skrevet fra afdelingen, jeg skulle tage, var efter min mening slet ikke nok. Det var en oplevelse, jeg gerne ville have været foruden. Mit forslag går på, at I ikke sender patienter hjem, før de har fuld føling. Så har I chance for at hjælpe, hvis de ikke er ordentligt smertestillet. Ellers en god oplevelse med sødt og venligt personale.	I ringe grad
52	Ved begge udskrivelser var der en oplevelse af at læge og sygeplejersker ikke helt kommunikerer optimalt. Ved første udskrivelse havde jeg det meget skidt, og selvom sygeplejersken kontaktede lægen ønskede hun ikke at tilse mig inden jeg blev udskrevet. Anden gang var lægen slet ikke	I høj grad

klar over jeg havde været indlagt (havde været indlagt [flere] dage. Dette var den samme lægen som opererede mig). Dette skete først da sygeplejersken kontaktede hende op af formiddagen for at jeg kunne blive udskrevet.

- 30 Jeg snakkede ikke med en læge efter operationen. I nogen grad
- 27 Tillrettelægning af hjemtransport fungerede ikke. Hjemtransport var planlagt til mellem kl. 13 og 14. Jeg fik ikke besked eller tidspunkt på trods af mine [gentagne henvendelser til receptionen]. Kl. 19 blev jeg afhentet af ambulancen med en forklaring på, at der var sket en fejl i planlægningen. Ifølge Falck var jeg blevet slettet, så det så ud som om jeg var afhentet. I høj grad