

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit Holstebro  
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 DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

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

" DEFACTUM, 2017

## Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvolding, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

## Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

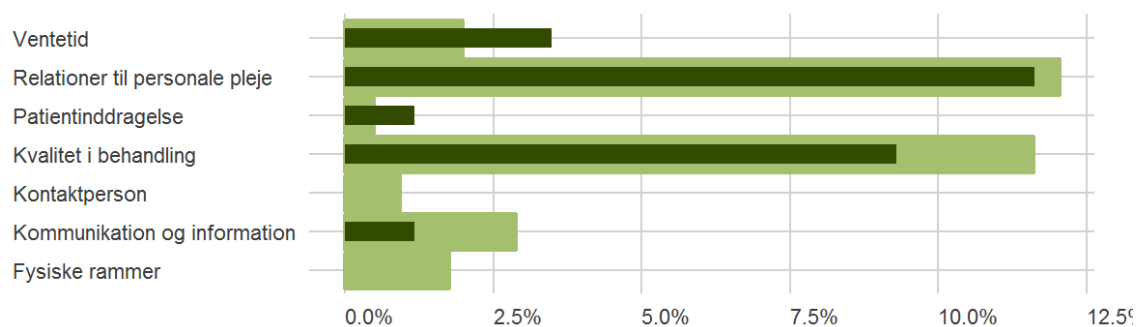
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
22 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
12 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
6 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
28 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
31 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
2 Jeg fik en helt igennem god pleje og behandling. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
14 Tak.	I meget høj grad
9 Obs på ventetider. Ventetid,	I nogen grad
21 Ingen.	I høj grad
26 Kom for tidlig hjem. Jeg var total hjælpeløs. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
1 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
27 Afdelingen bør se på patientens samlede tilstand, og finde den bedste videre plan for for patienten. Vi oplevede, at sådan var standardforløbet, og 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,	I ringe grad

- 24 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
- 5 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
- 11 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
- 30 Regionshospitalet Holstebro er efter min mening til UG. I meget høj grad
- 18 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



## **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?
12	Alle var søde og rare.	I høj grad
6	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
4	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
20	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
31	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
14	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
15	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
10	Det gik som det skulle. Personalet var venlige og hjælpsomme.	I høj grad
9	Lang ventetid på ca. 45 min, og jeg skulle møde ind helt fra [tidligt om morgenen].	I ringe grad

19	Jeg kan kun rose personalet for en fin behandling.	I meget høj grad
1	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
16	Jeg har ikke noget at klage over. Er fuldt tilfreds med den modtagelse jeg fik.	I meget høj grad
5	Ok. Meget fint.	I høj grad
11	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 sygeplejerske søndag eftermiddag til alle patienter, som ikke kan klare sig selv, er simpelthen ikke nok.	I meget høj grad
23	En perfekt modtagelse.	I høj grad
3	Det er tidligt at der slukkes for lys, og at tv ikke må bruges.	I meget høj grad

## 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
29 Det medbragte medicin blev ikke givet korrekt, skønt besked fra pårørende.	Ja
27 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
8 Mor faldt ud af sengen. Sengekanten var ikke slået op, og hun blev jo indlagt pga. fald. Det var om natten.	Ja
5 For meget morfin. Blev hurtig opdaget og fik modgift. Alt ok.	Ja
30 Fik for meget morfin.	Ja

### **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?
12 Alle har givet god besked under forløbet og efterfølgende.	I meget høj grad
29 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
25 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
31 Kunne måske godt have brugt noget mere information omkring genoptræningsforløbet, 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
13 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
32 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 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 ud-	I høj grad

skrevet.

- 11 Jeg snakkede ikke med en læge efter operationen. I nogen grad
- 18 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