

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Otopædkirurgisk Sengeafsnit T1/T2, Herning
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	261
Besvarelser fra afsnittets patienter:	153
Afsnittets svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

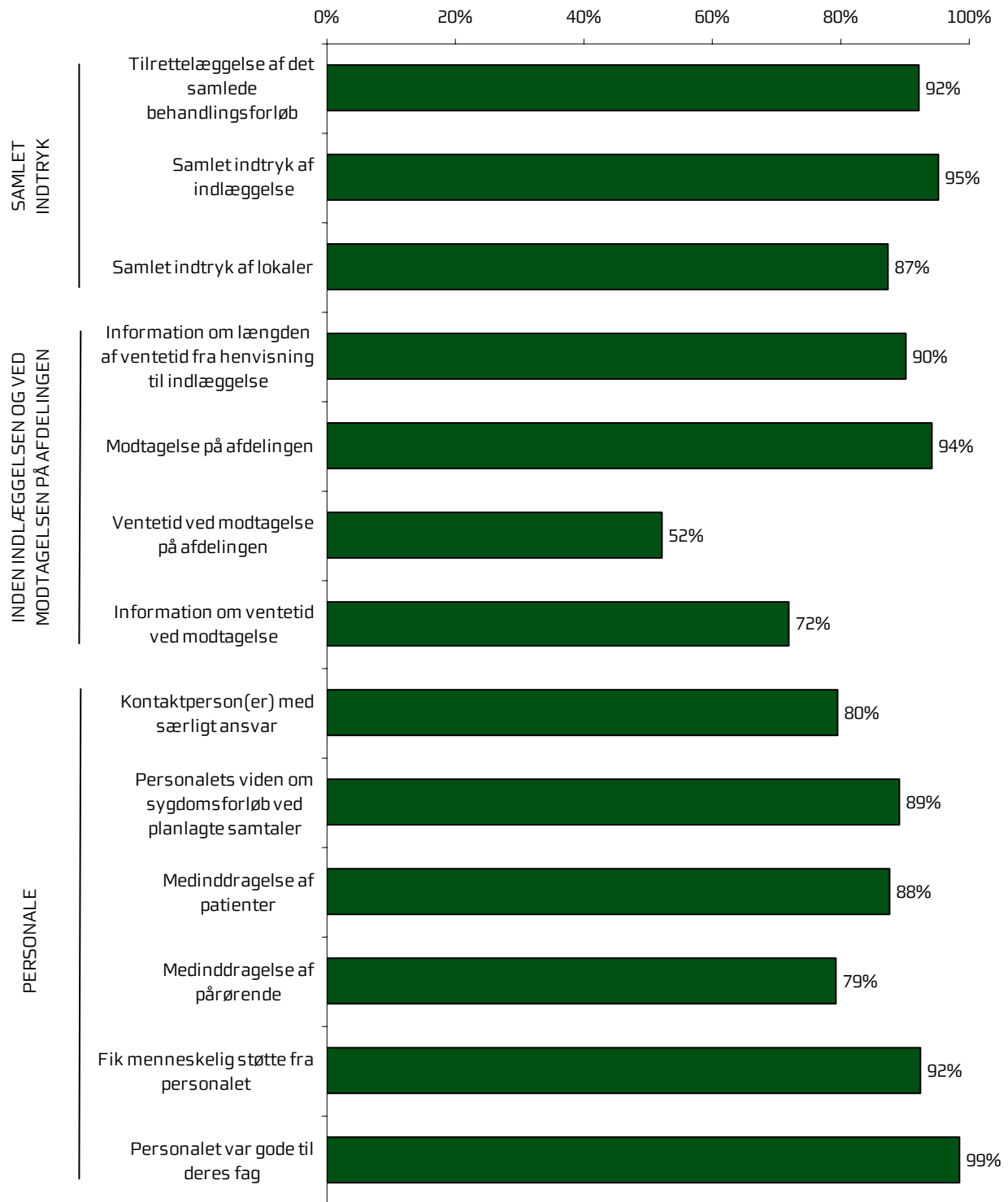
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

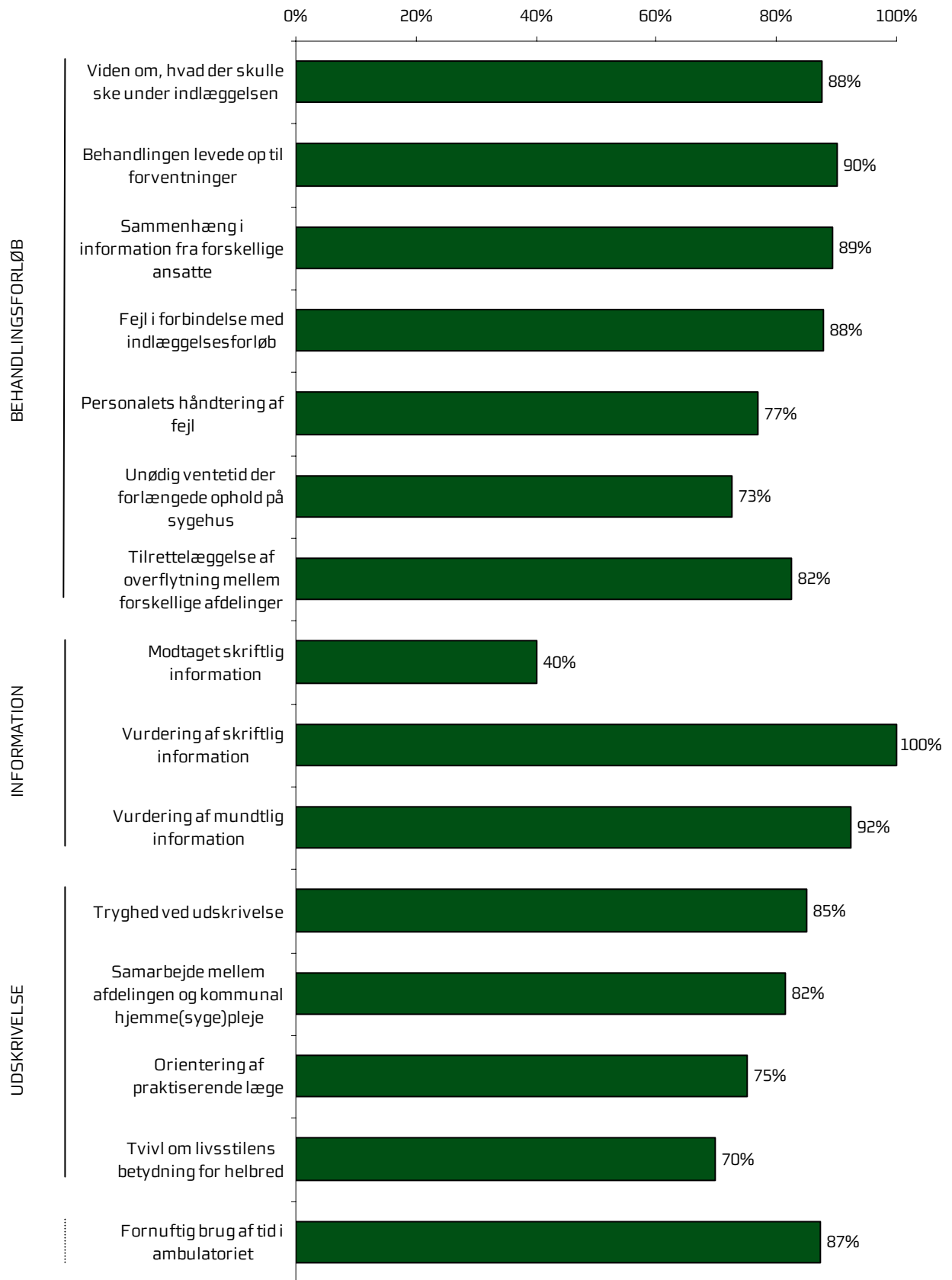
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

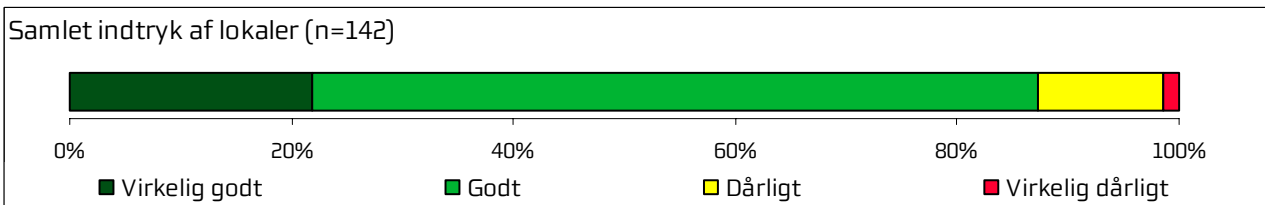
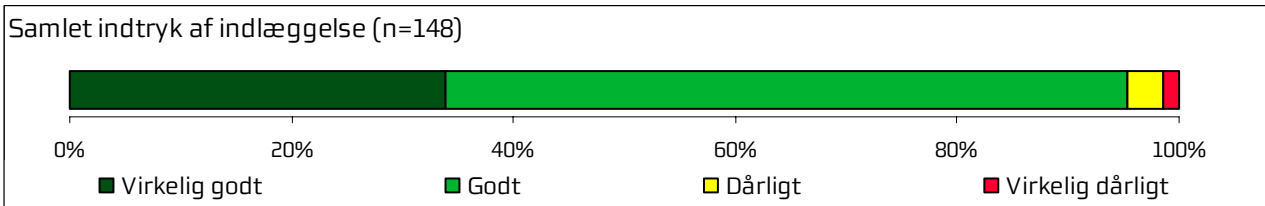
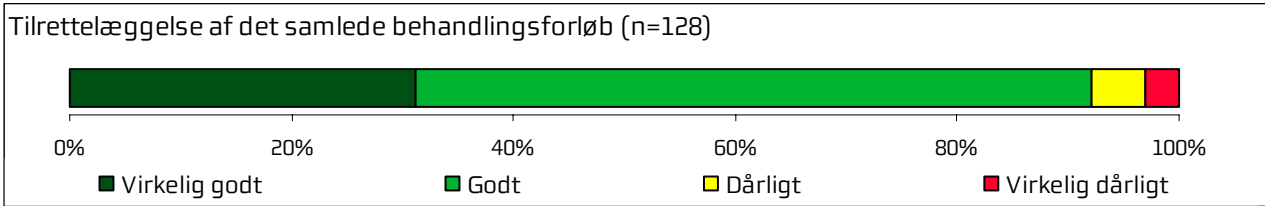
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

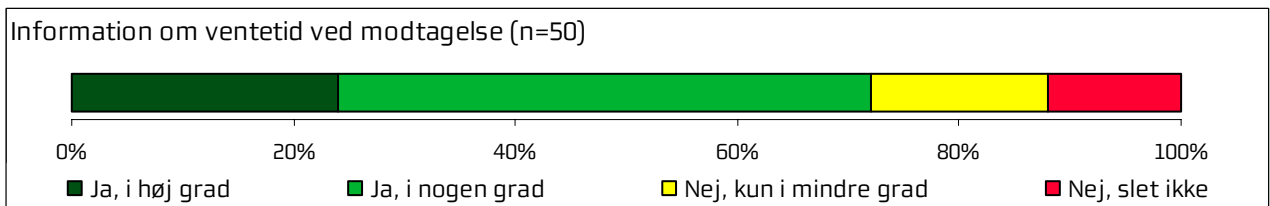
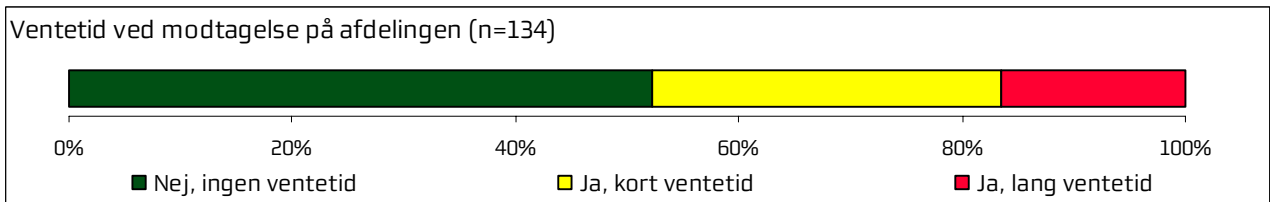
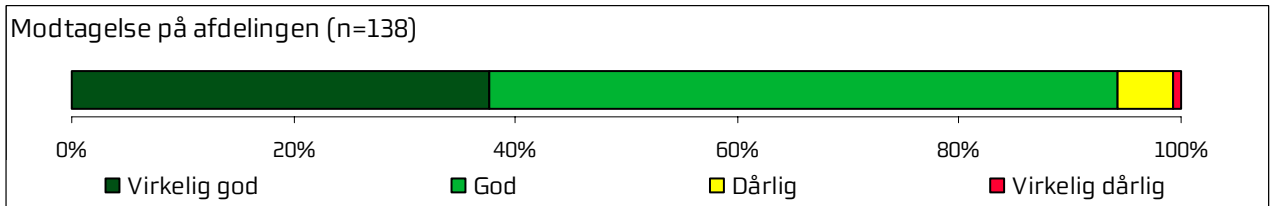
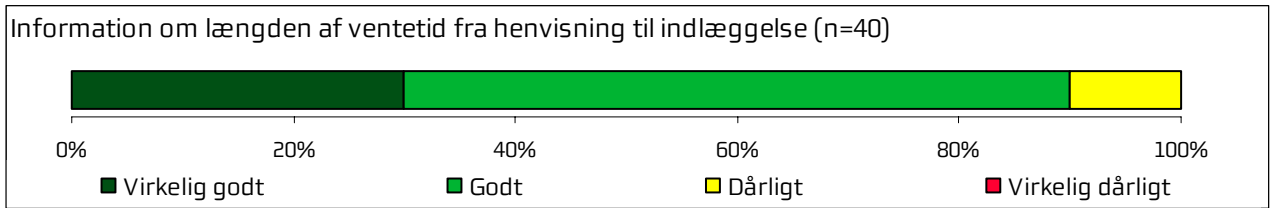
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	98%*	83%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95%	-	-	98%	85%*	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87%	-	-	96%*	82%	91%

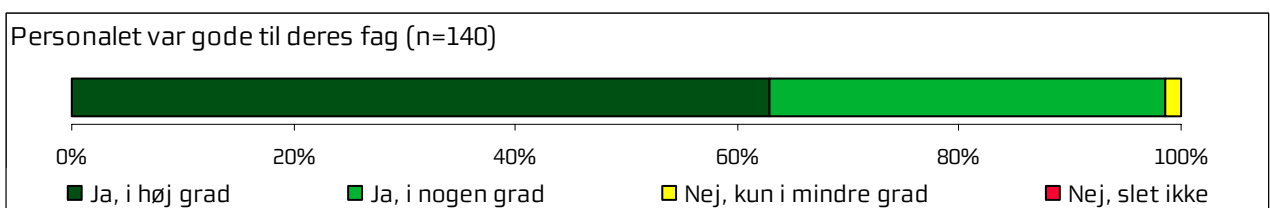
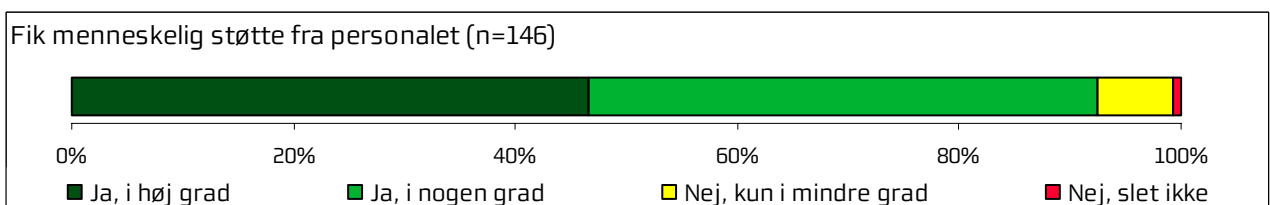
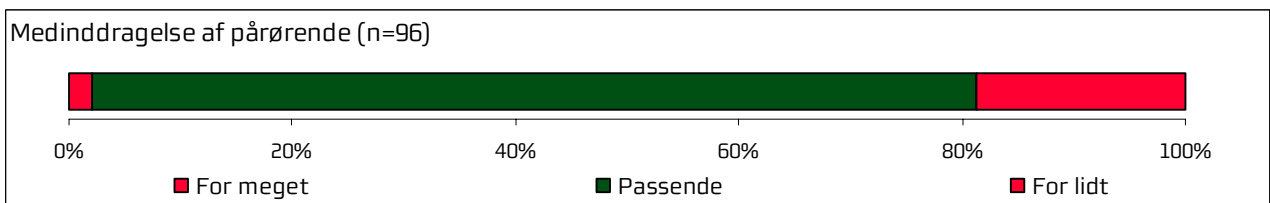
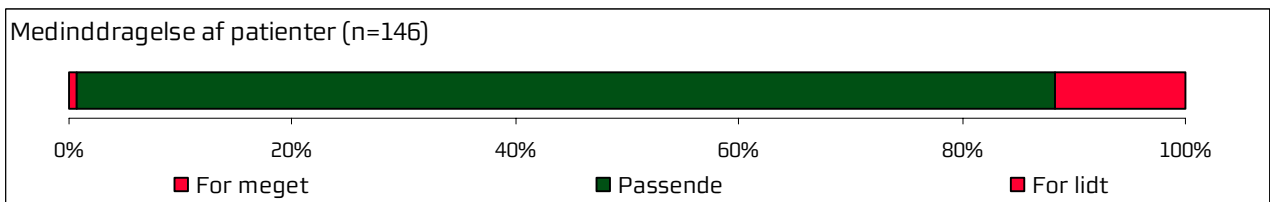
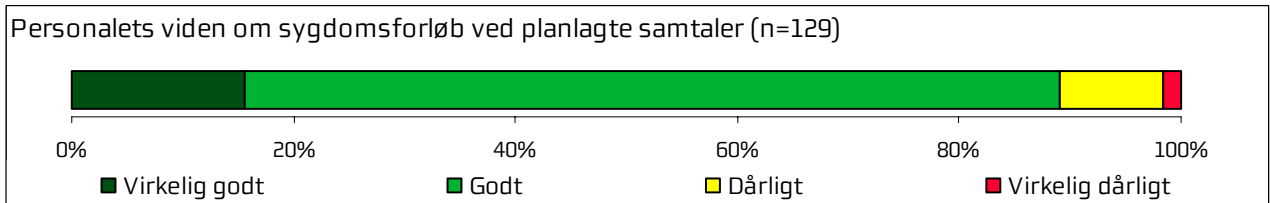
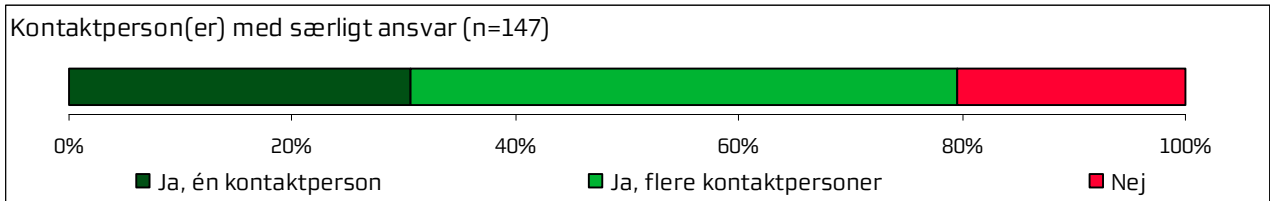
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	90%	-	-	100%*	87%	94%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94%	-	-	100%*	91%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	52%	-	-	75%*	41%*	58%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	72%	-	-	82%	51%*	69%

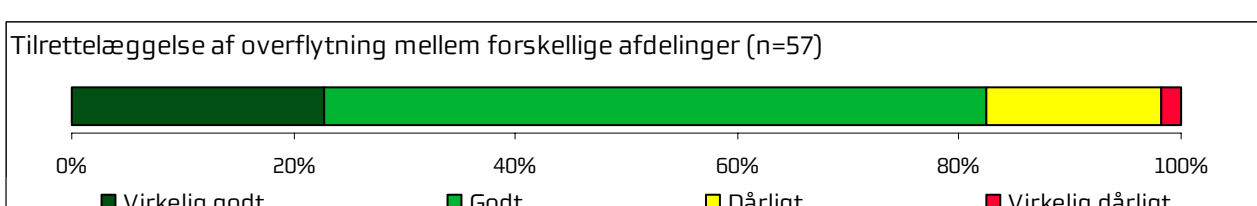
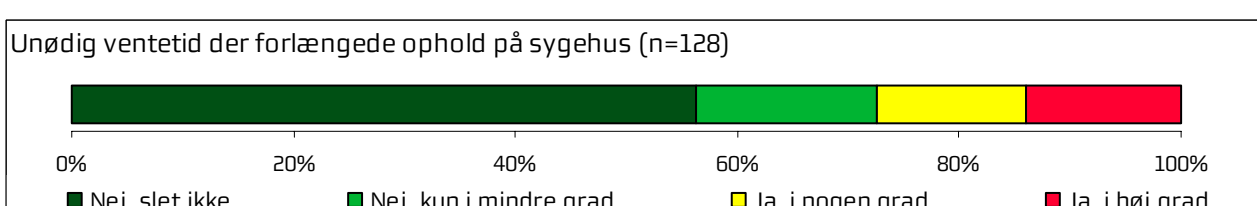
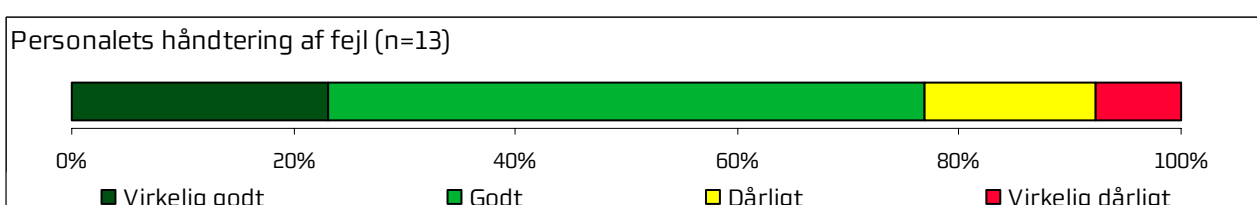
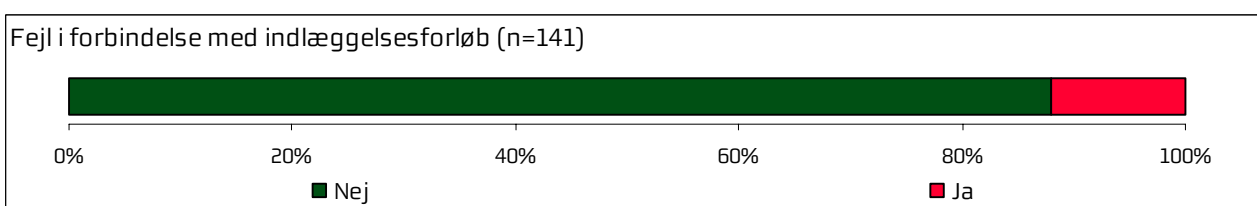
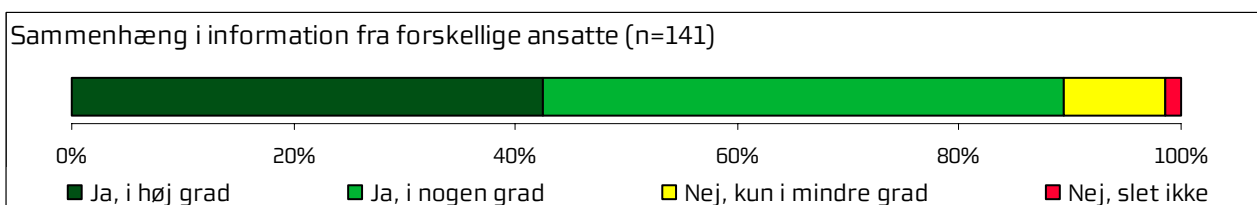
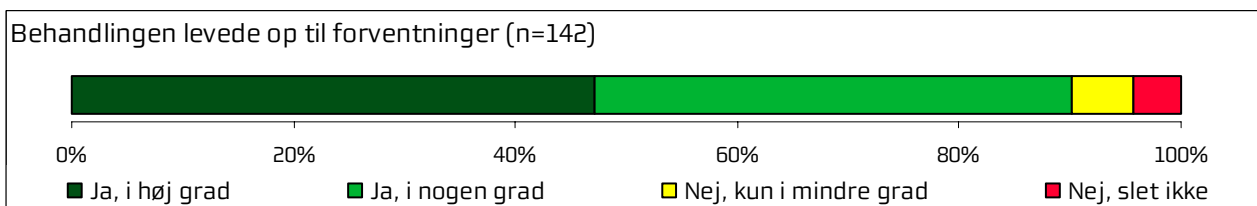
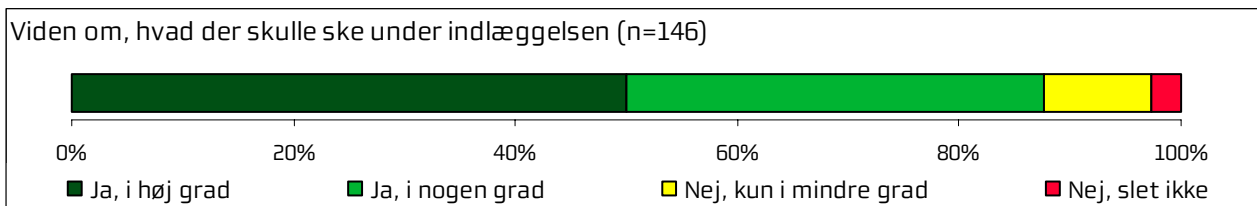
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

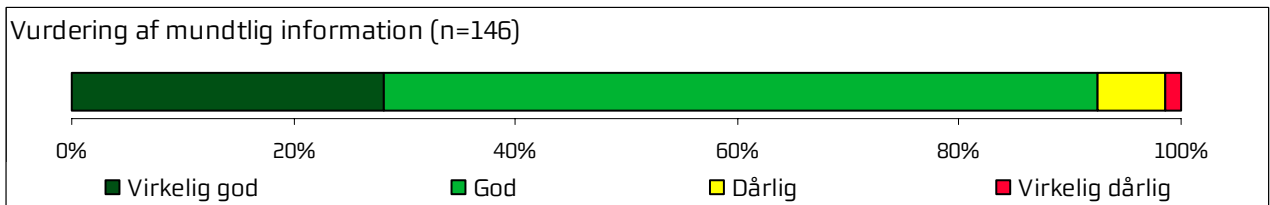
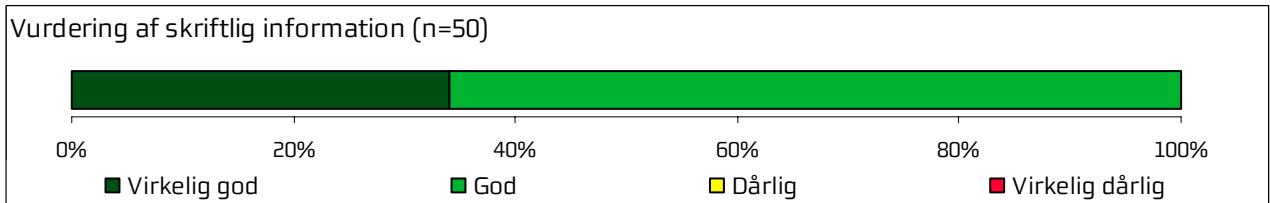
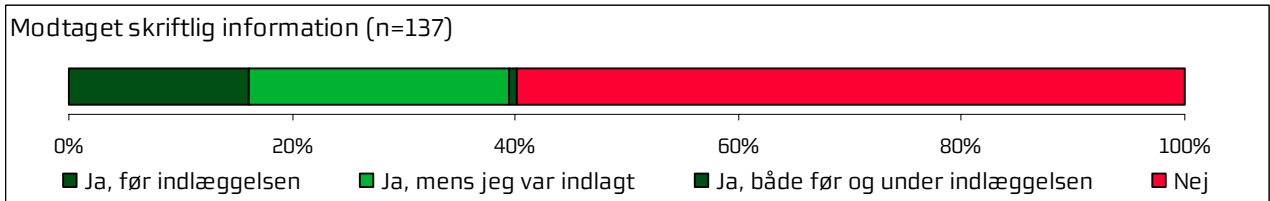
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80%	-	-	92%*	69%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	99%*	80%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	96%*	71%*	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79%	-	-	92%*	72%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92%	-	-	96%	81%*	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	88%*	96%

4.4 Behandlingsforløb



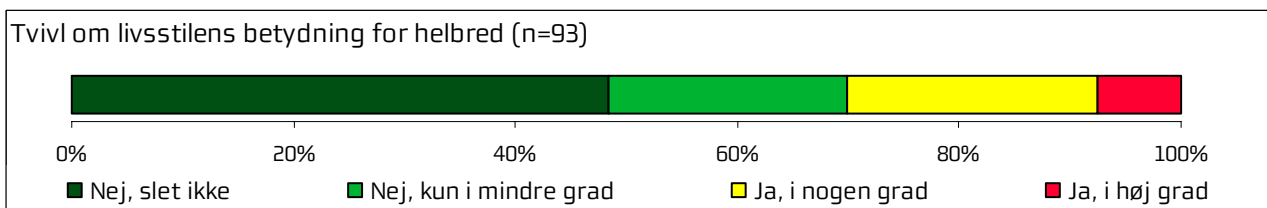
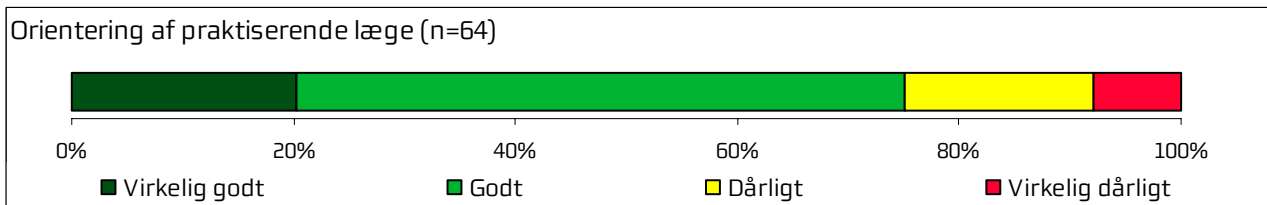
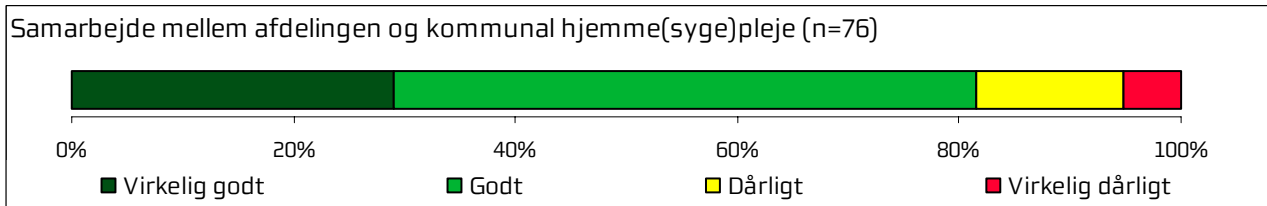
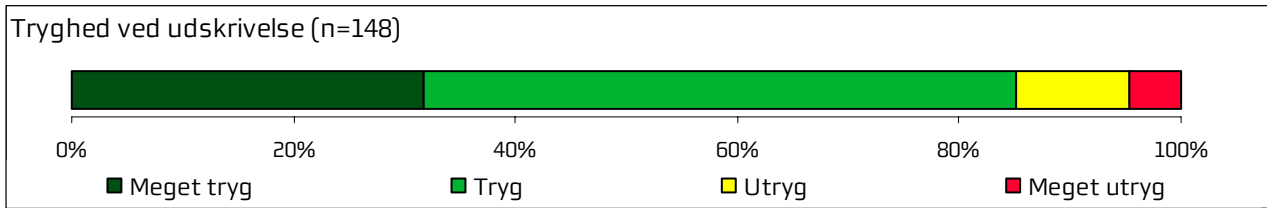
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	88%	-	-	97%*	67%*	84%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	97%*	77%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89%	-	-	97%*	81%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88%	-	-	93%	81%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77%	-	-	94%	38%*	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	73%	-	-	96%*	72%	86%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	82%	-	-	97%*	78%	90%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	40%	-	-	73%*	24%*	50%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	94%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	97%	77%*	91%

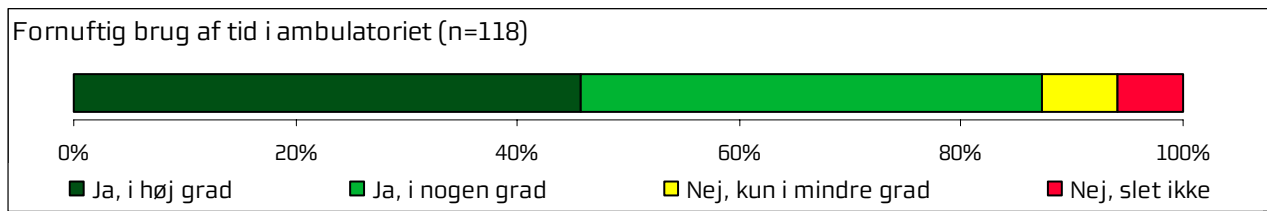
4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85%	-	-	95%*	78%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	82%	-	-	95%*	79%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	75%	-	-	89%*	67%	81%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70%	-	-	80%	60%	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	87%	-	-	99%*	73%*	91%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og 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.

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Otopædkirurgisk Sengeafsnit T1/T2, Herning












Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ansæt nogle kompetente læger.	Virkelig dårligt
4	Jeg synes, at der burde være tv på alle sengestuer. Specielt til glæde for de patienter, der er nødt til at være fast sengeliggende i nogle dage.	Godt
5	Savner grønt område. Når vi ser ud af vinduerne, er der ikke andet end BETON. Forslag - grønne blomsterkasser og træer i krukke.	Godt
6	Afdelingen bar præg af at være gammel og slidt - uden at det havde indflydelse på mit ophold. Som sagt kompetent og professionel behandling.	Godt
8	Sidste gangs kontrol var jeg inde hos en udenlandsk læge, som den eneste læge efter indlæggelsen, fik han mig til at føle mig velkommen.	Godt
10	Sengestuen: Der manglede radio ved seng, og så var der ét TV på en firemandsstue. Når vi så TV, var der to som ikke kunne se, og så skulle personale tænde det, da fjernbetjeningen ikke virkede.	Godt
11	En sød sygeplejerske sørgede for, at jeg blev CT-scannet. En procedure, som lægen på skadestuen BURDE have foretaget. Havde han MR-scannet samtidig, var brud blevet konstateret med det samme og ikke ti uger efter.	Virkelig dårligt
12	Jeg lå på enestue uden radio og tv, men når der var fodbold, blev jeg kørt af personalet til et tv. En meget fin hjælp, nu hvor der intet tv var på stuen.	Virkelig godt
14	Fjernsyn: Alle kunne ikke se fjernsyn. For lidt plads på stuerne. Dårlige bade- og toiletforhold.	Godt
16	Personalet var meget hensynsfuldt og gav os en fin pleje.	Godt
17	Jeg manglede lidt hjælp til at skære min mad i stykker, da jeg kun havde en arm at gøre det med. Ellers var det rigtig hyggeligt på afdelingen. Sødt personale.	Godt
20	I forbindelse med forundersøgelsen var jeg udsat for fire personer/læger, der udsurgte mig om stort set det samme, hvoraf ca. 90% formentligt (bør) er tilgængeligt i min journal. Sidste person i rækken var en læge, der skrev svarene ind på computer med et-finger-systemet - ikke sært, at der er mangel på læger i det offentlige sygehusvæsen.	Godt
21	Havde brækket skulderen og højre arm. Fysioterapeuten gik hen og brækkede venstre overarm.	Dårligt
23	Rengøringsniveauet er under al kritik.	Godt
24	Vores søn var MEGET tilfreds for behandlingen på afdelingen. Han syntes, at personalet gjorde det	Virkelig godt

absolut bedste for ham - var opmærksom på ham og hans trivsel.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 25 | Jeg mener, at udluftningen på WC er for dårlig, når man tænker på, at den skal bruges af 4 mennesker (det stinker meget efter stort besøg). | Godt |
| ✎ | 29 | Det ikke personlige sygepersonale kunne godt sige "godmorgen", når de kom ind på stuen til de andre patienter. Det virkede meget koldt at blive overset. | Godt |
| ✎ | 33 | Toiletforholdene er for dårlige. Kun et toilet til fire patienter, hvoraf en havde akut diarré. Ellers lyst og venligt. | Godt |
| ✎ | 34 | Meget søde sygeplejersker/SOSU-assistenten. Lægerne virkede meget kompetente, men stor udskiftning. | Godt |
| ✎ | 36 | Dårlig adgang til radio og TV. Minimum P4 Radio til hver seng, så man kan følge med i nyhederne. Ønskeligt med TV til alle som i Holstebro. | Godt |
| ✎ | 37 | Personalet er rigtig dygtige og meget hjælpsomme. God pleje. Måske tv på stuen, specielt til de sengeliggende. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Tilbage meldning kunne være bedre. | Godt |
| ✎ | 40 | Jeg har været på hospitalet flere gange, men er altid behandlet godt. | Godt |
| ✎ | 41 | Tv til hver seng, eller 2-3 styks på firemandsstue. Egen lyd til hvert tv. | Godt |
| ✎ | 43 | Sødt og flinkt personale. Dårlig hygiejne og rengøring. Blev først vasket på fjerdedagen, da jeg skulle hjem. | Godt |
| ✎ | 44 | Med tak for god behandling hele vejen igennem. | Virkelig godt |
| ✎ | 45 | Radio - tv på sengestuerne! | Godt |
| ✎ | 46 | De kunne have lagt mig i en stue. | Godt |
| ✎ | 47 | Det kan ikke passe, man skal ligge på en firemandsstue sammen med demente mænd, når man lige er blevet opereret. | Godt |
| ✎ | 48 | Sengestuen er for lille til fire senge og alle hjælperedskaberne. | Godt |
| ✎ | 49 | Måske et fjernsyn til hver gang. Tiden bliver hurtigt meget lang. Ved ikke, om et sygehus bare skal være kedeligt og trist, men et eller andet kunne der nok gøres - maling, billeder m.m. Virkelig god, synes jeg, tonen og atmosfæren blandt sygeplejerskerne var - stor ros. | Virkelig godt |
| ✎ | 50 | Indkaldt til om morgenen og kom først til ved middagstid. | Godt |
| ✎ | 53 | Personalet var fantastiske og gjorde alt det gode, de kunne gøre for mig. Tak til jer alle. | Virkelig godt |
| ✎ | 54 | Afdelingen ikke egnet til at have med den slags operationer at gøre. Lægerne, der har med den slags patienter at gøre, kommer kun få dage om ugen. Brystpatienter hører hjemme i Århus, der blev jeg også indlagt akut til sidst, men det var for sent, og nu er jeg lige vidt. | Dårligt |

Bilag 1

-  55 Opholdet på T1 var godt. Godt personale. Overflytning til T2 i forbindelse med lukning af T1 i vinterferien bar præg af manglende koordinering. Personalet på T2 havde ikke nok styr på tingene (eks. morgenpleje blev en dag ikke nået inden middag). Godt
-  56 Bedre kommunikation mellem sygeplejerskerne, sygeplejerske og patient og læge og sygeplejerske. Narkoselæge og sygeplejerske var rigtig søde. Dårligt
-  57 En af sygeplejerskerne bør nok træde et trin ned af stigen. Hun stresser, når der er mange ting at holde styr på, og så glemmer hun, hvad hun går efter. Godt
-  58 Jeg lå på en firemandsstue. Der var en på stuen, som hver gang, der var stuegang, plagede lægen om mere smertestillende medicin, men han fik fuld dosis, sagde lægen, så han tog af sit eget, som han sagde og han blev meget højrøstet, da han havde taget narko eller hvad det nu var. Det var ubehageligt for vores nattesøvn og han burde nok være blevet fjernet. Virkelig godt
-  59 Ja, fået bandagisten ud til mit korset. Hun var herhjemme i nogle uger og klippede nogle centimeter af båndet, men gjorde ikke noget ved det øverste, så det sad oppe i halsen, så jeg kastede op, når jeg satte mig. Jeg tabte en del kilo. Godt
-  60 Afdelingen mangler fjernsyn. Virkelig godt
-  61 Dygtige læger og sygeplejersker. Gamle lokaler uden fjernsyn og opholdsstue med gammelt fjernsyn uden noget så simpelt som f.eks. tv. Har siden været indlagt i Holstebro, klart bedre med eget fjernsyn og gode lokaler. Virkelig godt
-  62 De kunne lade en pårørende sove ved den indlagte om natten, når den pårørende er panisk og har angst for at være alene et fremmed sted! Godt
-  67 Det var vores datter, der var indlagt. Hun er tilsyneladende registreret som en ortopædkirurgisk patient, men hun var ikke indlagt på ortopædkirurgisk afdeling, men på børneafdelingen. Det var en læge fra ortopædkirurgisk, der overtog "styringen" fra lægerne på børneafdelingen, da hun blev endelig diagnosticeret. Vi var meget tilfredse med både børnelægen og ortopædkirurgen. Børneafdelingens sengeafsnit er virkeligt godt - sødt og dygtigt personalegruppe.. Virkelig godt at pårørende kan bestille mad mod betaling. Gode fysiske rammer og legemuligheder. Der kunne godt være en weekendseng fremfor madrasser til den forældre der er indlagt med barnet. Det ville være godt, om man kunne købe kaffe til besøgende, fremfor selv at skulle lave det. Virkelig godt
-  69 Jeg var i isolering, da jeg var opereret i NN. Jeg synes, det var fint. Man bliver jo nødt til at forebygge. Det skal også bemærkes, at jeg er meget tilfreds med min kontrol hos jer. Virkelig godt
-  72 Alt for mange patienter til for lidt personale. Dårligt















Otopædkirurgisk Sengeafsnit T1/T2, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg var såret efter en voldsom trafikulykke. Jeg kunne ikke gå og havde smerter. Jeg fik morfin, og ellers fik jeg at vide, at jeg bare kunne tage hjem. I København korsede de sig og spurgte, hvorfor jeg ikke var indlagt.	Virkelig dårligt
2	Blev overført fra østrigsk hospital efter en skiulykke.	Godt
6	Professionel og kompetent på afdelingen. Forundersøgelse på helt andet sygehus med akut henvisning fandt jeg unødvendig, idet egen læge havde bedt om akut behandling. Indlæggelse dermed forsinket en halv dag.	Godt
8	Her har jeg kun godt at sige.	Godt
19	Da jeg kom hen til afdelingen, som jeg skulle være på, fik jeg af vide, at jeg bare skulle tage plads, men sad der i lidt over en time. Synes, at det kunne være bedre. Men ellers var jeg fuld tilfreds med opholdet.	Godt
22	Fik en meget imponerende behandling af personalet med en efterfølgende henvendelse fra dem. Jeg takker dem alle samme mange gange.	Intet svar
24	Vores søn kom hjem/blev afhentet med et skadet knæ - kunne ikke strækkes ud. Jeg henvendte mig til lægen og fortalte om skader - som skete igen for tredje gang. Lægen mente ikke, det kunne svare sig at komme, for der blev ikke foretaget noget med det samme alligevel. Jeg var noget vedholdende, hvorefter hans svar var: "Bevares - så kom da." Da NN kom ind på hospitalet, var personalet klar til operation med det samme, men han havde desværre denne aften spist aftensmad, inden han tog til fodbold! Så jeg/vi var glade for, at jeg var vedholdende over for lægen - og aldeles utilfreds med hans måde at agere på. NN blev opereret efter følgende formiddag.	Virkelig godt
26	Der var lang ventetid fra det blev besluttet, jeg skulle opereres, til jeg kom for.	Godt
28	Indkaldt fastende tidligt om morgenen til trods for, at lægen er optaget andet sted om formiddagen. Dette gav en ventetid på syv timer med et barn, som ikke fik hverken vådt eller tørt.	Godt
30	Ankom ifølge aftale om morgenen. Ventede til midt på eftermiddagen inden jeg fik besked på, at operationen var aflyst - udsat til en anden dato.	Godt
33	Mit forløb hos vagtlægen var ikke tilfredsstillende. Jeg blev sendt hjem to gange, hvor jeg burde være blevet indlagt.	Godt
35	Kom akut ind efter en påkørsel, så jeg fik en effektiv traumemodtagelse. Efter diagnosticeringen var der ventetid på operation.	Godt
41	Før ankomst til skadestuen havde vi diagnosen brækket ankel, derfor burde der ikke være ventetid.	Godt













Bilag 1

Først ventede vi på vagtlægen, derefter på skadestuen.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 42 | Der gik over et år, før jeg fik henvisning til afdelingen. Et år med smerter og dårlig gang. Da jeg endelig blev henvist til ortopædkirurgisk, er jeg mere end godt tilfreds. Især var jeg MEGET tilfreds med forundersøgelsen, det var både en meget venlig og god information. | Virkelig godt |
|  | 43 | Meget dygtige og behagelige ambulancefolk. | Godt |
|  | 47 | Blev sendt hjem tre gange, skulle faste hver gang. Ingen seng eller ingen læger. | Godt |
|  | 48 | Der var ventetid på operation og i modtagelsen. | Godt |
|  | 49 | Jeg husker ikke så frygtelig meget. | Virkelig godt |
|  | 51 | Jeg kan ikke selv huske noget særligt fra min indlæggelse, men mine forældre siger, det var rigtig godt og nogle flinke og søde mennesker. De var opmærksomme og gode til at forklare og fortælle. | Godt |
|  | 56 | Vi skulle møde på afdelingen om morgenen, men blev først opereret om eftermiddagen! | Dårligt |
|  | 58 | Jeg fik en kontant afgørelse og en hurtig indlæggelse. | Virkelig godt |
|  | 63 | Det er noget pisse dårligt mad, og i mangler et sted, man må ryge. Ellers var alle søde og rare ved en. | Godt |
|  | 65 | Blev overflyttet fra Ringkøbing Sygehus med Falck. Falck afleverede mig på en ventestue. Personalet havde meget travlt. | Godt |
|  | 66 | I vinter blev jeg indlagt på Herning Sygehus og kom til at sidde ude på gangen, hvor der var meget koldt. Efter et stykke tid skulle der tages blodprøve, jeg skulle selv finde derned. Da jeg kom tilbage, blev der henvist en stue, som også var meget kold og uden senge, men der skulle jeg ikke være alligevel. Først i nummer tre stue blev jeg anbragt og ventede så på operation, som heldigvis gik nogenlunde. | Godt |
|  | 67 | Der var en fin koordinering mellem egen læge og sygehuset i forbindelse med indlæggelsen. | Virkelig godt |
|  | 68 | Jeg skulle møde dagen før operation. Virker som spild af tid for patienten. Jeg skulle møde om morgenen, samtale om formiddagen, samtalen varede ti minutter. Resten af dagen ingenting. | Godt |
|  | 70 | Jeg synes responstiden, fra da vi ringede 112, til ambulancen ankom, tog for lang tid. | Virkelig godt |

Otopædkirurgisk Sengeafsnit T1/T2, Herning

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	11	Fejldiagnoseret.	Virkelig dårligt
	15	Fik ikke af vide, at noget medicin kunne seponeres.	Godt
	24	Vagtlægens ageren.	Virkelig godt
	27	Fik en anden patients medicin en gang, men opdagede det næsten med det samme.	Virkelig godt
	31	Manglede kontakt efter udskrivelse.	Godt
	34	Lungedræn faldt ud i røntgen.	Godt
	46	Toiletbesøg, lang ventetid.	Godt
	49	Min egen læge fik ingenting før efter lang tid, og det papir han fik var mangelfuldt/dårligt beskrevet, synes både han og jeg.	Virkelig godt
	52	De glemte én gang penicillin.	Virkelig godt
	56	Blev placeret på den forkerte stue - sygeplejerskerne kunne derfor ikke finde os.	Dårligt
	59	Trods min protest, korset sat forkert på.	Godt
	72	Fejlvurdering af en brækket arm, som senere blev opereret i Viborg.	Dårligt

Otopædkirurgisk Sengeafsnit T1/T2, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg blev ikke behandlet for noget overhovedet. Heldigvis at jeg bor i XX og får nu professionelt behandling. Hvor læger og behandlere arbejder for patienterne og ikke for at sleske for staten om at afvise mennesker, der har brug for hjælp. For at vise hvor meget de kan spare.	Virkelig dårligt
3	Brækket ben opereret. Udskrevet dagen efter. Ukompliceret forløb under indlæggelsen. Ukompliceret efterforløb og i god overensstemmelse med de informationer, jeg fik under indlæggelsen. En kvalificeret og professionel indsats.	Virkelig godt
7	Jeg var indlagt i to døgn med en brækket arm og alt gik godt.	Virkelig godt
8	En læge var imod, at jeg fik stærkere medicin for at blive ordentligt smertedækket, da han mente, at jeg ville blive dybt afhængig af dem med det samme. Pamol er ikke tilstrækkelig efter operation.	Godt
9	NN nåede at ligge på flere stuer på børneafdelingen i løbet af det døgn, vi var der.	Virkelig godt
10	Dårlig madras i seng. Den var blød, og det gjorde det svært at vende sig. Jeg havde en dårlig skulder, som sved meget, og så kunne man ikke vende sig. Personalet havde for meget at lave, de havde travlt og endda meget travlt indimellem.	Godt
11	Indlagt akut. Skadestuen ville sende mig hjem. Da jeg ville besvime, blev jeg indlagt. Dagen efter bad jeg om at få bækken, nakke og ben undersøgt. En scanning viste brud. Fik forskellig information om, hvordan jeg skulle forholde mig til bruddet. Der gik syv uger, inden jeg blev indkaldt. Man foretog en MR-scanning. På trods af at jeg rykkede for svar, fik jeg først svar telefonisk en måned efter. Svaret var en operation i Århus, MEN skulle til en forundersøgelse i Herning inden, så nu venter vi igen - nu er der gået 14 uger - urimeligt.	Virkelig dårligt
20	Manglende koncentration om opgaven hos personalet på opvågningsafdelingen. Fire personer havde travlt med kaffe og snak i glas-aflukket, før de opdagede, at jeg var vågnet. Da havde jeg læst i medbragt avis i 20-30 minutter, efter selv at have hævet mit hovedgærde.	Godt
22	Virkelig god behandling.	Intet svar
32	Intet kunne gøres bedre, jeg er taknemlig.	Virkelig godt
33	Jeg følte mig meget skidt tilpas. Jeg lå på en 4-mandsstue med en dement patient, en konfus patient og en patient med diarre. Det skabte en frygtelig uro på stuen og også nogen utryghed. Fik ikke ro. Jeg ville ønske, jeg kunne have ligget på en mindre stue.	Godt
34	I forbindelse med kemobehandling skulle der indsættes en port. Derved prikkes ved et uheld hul på lungen, så den kolapsede. Derefter en fejl til, idet drænet faldt ud i røntgen.	Godt
38	Utilfreds med ambulatoriekontrollerne. Forskellige læger ved hver konsultation. Symptomer fra	Godt

operationssåret blev ikke taget alvorligt. Det viste sig senere, at osteosyntesematerialet måtte fjernes på andet sygehus.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 39 | Jeg havde brud i ryggen. Nogle uger efter bruddet blev jeg scannet. Efter scanningen gik der et par uger, så kom jeg til samtale på sygehuset, de sagde jeg skulle scannes igen et par uger efter. Det blev jeg, derefter hørte jeg ikke mere fra sygehuset. | Godt |
| ✎ | 41 | Først besked om sprængt ledbånd og muligvis brud på nederste del af skinnebenskogle. Indstilles til operation om morgenen, men først sidst på eftermiddagen køres til operation. Vågnede halv time senere uden operation. Ingen ledbånd sprængt, og knogle sat på plads. Støvle påsat, ti dage i støvle. Kontrol, besked på at alt var fint. Ti sek. efter besked om, at knoglestykket ikke sad fast. Ny scanning og derefter operation og syv uger. Var skaden vurderet korrekt kunne syv uger have gjort det, nu blev det til ni uger og ekstra meget forbrug af sygehustid. | Godt |
| ✎ | 42 | Ikke ud over den lange ventetid før jeg blev henvist til ortopædkirurgisk. Smerter og dårlig gang kunne have været klaret meget hurtigere. Der var mange sunde aktiviteter, jeg ikke kunne klare i den lange ventetid, før henvisning fandt sted. | Virkelig godt |
| ✎ | 49 | Jeg synes, langt de fleste sygeplejersker var utroligt hjælpsomme og flinke og har et positivt indtryk derfra. Det eneste irriterende var, at min egen læge ikke vidste noget om mig de første gange, jeg gik til kontrol hos ham. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 | Var ikke helt obs. på mave-tarm funktion efter, jeg havde fået morfin. Jeg havde hjernerystelse, så oplevede en fire-sengs stue upassende, da der var meget uro hele tiden. | Godt |
| ✎ | 56 | Synes, at det hele virkede tilfældigt. Nærmest rodet. Der var ikke nogen, der kunne fortælle os, hvor længe vi skulle vente. Vores søns operation spildte en arbejdsdag unødigt. Vi var begge (mor + far) taget med den dag vores søn skulle opereres. | Dårligt |
| ✎ | 57 | Man kunne godt have brugt mere fysioterapi. | Godt |
| ✎ | 65 | For mange læger undersøgte mig. Forskellige diagnoser samt hvordan jeg skulle behandles. For lang tid inden behandlingen var færdig. | Godt |
| ✎ | 71 | Jeg føler, jeg blev lyttet til og taget alvorligt. Personalet tog personlige hensyn: fik min mor og jeg indlagt på samme stue og det gjorde det lettere for min 3-årige søn, at hans mor var indlagt sammen med ham. Overlægen gav mig dog en recept med på korrekt medicinering af morfin, som jeg opdagede, da jeg kom hjem. | Godt |
| ✎ | 72 | Alt for lang ventetid, ingen tilbud om væske via drop i armen (fastede i 26 timer), meget dårlig information om ventetid, vi skulle henvende os og spørge. | Dårligt |

Otopædkirurgisk Sengeafsnit T1/T2, Herning

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Uansvarligt, Herning Hospital bør lukkes. Ikke nok med at min slægtning blev dræbt ved ulykken, så skulle jeg alene tage hjem på trods af hjernerystelse, indre blødninger, så forslået, at jeg ikke kunne gå. Utroligt, det er, hvad der er blevet sagt af alle, der kender sagen.	Virkelig dårligt
8	Jeg fik armstokke med hjem. Det var ikke muligt for mig at låne en stol med hjul, så jeg kunne tage f.eks. en liter mælk i køleskabet. Det kunne heller ikke lade sig gøre at låne en badebænk. Ingen livskvalitet i den tid.	Godt
10	Det var MEGET svært at overbevise personalet om, at jeg havde brug for en kørestol til at starte med. Jeg har brugt meget tid på at få en, da jeg bor alene i et hus. Det gjorde meget ondt at gå på benet til at starte med, og jeg kunne ikke bruge den ene arm. Jeg kunne ikke få den ved udskrivelse. Jeg blev udskrevet fordi det var vinterferie, og det gik de meget op i. De havde meget travlt med at sende folk hjem, så de kunne komme på vinterferie.	Godt
11	Når en person indlægges akut med risiko for flere skader, så anbefaler vi, at man på sygehuset koordinerer det blandt det personale, som har med patienten at gøre. Vi savner en helhed i behandlingsforløbet. Vi er som patienter ikke i stand til selv at vurdere -ekspertise!	Virkelig dårligt
13	Meget god information og god efterfølgende fysioterapi.	Virkelig godt
14	Jeg kunne ikke få en kørestol til låns, da jeg ikke måtte støtte på mit ben i flere uger. Ingen genoptræning.	Godt
18	Jeg synes, at afdelingen burde orientere min egen læge bedre. Der var tit, hvor jeg selv skulle forklare min læge, hvordan og hvorledes, hvilket medførte en fejl, som ikke burde ske. Der skulle i mit tilfælde ikke være tvivl om, hvad min kirurg havde skrevet i min journal.	Godt
19	Min egen læge har ikke fået noget at vide om mit forløb på sygehuset. Han henviste mig, ellers var han ikke med i noget.	Godt
28	Ingen genoptræning idet det tog en måned inden journalen nåede ned på afdelingen.	Godt
31	Der gik for lang tid, inden lægen modtog orientering fra sygehuset.	Godt
34	Var bange for, at min lunge skulle klappe sammen igen.	Godt
41	Måtte vente en hel dag på scanning for det kunne konstateres, at bruddet var korrekt sammensat.	Godt
46	Jeg er begyndt at tænke meget over, hvad jeg kan gøre nu - med mit dårlige ben - og hvad jeg kunne - med mit gode ben - engang.	Godt
48	Hvordan jeg trappe ned af smertestillende medicin. Praktiserende læge var forkert orienteret om	Godt

højre/venstre ben, men jeg ved ikke, om det er sygehusets "skyld".

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 49 | Forvirrende. Ingen til at sige farvel. Jeg vidste ikke, hvilken medicin jeg skulle købe. Havde hamrende ondt i benet, bilturen hjem var et mareridt. Træls afslutning på et ellers rigtig godt forløb. | Virkelig godt |
| ✎ | 54 | To dage efter udskrivelsen havde jeg brug for hjælp (en begyndende byld), men afdelingen ville ikke have noget med mig at gøre, skønt det var opstået der, var kasterbold i en uge. | Dårligt |
| ✎ | 55 | Den pågældende, der havde samtalen i forbindelse med udskrivelsen, var slet ikke lyttende. Dette var måske årsagen til det dårlige forløb, der var mellem den kommunale hjemmepleje samt med den kommunale kørselsordning, som skulle iværksættes i forbindelse med genoptræningen på fys. afd. Den ordinerede medicin var ikke bestilt på det lokale apotek, som skulle afhentes dagen efter udskrivelsen fra Herning Sygehus. | Godt |
| ✎ | 57 | Jeg blev udskrevet til specialiseret ambulans genoptræning. Denne genoptræning havde jeg hellere set var sket med kendte behandlere og mere specialiseret, samt at det havde været hver dag. | Godt |
| ✎ | 59 | På Intensiv Afdeling mødte jeg straks ordene: "Det kan du, og det skal du - sådan gør vi her". Senere fik jeg et korset sat forkert på trods tre protester. Det hjalp ikke, jeg sagde til vagten, jeg blev behandlet værre end dyr, men i Herning kender de ikke ordet undskyld. Jeg kan stadig vågne om natten og i mareridt over det. Der var nogle ansatte, der ikke burde være på den arbejdsplads. Ellers mange SØDE. | Godt |
| ✎ | 64 | Mere information om forløbet efter udskrivelsen. Hvad skal der ske? Hvor lang tid vil sygdomsforløbet strække sig over? Hvad må jeg? | Godt |
| ✎ | 67 | Hjemmeplejen kom allerede dagen efter, som planlagt, men der gik cirka 14 dage for genoptræning blev iværksat. Efter igangsætning har genoptræningens været rigtig god. | Virkelig godt |
| ✎ | 71 | Min egen læge blev ikke per automatik informeret fra sygehuset. | Godt |

