

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH
Ortopædkirurgisk Afdeling E
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

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

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 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 Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. 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 2015 blev afsnittets 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	195
Besvarelser fra patienter:	126
afsnittets svarprocent:	65%

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 rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med:

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets akut indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

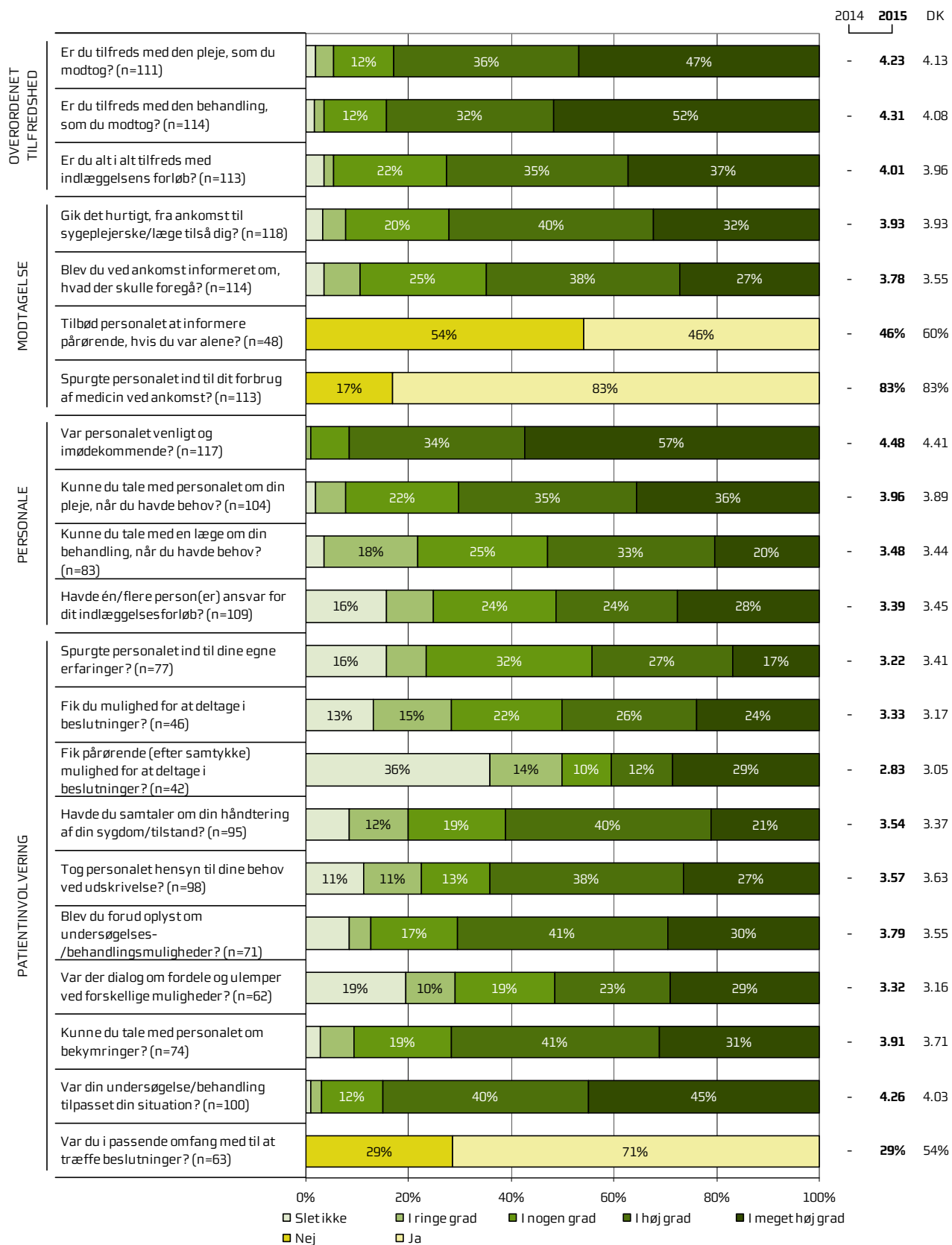
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

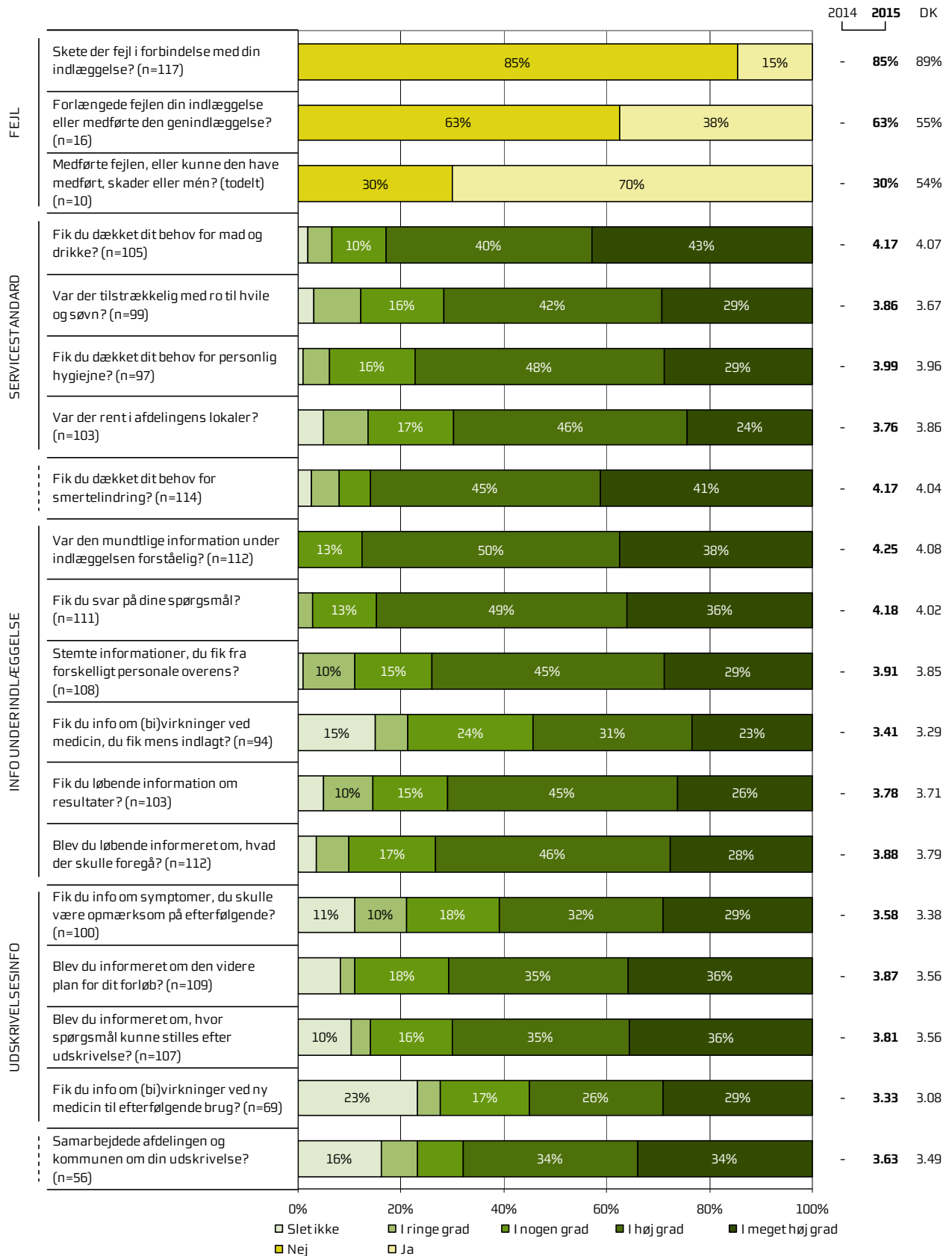
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

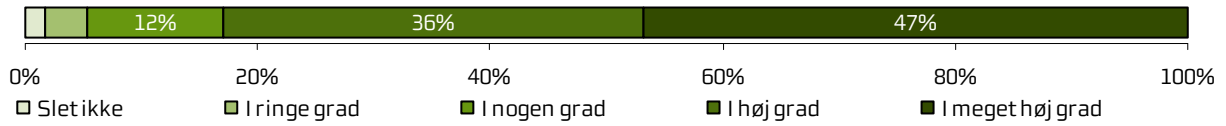
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

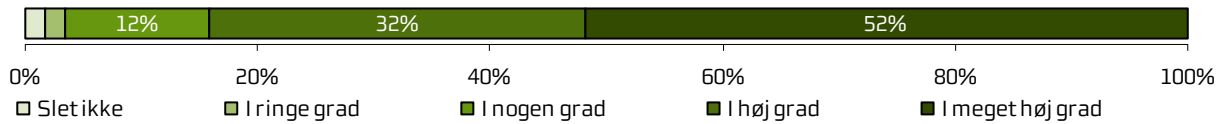
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

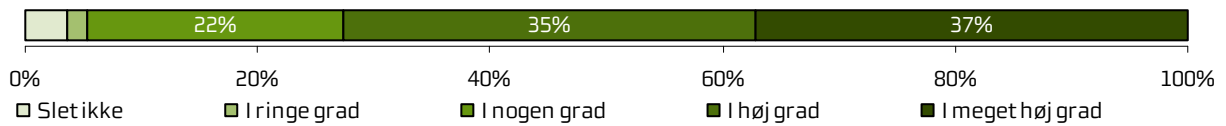
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=111)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=114)



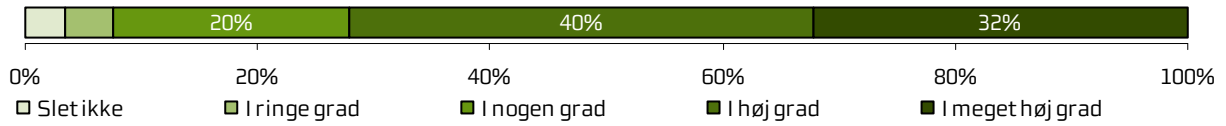
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=113)



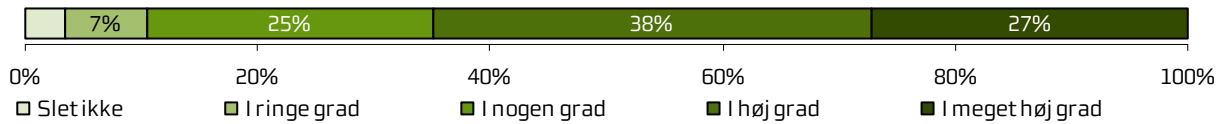
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,23		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,31		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,01		3,96	

Modtagelse

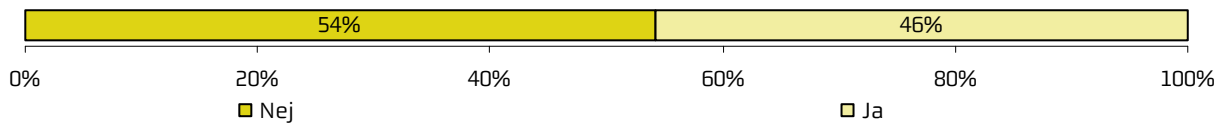
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=118)



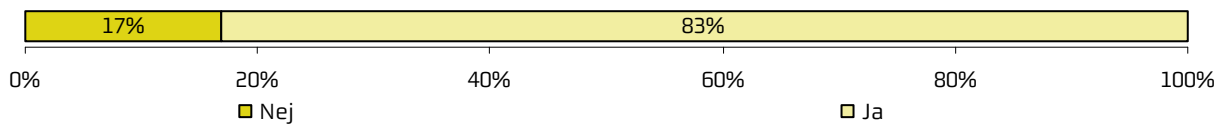
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=114)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=48)



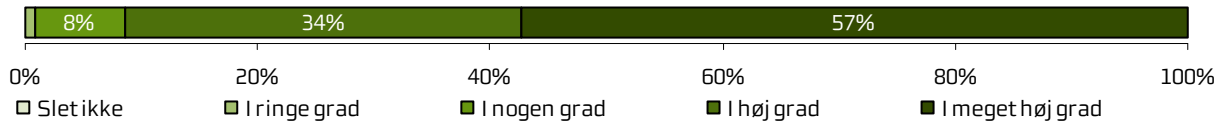
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=113)



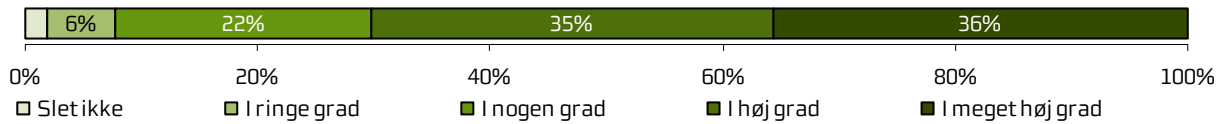
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,93		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,78		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		46 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		83 %	83 %	

Personale

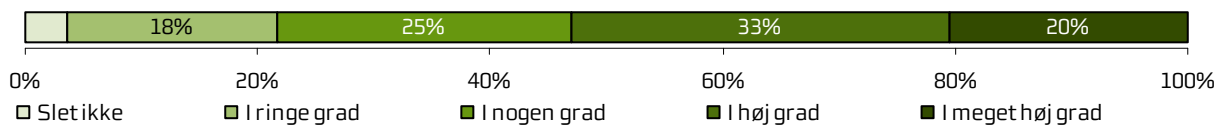
Var personalet venligt og imødekomende? (n=117)



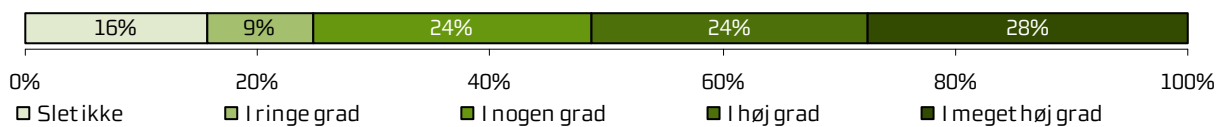
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=104)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=83)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=109)



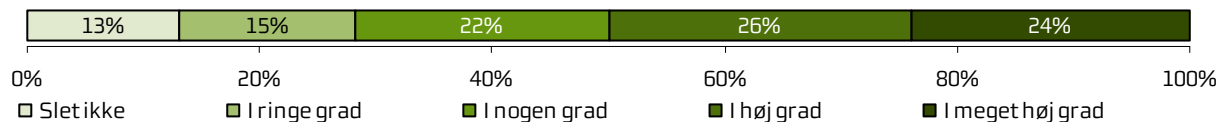
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,48		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,96		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,48		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,39		3,45	

Patientinvolvering

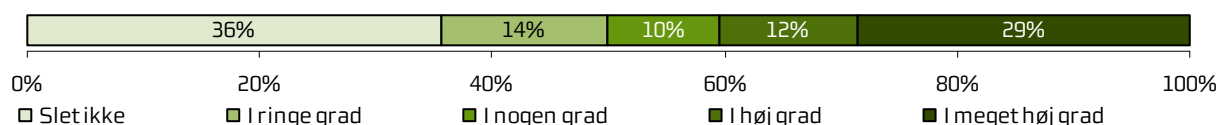
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=77)



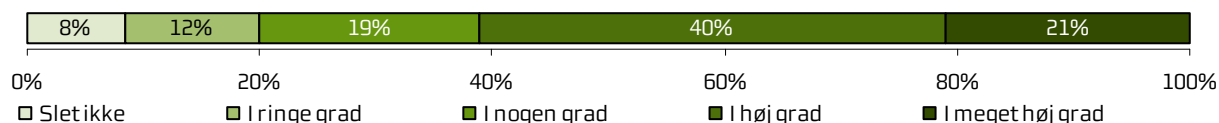
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=46)



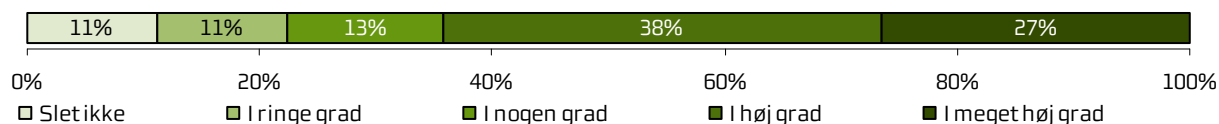
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=42)



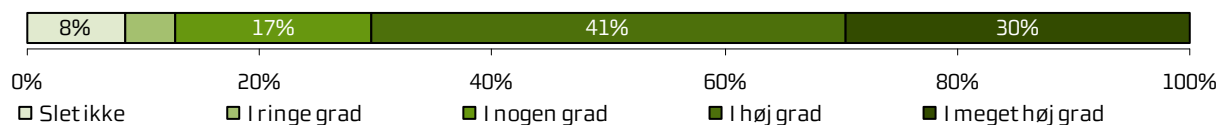
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=95)



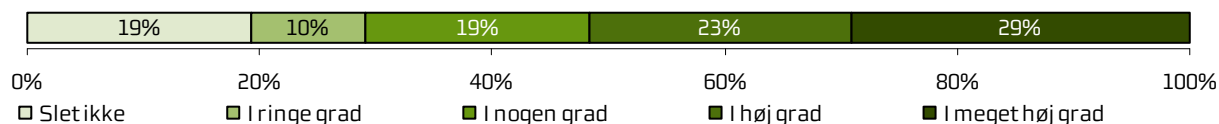
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=98)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=71)



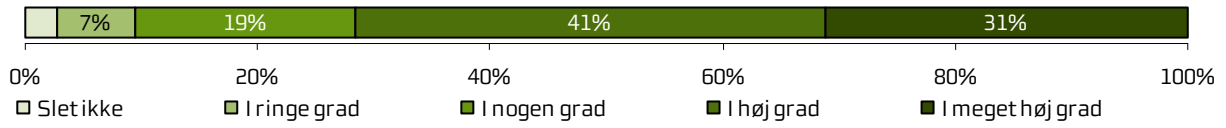
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=62)



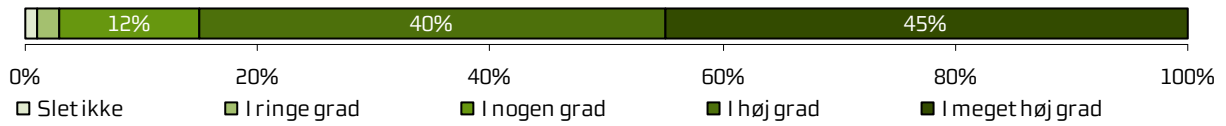
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,22		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,33		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,83		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,54		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,57		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,79		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,32		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

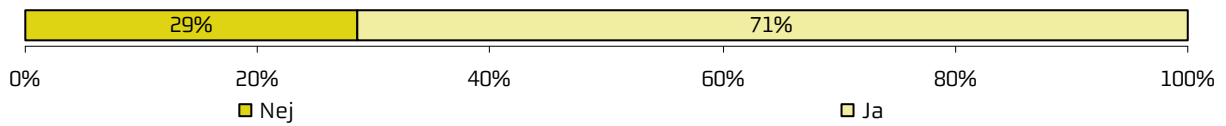
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=74)



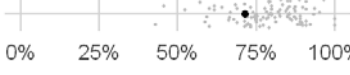


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=100)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=63)



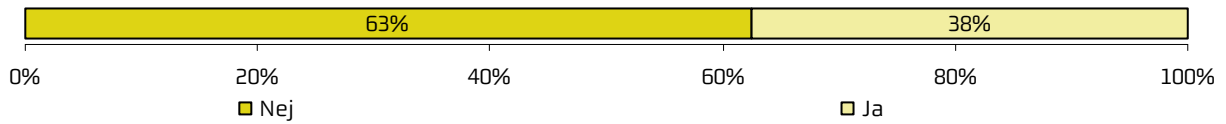
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,91		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,26		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		29 %	54 %	

Fejl

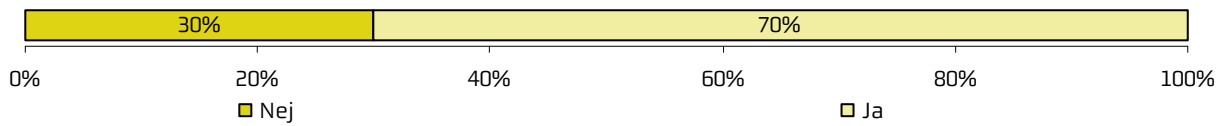
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=117)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=16)



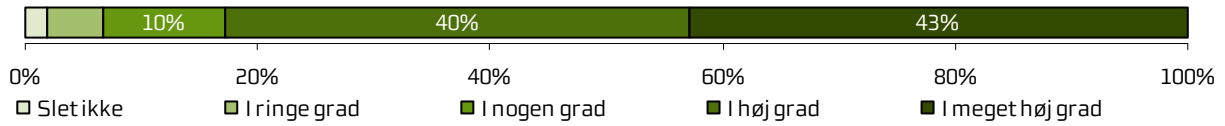
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=10)



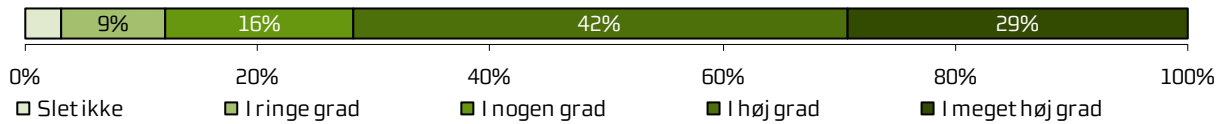
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		85 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		62 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		30 %	54 %	

Servicestandard

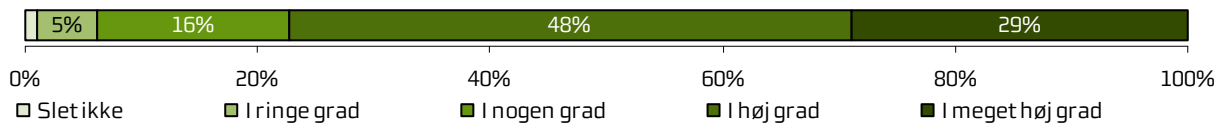
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=105)



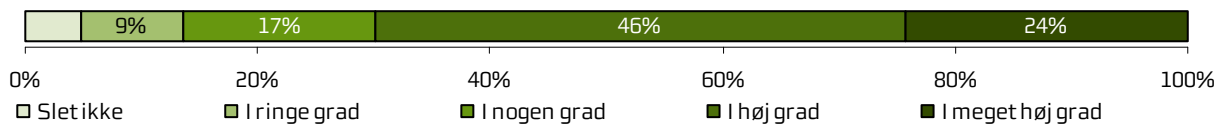
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=99)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=97)



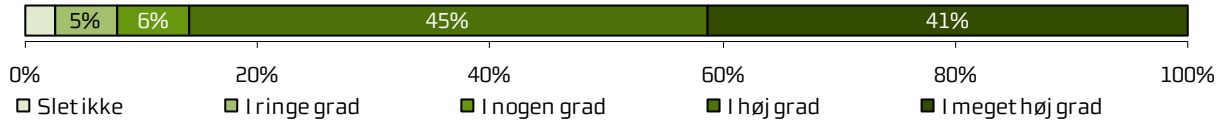
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=103)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,17		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,86		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,99		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,76		3,86	

Smertelindring

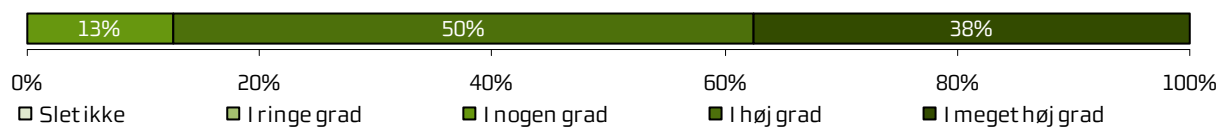
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=114)



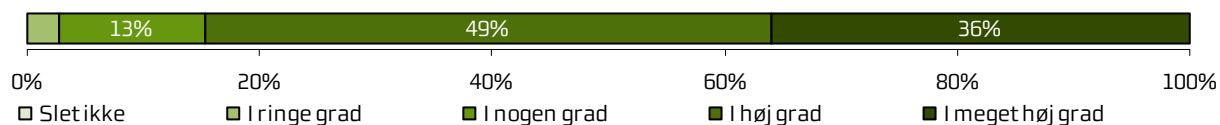
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,17		4,04	

Info under indlæggelse

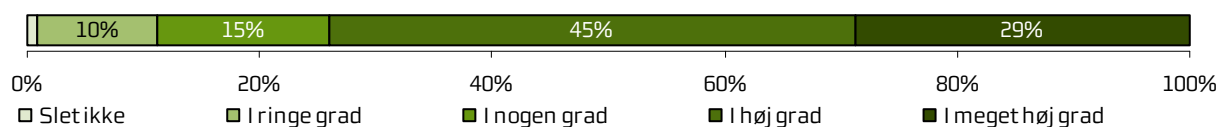
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=112)



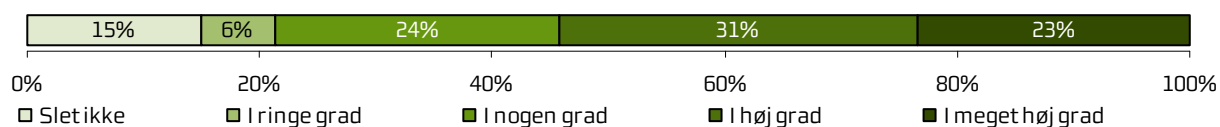
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=111)



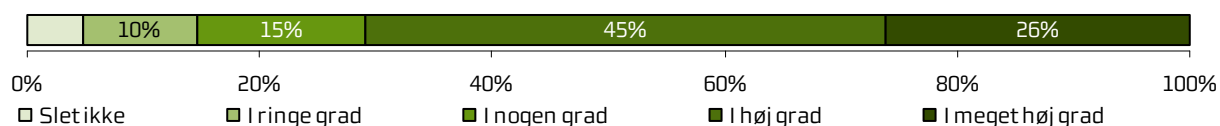
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=108)



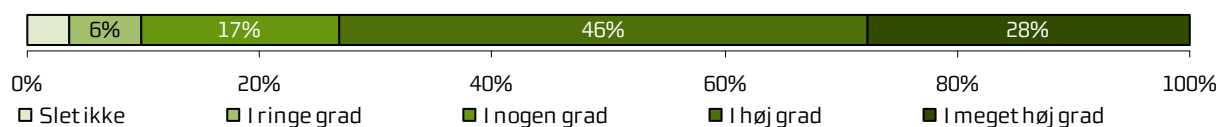
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=94)



Fik du løbende information om resultater? (n=103)



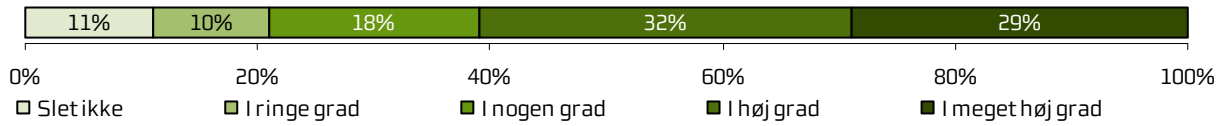
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=112)



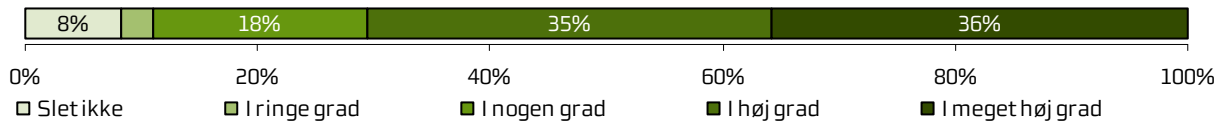
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,25		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,18		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,91		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,41		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,78		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,88		3,79	

Udskrivelsesinfo

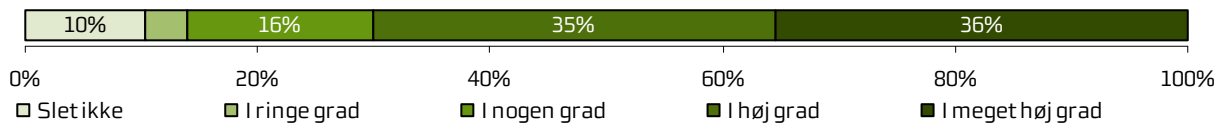
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=100)



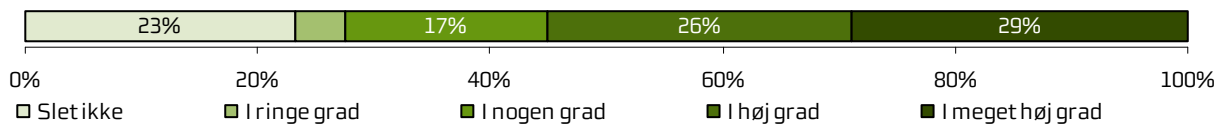
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=109)


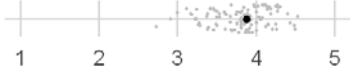




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=107)



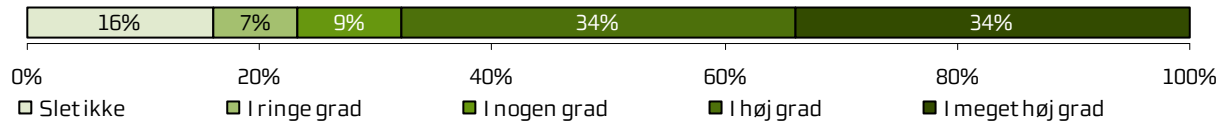
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=69)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,58		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,87		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,81		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,33		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=56)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,62		3,49	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter 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", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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 [].

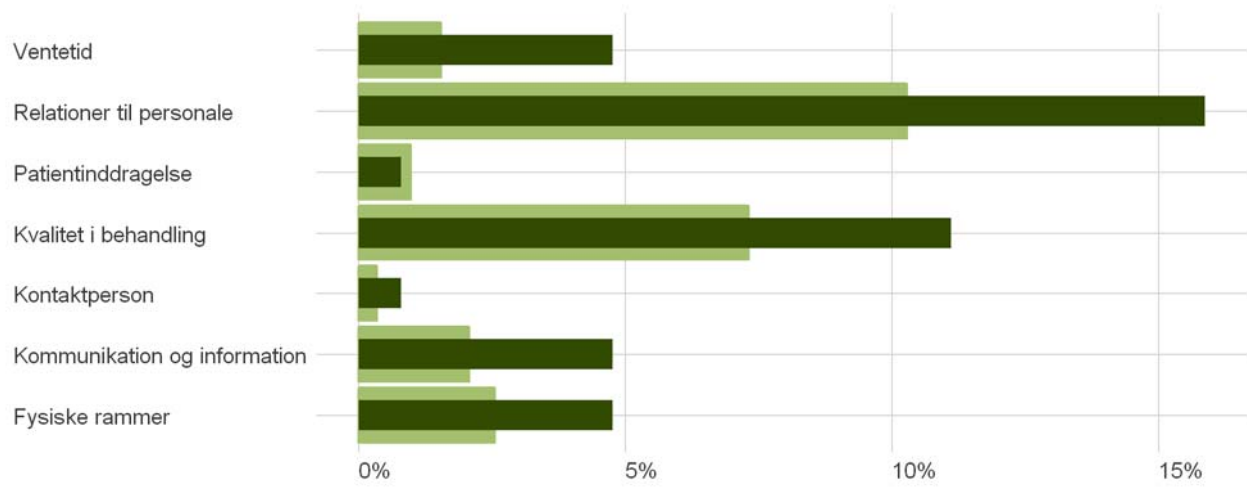
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH

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

ID	Kommentarer - ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Personalet var meget venligt. Maden var kold hver dag, selv øllebrøden. Det var en skam. Har selv været i køkkenet deroppe, hvor vi sendte dejlig varm mad op i varme skabe, hver dag. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Jeg var på stue med [andre patienter], og jeg lå ved døren. Det var meget forstyrrende, da de to [patienter] vågnede flere gange om natten og kaldte efter hjælp. Efter den første, meget forstyrrende nat, fik jeg lov til at flytte stue, hvor jeg så lå alene. Det var ubeskrivelig rart! Tusinde tak fordi I tog det hensyn til mig :-) [Fysiske rammer]	I høj grad
4	Jeg oplevede en god information og sammenhæng af dagspersonalet, som var ansvarlig i forhold til mig. Der mangler måske noget lignende i forhold til aften- og nattevagt. Og så er der behov for en opgradering af toilet og badefaciliteter! Det er meget ubehageligt at komme på et beskidt toilet, når man samtidig er dårlig! Der mangler f.eks. mulighed for, at man som patient kan sprite af på toilettet. Ikke tilgængeligt på toilettet. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Det var efter omstændighederne en god oplevelse at være på afdelingen.	I høj grad
21	Jeg fik en fin behandling.	I høj grad
25	Jeg er imponeret og glad på fagets vegne, for den faglighed og myndighed de unge sygeplejersker udviser. Hvor teori og praksis spiller sammen. Jeg har ligeledes iagttaget det gode samspil på [anden afdeling] mellem de mere erfarne og unge, men også den måde de unge støtter de såkaldte "modne" i anvendelse af IT. De såkaldte gruppeledere har udvist godt overblik og lige givet en hånd til de travle sygeplejersker. Jeg håber ikke at afdelingen skærer aftenkaffen væk, som jeg har hørt de gør i nogle andre afdelinger. Det er ganske enkelt for sølle. Kaffe og te kan være en god måde at afslutte dagen på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	Fint. Sammenhængende forløb over de 12 timer jeg var på afdelingen og blev akut opereret. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
43	Jeg er taknemmelig over at få den hjælp, jeg havde brug for. Der var meget travlt, og alle løb stærkt. Man kunne godt lige føle sig overset. Men så kom der en smilende og hjælpsom sygeplejerske, der viste meget nærvær og omsorg. Det gav tryghed. Forfærdelig trist venteværelse på afdelingen. Der sad jeg længe, men alt i alt kan jeg hermed sige tusind tak for den hjælp, jeg har fået. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
48	Der var lang ventetid fra færdigbehandlingen til beslutning om hjemsendelse. [Ventetid]	I høj grad
50	Der var utroligt meget uro på afdelingen. Mange besøgende, på næsten alle tider af døgnet, og et meget travlt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
52	Jeg var i starten ikke klar over, at jeg blev dårlig af morfin. Fik kvalme og havde ikke meget appetit. [Flere] slags morfin prøvede jeg at få. Fik ikke sovet den første nat pga. spekulation om det næste kontrolbillede. Manglede energi og ekstra træthed. Kvalme den sidste nat og manglende søvn. Personalet var meget venlige og gør et godt arbejde. Dejligt, at der også er nogle med humor. [] IKKE at blive vækket før kl. 07:30 om morgenen, [da det giver] mere ro.	I høj grad
57	Udskrivningsforløbet var meget fint. Jeg følte mig godt informeret og rustet til at tage hjem. Der var styr på alle detaljer, medicin, hjælpemidler, øvelser, fremtidigt forløb m.m. Super! [Kommunikation og information]	I høj grad




6	Der gik meget lang tid, hvor jeg ikke kunne modtage forplejning. Allerede ved indlæggelsen fra anden afdeling fik jeg besked på at faste fra [] om natten, da jeg skulle opereres næste dag. Jeg spurgte derfor til noget mad inden [], da jeg ikke havde spist siden om eftermiddagen. Det blev lovet, men der kom bare ikke noget. Næste dag blev operationen udsat flere gange af prioriteringsmæssige årsager. Det betød, at jeg ikke fik noget at spise i [mange] timer. Ikke ligefrem livstruende bare ubehageligt. Informationerne om operationstidspunktet blev løbende ændret og der manglede klart overensstemmelse imellem sygeplejerskernes kommunikation om rækkefølge og tidspunkt, og de beslutninger lægen tog. Igen blot et irritationsmoment fordi man jo forbereder sig mentalt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
7	Personalet var meget omsorgsfulde og hjælpende. De virkede professionelle, og havde tid til mig som patient. På operationsstuen var de rigtigt gode til at informere om operationen, og hvad der skulle ske før, under og efter. På opvågningen følte jeg mig taget rigtig godt af, og overvåget på en betryggende måde. Stor ros til personalet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	ALLE personaler var meget venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Man skal informere om, at fasten også betyder, at man ikke må drikke vand/mælk og lignende. Det kunne potentielt have forsinket min operation. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
14	Afdelingen kan jo ikke gøre for, at man ligger på stue med en patient, der larmer om natten. Men det var meget fint håndteret af personalet, der udleverede hørepropper. I øvrigt stor ros til personalet, som jeg oplevede som engagerede, professionelle og nærværende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Jeg synes, at alle gør det, de kan. De kan ikke løbe stærkere.	I meget høj grad
20	Stor ros til det fantastiske personale på afdelingen for god pleje. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Jeg føler, at jeg havde et godt ophold. Og personalet var rigtig flinke.	I meget høj grad
27	Personalet var meget opmærksomme på én omkring smerter, og [] var søde til at komme og spørge ind hele tiden. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
36	De var søde, imødekommende og venlige. De gjorde, at man ikke følte sig så ensom, og hjalp med alt det, de kunne. Dette gælder både lægerne og sygeplejerskerne. De var også gode til at informere om diverse ting løbende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Supergod forklaring omkring det hele da jeg skulle have rykket mit håndled på plads, og da jeg skulle have lagt en nerveblokade for at bedøve min arm. I det hele taget gode forklaringer af alt under hele forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
44	Har ingen kritik af personalet. De var søde, imødekommende og oplever indlæggelsen som værende god trods problemstillingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
54	Jeg var godt tilfreds, men hvor har sygeplejersker med videre travlt. De gør et fantastisk stykke arbejde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
2	Det er nok som det skal være.	I nogen grad
9	Jeg var i kontakt med og kommunikerede med [mange] forskellige personaler i løbet af min indlæggelse, som kun varede en dag. Det var noget forvirrende. Stor, stor ros til læge NN, som virkede fagligt kompetent og samtidig kommunikerede med mig hele tiden, og virkelig udviste omsorg. Og generelt ros til alle de sygeplejersker, som jeg var i kontakt med. Bortset fra den	I nogen grad

sidste, der ikke informerede om Morfinens bivirkninger. Og som i øvrigt sagde, at jeg skulle blive ved med at tage [anden medicin], hver dag i de følgende uger til kontrol. Sådan forstod jeg det i hvert fald.

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

- 10 Meget personale (sygeplejersker, sundhedsassistenter, læger mv.) var søde, hjælpsomme, pædagogiske og tålmodige. Der var dog desværre også et fåtal, som ikke efterlod et lige så godt indtryk. Hvis min tone i en samtale blev en anelse hårdere end hvad hensigten var, fik jeg tilbage af samme skuffe. Selvfølgelig skal man tale ordentligt til hinanden (!), men jeg ville ønske, at det pågældende personale kunne forstå, og se sig udover den givne reaktion/frustration, og vide, at man som patient er mere sårbar end ellers.
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 18 Ventede fire timer, intet at kigge på. TV var itu, virkede ikke, øøøv. Bladene var for gamle, hmmm.
[Fysiske rammer, Ventetid] I nogen grad
- 33 Jeg synes ikke, at afdelingen gjorde det særligt godt. Jeg var heldig at have en god veninde med, som tilfældigvis er sygeplejerske, på sygehuset, hvor jeg blev opereret og hun hjalp mig meget. Uden hende ville jeg have siddet på afdelingen endnu.
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 34 Jeg fastede i to døgn, før operation blev mulig. Det var lidt for lang tid, når man er en tynd, [ældre] dame.
[Ventetid] I nogen grad
- 41 Et ønske er et begrænset personale, der følger en fra indskrivning til udskrivning. Så er jeg sikker på, at den fejl vedrørende [anden lidelse] ikke ville være opstået. Når sygeplejerskerne akut afløser hinanden, har jeg indtryk af, at der ikke er tid til at læse min journal.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 47 NN var og har været meget flot med i forløbet. I nogen grad
- 51 Jeg synes ikke, at man kan byde en patient at sidde i [mange] timer med et knust håndled uden vådt, tørt eller smertestillende for [dernæst] at vide, at operationen er aflyst. Det kunne jeg godt have været foruden.
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 55 Der var stor opmærksomhed på psykisk sygepleje, hvilket er godt. Der var stor travlhed i personalegruppen, hvilket er skidt, da det i alt fald afholdt mig fra at bede om dit eller dat, hvilket er skidt. Der er beskidt i hjørner og kroge på stuen og især på badeværelset.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 56 Ventetiden var for lang. Man fornemmer, at sygeplejerskerne har alt for travlt. Det er imponerende, at de alligevel gør det til en god oplevelse med hensyn til pleje.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I nogen grad
- 53 Jeg har arbejdet med hygiejne i [mange] år, og jeg må sige, at jeg er rystet over, at hygiejnen på et sygehus er så dårlig. Jeg kunne se, der var en tv-skærm på væggen, og min tanke er, at man derpå kunne hæve standarden meget ved at gøre folk opmærksomme på almen hygiejne. Det kunne også være som en lille folder, man kunne læse ved ankomst. 1. Det er mig en gåde, at man lader folk gå i strømpesokker ud af stuen, hen af gangen, ud på toilet for at gå rundt i urin og andre udefinerbare ting på gulvet, herefter tilbage og op i sengen med snavs og bakteriefyldte strømper. 2. Det er fint, at personalet spritter deres fingre af, når de kommer ind på stuen, men så giver de hånd til patienterne, der jo ikke har rene fingre. Det resulterer i, at man flytter bakterier ned i og omkring åbne sår hos patienterne. 3. Angående patientens egen hygiejne så havde jeg ingen mulighed for at spritte mine fingre af. En sygeplejerske NN gjorde mig opmærksom på, at der efter lærebøgerne SKAL være mulighed for håndhygiejne i form af sprit for patienterne. 4. Mit indtryk var, at der var [stor forskel i hygiejnehåndteringen blandt personalet]. 5. Angående patienternes journal så ville det være smart, hvis man kunne læse det, der bliver skrevet og få det rettet for fejl. I mit tilfælde mente NN, at jeg pga. fejl i min journal muligvis ikke havde fået den rigtige behandling. Han var nærmest rystet over, at mit knæled ikke var blevet [behandlet]. (Det kunne være pga., at der i journalen stod, at det var [nogle] år siden, min menisk var opereret. Der skulle stå [et par] uger!) 6. Rengøring på stuen: Damen, der gjorde rent, kom med en klud og kørte den hen over vinduet, ind over min sengegavl og ned over mit bord! Dernæst, uden at skifte klud eller vride den op, kørte hun den videreovre hos min nabo med samme procedure. Derefter gik hun. Sådan foregik det i to dage, og det uden at gulvet blev hverken

fejlet eller vasket. Det var tankevækkende. Som noget positivt vil jeg igen fremhæve NN og anden NN samt en [anden fagperson], der skulle køre mig til en operation. Hos alle disse var hygiejnen i top. De var smilende og meget positive. [Anden fagperson] nægtede at køre patienten over for mig, hvis der ikke blev skiftet snavset sengetøj, bukser og især strømper på patienten. Det var en fornøjelse at NN, anden NN og [anden fagperson] var knivskarpe i hygiejne og pleje. Det er ikke sjove ord at læse, og det er muligt, at de som læser dette anser mig for at være pernippen, men det er måske, fordi jeg er præget af en meget høj standard i mit daglige job, men også fordi [jeg har oplevet, at hygiejne har haft en negativ betydning for mit fysiske helbred], selvom det på andet sygehus ellers så ud til at være meget rent. Jeg håber, kritikken bliver modtaget positivt. Jeg synes, I burde vidensdele med andre omkring hygiejne. Mit forslag er HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) specialister inden for fødevarer og rent drikkevand. Der ville I kunne lære meget om hygiejne [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

-  23 For så vidt angår ESA har personalet alt, alt for travlt. De har ikke fornøden tid til at læse patientens journal og efterfølgende tage individuelle hensyn, og det er min oplevelse, at der er for mange forskellige personer om hver patient. Det er heller ikke sikkert, at det, man fortæller, nogensinde når frem til journalen. Modsat er G2 en fantastisk velfungerende afdeling, hvor personalet, Gud ved hvordan, stadig kan finde tid og ressourcer til at lytte til patienten. Man er også meget villig til at dele informationer med patienten, og man kan i passende grad få indflydelse på sin behandling. Jeg gruer personligt for konsekvenserne, når det hele skal samles på "kæmpefabrikken" i Skejby. Et andet sygehus er en utroligt velfungerende enhed, som der ikke kan rejses nogen som helst berettiget kritik af. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] Slet ikke
-  35 Personalet viste sig kun, når der blev ringet på dem. Mad blev serveret, men service blev ikke fjernet før flere timer senere. [Relationer til personale/Pleje] Slet ikke
-  42 Der var meget koldt i det rum, hvor jeg blev bedøvet, men der var en rigtig sød og hjælpsom sygeplejerske, der kom med et opvarmet tæppe. Utrolig flot service! Og at man kan høre musik, mens man bliver behandlet, er ekstremt dejligt. Generelt har jeg været yderst tilfreds med hele forløbet. Alle har været søde og imødekommende og flere med en god humor, som også hjælper på humøret! [Kvalitet i behandling] Uoplyst



ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH

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

ID	Kommentarer - ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	God.	I høj grad
4	Den pågældende sygeplejerske gjorde det godt, men det er triste venteforhold, man bliver budt i en presset situation.	I høj grad
7	Jeg oplevede personalet som meget hjælpsomme, omsorgsfulde og informerende om, hvad der skulle ske og årsagen til behandlingen. Det gælder både sygeplejersker og læger. Der var ro og tid til at spørge og få svar. Al ros til det personale, jeg havde kontakt med.	I høj grad
8	Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus med brud på lårbenshalsen. Jeg fik en fin modtagelse på ESA1. Også god behandling under indlæggelsen .	I høj grad
21	Jeg er helt tilfreds med forløbet.	I høj grad
26	Ikke noget særligt.	I høj grad
27	Ja, jeg var yderst tilfreds med modtagelsen. Personalet tog straks hånd om mig.	I høj grad
33	Udlevering af patientvejledning på forhånd. Gerne dagen inden der skal mødes ind til operation, da der står nogle vigtige oplysninger til brug inden indlæggelsen. (Løst tøj m.m.).	I høj grad
36	Jeg syntes, det var helt fint. Jeg blev behandlet godt, og det foregik i en fin hastighed. Jeg har generelt ikke noget negativt at sige om min oplevelse, da alle var rigtig søde og gav gode informationer omkring, hvad det var, der skulle ske.	I høj grad
38	Hurtig og kompetent modtagelse.	I høj grad
42	Kan godt undre mig over, at man bliver indkaldt til operation tidligt om morgenen og bliver sat i en stol og skal vente til om eftermiddagen. Man kommer jo fastende, og det er mange timer, man venter i uvished. Jeg var så heldig at komme ind i et "hul", der opstod mellem to operationer. Ellers er det uvist, hvornår jeg ellers var kommet til. Dette er den eneste negative oplevelse, jeg har haft. Ellers har jeg været MEGET TILFREDS med forløbet.	I høj grad
43	Jeg kom ind med ambulancen [om eftermiddagen]. Blev hele dagen sendt frem og tilbage, til røntgen og scanning, flere gange var der travlhed. Men jeg fik hele tiden en venlig behandling. Det var en lang dag. [Om aftenen] fik jeg den endelige besked, at jeg skulle opereres næste morgen. Det er en lang dag at være fastende og tørstig. Men jeg mødte kun venligt og imødekommende personale.	I høj grad
47	Hvis man er patient, som behandles af Palliativt Team og derfor har særlige smertedækningsbehov, og får at vide, at sådan er det, så henvender man sig omgående til Palliativt Team!	I høj grad
16	Jeg vil gerne rose de sygeplejersker, der har modtaget mig. Det er klart, at der altid vil være noget ventetid, man kan ikke forvente andet. Men så bliver man tilbudt kaffe, hvis man ikke skal opereres. Min oplevelse har kun været positiv, og det er lige meget, om det er Aarhus eller sygehuse i to andre byer.	I meget høj grad
19	Jeg blev opereret [], hvilket gik helt fint, men efterfølgende, da jeg kom ned og skulle hjem, ventede jeg [flere] TIMER på, at en læge blot skulle fortælle, at jeg skulle til kontrol [nogle uger] senere (havde fået udleveret tabletter og alt var således i orden). Beskeden angående [disse uger] kunne jeg fint have fået på mail. De timer var seje, da man er træt, så der er meget plads til forbedring!	I meget høj grad
22	Jeg var meget tilfreds med min modtagelse.	I meget høj grad

23	Lyt indgående til patientens beskrivelse af uheldsforløbet og lad være med kun at fokusere på de åbenbare skader.	I meget høj grad
25	Det var en meget positiv oplevelse modsat mit møde med 112 i anden region, hvor jeg ikke blev taget alvorligt. Jeg valgte derfor i egen bil at køre til Aarhus Universitetshospital. De vidste, jeg kom via kontakten fra egen læge. Jeg var meget smerteforpinet. Kan ikke tåle morfin. Her tog det lidt tid, inden vi fandt noget alternativ. Jeg foreslog, at de fandt min journal fra Urologisk Afdeling, for at finde ud af, hvad de havde givet mig i forbindelse med mine indlæggelser for nyresten. Hver gang jeg indlægges, må jeg forklare, at jeg ikke kan tåle morfin. De vil altid gerne lige prøve. Nogle gange har jeg givet efter, og hver gang rammer det ind på min vejtrækning. Jeg forstår ikke, hvorfor det ikke fremgår af mit FMK-skema. Både i akutafdelingen og på røntgen var de meget opmærksomme på at skåne mig. Jeg var meget glad over den naturlige myndighed, sygeplejerskerne udviste. Omsorgen var god, da jeg skulle overtales til at få min arm/skulder bundet op. Her viste en sygeplejerske både omsorg og myndighed. Hun vidste, det ville give mig ro. Vedrørende deres arbejdstempo: Jeg tror de sygeplejersker, jeg blev behandlet af, samtidig havde fire-fem andre patienter. Jeg kunne se, hvor megen tid de måtte bruge til dokumentation og alt det, der skulle nedfældes. Forslag: At de sætter PC på en måde, så de har øjenkontakt til mig og ikke vender ryggen til mig. Det ville give mere nærvær og dialog. To af de sygeplejersker, der kom på min stue, havde halvanden times overarbejde hver.	I meget høj grad
28	Meget sødt personale, som tager de rigtige hensyn til folk i en vanskelig situation.	I meget høj grad
30	Jeg fik en rigtig god modtagelse og kan ikke være mere tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
44	Ingen forslag. Jeg ankom [tidigt] om morgenen med ambulance(112), og de skulle først finde ud af hvad der var sket med mit ben/knæ.	I meget høj grad
49	Akutmodtagelsen: Desværre blev blodprøvesvar forvekslet med anden patient med samme navn. Blev sendt hjem, men fik telefonopkald samme aften om at møde ind næste formiddag. Her blev der gjort klar til operation. Den information kunne have været rar at have angående mental forberedelse og praktisk i forhold til personlige ejendele til indlæggelse.	I meget høj grad
53	Jeg synes, at personalet under ankomst var meget professionelle. Stor ros her fra.	I meget høj grad
9	Personalet, i modtagelsen i skadestuen, var særdeles flinke og hjælpsomme. Den første læge, jeg kom ind til efter røntgen, talte stort set ikke til mig. Han stod med ryggen til, ved sin computer, og kommunikationen foregik gennem den flinke sygeplejerske. Han henviste til bagvagten. Den anden læge var flink, og kom, og informerede mig på selve skadestuen om operation. Dette tænker jeg, burde være sket i et særskilt lokale, og jeg burde være vejledt om, hvad alternativet var til at blive opereret samme dag. Burde vel også være vejledt om risici ved operationen. Jeg fik ved skranken at vide, at jeg måtte påregne, at skulle indlægges til næste dag. Jeg blev sendt over på ESA, men fik her at vide, at jeg skulle tilbage til skadestuen for at blive indskrevet. Her kom jeg ind til en tredje læge og sygeplejerske. Jeg fik taget min temperatur, og sygeplejersken stillede mig flere spørgsmål, mens lægen stod ved sin PC. Kort efter kom lægen hen og stillede flere af de samme spørgsmål. Begge noterede svar ned. Dette forløb virkede ikke lean-agtigt. Da jeg kom over på ESA, fik jeg at vide, at jeg ikke skulle påregne at blive indlagt.	I nogen grad
13	Min kunstige hofte var gået af led [igen], så jeg vidste udmærket hvad indlæggelsen gik ud på.	I nogen grad
24	Jeg synes, det er alt for hurtigt, at de udskriver patienter fra sygehuset. Jeg har været igennem [både meget store] og små operationer. Personalet ville bare udskrive mig, men pga. jeg fik det meget dårligt under bedøvelse, så blev jeg. Ellers vil personalet bare af med patienter så hurtigt som muligt. Det håber jeg, at man kan gøre noget ved. Tak.	I nogen grad
54	Jeg synes, at jeg fik en ok modtagelse. Jeg har ikke før skullet have en operation.	I nogen grad
52	Hurtig besked om kontrolrøntgenbilledet og uddybende svar på grunden til nødvendig operation samme dag.	I ringe grad
5	Alt for lang ventetid.	Slet ikke
35	Jeg brækkede hånden på søndagen men kunne først blive opereret onsdag. Det var, hvad jeg fik oplyst på skadestuen. Da jeg mødte op kl. [lidt over syv] som jeg havde fået besked på, var der intet personale. Der kom en kl. lidt i 8, og så fik jeg at vide, at jeg ikke	Slet ikke









skulle opereres kl. 9.00. Jeg var på boblerlisten, så hvis de fik tid. Ellers ville jeg sidst på dagen blive sendt hjem til dagen efter. Jeg fik anvist en lænestol (mit brud var ikke sådan, at de kunne anvise mig en seng). Denne stol sad jeg så i hele dagen. (Sidst på eftermiddagen) fik jeg at vide, at det blev nattevagten, der skulle operere mig, hvis de fik tid. Det ville nok blive (tre timer senere).

- | | | |
|---|---|----------|
|  | 58 Effektivt, venligt, kyndigt arbejde fra læge til øvrige. []. | Uoplyst |
|  | 3 Jeg har ikke nogen erindring om dette. | Ved ikke |

ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
23	På trods af indgående beskrivelse af uheldsforløbet, vedvarende klager over stærke smerter i foden, også til personalet på ESA, både fra patient og pårørende, blev jeg behandlet som en "standard lårbenspatient" og tvunget til at gå med gangstativ på en fod med knoglebrud. Først da jeg kom på genoptræning på G2 i Marselisborg, var der en vaks ergoterapeut, (stor tak til ham) der kunne se, at der var noget grueligt galt. En efterfølgende CT-scanning medførte fornyet operation i fuld narkose og fire skruer i knoglerne i foden.	Ja
24	Blev udskrevet allerede dagen efter, fik infektion og mit sår sprang op. De lod det være åbent i flere uger før de syede det sammen, på den måde forværredes tilstanden. Sidst men ikke mindst fik jeg infektion i mit sår. Lægerne på skadestuen sagde, at det skal genåbnes ved fuldbedøvelse for at få det rensset, men så kom der en læge og klippede min mave op uden bedøvelse, og det var det værste jeg oplevede.	Ja
29	Jeg blev udskrevet uden antibiotisk behandling dagen efter operationen trods stigende infektionstal. Dette betød, at jeg to dage efter operationen igen fik feber og måtte kontakte afdelingen. Den [læge], der tilså mig, var uforstående over for ovenstående og opstartede antibiotika igen. I forbindelse med dette besøg opdagede sygeplejersken ved et tilfælde, at der var efterladt en 20 centimeter lang meche i såret. Planen var, at såret skulle lukkes via hjemmeplejen [efterfølgende]. Godt, at det blev opdaget. Det fremgår ikke af operationsbeskrivelsen, at der er lagt en meche ind i såret. På anden dagen fik jeg, hvilket både min hustru og den tilstedeværende sygeplejerske kan bekræfte, oplyst, at der var fundet stafylokokker i [operationsstedet]. Dette fremgik også af etiketten på den ordinerede antibiotiske behandling. Af e-journalen fremgik det efterfølgende, at der var tale om [andre bakterier] i stedet, hvilket var foruroligende, da jeg har en Pacemaker indopereret, og [disse bakterier] er uheldige bakterier i den forbindelse.	Ja
39	Fik desværre [en bakterieinfektion].	Ja
40	Fastede i et døgn. []. Det var meget hårdt. Der blev ikke taget hensyn til mit handicap.	Ja
47	Manglende smertedækning pga. [anden sideløbende behandling]. Manglende henvendelse til Palliativt Team. Samarbejde kom kun i stand via ægtefælles personlige henvendelse til Palliativt Team, som så ringede og gjorde opmærksom på [problemerne]. Manglende feedback mellem læge NN og afdelingen. Personalets arbejdspress gjorde tilsyneladende kommunikationen dårlig. Samme arbejdspress gjorde ved visse sygeplejersker behandlingen problematisk.	Ja
3	Læge NN kom næste dag og beklagede, at jeg ikke var blevet behandlet som en traumepatient. Han forklarede, at jeg skulle have været scannet over/i hele kroppen. Men det gjorde de så morgenen efter, jeg var vågnet fra [] operationen.	Nej
9	Jeg blev efter operationen for et [brud] ikke vejledt om, hvilke symptomer jeg skulle være opmærksom på, hvad jeg selv kunne gøre for at afhjælpe dem, såsom [øvelser] hver halve time, og hvornår det ville være vigtigt straks at kontakte lægen. Jeg har efterfølgende på nettet, kunne læse, at der er helt faste retningslinier for, at lægen bør informere patienten om disse ting efter en sådan operation. Det undrer mig, når det er en så almindelig forekommende operation, at alting ikke kører efter en fast procedure. Der kunne jo udleveres en pjece med information om efterforløbet, og om de øvelser man straks kan og bør gå i gang med. Jeg fik INGEN plan/orientering om forløbet men alene at vide, at jeg skulle til kontrol efter [flere] uger! Jeg blev heller ikke informeret om bivirkninger ved den [medicin], jeg fik med hjem, og som jeg havde bivirkninger af næste morgen, hvor jeg blev svimmel og faldt om.	Nej
10	"Fejl" i form af nedenstående forklaring: Efter jeg havde været på skadestuen og fået konsta-	Nej

- teret hvad der var galt, fik jeg en bandage på, som jeg skulle tage af, da jeg kom hjem. Jeg skulle møde op på sygehuset dagen efter, hvor jeg skulle opereres, hvis ikke der kom noget mere presserende for, hvilket der gjorde, hvorfor min operation blev udsat. En læge tilså mig og beklagede sig over, at jeg ikke havde fået en gips på på skadestuen aftenen forinden, men gav mig så en gips på den pågældende dag, da operationen først skulle foregå nogle dage senere. Jeg fik dog ikke en slynge med, hvilket resulterede i mere hævelse, som jeg forestiller mig kunne have været undgået eller have formindsket den hævelse, der kom uden slynge.
-  15 Der blev gjort klar til operation, men lige før, blev det hele afbrudt pga. tidsnød, og jeg blev sendt hjem med besked om, at jeg ville blive opereret næste morgen, og jeg skulle derfor faste. Klokkeren otte bliver jeg ringet op og får at vide, at operationen er udsat til efterfølgende [uge]. Nej
-  17 Forsøg på at udtage prøve fra fod gav meget høj bakteriel infektion med akut indlæggelse og operation til følge. Nej
-  41 Jeg har sukkersyge og havde mit blodsukkerapparat med. I forbindelse med sukkerdrop var der ikke nok check på mit blodsukker. Derfor målte jeg selv indimellem mit blodsukker, med mit eget blodsukkerapparat. Efter operationen opdagede jeg, at mit blodsukker var ALT for højt. Jeg tog straks min insulin, som jeg selv havde medbragt. Ellers gik operationen perfekt. Nej
-  45 Forkert gips i for lang tid.. Nej
-  46 Jeg skulle have [] i forbindelse med min operation, men dette blev ikke gjort, da læge NN ikke var kvalificeret til at gøre det. Det gjorde, at jeg havde meget kraftige smerter []. Jeg kan ikke forstå, at [det ikke blev gjort], da det var planen fra starten af. Den læge NN, jeg snakkede med dagen før min operation, sagde, at jeg skulle have [det gjort] []. Der gik over et døgn fra min operation, til jeg [blev] smertefri. Men da jeg i mellemtiden havde fået store mængder morfin for at prøve at sænke min smerter (morfinen havde en dårlig virkningsgrad på mig åbenbart) endte det med, at jeg fik en reaktion på morfinen og fik det dårligt. Igennem det forløb gjorde sygeplejerskerne/plejerne alt, hvad de kunne for at hjælpe mig igennem det. De gør virkelig et stort stykke arbejde, og det værdsætter jeg meget. Det, jeg bare ikke forstår, er, at når lægerne ved, at jeg ville få stærke smerter, og det er kutyme [] (plus det var planlagt []). Hvorfor blev det så ikke gjort!!!! Det ville have gjort mine første halvanden døgn efter operationen helt anderledes. Nej
-  49 Ved egen læge blev jeg sat i behandling med [medicin] for smerter som følge af [sygdom/lidelse]. Blev [] og intet sat i stedet på begge [afdelinger]. Det resulterede i abstinenser begge gange. Forsøgte flere gange at bringe personalet til forståelse. [] forsøgte med andre præparater to gange, hvor der ifølge med [] lykkedes, at få accept af [medicin], som fungerer. Det blev en måned i smerte. Nej
-  53 Da jeg kommer fra opvågningen efter min operation, siger jeg til portøren, at der er noget galt, og at jeg har en dårlig fornemmelse i det bedøvede ben. Det stativ, der var under det opererede ben, var indstillet forkert, således at alt vægten var på min hæl. Da vi kom til [stuen], blev vi modtaget af en sygeplejerske. Portøren gjorde opmærksom på, at jeg havde ondt i benet, der lå med forkert vægtfordeling. Hendes svar var "NÅ, DET ER SÅDAN EN PROBLEMPATIENT, VI HAR DER". Portøren tog mig i forsvar og sagde: "Det tror jeg nu ikke". Jeg var chokeret over sygeplejerskens uforskammedhed. Hun havde ikke engang nået at hilse på mig først. Så jeg svarede: "Du må da meget undskylde, hvis jeg kommer ubelejligt". Portøren fandt fejlen med benet, og hjalp mig heldigvis derefter med at indstille skinnen på benet, så benet kom til at ligge i et position, der var udholdelig. Da portøren går, siger han til sygeplejersken: "Husk nu at tage alarmsnoren ned, så NN kan nå den". Da han er gået, slukker hun hurtigt lyset og skubber lampen ind til væggen, så jeg hverken kan nå snor eller alarmsnor. Hun går, idet hun siger: "Godnat med dig". Jeg syntes, det var en rigtig uheldig ankomst, og jeg havde en følelse af, at jeg var uønsket. Jeg fik med besvær fisket min telefon op af tasken, og tænkte ved mig selv, at hvis der er noget der går galt, så kan jeg da ringe 112. Jeg vil gerne fremhæve, at der var en sygeplejerske [og en anden ansat], der var ekstremt kompetente, og de skal have meget ros for deres indsats, hygiejne og pleje. Ved udskrivelsen fik jeg ingen vejledning med hensyn til mediciner, bandagering, opfølgning m.v. Da jeg kom hjem, var der lavet fejl i medicineringen. Og til min store overraskelse var der endda fejl i journalen, hvor der stod, at det var to år siden, jeg blev opereret! Det var to dage siden! Nej
-  32 Har påtalt store smerter i [det ene] knæ, fra jeg blev lagt ud i ambulancen og til udskrivning. 20 minutter før min afhentning kom læge NN og ville snakke om mit ankelbrud. Da jeg igen påtalt mit knæ, kiggede læge NN på det og sagde: "Er der slet ikke nogen, der har sagt, at du har ødelagte ledbånd?" NEJ, det var der ikke. Og i dag, [flere] uger senere, har egen læge henvist til scanning af knæ. Ved ikke

ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - ESA1 NBG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	Jeg mener, jeg kom hjem for tidligt.	I høj grad
8	Alt bare OK.	I høj grad
25	Vedrørende røntgen af min skulder. Lægen tog med min iPad et billede af den knuste skulder. Godt forslag da jeg kunne sammenligne billedet med næste røntgenbillede, som jeg fik taget i ambulatoriet en måned efter. Det gav en god fornemmelse om bruddet og udviklingen. Jeg ville gerne have være forberedt på, hvor ondt jeg ville få det efterfølgende, og at det ville tage lang tid. Jeg ville også gerne have været orienteret om, at det måske ville være en ide at måtte sidde op og sove, eller hvordan man kunne indrette sig med lejrning i seng. Kun fordi min søn havde overhørt en samtale blandt lægerne, da de vurderede mine billeder på conference, og hvor de indbyrdes havde talt om at det kom til at gøre ondt og rigtig ondt og længe. Det ville jeg gerne have forberedt på. Jeg har faktisk meget ofte måttet sidde op i en stol for at kunne få noget søvn. Jeg ville også godt have været forberedt på, at jeg måske ville miste noget af min balance den første tid, da jeg måske her ville have undgået at falde og pådrage mig en [fraktur], hvor jeg samtidig igen slog min dårlige arm og hermed blev sat tilbage. Når jeg søgte oplysning på hjemmesiden (jeg kan ikke huske hjemmesiden), var der en fin og nøjagtig beskrivelse af bruddet, årsagen og udvikling. Der står at man får smerter, men det er jo et vidt begreb. Jeg har måttet bruge langt mere smertestillende medicin end der er doseret. Jeg har her trukket på min netværk. Her [flere] uger efter gør det stadig meget ondt, selv om det er aftaget lidt. Men det er meget trættende.	I høj grad
27	Ja, jeg manglede at snakke med en læge ved udskrivelsen.	I høj grad
33	Det tog for lang tid, [før] der kom en læge, der kunne udskrive mig. Jeg spurgte en sygeplejerske på kontoret, om det var muligt at få fat i en læge, da jeg havde siddet i halvanden time og ventet. Fik at vide, det ikke var hendes stue.	I høj grad
38	Informativt og tilstrækkeligt.	I høj grad
49	Ved udskrivelse fra ESA 2 manglede udskrivelsesbrev. Rttede selv telefonisk kontakt [pårørende]) efter udskrivelse. 1. Ingen antibiotikabehandling. (Intravenøs antibiotika seponeret ved udskrivelse). 2. Ingen tid til suturfjernelse. 3. Ingen plan om opfølgning. Blev svingdørspatient. G1 har været helt fantastisk i alt.	I høj grad
53	Jeg fik at vide, at jeg måtte gå hjem, når jeg kunne gå ud og tisse. Det gjorde jeg så. De gav mig min journal og sagde farvel.	I høj grad
56	Jeg havde tid [om morgenen] til operation. Fik at vide, jeg nok først kom til [om formiddagen]. Derefter gik timerne, og jeg spurgte flere gange, hvornår det var min tur, men kunne ikke få klart svar. Jeg var fastende og efterhånden ret udmattet. Jeg kom først til [om eftermiddagen], hvilket jeg synes er alt for lang tid at vente.	I høj grad
59	Ved min udskrivelse spurgte flere af personalet, om ikke jeg havde børn eller naboer, jeg kunne være hos. Det blev hos en af mine børn, jeg kom til, da jeg ikke måtte støtte på mit ben i seks uger. Datteren bor i en nabokommune. Hvad jeg ikke blev oplyst om var, at jeg så selv skulle betale patienttransport, når jeg skulle til ambulans kontrol. Ej heller blev jeg orienteret om, at Aarhus kommune betaler et ophold på et af deres plejehjem.	I høj grad
21	Jeg kunne godt bruge nogle oplysninger om de piller, jeg fik med hjem. Og jeg var ikke smertedækket. Havde mange smerter, vidste ikke rigtig, hvad jeg skulle gøre.	I meget høj grad
31	Af ALLE mine indlæggelser, og det er mange, har dette været den suverænt bedste på alle måder. En "fornøjelse at være syg".	I meget høj grad

- | | | |
|---|---|-----------------------|
| ✎ | 36 Jeg havde ikke forstået, at jeg skulle til genoptræning. Det kan godt have været mig, der har misforstået det, da jeg var under påvirkning af morfin, da jeg talte med lægen om det, der skulle ske efter gipsen kom af. | I meget høj grad |
| ✎ | 44 Ved udskrivelsen glemte de at orientere hjemmesygeplejerske/fysioterapeuter om min situation. Den er under kontrol, men var en tur omkring egen praktiserende læge som ikke hjalp. Først da jeg efter en måned kontaktede afdeling, kom der skred i sagen ved læge. | I meget høj grad |
| ✎ | 15 Fik ikke specielt meget information om, hvordan man klarer hverdagen og dens gøremål med gipsarm, der går fra fingrene til skulderen. | I nogen grad |
| ✎ | 43 Det er forvirrende med den forskellige information, som jeg modtog. | I nogen grad |
| ✎ | 55 Jeg måtte selv bede om information vedrørende operationen, [og] hvilke symptomer jeg skal være opmærksom på fremadrettet, hvis samme skulle opstå et andet sted på rygsøjlen. Der var ej heller information fra kirurgen omkring indgrebet efter operationen, disse informationer måtte jeg selv opsøge. Hvilket kom på forlangende, men det virkede ikke, som om jeg havde fået denne grundige information om indgrebet, hvis jeg ikke havde efterspurgt det. | I nogen grad |
| ✎ | 29 Da det blev klart for de behandlende læger, at det havde været et uskønt forløb, var der en tydelig ændring i tilgang og information, eksempelvis i forhold til hvornår og hvem, jeg skulle kontakte. | I ringe grad |
| ✎ | 35 En værdig behandling. | I ringe grad |
| ✎ | 57 Generelt var oplevelsen på afdelingen fin. Jeg har følt mig godt og kompetent behandlet. Men jeg lå i venteposition til operation i ca. et døgn, og her kunne jeg godt have brugt lidt mere information om, hvor langt jeg var fremme i køen. Usikkerheden kan være belastende i den situation. Det hjalp dog, da jeg gjorde opmærksom på min frustration. Herefter var sygeplejerskerne flinke til at holde mig informeret. | I ringe grad |
| ✎ | 12 Efter udskrivelsen havde jeg behov for at få skiftet en gennemblødt forbindelse. Det var noget af en kamp at få egen læge/skadestue og andre til at fortælle mig, hvem der skulle gøre dette. | Ikke relevant for mig |

