

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Ortopædkirurgisk Overafd. 0
Regionshospitalet Randers**

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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	302
Besvarelser fra patienter:	175
Afdelingens svarprocent:	58%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

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

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

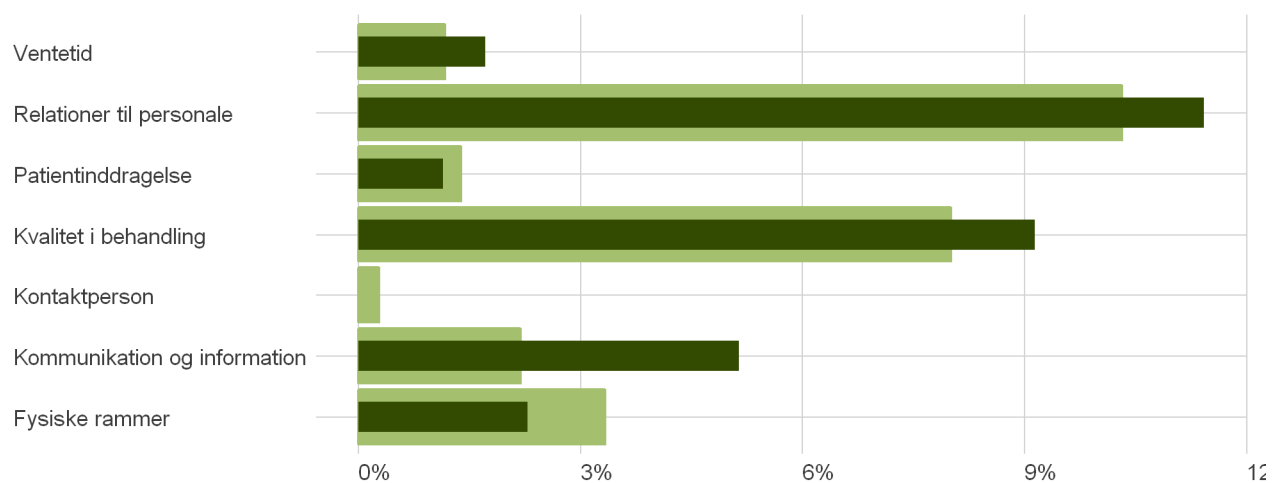
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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














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




















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










Ortopædkirurgisk Overafd. O

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	En lille detalje, men de var ikke ret gode til at lægge drop på mig. To forskellige personer prøvede.	I nogen grad
ID	Kommentarer - B7 - RRA	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Venlig modtagelse.	I høj grad
 8	Super modtagelse, kom hurtigt i behandling, blev opereret efter en lille time på hospitalet. Alt var meget vellykket.	I høj grad
 10	Jeg blev modtaget af sødt og meget dygtigt personale.	I høj grad
 11	Der blev ikke tilbudt de pårørende, at personalet kunne underrette dem, men at de pårørende var velkomne til at ringe og forhøre sig, hvilket er ok for mig.	I høj grad
 12	Der er kun ét men. Du skal ringe først, hvilket virker dumt, når man er DER.	I høj grad
 17	Jeg blev virkelig godt modtaget og grundigt informeret om, hvilken behandling jeg skulle have. Personalet var imødekommende og meget venligt. Jeg havde næsten ingen ventetid, og jeg er virkelig meget tilfreds med forløbet.	I høj grad
 20	Overført fra andet sygehus.	I høj grad
 25	Ingen bemærkninger.	I høj grad
 42	Alt fungerede som det skulle.	I høj grad
 45	Jeg havde jo mange smerter, og det var en fredag aften, så der var jo nok at lave, men det gik jo nok så hurtigt, som det kunne.	I høj grad
 51	Mere angående følgerne.	I høj grad
 56	Skadestue: Ved ankomst kom jeg ind på en stue og fik besøg af en social- og sundhedsassistent, som stillede spørgsmål. Jeg blev derefter tilset af en reservelæge, som vurderede, at jeg skulle på røntgen pga. min fod, som sad forkert, og at der evt. var brud i anklen. Blev igen placeret i en rullestol, hvor jeg lige nåede at fange falckredder eleven, som ikke var så hurtig til at komme tilbage til fjernsynsstuen som de andre, om jeg ikke kunne få en pose is på anklen, da de havde smidt den gamle ud. Fik en kølepose smidt i skødet, havde heldigvis min kone med, og så måtte vi selv finde noget bandage, så den sad fast igen. Oppe på røntgen startede vi så med at få kommenteret, hvorfor jeg ikke lå i en seng, Hvad skal man lige svare på det? Tilbage på skadestuen blev jeg mødt af den samme social- og sundhedsassistent, som skulle ligge en nål i min hånd til bedøvelse. Efter nogle mislykkede forsøg blev den lagt i min arm, har prøvet det før, og andre har aldrig haft problemer! Lægen kom og informerede mig om, at anklen var brækket, og at foden skulle sættes på plads. Jeg fik noget morfin, og så gik de ellers i gang. Tre mand til at holde benet og en læge, som åbenbart ikke vidste, hvad han [havde] med at gøre, det gjorde sgu ondt. Efter at havde bedt dem om at stoppe, ringede de efter en anden læge. Da han kom, fik jeg en større dosis smertestillende, så ventede han lige et par minutter og satte foden på plads i første forsøg, SÅDAN. Fik gips på og måtte så vente en rum tid, da social- og sundhedsassistent åbenbart havde glemt at bestille en portør, så jeg kunne blive fragtet videre. Blev kørt op på stuen til en sød sygeplejerske, som havde prøvet det før, dejligt, nu kom der lidt ro på. Kompetente personer på en skadestue må være forven-	I høj grad

	teligt, og at patienter kommer før fjernsynet!	
	61 Bedre læger i Akutmodtagelsen. Se mit svar under fejlbehandling.	I høj grad
	64 Der var en enkelt sygeplejerske, som vist trængte til et nyt arbejde. Hun var ikke særlig påpasselig, når hun skulle trykke på vores brandvabler og kiggede ondt tilbage, når vi sagde, at det altså gjorde ondt, det hun gjorde.	I høj grad
	66 Kom ind i Skadestuen og blev sendt videre til røntgen med det samme. Jeg var meget smertepåvirket. Til gengæld tog det lang tid, inden jeg fik noget svar på undersøgelsen, men venteværelset var også fyldt, da jeg kom. Alle var meget venlige, men travle var de også.	I høj grad
	68 Blev fint modtaget.	I høj grad
	4 Fin og meget grundig og venlig information.	I meget høj grad
	5 Jeg blev indlagt fra skadestuen efter fald til operation for åbent sår på skinneben. Ambulancen kom ikke, da jeg havde fået kontakt til min svigerdatter. Privat transport til skadestuen.	I meget høj grad
	6 Meget flot modtagelse.	I meget høj grad
	13 Jeg kan desværre ikke huske så meget, men jeg tror det gik fint nok.	I meget høj grad
	15 Blev overført fra andet sygehus.	I meget høj grad
	21 Jeg mødte op for at tale omkring operation en anden dag, men blev tilbudt operation samme dag. Meget serviceminded og imødekommende.	I meget høj grad
	24 Jeg var på skadestuen. Det var ok.	I meget høj grad
	26 Alt foregik, som jeg kunne forvente. Kommunikation og undersøgelse ok.	I meget høj grad
	44 Den første mandag jeg var der ud til undersøgelse, varede det lang tid ind jeg kom ind til en læge. Tre timer er lang tid at vente. Jeg kunne ikke komme til på grund af overbelægningen. Det var for sent jeg kom til, bylden var væk.	I meget høj grad
	48 Personalet var så flinke og opmærksomme på, hvordan jeg havde det. Vi kunne også sige "ting"; altså lave en joke med hinanden. Det var med til, at stemningen blev god og rar. Jeg takker de mennesker på skadestuen og [på specifik afdeling] mange gange for den gode service og de dejlige smil og kommentarer :-)	I meget høj grad
	52 Jeg fik en fantastisk venlig modtagelse med et meget højt informationsniveau. Alt i alt en trykoplevelse.	I meget høj grad
	53 Blev modtaget godt og behandlet fint.	I meget høj grad
	54 Det var en rigtig god modtagelse. Har ingen klager overhovedet.	I meget høj grad
	16 Jeg blev relativt hurtigt tilset af en sygeplejerske, men der gik [lang tid], før jeg blev tilset af en læge.	I nogen grad
	29 Jeg fik alt for lidt information om, hvad der skulle ske med mig. Overrasket over så mange unge læger/studerende, der tilså mig. Nogle virkede usikre, og en havde svært ved at stikke nål/lægge drop på mig (det gjorde nas). På et tidspunkt fik jeg at vide, at jeg skulle opereres [til middag]. [En time efter] blev jeg utålmodig og spurgte, om de havde glemte mig. Det havde de ikke, og jeg blev kørt til operation [to timer efter]	I nogen grad
	46 Modtagelsen var egentlig ok. Men måtte tilbringe cirka seks og en halv timer med smerter på gangen, og min mand sad i vindueskarmen.	I nogen grad
	58 Generelt ifølge omstændighederne en fornuftig oplevelse.	I nogen grad
	59 Jeg kom ind på sygehuset [først på aftenen] med en brækket hofte, men blev først opereret [halvsent] næste aften, men blev holdt nogenlunde smertefri med piller og fik også en blokade.	I nogen grad
	37 Blev indlagt i afdeling NN, da anden afdeling NN var fuldt belagt.	I ringe grad

 40	Modtagelsen var en stresset affære.	I ringe grad
 43	Som datter til patienten oplevede jeg, at min mor hurtigt blev modtaget af en venlig og kompetent sygeplejerske. Derimod gik der meget lang tid, [flere] timer, inden hun blev tilset og undersøgt af en læge. Lægen oplyste, at han var nyuddannet, og at mere erfarne læger skulle beslutte, hvilken undersøgelse og behandling min mor ville blive tilbudt. Dette skete først næste dag.	I ringe grad
 19	Jeg var delvist bevidstløs ved ankomst til anden afdeling.	Ikke relevant for mig
 49	Ventetiden er meget lang. Når man venter på at komme ind til sin operation, og der kommer noget akut, som skubber ens tid, så er det ret relevant at blive informeret. Jeg fik ikke den tilstrækkelige information. Og heller ikke om min behandling og videre forløb. Det fik jeg først, da jeg kom til tjek 14 dage efter min operation. Jeg skulle faktisk selv ringe og rykke efter en tid. Min mor havde en planlagt operation kort efter min "akutte". De to forløb kan slet ikke sammenlignes. Hun har fået bedre behandling. Jeg skulle nærmest tigge om krykker, selvom jeg ikke må støtte på min fod. Fik ingen plaster/bandage med til at skifte såret med, hvor min mor fik rigeligt. Jeg synes, at der skulle være mere lige behandling. Vil så også sige, at det er min første operation, og så skulle det jo gerne have været en god oplevelse, trods alt. Men jeg vil sige at mine følelser er ret ambivalente.	Slet ikke
 57	Jeg blev overført [fra andet sygehus] til Randers. Jeg klagede over mange smerter og sagde til personalet, at [på det første sygehus] var jeg tilknyttet et hold læger fra smerteklinikken. Det var man ligeglads med, for nu var jeg i Randers.	Slet ikke
 65	Blev overført fra hospital i anden region. Sygehuset var informeret inden overførsel, afdelingen klar til modtagelse. Alligevel var der ventetid i modtagelsen inden transport til afdeling på cirka tre timer, hvor kun der blev foretaget en kort undersøgelse på cirka fem minutter. Inklusiv transporttid [mellem sygehusene], gik der i alt cirka fem og en halv timer, hvor der hverken blev tilbudt mad eller drikke.	Slet ikke
 47	Jeg var kun indlagt fra en fredag eftermiddag fra skadestuen til lørdag formiddag, og det var en positiv oplevelse. Alle var fantastisk søde, og alle var venlige og søde.	Uoplyst
 38	Min kone virkede på det pågældende tidspunkt, som om hun var dement, og denne undersøgelse er for hendes vedkommende irrelevant.	Ved ikke

Ortopædkirurgisk Overafd. O

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
34	Efter [amputation] blev det glemt at lægge en smertebehandlingsplan. Da smertebehandlingen endelig kom i gang, blev jeg fejlmedicineret med medicin, som jeg ikke kunne tåle i forhold til [anden sygdom].	Ja
41	Årsagen til min indlæggelse var en [infektion], påført ved første ambulatoriekontakt.	Ja
62	Ja, smertebehandling var ikke tilfredsstillende, og jeg føler, jeg blev sendt hjem og måtte tage vare på mig selv. Min samlever [kunne ikke hjælpe mig]. Via venner, bekendte og familie fik jeg dog en tålelig hjemkomst.	Ja
2	Jeg har for meget mavesyre, og jeg fik en pille [], som gav mavepine.	Nej
14	Jeg var indlagt med en brækket ankel. Jeg blev udskrevet uden at få have lagt gips, hvilket gjorde, at jeg blev sendt på skadestuen efter tre timers venten. Der viste det sig senere, at gipsen ikke var lagt korrekt. Da jeg skulle udskrives, var der ikke stuegang, så en tilfældig læge kom forbi og godkendte min udskrivning. Jeg kom også derfra uden det lovede medicinskema, hvilket resulterede i, at jeg efterfølgende fandt ud af, at have taget medicinen forkert og måtte tage kontakt til jer.	Nej
18	Indtil kontrolrøntgen [] var alt fint. Da jeg tog tøj på, for at tage hjem, opdager jeg flere skrammer plus et stort sår på mit højre ben. Ingen havde gjort mig opmærksom på det. På min anmodning fik jeg da skiftet plaster, men det var så det. Ingen læge tilså mig, inden jeg blev sendt hjem. Der kan altid ske sådan en ting, men det mindste er nok, at jeg blev orienteret om det.	Nej
27	Jeg havde morfindrop. Efter et bad, hvor det var taget fra, glemmer personalet at tilkoble den igen. Først efter nogle timer opdages denne fejl ved, at jeg har uudholdelige smerter. To dage senere mærker jeg en brændende og ubehagelig følelse i kroppen. Jeg tilkalder personalet igen, som opdager, at jeg denne gang har fået for meget morfin, og herved en overdosis. Da får jeg anti-morfin.	Nej
61	Jeg blev sendt til sygehuset af min læge, da mit venstre knæ var meget betændt, og han ikke havde kunnet stoppe det. Den første læge, som undersøger mig, siger, at det skal skæres op på langs for at rense det. Det vil give mig et [langt sår] over knæet. Jeg skal have en skinne på i ca. fire uger, hvor knæet ikke vil kunne bruges/bøjes, og jeg vil ikke kunne køre bil [jeg kører meget rundt i bil på mit arbejde]. Mens jeg lå og ventede på, at lokalbedøvelsen skulle virke, kommer en anden læge ind, sammen med den første læge, og kigger på knæet. Han konstaterer omgående, at jeg skal indlægges og i narkose for indgrebet, men de var fuld optaget på operationsstuerne, så jeg skulle gå hjem og sove og komme næste formiddag og indlægges til operation. Næste dag da jeg møder, ser den læge, som skal operere mig, på knæet og forklarer, at han skal lave et indgreb i mit knæ med en kikkert. Jeg vil få et [kort] hul, og i teorien kunne gå nogle timer efter jeg var vågen. Jeg spurgte ind til, at de aftenen inden ville skære knæet op på langs, og jeg skulle have skinne på knæet i flere uger. Hans svar var, "ja det gjorde man engang". Hans vurdering var, at han ikke ville operere mig og sendte mig hjem uden skinne og operation. Men ca. et minut efter han var gået og havde aflyst operationen, kom en anden læge og ville [gøre mig klar til operation]. Det krævede en del at få ham til at forstå, at operationen var aflyst, og han måtte snakke først med den første læge, inden han fortsatte. Jeg havde efterfølgende [en del undersøgelser fordelt over en kortere periode] og meget penicillin, inden mit knæ var ok igen. Under en af de undersøgelser møder jeg den læge, som ville skære knæet op på langs, og jeg spørger, hvorfor han ville det, når det samme kunne laves med en kikkertundersøgelse. Han svarer "jeg kan ikke lave den type operationer", hvortil jeg svarer "at så er det da hans pligt at sende mig videre og ikke bare prøve". Hvis ikke der var kommet en læge og	Nej

havde stoppet ham, ville jeg have været sygemeldt i over fire uger med stort ar og måske komplikationer. Efter ca. fire uger fik jeg et brev om, at hospitalet ville have min skinne tilbage, eller jeg skulle betale for den. Jeg ringede og forklarede, at den havde de selv taget af, da jeg var indlagt.

- | | | |
|---|---|----------|
| ✎ | 71 Blev udskrevet med den midlertidige gipsbandage, som blev lagt ved indlæggelse, og som ikke havde den rigtige vinkel. | Nej |
| ✎ | 69 En oplevelse med smerter i []. | Uoplyst |
| ✎ | 6 Blev indlagt med hævet knæ, hvor jeg har protese og hvor jeg næsten ikke kunne gå, samt to meget hævede og ømme ubrugelige fingre der var brændende varme, men det der udelukkende blev fokuseret på, var mit knæ. I løbet af de fem dage jeg var indlagt, ignorerede man mine hævede fingre og smerter generelt i leddene i kroppen, hvor jeg dårligt kunne vende mig i sengen. Nævnte dog dagligt til stuegang smerterne i fingrene, men stadig knæet der var i fokus. Var efterfølgende til to kontrolbesøg, hvor jeg ydmygt bad om at komme på reumatologisk afdeling, da jeg kunne have en fornemmelse af, at det evt. kunne være en eller anden form for gigt. Blev efterfølgende indkaldt dertil [], som blev fremskyndet af min læge, da infektionstallet stadig var højt og feber fulgte med. Jeg blev indlagt [i sensommeren] og udskrevet [nogle dage senere]. | Ved ikke |
| ✎ | 23 [Læge NN] og [anden læge NN] misforstod hinanden, omkring min skade. | Ved ikke |
| ✎ | 33 Mener, at det var for tidligt, jeg blev syet sammen, da det var meget tykt og hævet. | Ved ikke |
| ✎ | 43 Ved udskrivelsen blev der ordineret et præparat, som ikke må gives til patienter med penicillinallergi, hvilket [patienten] har. Dosis var dobbelt så stor som anbefalet. | Ved ikke |

Ortopædkirurgisk Overafd. O

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Informationen under indlæggelsen var ok.	I høj grad
17	Jeg synes, det var meget fyldestgørende informationer.	I høj grad
25	Mangler nogen information fra lægerne om, hvad resultatet af undersøgelsen var, hvad røntgenbillederne egentlig sagde.	I høj grad
29	Jeg undrede mig over, at ham der opererede mig ikke hilste på mig, inden min operation. Da han talte til mig efter operationen, spurgte jeg ham: Hvem er du? Han svarede, at det var ham der havde opereret mig. Han var [] meget svær at forstå!	I høj grad
37	Da jeg blev indlagt [om eftermiddagen] var der meget lang ventetid. Der blev taget blodprøver og scanning, men først [om aftenen] kom der en læge og undersøgte mig og fortalte, jeg skulle opereres [senere på aftenen]. I ventetiden var der ingen information om, hvornår lægen havde tid.	I høj grad
50	Det gik meget hurtigt med lægen ved stuegang i forbindelse med udskrivelsen. Jeg var ikke forberedt på at skulle hjem, så jeg vidste ikke, hvad jeg skulle spørge om.	I høj grad
52	Nej der manglede intet. Alt i alt et omsorgsfuld [og] meget menneskeligt forløb. TAK TAK TAK.	I høj grad
13	Jeg synes, jeg fik en helt igennem god behandling af alle. Og så er jeg typen på, at der gerne må være humor, selv om jeg havde det elendig, og den "greb" de alle på afdelingen, og det gjorde mit ophold meget bedre at holde ud. Så husk, humor er altid godt :-).	I meget høj grad
16	Der var medicin, som jeg fik under min indlæggelse (blodfortyndende), som jeg ikke fik, da jeg var blevet udskrevet. Og her fik jeg ingen information om, hvorfor jeg ikke skulle fortsætte med at få denne medicin. Jeg var tidligt i forløbet blevet lovet en kørestol som hjælpemiddel, men fik så besked på, at det skulle man selv leje eller købe. Dette er jeg ikke tilfreds med, da det svækker min livskvalitet, at jeg så ikke kunne komme ud af mit hus, og at jeg mener, at det er urimelig egenbetaling efter, at man har været ude for en ulykke.	I meget høj grad
21	Jeg havde en rigtig fin oplevelse. Fordi det var [] ferie, blev jeg indlagt, men overnattede ikke. Var der kun få timer. Havde det ikke været [] ferie, var jeg vist blevet opereret ambulantly, eller hvad det nu hedder. Jeg var stillet et resultat af undersøgelsen af min knude i udsigt hurtigere, end det tilsyneladende var muligt. Jeg blev ringet op med et svar af en venlig mand. Der var ingenting, men jeg savner et skriftligt svar.	I meget høj grad
26	Meget frustrerende at ligge på Ortopædkirurgisk Afdeling når jeg som udgangspunkt skulle være på Medicinsk Afdeling. Manglede sparring.	I meget høj grad
59	Jeg syntes, at man fik en god behandling på alle måder.	I meget høj grad
19	Under min indlæggelse ([en del dage efter tilskadekomst]) følte jeg ikke, der var nogle, som tog mine symptomer alvorligt. Jeg døjede fra første dag med svimmelhed. Personalet [forsøgte at hjælpe mig]. Det hjalp ikke. Jeg havde det stadig dårligt, men jeg følte ikke, der var nogle der hørte på mig. Efter min udskrivelse [fik jeg hos anden læge konstateret problemer med det ene øre. Det fik de styr på, og nu går det godt]. Min kritik (når i nu spørger) er ikke af personalet. De var meget flinke, og de var meget gode til at holde mig smertefri, og jeg fik alt, hvad jeg bad om. Jeg tror, det er systemet og organisationen, der er noget galt med. Jeg savnede en kontaktperson, en ansvarlig for min behandling. Jeg genkender meget fra den tv-udsendelse, som lige er vist.	I nogen grad











32	Hele dagen, indtil aften, måtte jeg vente på en fem minutters samtale med lægen om udgang fra hospitalet.	I nogen grad
55	Ingen mangler.	I nogen grad
27	I det hele taget.	I ringe grad
36	Jeg synes, at den største udfordring i forbindelse med min indlæggelse var antallet af personer, som skulle tilse mig og manglen på overlevering af information mellem dem. I løbet af de 26 timer, jeg befandt mig på sygehuset, blev jeg tilset af tre læger og omkring 12 sygeplejersker. Jeg vil gerne sige, at jeg har stor ros til langt de fleste af dem, som gør et fantastisk stykke arbejde, men det opleves meget forvirrende at blive tilset af så mange og følelsen af, at de ikke taler sammen.	I ringe grad
43	Foreslår, at man ikke indlægger gamle demente mennesker, som kun skal have medicinsk behandling på en travl ortopædkirurgisk afdeling, som slet ikke har fokus på den basale pleje. Oplevede, at patienten var ude af stand til at klare sig i systemet. Der var ingen sammenhæng, og hun blev ofte bedt om at træffe valg, hun var ude af stand til at overskue.	I ringe grad
60	Jeg fik ingen information inden operation. Jeg fik om morgenen at vide, at jeg nok skulle opereres den pågældende dag. Pludselig kom der en portør og hentede mig. Derefter ventede jeg i to timer på opvågningen inden operationen. Operationen trak ud. Min mand spurgte flere gange til mig på afdelingen, og om de kunne sige noget om forløbet, hvilket de ikke kunne. Han ventede på mig i seks timer, uden at nogen orienterede ham. Jeg blev på opvågningen lovet, at der var mad, når jeg kom tilbage på afdelingen. Jeg var der [først på aftenen]. Der var for det første ingen til at tage imod. Portøren spurgte mig, hvilken stue jeg lå på, hvilket jeg ikke vidste. Hun ledte efter personale uden held. Sammen ledte vi med held efter stuen, da jeg kunne genkende en af mine medpatienters benstræk. Jeg ventede på, at der ville komme en sygeplejerske, måtte selv ringe efter ti minutter. Hun sagde, de ikke måtte gemme mad, så alt var smidt ud. Jeg kunne få en tør sandwich, som jeg kun kunne få én bid ned af. På daværende tidspunkt havde jeg ikke fået noget at spise i ét døgn. Der var meget støj på stuen. To af mine medpatienter fik mange gæster. Der var så meget støj, at jeg ikke kunne kapere det i mit hoved. Jeg blev meget syg og kastede op. Bad om hjælp. Der var ingen, der bad gæsterne om ro. Jeg var trods alt lige kommet tilbage fra en operation. Meget dårlig oplevelse...	I ringe grad
62	For lidt information om hvordan jeg skulle stille mig i forhold til ændringer i min tilstand.	I ringe grad
63	Jeg synes ikke, der var tid og ro til at tale med mig overhovedet. Måske husker jeg forkert, da jeg fik meget smertestillende.	I ringe grad
18	Da [det ikke var første gang] min hofte gik af led, kendte jeg turen, også efter hjemkomst. Jeg fik tildelt to nye hoftekorsetter, som var meget tiltrængt, da jeg går med korset hver dag.	Ikke relevant for mig
49	Jeg fik ikke tilstrækkelig information om mit genoptræningsforløb, som faktisk skulle begynde fra dag ét. Jeg fik ingen form for smertestillende. Jeg blev nødt til at kontakte egen læge to dage efter, da jeg ikke kunne holde smerterne ud, og almindelig Panodil ikke kunne gøre det.	Slet ikke
57	Der kom rigtig mange fysioterapeuter, men ingen fortalte mig, hvordan jeg skulle komme ind og ud af min seng. Man lovede, at der ville komme hjemmehjælp på et tidspunkt af dagen, jeg blev udskrevet. Der kom ingen.	Slet ikke
72	Operation fredag. [Jeg fik] besked [om], hvordan den var forløbet søndag aften. Er det i orden?	Slet ikke
68	Jeg har været meget tilfreds på alle måder med hele mit sygehusophold. Alt til UG.	Uoplyst
69	[Flere] dårlige dage ét sted. Andet sted derefter var godt og god træning.	Uoplyst

Ortopædkirurgisk Overafd. O

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
21	Min private læge og de to afdelinger, jeg var forbi på Regionshospitalet, var meget servicemindedede. Jeg har kun ros til overs for alle. Jeg ville bare gerne have haft mit svar på prøven på skrift. [Kommunikation og information]	I høj grad
25	Mangler en afrundende orientering ved udskrivelsen. [Kommunikation og information]	I høj grad
31	Den primære smertebehandling med [bestemt medikament] frasagde jeg pga. min alder og de bivirkninger, [der kunne følge heraf]. [Patientinddragelse]	I høj grad
32	At informere om datoen for [udskrivelse]. [Kommunikation og information]	I høj grad
55	Alt var OK.	I høj grad
66	Det var hårdt at vente med operation i [flere] dage, pga. lægen var booket. Smertelindring var ikke sufficient. Til gengæld synes jeg, at jeg fik god behandling/operation og information, ligesom det ser ud til, at resultatet er helt ok. Jeg har fået tilbud om genoptræning kommunalt på baggrund af henvisning fra sygehuset, hvilket jeg har taget imod og fortsat er i. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
67	Superfin behandling hos lægevagten, røntgen og især Skadestuen var superskarpe i deres vurdering/behandling. Operationsholdet og operationsforløbet var jeg ovenud tilfreds med. Udskrivning var dog et problem på afdelingen. Der var absolut ingen grund til at beholde mig 2 1/2 time ekstra. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
68	Intet kunne gøres bedre.	I høj grad
73	Det var næsten umuligt at finde en læge til udskrivning. Ventede fra formiddag til [aften]. Da der endelig kom en læge NN, [som var] meget, meget venlig og [god] til at kommunikere trods en forestående operationsopgave. God læge. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
3	Ventetiden var lang fra jeg kom ind, og til jeg efterfølgende blev opereret, men det var rart, at der løbende var folk, som kom og spurgte ind til, hvad der var sket osv. Siger lidt om, at det ikke bare er et job, men en egentlig interesse i folks velbefindende :-). [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
6	Særdeles kompetent personale og en god atmosfære. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Det kan være rimelig irriterende, at der er læger, som man ikke kan forstå. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Rigtig tilfreds. Intet at udsætte på, hvordan jeg blev behandlet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Mit ophold på Randers Sygehus var helt i top efter omstændighederne. Sødt og meget smilende personale, gode til at snakke med os og informerer os om hele forløbet. Stor tak. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	De er hurtige på en god måde. Tak.	I meget høj grad

✎ 13	Afdelingen var helt i top efter min mening.	I meget høj grad
✎ 17	Da jeg efter operationen kom op på afdelingen, blev jeg opvartet med kaffe og kage, selvom det var senere end normalt. Da jeg havde behov for toiletbesøg, blev jeg tilbudt hjælp, hvis jeg ikke selv kunne klare at gå derud. Da jeg fik gipsen fjernet, fik jeg tilbudt at ligge ned på en bære, mens det foregik. Jeg er en kryster, når sådan skal gøres. Båren fik jeg med ud i venteværelset, hvis jeg havde behov for det. Alt i alt en medfølelse og flot behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 22	Jeg talte med to læger før operationen.	I meget høj grad
✎ 24	Jeg opholdt mig på skadestuen fra kl. 14 til ca. kl. 22. Det var meget positivt, alle var søde, men der var specielt en [] sygeplejerske, som havde humor og var rigtig god. Jeg havde mange smerter, men den måde hun var på, var så super for mig. Hun fortjener en rose fra mig, kan bare ikke huske, hvad hun hedder. Men alt i alt super. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 41	Jeg synes, at personalet, plejepersonalet inklusiv sekretæren, har udvist uendelig stor venlighed, omsorg og forståelse. Jeg er ovenud taknemmelig for deres måde at være på som professionelle fagfolk og som mennesker. De fortjener kun ros og tak! Dog oplevede jeg, at en enkel nattevagt agerede bedrevide og som dommer for, om jeg kunne tilkomme smertestillende [medicin], hvilket var nedværdigende og gav følelsen af at skulle "tigge". Totalt usselt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 42	Det hele forløb sig godt. Der var meget pænt og rent på stuen og på badeværelset. Personalet var flinke og professionelle i hele forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 48	B7 gjorde kun gode og rigtige ting for mig. En rigtig dejlig afdeling, hvor alle bare var søde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 50	Sygeplejerskerne gjorde et stort arbejde for at hjælpe alle selv dem, der ikke havde så meget brug for hjælp/pleje, så jeg var meget imponeret over deres indsats, som var uvurderlig for os patienter. Ikke alle behandlede dem ret pænt, men det tog de bare med et smil. Med hensyn til stuegang med læge syntes jeg, det gik alt for hurtigt. Man kunne ikke nå at tænke sig om. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 52	En medpatient fik medicin via en injektionsmaskine. Denne var meget generende for os medpatienter, da systemet afgav en kraftig alarm døgnet igennem, hver tredje time. Alarmen fra denne må kunne føres trådløst til sygeplejevagten. Denne alarm kombineret med fuld lys ved udskiftning af medicin, var stærk belastende med hensyn til nattero. Men alt i alt en tryk og god oplevelse. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
✎ 53	En god oplevelse af professionelle sygeplejersker. Jeg manglede måske, at der blev oplyst om, at man kunne henvende sig til kommunen angående hjælp til personlig pleje samt rengøring, når man bor alene og i et 2 etagers hus. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 54	Personalet var enormt behagelige og hjælpsomme, jeg blev altid mødt med et smil og forståelse for min situation. Rigtig dejlig behandling! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 59	Jeg syntes ikke, at der var noget at klage over, og man fik at vide, hvordan man skulle behandle hoften, når man skulle ud af sengen med sin halvprotese. Her halvanden måned efter er jeg begyndt at trappe medicinen ned. Jeg tager en pille mindre for hver uge der går, så må jeg se hvordan det ender. Tak for det hele, jeg tror det bliver knald godt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
✎ 70	Jeg blev overrasket over den venlige og faglige imødekommenhed! I forhold til den kritik, der dagligt forekommer i medierne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 9	Den første dag på [] indlæggelsen lå jeg på gangen, og havde undersøgelse og personlig samtale på gangen, mens andre også lå på gangen. Det var ikke tilfredsstillende.	I nogen grad

	[Fysiske rammer]	
	18 Bortset fra [én hændelse] var jeg tilfreds.	I nogen grad
	20 Kunne godt bruge ét til to bad i de 14 dage, jeg var under genoptræning [i kommunen]. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	23 Det er lidt svært, da det var et voldsomt brækket ben, der gav mig indlæggelsen og er stadig i helingsproces, men om fem år kan jeg sige, om det var et godt forløb. Det, jeg har oplevet omkring hospitalet, er kun godt.	I nogen grad
	26 De gjorde, hvad de kunne med en patient, som var uden for deres fagområde. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	28 Blev først tilset af en læge efter fem dage. Vil være nyttigt med hurtigere lægekonsultation. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	29 Personalet var flinke, søde og rare, men der mangler kommunikation afdelingerne imellem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	33 Der var for meget uro på stuen og for mange [patienter på stuen], og der blev indlagt [en] patient med [en] sygdom, der kunne smitte. Burde have været på enestue. [Fysiske rammer]	I nogen grad
	37 Skadestuens personale gjorde alt, hvad de kunne, men kunne ikke fortælle at ventetiden var så lang. [Ventetid]	I nogen grad
	39 Jeg synes godt, at lægen kunne have haft lidt mere tid til snak og spørgsmål. Det virkede som om, de ikke havde tid. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	45 Jeg syntes, at der gik lang tid, inden der var nogen, der henvendte sig til mig, som kunne informere mig om, hvad jeg skulle fremover. Jeg spurgte mange gange. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	46 Jeg synes, der gik for lang tid på Akutmodtagelsen. Der var en god stemning på B7 med nogle rigtig søde piger i plejen.	I nogen grad
	56 På afdelingen var der ingen problemer overhovedet. Kompetente sygeplejersker og en dygtig læge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	69 Være mere personlig. Ikke for længe med en snavset ble.	I nogen grad
	11 Jeg oplevede ved første indlæggelse, at personalet gjorde det godt, indtil jeg gik i bad. [Der var lagt håndklæder frem, men de blev fjernet, og der gik lang tid før, der kom hjælp. Sygeplejersken var gået forbi døren uden at have hørt alarmen, og hun havde heller ikke fået den på sin telefon. Da jeg blev hjemsendt havde jeg det stadig dårligt. En dame ved siden af mig havde samme oplevelse ved sin hjemsendelse. Vi føler slet ikke, at vi blev hørt, og vi kunne godt have brugt en dag mere på hospitalet. Jeg fik morfinpiller med hjem. Hele den første nat hjemme havde jeg så store smerter og kunne ikke få ro på nogen måde. Jeg ringede til afdelingen og fik at vide, jeg så skulle tage [en bestemt dosis morfin], og hvis det ikke hjalp, skulle jeg ringe til vagtlægen. Dagen efter blev jeg indlagt igen med overfladebetændelse og [problemer med mit ben]. Jeg fortalte sygeplejersken, at jeg ikke blev smertedækket af de morfintabletter, hun gav mig, og om ikke hun kunne prøve at give mig det i en sprøjte, men hun ignorerede mig totalt. Hun spurgte hvor min smerte lå, og da jeg svarede, så rystede hun bare på hovedet og sagde, at det ikke kunne passe. Først da natsygeplejersken kom fik jeg noget der hjalp. Jeg blev udskrevet dagen efter med de ekstra morfinpiller, som jeg havde sagt ikke hjalp. Først senere kom jeg til min egen, og han gav mig så morfin depottabletter i stedet, og det hjalp. Så min evaluering af operationen på Randers sygehus er et plus for den første dag og operationen, men derudover et stort minus]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
	40 Man kunne da, i det mindste, lade en mand med brud på ryggen få lov at få en sugekop at drikke sit vand af. Det er mega dårlig service. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad

- 43 Patienten er dement og ude af stand til at varetage egne behov. Plejepersonalet var venlige, men selvom jeg var hos min mor det meste af tiden og oplyste om hendes situation, var personalet meget skiftende, og informationer blev ikke givet videre. Oplevede gentagende gange, at min mor ikke fik hjælp til toiletbesøg og skiftning. []. Hygiejne var ikkeeksisterende. Hjælp til at drikke og spise var mangelfuld.
[Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 60 Jeg synes, at der var for meget samlebåndsarbejde på afdelingen. Der var ikke nok tid til de enkelte patienter. På anden afdeling har jeg kun rosende ord. De var meget søde, omsorgsfulde og jeg var hele tiden forberedt på, hvad der skulle ske.
[Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 62 De implicerede på afdelingen burde tale lidt mere sammen, når der var vagtskifte.
[Kommunikation og information] I ringe grad
- 57 Det kan godt være, at I synes, at jeg er negativ, men jeg mener at have ret. Jeg skulle, de fleste gange, bede om at få redt min seng. Tit manglede jeg drikke. Der kunne også serveres lidt bedre mad (man har en mexicansk dag i køkkenet), og hvem siger, at alle kan spise den slags mad? Jeg må sige, at under min indlæggelse, tabte jeg [flere] kilo. Det er vel ikke meningen? Jeg manglede lidt omsorg fra dele af personalet.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] Slet ikke
- 72 Min fornemmelse var, at der ikke var nogen styring.
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 30 NN er ikke i stand til at udfylde skemaet. Undertegnede (mor) fik ved slutning aftale om svar (scanning) i løbet af tre hverdage(fra Aarhus). Efter en måned, og adskillige forsøg på at høre fra sygehuset, kom der svar.
[Kommunikation og information] Uoplyst
- 35 Måske lidt for meget uro på stuen, jeg blev indlagt på. Men ellers et venligt og imødekommende personale. God mad, fint anrettet.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst

