

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ortopædkirurgisk Sengeafsnit Vest  
Ortopædkirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Horsens

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

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

" DEFACTUM, 2017

## Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

## Rapportering

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

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

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

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

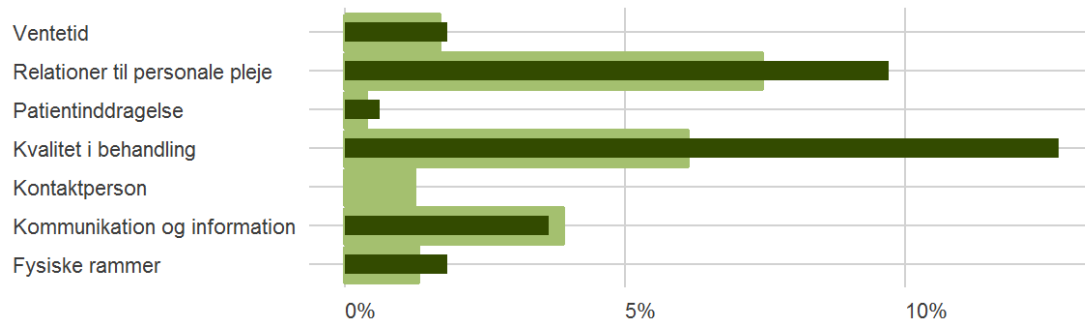
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

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

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

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

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



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
23 Personalet var generelt imødekommende og ok men har for mange opgaver. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
66 Jeg har ikke noget at klage over.	I meget høj grad
62 Informationsarrangement før operation var spild af tid. Sygeplejersken sagde ét og i papirerne stod der noget andet. Kommunikation og information,	I høj grad
50 Man har følelsen af, at Hospital NN og Aarhus Universitetshospital ikke kommunikerer særlig godt. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
22 Efter min mening ville det være ønskeligt, hvis man så lidt mere til personalet. Der var ikke megen kontakt. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
58 Var rigtigt godt tilfreds. Ros til NN.	I meget høj grad
5 De plejede mig rigtig perfekt og alle var søde og venlige, også når man ringede efter dem. Perfekt det hele. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
18 Min første operationstid blev rykket! Det er IKKE OK, når man står på en akutliste! Ventetid,	I høj grad
52 Kun at fortsætte det fantastiske arbejde inklusiv positive attitude. Jeg sammenligner det uden tøven med læge NN på det tidligere ordopædiske hospital i Århus. Samme kaliber! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
16 Rart og venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
25 Jeg har ikke noget at klage over.	I høj grad
13 Det vil være godt hvis muligt, man er indlagt første dag, man er opereret. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
8 Det var ikke rart at mærke at en sygeplejerske var stresset. Og efter min bedømmelse ikke skulle kunne gå på arbejde. Hun talte hårdt til mig, var irriteret over at skulle gentage meget. Jeg var ikke mig selv på grund af morfin og har høreapparat. Hun svarede hårdt: "Det HAR jeg jo lige sagt!". Hele afdelingen bar præg af manglende personale. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
12 Alt ok. Nå nej, ingen TV2 på stuen. Fysiske rammer,	I høj grad
21 Det var super.	I meget høj grad
68 Afdelingen fungerede godt med et dygtigt personale. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
55 Følte først og fremmest en stor mængde stress blandt personalet på afde-	I nogen grad

lingen. Nok på grund af personalemangel og evt. overbelægning. Dette kom så desværre til udtryk ved at man bl.a. følte, at man kun måtte ringe efter personalet, hvis det var i yderste nød, da man ellers ville tage af deres meget sparsomme tid. Ligeledes også et problem, at man efter både besvimelse og store svedture i timerne efter operationen, stadig hverken kunne få dækket basal personlig pleje, eller kunne få skiftet det tøj man havde lagt i siden operationen før hen på aftenen. Udskrivelsen følte mere som en udsmidning af afdelingen på grund af pladsmangel og var en noget stressende oplevelse. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 6  | Afdelingen gjorde det godt, det er jo ikke dem der har bestemt at man skal hjem dagen efter. Kvalitet i behandling,   | I ringe grad     |
| 24 | I kan gøre det bedre.   | I ringe grad     |
| 29 | Synes ikke det er ok, at mænd og kvinder ligger på samme stue, også selvom det er ambulante operationer. Fysiske rammer,  | I høj grad       |
| 48 | Sparede for meget på effektiv smertelindring efter endt operation. Kvalitet i behandling,   | I nogen grad     |
| 9  | Synes det er trist at afdelingen i dag bærer præg af meget unge sygeplejersker uden erfaring for specialet. Og aftenpersonalet end ikke har tid til at hilse på nye patienter, der er blevet opereret samme dag. Måske afdelingen kunne flytte urolige patienter på samme stue, så det ikke er nødvendigt for de andre at skulle holde øje og ringe på klokken for disse urolige patienter. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,  | I ringe grad     |
| 17 | Jeg fik en rigtig god behandling på afdelingen. Er meget tilfreds.  | I meget høj grad |
| 35 | Fra jeg blev henvist af min egen læge, til der blev truffet en beslutning om operation er der gået 11 måneder. [] Det er helt vildt lang tid. Og havde det ikke været mine egne opkald til ambulatoriet, så var der gået endnu længere tid. Jeg oplevede flere gange, når jeg rykkede for næste skridt, at en meget nedladende sekretær blot meddelte mig, at mit forløb "var lukket ned og afsluttet". Til sidst "slog" jeg i bordet og forlangte at komme til et andet sygehus, men det er åbenbart Horsens, der er specialeenhed for fødder i Region Midt. Det er en rodebutik! Jeg vil dog gerne fremhæve [anden afdeling] i Horsens. De var fem gange klar til at redde ortopædkirurgisk ambulatorium der "glemte" at give besked videre om røntgen. Det ord der bedst beskriver Ortopædkirurgisk afdeling med fodspeciale er: "Rodebutik". Højre arm ved ikke, hvad den venstre laver. Kommunikation og information, Ventetid, Kvalitet i behandling, | I nogen grad     |
| 61 | Jeg har ikke noget at klage over, personalet var fantastiske på alle måde. Det ene som jeg måske har misforstået, var at jeg ikke fik så mange oplysninger om mit forløb. Jeg regnede ikke med en operation på knap seks ti-  | I høj grad       |



mer. Og efter udskrivelse [vidste jeg ikke] hvad jeg måtte og ikke måtte. Men ellers er jeg godt tilfreds med mit forløb, og har været det i gennem årene. Men det er i femte gang, jeg får en ny protese. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,

- 45 Min datter [] brækkede armen. Hun gik med gips i 10 dage, da beslutningen om operationen blev taget. Dette måtte godt have sket tidligere. Det er tredje gang på to år at samme arm er brækket. Da hun fik lagt gips på skadestuen blev hun givet en slikkepind indeholdende fentanyl for smerter og afslapning. Denne var virkelig effektiv. Vi spurgte narkoselægen før operationen om hun kunne få denne igen, da hun er ekstremt bange for at få lagt droppet. Narkoselægen havde ikke hørt om slikkepinden før og ringede til skadestuen for oplysninger. Alt var klart til operationen med slikkepind og det hele, og det gik rigtig godt. Vi kunne godt have brugt ti minutter længere for den fulde virkning, før droppet blev lagt, men alt i alt var det vellykket. Narkoselægen ringede til mig efter et par dage for at følge op på forløbet. Dette betød meget for os. Min datter skal have fjernet ståltråd om nogle måneder og vi har allerede aftalt med narkoselægen om hvordan og hvorledes det skal foregå. Igen med brug af slikkepinden. Det er virkelig noget jeg vil anbefale til børn, som er meget bange. Men der skal jo være tid til det, da barnet skal være under opsyn. Tak for god behandling. Kvalitet i behandling, Ventetid, I meget høj grad
- 40 De gjorde det perfekt for mig. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 37 Syntes sygeplejersken om aftenen havde utroligt meget at se til. Skulle på WC. Der gik 15 minutter fra jeg trak i snoren til der kom en anden ind, kun for at sige, at sygeplejersken var optaget ved en anden, men hun kom, når hun havde tid. Så slog hun klokken fra. Hun ikke så meget som spurgte, om der var noget hun kunne hjælpe med (tænkte hun måske ikke måtte). Men det måtte hun. Sygeplejersken spurgte om hun ikke havde hjulpet mig, da hun kom efter jeg havde trukket i snoren igen, og hende jeg lå på stue med havde været ude på gangen for at finde personale. Sygeplejersken undskyldte, da hun troede jeg havde fået hjælp. Ikke rimeligt man skal vente 30 minutter på at tisse. Så ansæt mere personale. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 44 Jeg finder det dybt rystende, at jeg som patient tilsyneladende ved mere om tolerancer og smertedækning end læger og sygeplejersker, pga. tidligere [misbrug]. Det var kun læge NN, der vidste at min tolerance er tårnhøj pga. [misbrug] og derfor skal have betydeligt større mængde morfin for at smertestille mig, og vel at mærke kun i årene. Piller er helt virkningsløse. Det brugte jeg de første to til tre dage i smertehelvede på at prøve på at forklare en sur sygeplejerske, der vidste bedre i kraft af hendes uddannelse fik jeg at vide. Der skulle en læge NNs ord til før jeg blev taget alvorligt, I ringe grad

og kunne starte med en nogenlunde tilfredsstillende smertedækning og genoptræning. Horribelt, at man ikke bliver taget alvorligt, fordi man er tidligere [misbruger], på trods af at jeg [ikke har haft et misbrug] i mange år nu. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- 47 Ved forundersøgelsen talte jeg med en rigtig sød sygeplejerske, som informerede mig om operationen m.v. [] Desværre deltog jeg ikke i [informationsmødet], som jeg fortryder nu. Jeg manglede ikke nogen former for information, men det er læge NNs fortjeneste. Der var ingen information fra plejepersonalet hverken før, under eller efter indlæggelsen. Dette havde jeg dog heller ikke brug for, da NN havde givet mig udførlig information ved forundersøgelse, og efter jeg vågnede fra operationen. Desuden kom han ind til mig på operationsstuen, før jeg blev bedøvet, og snakkede med mig. Jeg er tidligere blevet opereret [flere] gange på [andre hospitaler], og har ikke før oplevet at kirurgen kom ind før bedøvelse, så det var en god oplevelse. AL personale på operationsstuen var SÅ søde, og jeg følte, at jeg for første gang var fuldstændig tryk før en operation. Sygeplejerske NN og NN vil jeg gerne give stor ros. De gjorde en stor forskel for mig. TAK. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 33 Jeg mener, at jeg blev udskrevet en dag for tidligt. Kvalitet i behandling, I høj grad
- 42 Både opholdet på ortopædkirurgisk sengeafsnit og samtaler/undersøgelse på ambulatoriet var en positiv oplevelse. Man blev godt og klart informeret. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 41 Jeg er godt tilfreds med min oplevelse/overnatning på afdelingen. Mit indtryk var, at det er en velfungerende afdeling og ikke mindst et venligt og rart personale og sygeplejersker. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 32 Fantastisk information af fysioterapeuten og genoptræningsmateriale. I meget høj grad  
Var til informationsmøde før operation, hvilket gjorde mig meget tryk, og jeg kunne forberede mig på genoptræningen. Der er planlagt opfølgning i fysioterapi efter operationen. Dette er meget motiverende for træningen og gør en tryk. Lægen kunne blive bedre til information efter operation. Dette foregik hurtigt, mens jeg var på opvågningen. Så er man lidt omtumlet og får ikke rigtigt spurgt ind. Men fik en god og fyldig operationsrapport skriftligt efterfølgende, hvilket var meget informativt (når man er [sundhedsfagligt uddannet] og kan forstå, hvad der står). Alt i alt en rigtig god oplevelse og forløb. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,
- 4 Alt ok, seks stjerner :-). I meget høj grad
- 53 Jeg synes, at jeg fik en god behandling, og er godt tilfreds. Også med træningen bagefter. Jeg kan kun sige god for lægen og personalet. Mange tak til dem. Kvalitet i behandling, I meget høj grad

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 30 | Jeg var særdeles tilfreds med hofteoperationen på Horsens Sygehus [i efteråret], men ovenud UTILFREDS med hofteoperationen på andet hospital [for over et år siden]. Kvalitet i behandling,  | I meget høj grad |
| 34 | Jeg er godt tilfreds. Tabte blod under operationen, fik [nogle] poser blod, og det hjalp meget. Derfor var jeg tre dage mere indlagt end andre, men det er et bedre hotel, så jeg led ingen nød. Personalet er til UG. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,  | I meget høj grad |
| 31 | Alt godt.  | I høj grad       |
| 20 | Det var frustrerende, at jeg fra den akutte ankomst [i weekenden] med et brud på skinnebenet blev sendt hjem [] mandag morgen for at blive indkaldt igen mandag til samtaler kl. 11. Det er problematisk med smerter og lang transporttid. Derimod har jeg været meget tilfreds med behandlingen efter operationen [i efteråret] over middag og frem til min udskrivelse [en dag senere] over middag. Også stor tilfredshed med opfølgningen med en fysioterapeut efter 14 dage, med gode råd til genoptræning m.m. Kvalitet i behandling, | I nogen grad     |
| 10 | Lige før udskrivelsen fra afdelingen skal operationssåret kigges efter, om såret er som det skal være og ikke er genemblødt af blod, som det har været tilfældet hos mig. Ellers har alt været på toppen, tak. Kvalitet i behandling,  | I høj grad       |
| 63 | Alt ok.  | I meget høj grad |
| 14 | Sødt og venligt personale, der havde meget travlt. Og af samme grund glemte vores eftermiddagskaffe et par gange. Ikke den store katastrofe, men noget vi trods alt også nyder under en indlæggelse. Relationer til personale/Pleje,   | I høj grad       |
| 36 | Indlæggelsen/tildeling af seng/stue kunne være bedre tilrettelagt, hvor man skulle vente i flere timer, før disse var i orden. Øvelser til genoptræning var hurtig overstået og mangelfuld. Patienter med mange smerter og dermed "fylder" meget under instruktion af øvelser, burde ikke være sammen med patienter som klarer det bedre. Jeg følte, at der ikke var plads til mig som patient, fordi jeg ikke klagede over mine smerter. Kvalitet i behandling,   | I nogen grad     |

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
23 At man ikke behøver møde 6.45, hvis det er for tidligt i forhold til arbejdsgangen i afdelingen.	I høj grad
66 Jeg blev godt modtaget.	I meget høj grad
19 Blev budt velkommen ved forkert navn. Skulle mene, det er nødvendig at spørge om cpr.nummer inden armbåndet påsættes.	I ringe grad
58 Kunne ikke være bedre.	I høj grad
59 På alle måder en venlig og kompetent håndtering.	I meget høj grad
5 Meget imødekommende, helt perfekt.	I høj grad
38 Ok.	I høj grad
52 Jeg fik en helt igennem fantastisk modtagelse samt det videre forløb med hensyn til undersøgelser.	I meget høj grad
16 Patienten brækkede armen [sent om aftenen]. Vi vidste at han skulle indlægges, næste morgen og der var personalet klar til vi skulle komme. Vi måtte vente på et hul i operationsprogrammet, og det blev der informeret fint om.	I høj grad
28 Jeg blev modtaget af venligt og kompetent personale.	I høj grad
25 God og rolig modtagelse var med til at holde nerverne.	I høj grad
13 Alt var okay.	I meget høj grad
12 Det var ok. Flinkt personale.	I meget høj grad
21 Meget fint. Super.	I meget høj grad
39 Vældig fin modtagelse.	I høj grad
46 Modtagelsen var meget professionel.	I meget høj grad
17 Jeg blev mødt af nogle vældig søde sygeplejersker som tog godt imod mig og fik mig til at føle mig tryk.	I meget høj grad
35 Alle jeg ventede sammen med var kaldt ind [samme tidspunkt]. Jeg kom til [et par timer efter] og blev kørt til operation [4 timer efter ankomst]. Måske kunne man kalde ind med intervaller af tredive minutter. Så skulle der jo ikke sidde 5 mand [fra morgenstunden]. Mange har jo 2-3 timers transport til Horsens.	I nogen grad
26 Godt personale, men lang ventetid (syv timer) pga. for lidt personale.	Ved ikke
49 Vente tiden var kort. Jeg ventede ca. 10 minutter, og opfatter ikke dette som et problem. Sygeplejersken der tog i mod mig var klar over at jeg kom. Jeg tror at hun brugte de ti minutter på at se efter om sengen var klar.	I meget høj grad

40	Det [er] fint at have de fem minutter til at mentalt forberede sig.	I meget høj grad
11	Super godt at I har fået frivillige til at hjælpe. Det gør det hele meget nemmere.	I nogen grad
37	Ventetiden var kun fordi dagvagterne jo skulle møde ind, så jeg blev hurtigt hentet derefter.	I høj grad
47	Sygeplejersken som modtog mig var meget forvirret og stresset, da hun var optaget af anden patient, som skulle på badeværelse. Den korte ventetid generede mig ikke spor. Efter jeg bliver kaldt ind [], skulle det gå meget stærkt da operationsstuen var klar til mig. Jeg blev konstant skyndet på. Dette generede mig ikke, men jeg tænker, at jeg sagtens kunne være blevet sat igang med omklædning straks, så vi undgik stress og jag. Det er ikke en negativ oplevelse for mig, blot forslag til forbedring.	I meget høj grad
56	Min kommentar er, at den var almindelig.	Ikke relevant for mig
33	Super fin.	I høj grad
3	Den var super behagelig hvis den kan være det. Ok.	I meget høj grad
42	Jeg blev modtaget venligt og professionelt, og jeg fik alle de for mig relevante informationer. Jeg kan ikke forstille mig hvordan det kunne gøres bedre.	I meget høj grad
60	Alt ok.	I meget høj grad
41	Alt var lige efter "bogen".	I meget høj grad
32	Meget grundig og informativ modtagelse. Virkede til, der var styr på det, og det gjorde mig tryk.	I meget høj grad
4	Alt var ok.	I meget høj grad
30	Det er tidligt at møde [specifikt tidspunkt] og ikke, uden problemer, selv at skulle sørge for transport til hospitalet. Det ville være ønskeligt at få tilbudt en seng på afdelingen natten op til den planlagte operation.	I meget høj grad
31	Ingen kommentar. Alt var godt.	I meget høj grad
20	Det ville være dejligt, at der blev oplyst om, hvorfor ventetiden var så lang, især når man har smerter og er fastende.	I ringe grad
43	Operationen blev aflyst. Jeg skal først opereres [senere].	Ikke relevant for mig
63	Alt ok.	I høj grad
36	Senere i ventetiden fik vi at vide at det var fordi de var så få der skulle modtage nye patienter.	I ringe grad
51	Var tilfreds med modtagelsen og indlæggelsen.	I meget høj grad
57	Jeg kan ikke se at jeg skal møde [tidligt om morgenen] og så komme til lægen [senere op ad dagen] og man er færdig [kort efter].	I nogen grad

## 15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
23 En vikar håndterede mit nyopererede ben uden omtanke. Operationen var ikke udført i overensstemmelse med det aftalte, hvilket gav smerter og ringere funktion. Personalet påvirket af travlheden i afdelingen. Lægen så mig før udskrivelse, men var ikke klar til at tale om det. Spurgte bare hvad jeg havde forventet. Såmænd bare at operation blev udført som aftalt ved forundersøgelsen.	Ja
1 Forkert medicinering. Nattevagt havde givet medicin om morgen forud for operation følgende formiddag. Dagpersonale kom igen med samme medicin. Jeg gjorde opmærksom herpå. Manglede bad forud for reoperation, da første hofteoperation gik ikke planmæssigt. Hofteskål blev løs.	Ja
8 Da jeg første gang skulle ud af sengen efter operationen, "eksede" mit opererede ben, og jeg havde meget svært ved at støtte på benet. Sygeplejersken var meget stresset, gik i panik og prøvede at skubbe mig tilbage på sengen. Men den kørte, fordi den ikke var låst! Sygeplejersken fik tilkaldt hjælp. Både sygeplejersken og jeg kunne have fået alvorlige skader. Der burde have været to sygeplejersker på stuen.	Ja
35 Min iskiasnerve skulle bedøves, men det lykkedes ikke. Derfor blev det nødvendigt huhej at lægge en decideret blokade i stedet, men der var mange smerter optil, at det lykkedes at finde en læge, der kunne lægge en blokade. Dette oplevede jeg to gange. Der er åbenbart kun [få] [ældre] og meget dygtige læger, der kan finde ud af at lægge den omtalte bedøvelse langs iskiasnerven ved knæet. Det er sårbart.	Ja
26 Meget lang ventetid på skadestuen.	Nej
27 Jeg var slet ikke smertedækket. Havde de læst min journal, havde de også været klar over at 1. Jeg er vant til at få morfin 2. Jeg har fået en [operation]. Først meget sent om aftenen, tror det var [specifikt tidspunkt], kom der en læge som så satte mig op til dobbelt dosis. Efter så stor en operation, måtte jeg æde ufattelige smerter, fordi de ikke havde sat sig ind i min sag.	Ja

## 32. *Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse*

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
7 Kan forstå på min læge og nu fysioterapeut, at bruddet alligevel var kompliceret. Det ville jeg gerne have været informeret om efter operationen. Synes ikke, det helt fremgår, at de journaloplysninger jeg fik udleveret.	I høj grad
22 Blev ikke orienteret om en lav blodprocent ved udskrivelsen. Måtte nogle dage efter udskrivelsen kontakte min egen læge fordi jeg havde det dårligt. Det blev konstateret at blodprocenten var 5,2 og infektionstallene for høje.	I ringe grad
67 Savnede ikke information.	I meget høj grad
5 Alt var bare så godt. Meget søde folk omkring mig hele forløbet.	I meget høj grad
18 Skulle kontaktes af fysioterapeut for genoptræning. Det er ikke sket.	I høj grad
52 Indledningsvis vil jeg gerne give udtryk for en SUPER OPLEVELSE. Både før, under og efter operationen. Jeg har desværre været "hyppig patient på et andet hospital". Denne gang på Horsens Regionshospital er intet mindre end fantastisk. Et positivt og informerende personale hele vejen igennem. Overlæge NN i særdeleshed. Tillige med afdelingen for knæproteser. NN har egenhændigt ringet et par gange, efter jeg kom hjem. Sikke en kapacitet! Dette gælder ligeledes det informative møde, vi havde forinden indlæggelsen, hvor efterbehandling, genoptræning og forventelige eftervirkninger omhyggeligt blev klargjort for os. Jeg mener det fuldt seriøst, når jeg her anbefaler Regionen at anvende de kvaliteter, der er i Horsens. Jeg har desværre mange gange tidligere været på et andet Regionshospital. Dette var intet mindre end en skændsel, især akut modtagelsen, hvor det er "mere reglen end undtagelsen", at man mødes med 7-9 "helt grønne læger", der IKKE formår at lave diagnoser. Hvor vil det være befriende hvis det andet hospital kan få system, ånd og kvalitet fra Horsens til at virke akkurat som Horsens. Jeg er STOR TAK SKYLDIG til hele holdet i Horsens. Jeg er meget glad for at få "et lille hint" om at give feedback. Det burde jeg have gjort forinden, men bedre sent end aldrig. Hils 1000 gange fra mig. PS. Jeg står meget gerne til rådighed for uddybende svar og udtalelser omkring skandalen, det andet Regionshospital.	I meget høj grad
16 Vi fik at vide at jeg blot skulle give NN børnepanodil til smertedækning efter hans arm var blevet sat på plads. Dette var ikke nok til [et barn], så vi måtte ringe til vagtlægen sidst på aftenen.	I meget høj grad
65 Jeg var ikke klar over hvor store blodudtrædninger jeg ville få efter opera-	Uoplyst

tionen på grund af den manchet der bliver spændt om låret. Det kunne godt have været fortalt så jeg ikke havde så store spekulationer hvorfor mit ben så så "blodigt" ud. Da jeg pludselig blev kaldt til en ny røntgen inden hjemsendelse, fordi en anden læge havde set på billederne blev jeg lidt forskrækket, men en sygeplejerske lovede mig at lægen ville ringe mig op omkring resultatet hvilket jeg regnede med. Jeg blev udskrevet i slutningen af september, men hørte først fra lægen nogle dage efter, så det var en meget nervøs weekend får mig om alt nu var som det skulle være. Det var det heldigvis, men alligevel en lang ventetid på resultatet.

- |    |  |                       |
|----|--|-----------------------|
| 8  | Bivirkning med morfin skulle være "hård mave". Jeg fik diaré, og det var jo ikke smart, da jeg skulle tage [anden medicin].  | I nogen grad          |
| 12 | Alt ok.  | I høj grad            |
| 6  | Det vil ikke skade hvis indlæggelsen varede en dag længere. En dag med røntgen, orientering om hjemmetræning og afhentning af hjælpemidler er barsk. Jeg tror ikke hjemmehjælp vil gøre nogen forskel.   | I ringe grad          |
| 24 | NN gav gode informationer, men sygeplejerskerne var ekstremt ringe. Hun viste intet om hvad jeg måtte og ikke måtte. Aftalen med fysioterapi som I havde sendt på e-boks blev ikke foretaget, til trods for at jeg modtog sms m.m. Jeg måtte ringe til afdelingen og de ville intet have med mig at gøre. Dårlig oplevelse.  | I ringe grad          |
| 39 | Jeg fik de informationer, jeg havde brug for.  | I meget høj grad      |
| 54 | Fik ingen information af læge efter operation. Jeg måtte selv læse mig til det i papirerne på et fagsprog, jeg ikke forstod. Ville være rart med blot fem minutters forklaring af lægen.   | I nogen grad          |
| 17 | Jeg er hofteopereret. Jeg kunne godt tænke mig at der var en opfølgningssamtale med lægen ca. fem-seks uger efter operationen. Da jeg føler mig noget usikker på genoptræningsforløbet. Jeg har haft mulighed for at kontakte fysioterapien, men kunne godt tænke mig en samtale med lægen der opererede mig.  | I meget høj grad      |
| 64 | Jeg skulle opereres ambulat for brækket hånd i weekenden. Jeg skulle møde om morgenen, men kom først ned til bedøvelse om formiddagen. Operationen blev påbegyndt sidst på formiddagen og sluttede over middag. Jeg blev udskrevet om aftenen, idet jeg ventede flere timer på at komme til røntgen. Personalet glemte vist at bestille tid. Træls ventetid, jeg ville jo godt hjem. | Ikke relevant for mig |
| 35 | Det er tydeligt at mærke, hvilke sygeplejersker der er dedikerede til deres arbejde og hvilke der dybest set hellere ville noget andet. Især to sygeplejersker var meget nedladende i deres sprogbrug og sjuskede med injektioner og sårrensning/forbindinger. Det er meget utrygt.  | I nogen grad          |
| 49 | Der blev sagt at der ville komme en læge og tale med mig efter operationen, men det gjorde der ikke. Der kom en sygeplejerske, og hun sagde at   | I nogen grad          |



- jeg godt kunne tage hjem.
- 40 Finder det utrolig relevant at lægge langt større fokus på genoptræningen. Der blev talt kort om det. I meget høj grad
- 47 Jeg manglede ikke nogen former for information, men det er lægen NNS fortjeneste. Der var ingen information fra plejepersonalet hverken før, under eller efter indlæggelsen. Dette havde jeg dog heller ikke brug for, da lægen NN havde givet mig udførlig information ved forundersøgelse, og efter jeg vågnede fra operationen. Desuden kom han ind til mig på operationsstuen før jeg blev bedøvet og snakkede med mig. Jeg er tidligere blevet opereret flere gange på andre sygehuse, og har ikke før oplevet at lægen kom ind før bedøvelse, så det var en god oplevelse. AL personale på operationsstuen var SÅ søde, og jeg følte jeg for første gang fuldstændig tryk før en operation. TAK. I meget høj grad
- 3 Der manglede ikke noget. I høj grad
- 41 Jeg var godt informeret. I meget høj grad
- 4 Alt ok. I meget høj grad
- 31 Ingen mangler. I høj grad
- 2 Indlæggelse og ophold perfekt. Udskrivelse under al kritik. Jeg var meget glad for at få at vide, at jeg kunne få taxa til hjemtransport, men jeg kunne først få hjælpemidler dagen efter fra anden by. Jeg ved at Nørre-Snedehører under Horsens ved sygdom, altså kunne jeg få hjælpemidler derfra. Dette blev benægtet, og jeg skulle have fra anden by. Jeg kunne få fem minutter til at tænke over, hvad jeg så ville. Det behøvede jeg ikke tid til at tænke over. De kunne bare sende mig hjem, og modtage mig igen, når jeg var faldet. Resultatet blev, at jeg fik hjælpemidler fra Horsens og en undskyldning, for der lyste ingen røde lamper da de bestilte det til mig. Men taxaen kunne/måtte(?) ikke tage det med. Resultatet blev at min søn måtte hente mig med hjælpemidler. Derefter blev jeg hentet til genoptræning fem minutter før jeg skulle til røntgen, hvilket jeg gjorde opmærksom på. Men jeg skulle med alligevel. Lige da jeg havde fået sat mig, blev jeg hentet til røntgen. Da jeg kom tilbage var genoptræningen slut, men jeg fik lige at vide hvad jeg skulle gøre hjemme, gik to trin på en trappe og fik nogle papirer som jeg skulle følge. På vej ud af døren fik jeg at vide, at jeg ikke ville få nogen hjælp fra kommunen, [og at] jeg kunne klare mig selv. Det er også nemt, når man tager en halv time om at komme ud af sengen, når man skal på toilettet. I betragtning af, at man stadig er lidt omtåget efter operation, morfin og andet smertestillende, var det en meget dårlig oplevelse ovenpå en ellers god operation. Slet ikke
- 15 I forbindelse med min udskrivelse følte jeg, at man havde for travlt. Man udskrev mig efter et døgn. Sygeplejersken fik travlt med at kontakte fysioterapeuten og ergoterapeuten, men fik ikke aftale med ergoterapeut. I nogen grad

Samtidig skulle der tages røntgenbillede.

- 14 Er fint tilfreds med behandling og indlæggelse. Men fra sidste undersøgelse hos lægen og til jeg fik indkaldelsen, gik der seks uger. Det er alt for længe. Man har jo nogle ting, der skal planlægges. Det kunne I gøre bedre. Og oplevede også, at personalet havde meget travlt. Derfor glemte de et par gange glemte vores eftermiddagskaffe. Lige nu har jeg ventet en uge på en tid i ambulatoriet til kontrol. Men den dukker vel op, inden jeg skal derned. I høj grad