

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

" 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.

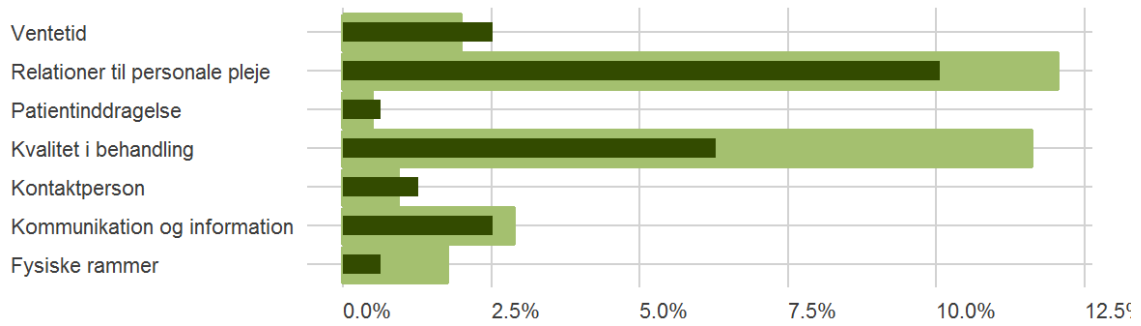
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
32 Ved første undersøgelse, da trådene blev taget, var jeg forsvundet ud af systemet. Det undrede mig meget, og der gik nogen tid inden sekretæren fandt stedet, hvor jeg skulle til videre behandling. Kvalitet i behandling,	I høj grad
52 Fik en helt ovenud god behandling. Professionel og venlig. Rigtig mange tak.	I meget høj grad
1 Den varme mad var ikke med til at skærpe appetitten. Personalet var meget venligt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
31 Jeg er utilfreds med den manglende information omkring min situation. Skal eller skal ikke have foretaget en operation af begge mine hæle []. Dette forløb tog en hel uge, før jeg blev sendt hjem med manglende hjælp i hjemmet fra starten pga. manglende kommunikation imellem sygehus og hjemmeplejen. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
69 Der skal være flere ressourcer på sygehuset. Personalet har for travlt. Det ender med at de går ned med stress, og patienterne ikke får den rette behandling.	Slet ikke
62 Meget hjælpsomme, søde, rare og hurtige.	I høj grad
11 Meget lang ventetid på skadestuen. Jeg ankom [om formiddagen] og blev opereret [sen aften] pga. traumepatienter. Der var kun to operationsstuer åbne. Jeg fik at vide det var politisk bestemt. Indlæggelse var pga. den lange ventetid. Ventetid,	Slet ikke
28 Når man har smerter, og ikke får smerterne dækket før [tidligt] næste morgen, og slet ikke har sovet på grund af smerter, og ingen morgenmad og ingen information ved udskrivning får. Det er sku ikke godt nok. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	Slet ikke
49 Utrolig venlig og sødt personale på afdeling P5. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
46 Lægen fastlagde at genoptræning skulle foregå på afdelingen i mindst en uge, men det blev hurtigt til tre til fire dage, og derefter til ca. to dage, da personalet kom om morgenen og meddelte mig at jeg skulle hjem samme dag? Kvalitet i behandling,	I nogen grad
12 Mit samlede indtryk af de få dage, jeg var indlagt, er, at personalet gav nogle meget kompetente oplysninger, således at jeg ikke blev sendt hjem	I høj grad

med uopnåelige forhåbninger, men med håb om at min skulder ville få det bedre ved hjælp af træning og tålmodighed. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 21 | Det gør godt. | I meget høj grad |
| 45 | Jeg synes, at personalet især på aftenvagterne havde alt for meget at se til. Det var ofte bare ind og ud af stuen. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 68 | Der må være glippet noget i kommunikationen mellem sygehus og den kommunale hjemmepleje, da hjemmeplejen ikke vidste, at jeg var kommet hjem. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 65 | Massere af ros til personalet som gør et kæmpe stort og imponerende arbejde under meget ringe betingelser. Der var rigtig travlt, den dag vi kom, med rigtig mange patienter. Der lå flere patienter på gangene i akutafdelingen. Eneste ris er de fysiske rammer og for få hænder til de dårlige patienter, som lå ved siden af min søn og jeg, som kunne klare os selv det meste af tiden. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 3 | Særligt godt. | I høj grad |
| 63 | Alle var venlige og imødekommende. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 42 | Lægen og personalet gav mig en meget fin og venlig behandling. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 6 | Stor ros til ALLE sygeplejersker og fysioterapeuter på afdelingen. | I meget høj grad |
| 25 | Rart personale. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 19 | Oplevede ingen bedring på Horsens sygehus. Var utryk og bange i situationen. Først en bedring fysisk og psykisk ved indlæggelse på andet sygehus. Relationer til personale/Pleje, | Slet ikke |
| 7 | Personalet var flinkt og imødekommende. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 9 | Alt var fint. | Ved ikke |
| 72 | Horsens Hospital er klart at anbefale for en børnefamilie. Min søn har haft en positiv oplevelse af sit forløb i Horsens. Tak! | I meget høj grad |
| 71 | Jeg blev meget godt behandlet og både professionelt og på det menneskelige plan på intensivheden. De var simpelthen fantastiske: Dybt rørt og taknemlig! Den læge og sygeplejerske som tog sig af mig på ortopædafdelingen var meget følsomme, og var helt interensserede i, hvordan jeg havde det, om jeg havde nogle spørgsmål, eller mine synspunkter om hvad som helst, [eller når jeg vil vide] hvorfor de komplikationer var sket. De var relativt unge og uerfarne, og det var åbenbart, at de kun fortalte, hvad de havde læst i journalen, og hvad de havde blevet tilsagt om at gøre, men prøvede at vise en facade af at være i kontrol og sikre og "in charge". Sygeplejersken blev sur og vred, når jeg sagde, at jeg ikke følte mig tryk og ikke lyttede på. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 50 | Blev fint behandlet på afdelingen. Ved modtagelsen var der lang ventetid til undersøgelsen, røntgen og skanning. Der var meget travlt. Jeg var ikke | I høj grad |

	indlagt så længe. Ventetid,	
17	Mere oplysning. Kommunikation og information,	I nogen grad
30	Jeg har ventet for længe på genoptræning og havde gerne set at jeg, i forbindelse med kontrolmødet, havde haft kontakt med en fysioterapeut. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I høj grad
24	Jeg synes, der burde være bedre kontrol med om dem, der bliver udskrevet også har alt med hjem altså piller osv. Jeg endte med at ligge med meget store smerter, da blokaden forsvandt og endte samtidig med at tage medicin, der måske ikke var så godt at tage. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
13	Det er en fantastisk afdeling. Personalet får topkarakter fra mig. Tak for det :-).	I meget høj grad
64	Jeg fik en fin behandling af personalet, der var venlige og imødekommende og humoristiske. Måske kunne sygehuset godt sørge for mad til den medfølgende hustru, der i timer fulgte forløbet helt fra røntgen over akutafdelingen til indlæggelsen. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
38	P5 hvor jeg var indlagt et døgn fra [eftermiddag] til næste dags middag. Personalet var omkring mig, de skiftede min forbindelse seks gange, inden jeg fik mit sår syet [om natten]. De virkede glade og meget hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
48	Var god til at spørge, men kan ikke rigtigt hjælpe. Fik tilbudt at tale med hospitalspræsten, men det kom ikke i stand. Har stadig psykiske udfordringer. De er svære. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
44	Det personale jeg var i kontakt med, fuldt tilfreds.	I høj grad
27	Næsten alt kunne gøres meget bedre, hvis der var bestemte personer tilknyttet patienterne og ikke alle forskellige slags. Og så burde enkelte lære noget om ikke at være arrogante overfor pårørende. [Anden afdeling] skal have alle de roser de kan få, de var super effektive, dygtige og fantastisk søde og rare. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	Slet ikke
61	Afdelingen var meget fin, de havde meget travlt, men personalet var meget søde og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
59	Godt tilfreds under de givne omstændigheder.	I meget høj grad
55	Var kun indlagt en dag, og jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad
57	Under hele forløbet så jeg stort set ikke den samme person to gange. Det var hele tiden en ny sygeplejerske. Kontaktperson,	I høj grad
15	Der var utroligt travlt, men der blev i den grad taget hånd om den enkelte. Stor ros til sekretæren og sygeplejersken, der passede mig og til sygeplejerske NN og kirurgen. De var der så meget for mig. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
34	Jeg synes at jeg blev virkelig godt informeret om, hvad der skete og ville ske. Følte mig fuldstændig tryk ved behandlingen, så hvis man kan bruge det udtryk i den situation: En god oplevelse. Patientinddragelse,	I meget høj grad

- | | | |
|----|---|------------------|
| 41 | Der er alt for lang ventetid. Kom [om morgenen] og gik [om eftermiddagen]. Var samlet i behandling i én time alt inklusiv. Så 7,5 times ventetid. Ventetid, | I ringe grad |
| 43 | Meget god behandling! | I meget høj grad |

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
29 En egentlig behandling fandt først sted efter 48 timer pga. travlhed, men min tilstand var jo ikke livstruende, så jeg tog det som en oplevelse.	I høj grad
54 Alt forgik meget professionelt.	I meget høj grad
52 Jeg blev overflyttet fra [andet sygehus], og der var denne weekend enormt travlt på Horsens. Dette har/havde jeg selvfølgelig fuld forståelse for, og jeg må sige at personalet klarede det fra min synsvinkel fremragende.	I nogen grad
1 Jeg var meget tilfreds.	I nogen grad
2 Jeg blev ikke særligt venligt modtaget da jeg ankom direkte på skadestuen med en brækket ankel. Jeg blev spurgt om jeg havde været omkring egen læge hvortil jeg svarede NEJ! Jeg fik at vide at det skulle jeg. Jeg måtte herefter forklare at jeg arbejder i Horsens og har læge [10-12 km derfra], og det ville være urimeligt at skulle til [egen læge] da selv en ikke-ekspert uden at kigge nærmere efter ville kunne se at min fod var brækket. Jeg var nødt til at forklare mig meget bestemt. Det synes jeg ikke var rimeligt, selvom jeg kender proceduren omkring opkald til egen læge og derefter henvisning til skadestue, men nogle gange må det menneskelige også være muligt! Jeg fik at vide at "så lad gå da", og det viste sig ganske som jeg også selv kunne se at jeg havde brækket anklen under arbejdet. Derfor var det rart at komme til rette sted så hurtigt som muligt.	I høj grad
31 Der var for lidt tid for personal til at give mig en god oplevelse af ankomsten. Jeg talte først med en læge efter en uges indlæggelse men dagligt med sygeplejerskerne, og de kunne ikke give mig nogen besked om min situation.	Slet ikke
62 Ankomst var ok. Tæmmelig længe, inden der skete noget. Mener, at der må være en hurtigere lægekontakt.	I høj grad
12 Blev anvist af egen læge [] til øjeblikkelig røntgenfotografering, hvilket også skete.	I meget høj grad
70 Jeg blev overflyttet fra Århus universitetshospital.	I meget høj grad
65 Behandling og modtagelse var virkelig super god! Personalet var	I meget høj grad

venligt trods meget meget meget travle omstændigheder i akutafdelingen. Jeg fornemmede tydeligt at min søn blev prioriteret, og der var næsten ingen ventetid. Min søn kom fra akutafdelingen og røntgen til P5 og videre til OP, da han skulle i fuld narkose. Derefter til opvågningen og tilbage til P5. Vi mødte hele vejen igennem møllen udelukkende venlige og kompetente fagpersoner, som gav min søn en meget god oplevelse med at komme på sygehuset for første gang. Mega megen ros til personalet herfra! :-). Fysiske rammer: Vi var på et tidspunkt tre hold patienter i samme modtagelsesrum, hvilket gjorde at patienterne på den anden side af foldevæggen ikke havde meget privatliv. Vi overhørte samtale om medicin, personlige funktioner osv. Vedrørende adgangsforholdene er der også plads til forbedring: P-plads langt væk pga. reovering var ikke optimalt. Havde chokeret dreng [] med brækket zig-zag-formet arm i bilen som måtte sidde alene imens jeg først skulle have P-billet og derefter hente kørestol i forhallen, fordi han var for dårlig til selv at gå. Dernæst indgang via en hel masse rygere som dannede en tåge af røg man skulle igennem. Ikke særligt lækkert.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 3 | Det gik fint. | I nogen grad |
| 47 | Jeg lå på en smal briks fra [om formiddagen] til [om aftenen], så fik jeg lov til, efter at vi havde bedt om en seng flere gange, og der var gået yderlige to timer, [at komme] på afdelingen. Det var ikke en god oplevelse for et menneske over 80 år. | Ved ikke |
| 8 | Ualmindelig godt behandlet. | I meget høj grad |
| 63 | Jeg fik en fin behandling af alle både før og efter operationen. | I høj grad |
| 60 | Jeg har ikke nogle negative bemærkninger. | I høj grad |
| 23 | Der kom et traume tilfælde ind imens vi ventede på at snakke med en læge, hvilket var en voldsom oplevelse da vi kunne høre ham skri-ge. Igen senere skulle en kvinde tilses og jeg måtte bede om at flytte min søn ud på gangen, så han ikke skulle høre om voldelige detaljer. | I høj grad |
| 25 | God oplevelse hele vejen igennem. | I meget høj grad |
| 58 | Bedre information. | I nogen grad |
| 72 | Min seks-årige søn og jeg var meget trygge og velinformerede af det professionelle og venlige personale. Vi kan kun anbefale akut afde-lingen samt ambulatoriet. | I høj grad |
| 71 | Jeg blev glemt ved indskrivelsen til operation og blev til sidst nødt til at selv spørge om, hvornår det blev min tur. Derefter kom jeg hurtigt ind. | Slet ikke |
| 35 | Vi får besked på at møde senest 07.30 fastende. [Der var] ingen sen-ge klar til at blive indlagt i før ved 9 tiden, så hvorfor skulle vi alle være der så tidligt? Man mangler information om dagens plan. Først | I ringe grad |

efter frokost får vi at vide at vi er nummer fire af de planlagte operationer. Det opleves meningsløst.

- 5 kom rimelig hurtigt ind og blev undersøgt af en læge og sendt til røntgen undersøgelse for eventuelle brækkede ribben. ventetiden på resultatet var meget lang [flere timer]. Jeg fik dog smertestillende piller i ventetiden. I nogen grad
- 20 Om eftermiddag blev vi ikke kontaktet af en sygeplejerske, og vi vidste ikke, hvornår operationen skulle foregå. De sagde, da vi kom derop at operation skulle være [om eftermiddagef], men han kom først [om aftenen]. I høj grad
- 22 Datter hjælper min mor med at udfylde de tilsendte spørgsmål. Mor siger: "Jeg oplevede en meget lang og anstrengende tid på afdeling NN, hvor der var meget travlt. Ankom til afdelingen [om formiddagen] med mange smerter i [kropsdel]. Ventede i meget lang tid før der kom nogle for at tilse mig. Jeg blev tilset omkring [middagstid] første gang. Ventede på svar om, hvad der skulle ske. Det tog lang tid. Så blev det der fortalt, at jeg skulle til røntgen. Ventede på røntgen i meget lang tid. Røntgen gik glat igennem på kort tid. Tilbage til afdelingen ventede jeg igen, hvor jeg efter meget lang tid fik at vide, at jeg havde en brækket [kropsdel] og skulle opereres. Blev kørt på afdelingen [sen aften], og opereret [før midnat]. Dette er et MEGET langt forløb for en ældre person som har smerter." I meget høj grad
- 17 Der er alt for lidt personale. De løber og løber. Det hører ikke hjemme i dagens Danmark. I ringe grad
- 38 Kortere ventetid. Jeg sad i 45 minutter med blodet løbende ned. [] Slet ikke
Jeg kom om formiddagen. Jeg blev kaldt ind til en læge som kiggede på skaden, og sagde "det der kan jeg ikke sy, jeg ringer efter bagvagten NN", og så gik hun. Jeg sad stadig med blod, da en sød ældre dame kom ind til mig, og spurgte om jeg ikke havde brug for hjælp. Hun havde hvid kittel og hvide bukser på. Hun gav mig en ny bandage på og hentede kaffe til mig, og sagde at jeg endelig skulle trække i snoren. Jeg tror der gik ca. halvanden time og den søde dame skiftede min forbindelse tre gange. Da jeg blev hentet ind på skadestuen, tog en ung læge min forbindelse af, og sagde at det skulle syes, men han sagde at det kunne være, at han blev kaldt til operation, men så kom der en anden læge og gjorde det færdig. Jeg spurgte ind til bagvagten, men ham var der ingen grund til at forstyrre. Efter fem minutter blev han kaldt til operation, og en ny læge kom til. Han bedøvede mig lokalt og sagde at han ville sy når bedøvelsen virkede. En ny læge kom hen og kiggede, og sagde at de ikke måtte sy mig sammen, men at jeg skulle undersøges for seneskader, og derefter skulle jeg ope-

- rerer. Han præsenterede sig, og han ville operere mig når det var ti timer siden jeg sidst havde spist. []
- 48 Blev indlagt da jeg var i et færdselsuheld. Så [jeg var både i chok og forskrækket], og [der var mange mennesker] der spurgte. Ved godt de gjorde det bedste for at hjælpe mig, [men] det oplevede jeg som stressende. Men de der var omkring [mig] var meget kompetente, og da de var færdige med scanning og alt det andet, faldt der ro på. Der var de gode til at forklare mig hvad det videre forløb blev. I meget høj grad
- 27 Modtagelsen var meget kaotisk ud fra mit synspunkt. Fra vi ankom [om formiddagen] til [om eftermiddagen] blev hverken min mand eller jeg tilbudt tørt eller vådt. Det var frygtelig som de for ud og ind. Vi følte os i vejen hele tiden. Jeg ønsker ikke for nogen, at dette er den almindelig rutine, og jeg håber ikke, jeg skal indlægges på Horsens Sygehus. Slet ikke
- 39 Fik en god modtagelse, og alt gik efter planen. Glad for at være på Skejby. I høj grad
- 61 Fin modtagelse. I nogen grad
- 59 Meget tilfreds og hurtig modtagelse på skadestuen. I høj grad
- 56 Rigtig god modtagelse af min søn og os forældre. Personalet var meget rolige, smilende og gjorde meget ud af at gøre min søn tryk med situationen. I høj grad
- 26 Blev overført fra [udenlandsk] Hospital. I høj grad
- 55 Jeg oplevede forløbet som værende i orden. I høj grad
- 15 Jeg oplevede, at jeg fik en rigtig fin behandling hele vejen igennem. I meget høj grad
- 34 Fin modtagelse, men lang ventetid til indgrebet. Når man møder fastende så er man lidt urimelig, men ellers ok. I nogen grad
- 43 Jeg har kun stor ros til min behandling. I meget høj grad
- 66 Jeg kan se på min journal at jeg kom ind med nakkekrave, men det gjorde jeg ikke. Det var der ikke grund til, mente den tilkaldte læge fra andet sygehus, fordi jeg kunne bevæge hovedet. Det viste sig at jeg havde brud på nakken og en forskydelse af bestemte nerver. I høj grad
- 33 For mig fungerede indlæggelsen hurtigt og jeg følte mig godt behandlet. I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
37 Indlagt på anden afdeling, inden man opdagede at lårbenet var brækket/flækket i over en uge.	Ja
31 Jeg fik en rigtig dårlig information omkring min skade og talte først med en læge efter en uges indlæggelse.	Ja
69 Der blev overset to brud på rygsøjlen. Det har fået store konsekvenser efterfølgende. Både psykisk og fysisk. Personalet har for mange opgaver. De gør deres bedste, men det er bare slet ikke godt nok.	Ja
28 Kunne ikke få smertestillende natten over. [Om morgenen] blev jeg flyttet til en anden stue. Havde efter operationen fået lidt aftensmad. Næste morgen [var jeg] slet ikke blevet spurgt om morgenmad, så [om formiddagen] spurgte jeg om der var mulighed for at få en ostemad. Slet ingen information fra sygeplejerske ved udskrivning. Jeg ønsker aldrig mere at blive behandlet på Horsens Sygehus. Alt går galt når jeg er der. Har fået fjernet en storetånegl og det duer ikke [for der] kommer stadig en lille splint op som jeg må fjerne hver anden måned selv. Blev omskåret hvor de har fjernet for meget hud, så kan ikke dyrke sex uden det sprækker. Journalen er blevet væk, så de vil ikke høre på mig. Har prøvet at få det lavet om to gange nu uden held. Lorte sygehus.	Ja
49 Ifølge røntgen og scanning var min [] fod brækket og blev lagt i gips. Dagen efter kom der en læge og sagde, at den ikke var brækket alligevel.	Ja
36 Ved udskrivelsen havde personalet vendt Don-Joy-skinen forkert, hvilket de konstaterede i ambulatoriet efter to uger, hvor agrafferne og oplåsning af knæhængselbandagen blev foretaget.	Ja
6 Jeg var ikke smertedækket under min opvågning.	Ja
58 Flytte fra et sygehus til et andet sygehus, og derefter videre til Horsens.	Ja
19 Hjalp ikke med personlig pleje. 20-30 insulinchok på tre uger. Fire anfald den aften hvor jeg blev sent til [andet hospital]. Slangere til nyre blev ej rensset.	Ja
7 Jeg oplevede ingen fejl i genoptræningen []. Var meget tilfreds.	Nej
71 Bedøvelsen [] ramte forkert og gav stærke smerter i 12 timer, en nerve blev ramt og et blodkar blev også ramt så bedøvelsen gik ud i blodet og påvirkede bevidstheden [og gav mange] symptomer. Jeg ved ikke om der vil være nogle mén fremover. Skal til [undersøgelse].	Ja
35 Vi var indlagt med et barn [omkring 10 år]. [Barnet] havde smerter i 10 timer efter [flere brud i armen] og blev ikke opereret. [barnet] blev sendt hjem med beskeden om at møde op følgende dag. Dagen efter gik alt heldigvist godt. Følgende mener jeg er fejl: 1. Under de 10 timer, hvor vores barn var	Ja

under hospitalets ansvar, blev han ikke tilset i forhold til smerter, blodforsyning og nerveforsyning. Alt dette på trods af at bruddene er tæt på [en bestemt nerve] og flere blodkar. Heller ikke barnets almene tilstand blev observeret. 2. Dårlig prioritering mellem patienter til planlagt operation. Pga. det komplicerede brud kunne lægen ikke tage os ind selvom han ellers havde tid. Vi var havnet i en vagt, hvor han vanskeligt kunne tilkalde assistance. Flere af de andre patienter havde mere simple indgreb.

- | | | |
|----|---|---------|
| 30 | Da jeg [fik erklæret en sygdom] var der stor forvirring omkring hvilken grad af isolation jeg skulle i, og hvilke "værnemidler" mine pårørende og sygeplejerskerne skulle benytte. Og i forbindelse med min endelige udskrivelse blev der ikke sendt en genoptræningsplan til kommunen før jeg rykkede for det en uge efter samtalen. | Ja |
| 24 | Før jeg blev udskrevet, blev jeg ikke oplyst om hvilken smertestillende medicin jeg skulle tage, og dermed havde jeg ikke en recept med hjem. Dette gjorde at min mor selv skulle lave et medicinskema, og hun måtte hente piller på afdelingen som vi ikke havde fået noget at vide om lå der til mig. Alt dette resulterede i at jeg endte med voldsomme smerter ca. en time efter jeg var kommet hjem. Smerter der varede i omkring fire til fem timer. Derudover havde jeg taget [bestemt håndkøbsmedicin] som jeg senere fandt ud af, at man helst ikke skal tage ved knoglebrud. Dette fandt jeg først ud af fire til fem uger efter operationen da jeg ringede til en læge for at få mere smertestillende på recept. | Ja |
| 10 | Jeg har ikke været indlagt! | Uoplyst |
| 44 | Oplevede ingen fejl. | Nej |
| 51 | Lægen havde svært ved at planlægge hvornår man skulle til røngten eller scanning. Og svært ved af at finde ud af min behandling. | Ja |
| 26 | Faldt omkuld ved forflytning mellem røntgenleje og sengeleje. Havde brud på knoglen. Ingen turde tilsyneladende hjælpe mig ved forflytningen og faldet. | Ja |
| 33 | Det jeg tænker på handler om det "prik" jeg fik i maveskindet. Ved udlevering af medicin i forbindelse med udskrivning, fik jeg besked på at det skulle jeg selv gøre den næste uge. Det havde ingen fortalt mig, så jeg nægtede at gøre det selv. Turde ikke uden at have en chance for at prøve under instruktion. Problemet blev løst ved at man kontaktede kommunen, som derfor sendte en hjemmesygeplejerske hver aften, som hurtigt foretog "prikket". Egentlig var jeg glad for den løsning! | Ja |

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
32 Måske lidt mere information om patienttransport.	I høj grad
67 Meget lidt information om efterforløbet. Ikke andet end at jeg skulle forvente at have ondt, og jeg skulle møde i terapien en gang om ugen.	I høj grad
62 Indlæggelsen kom som en overraskelse. Dog efter tale med lægen OK.	I høj grad
28 Jeg fik slet ikke nogen informationer ved udskrivelsen. Lægen der opererede mig var rigtig sød og rar. Kun ros til lægen, operationspersonalet og hende på opvågning, men jeg har kun dårligt at sige om dem på stuen.	Slet ikke
12 De informationer jeg har fået, har været relevante. Efter udskrivelsen var der hjælp til rådighed, kort efter hjemkomsten, og jeg havde fået diverse hjælpemidler med hjem.	I høj grad
4 Jeg fik et nyt knæ og har det godt med det, og er meget glad for det. Får træning to gange om ugen i fire måneder. Lægen, der opererede mig, var meget dygtig. Hils ham og sig TAK.	I meget høj grad
3 Jeg siger tak til al personale.	I høj grad
40 Jeg måtte spørge efter lægen for at få at vide, hvad han havde lavet under operationen, og om det var gået godt.	I høj grad
6 Overdragelsen mellem sygehus og kommunen virket lidt lemfældigt, b.l.a. vidste kommunens fysioterapeut ikke rigtigt hvad der evt. kunne/måtte trænes med. Der manglede ligesom en journal på hvad der skulle ske fremadrettet.	I meget høj grad
19 Jeg blev overført til anden afdeling. Ingen problemer ved udskrivelse.	Slet ikke
7 Har intet at klage over.	I høj grad
9 Jeg blev informeret om at de ville forsøge at få mig til sengetræning. Jeg skulle få fat på tøj til opholdet der. Da bilen kom, fik jeg at vide at jeg skulle hjem. Jeg var ikke lovet noget, blev der sagt i en meget ubehagelig tone. Der blev ikke talt til mig, kun hen over hovedet på mig. Den oplevelse kunne jeg godt have undværet. Det er ikke rart at føle sig som et [] dyr.	Ved ikke
71 De valgte fuld narkose (efter tidligere komplikationer) forstod jeg efter operationen, selv om de fortalte jeg kommer at blive lidt sløv men ikke sove fuldt ud.	I høj grad
35 Information omkring hvad man kan forvente tidsmæssigt. Det er vanskeligt for et barn med smerter ikke at vide hvor længe han skal holde ud.	I nogen grad
18 Nej jeg har prøvet det før, så jeg vidste hvad der skulle ske.	I høj grad

14	Jeg blev ikke informeret om, at mine sting skulle fjernes efter syv dage.	I høj grad
53	Ingen afviklingsplan for morfinbehandling.	I høj grad
64	Ved udskrivelsen fik jeg ikke meget at vide om, hvordan knoglebrudet i fod havde udviklet sig, eksempelvis hvorfor hælen på min fod var misfarvet, og hvad vi skulle gøre ved det.	Ikke relevant for mig
48	I forbindelse med udskrivning manglede jeg opfølgning med videre forløb.	I nogen grad
44	Jeg var fuld tilfreds i hele forløbet.	I høj grad
27	Jeg manglede mere information om genoptræning, og hvornår den skulle starte og hvor. Jeg måtte selv træne [patienten] indtil der kom en læge NN og hjælp med, hvordan det videre skulle ske. Udskrivelsen var et helt kapitel for sig. Intet af det aftalte blev overholdt. Det var næsten det mest skræmmende.	Slet ikke
61	Manglede at kunne kontakte en kyndig angående smerte i helingsforløbet.	I høj grad
51	Havde svært ved at finde ud af hvornår de kunne sende mig hjem og raskmelding.	Slet ikke
16	Ikke manglende oplysninger. Det er pårørende der har været med, der også fik oplysninger. Det har været fint. Min far var ganske klar over forløbet, men har svært ved at høre og se.	I meget høj grad
57	Manglede tilbagemelding fra sidste blodprøve efter tjek på ambulatoriet efter udskrivelse.	I høj grad
15	Jeg kan kun igen skrive, at jeg fik så fin en behandling hele vejen igennem. Alt omkring hjemmesygeplejerske og medicin var også helt planlagt inden udskrivelsen, så jeg intet skulle forholde mig til.	I meget høj grad
33	Jeg går ud fra, at man har vurderet, at jeg selv kunne finde ud af at henvende mig til egen læge, hvis der opstod problemer.	I meget høj grad