

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit E4
Ortopædkirurgisk Afdeling E
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

Rapporteringen

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	142
Besvarelser fra afsnittets patienter:	70
Afsnittets svarprocent:	49%

Rapportens opbygning

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

Yderligere information

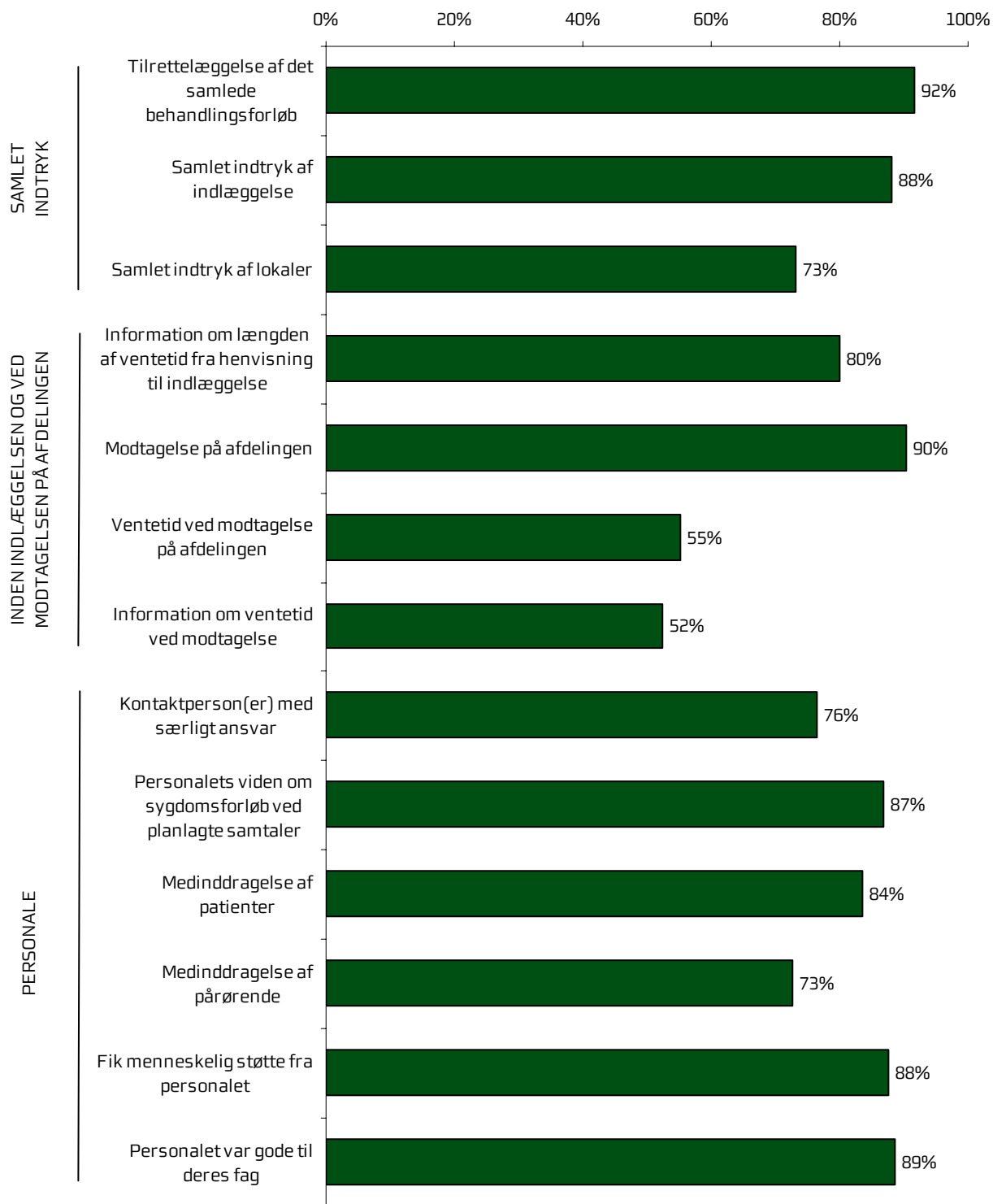
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

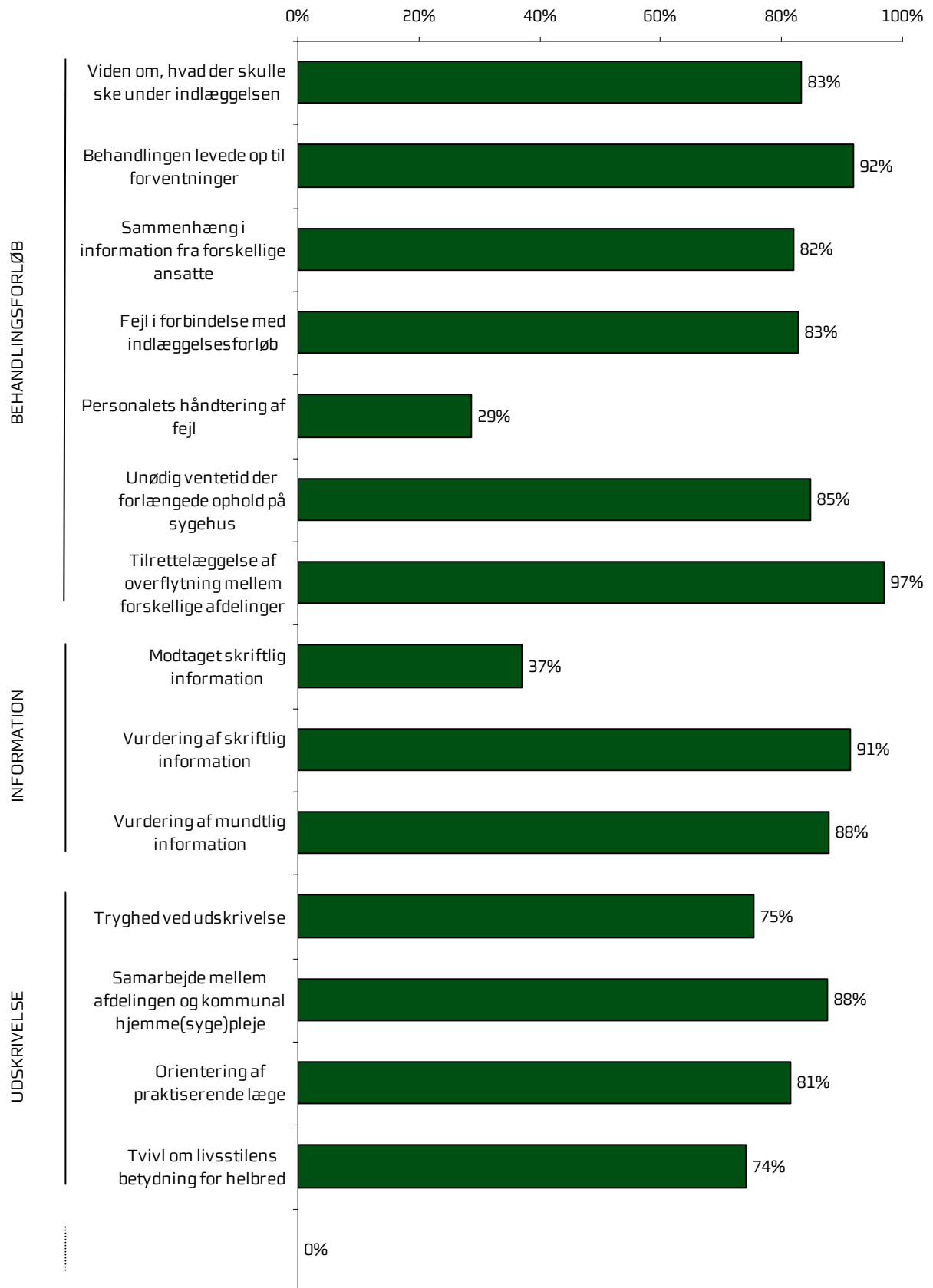
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

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

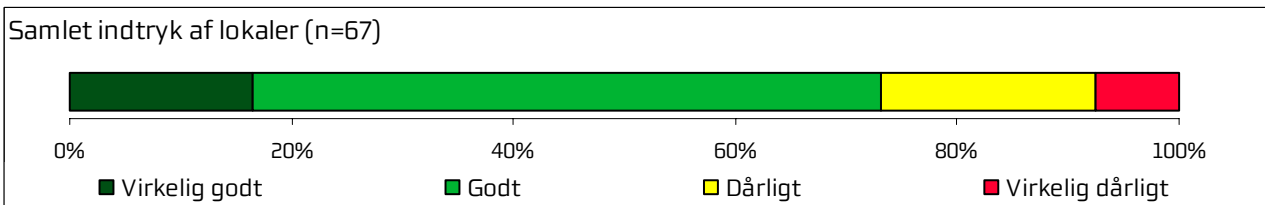
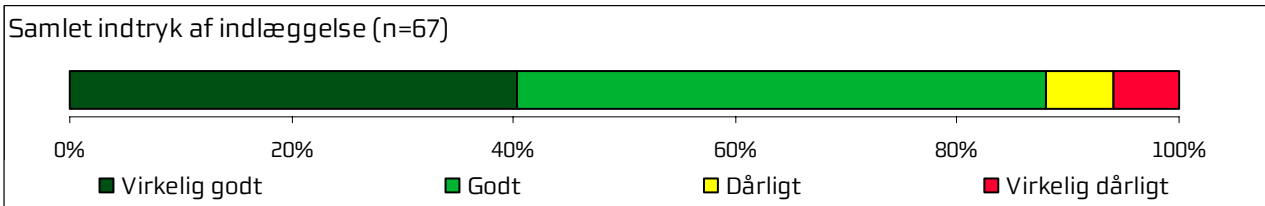
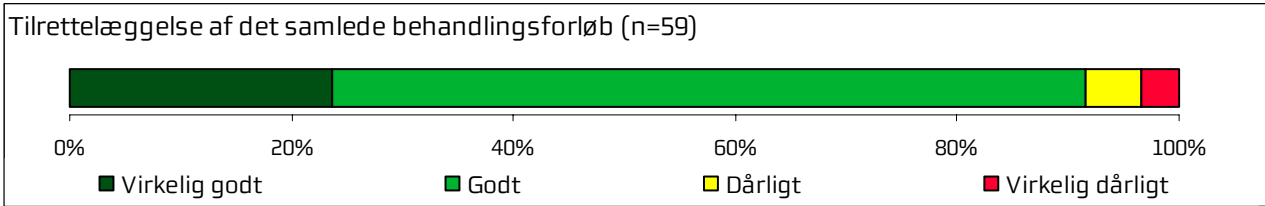
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

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

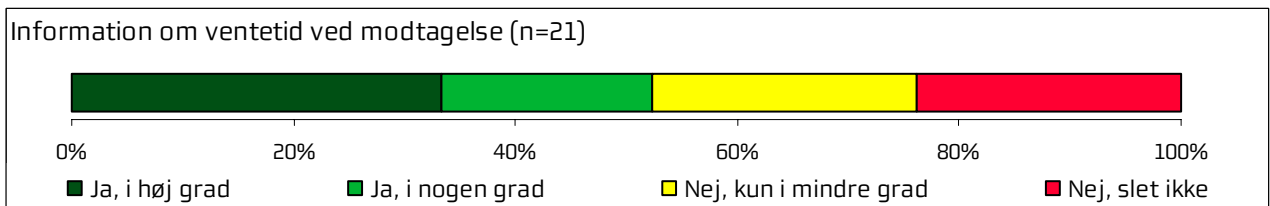
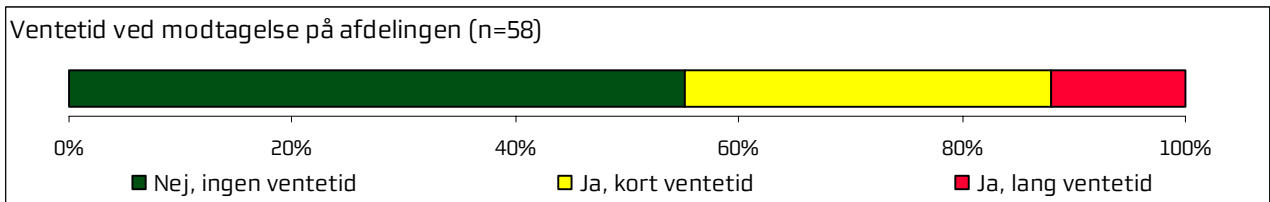
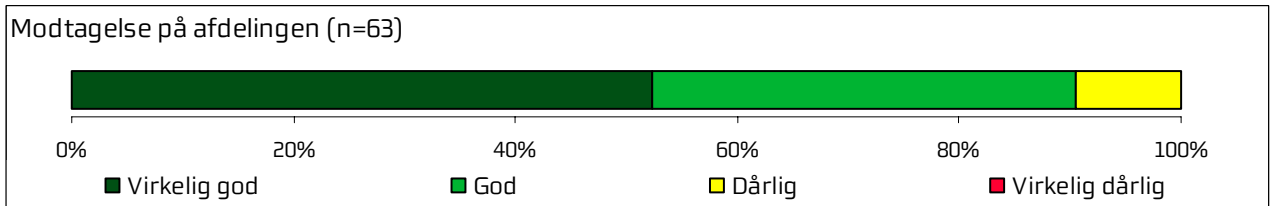
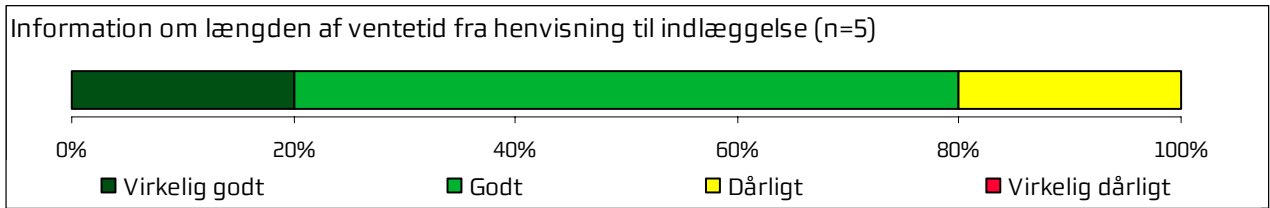
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	100%*	71%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88%	-	-	100%*	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	73%	-	-	97%*	54%*	76%

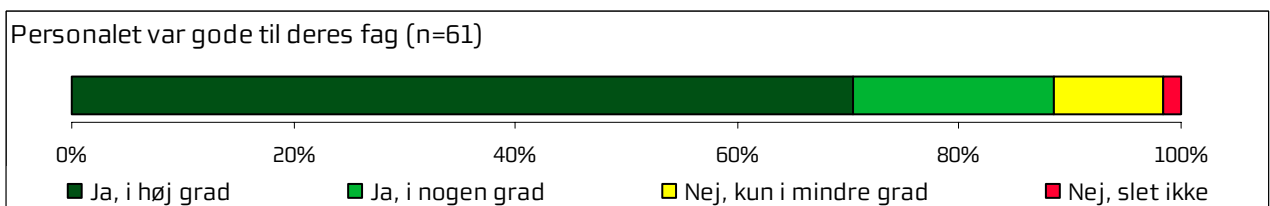
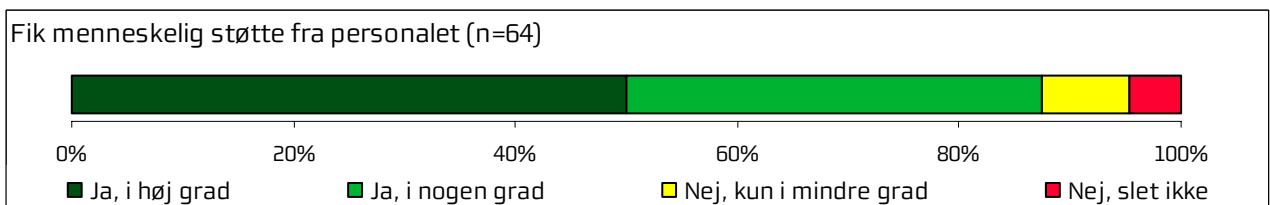
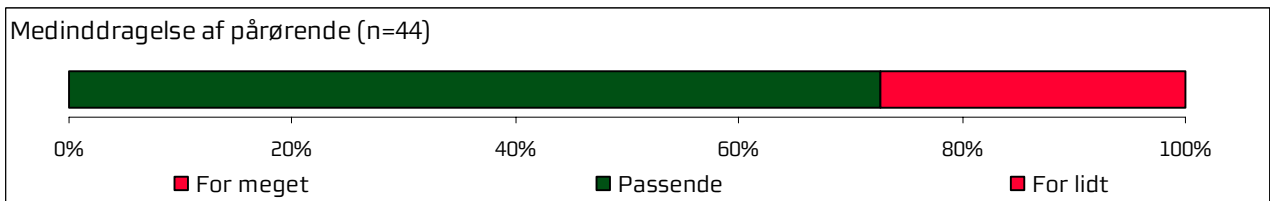
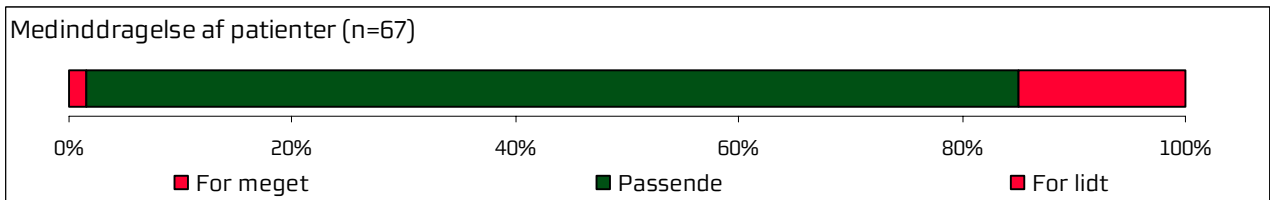
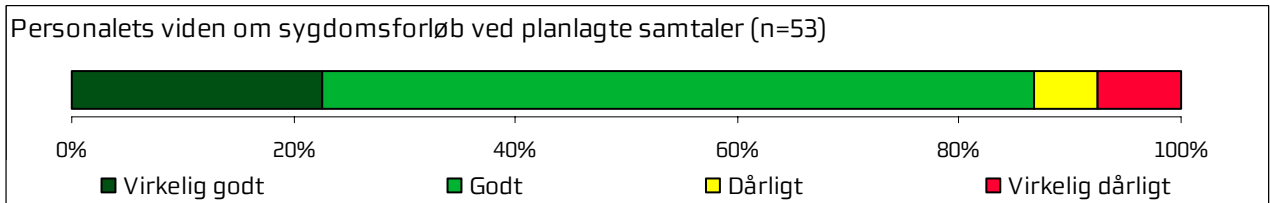
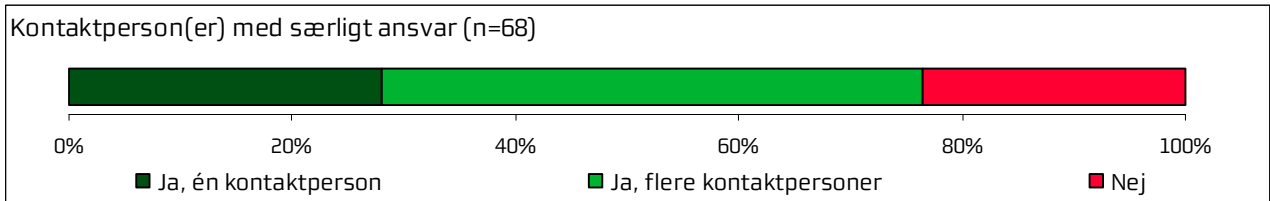
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

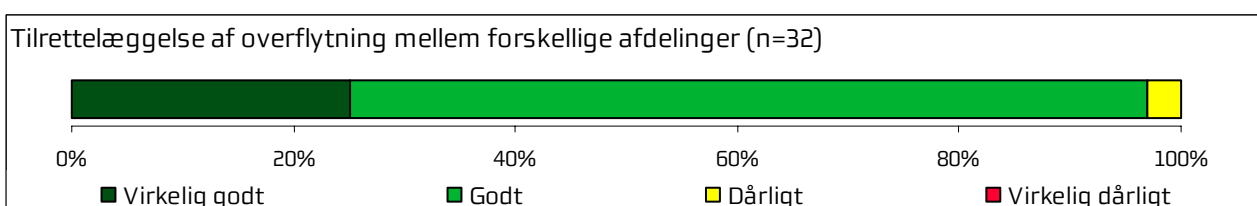
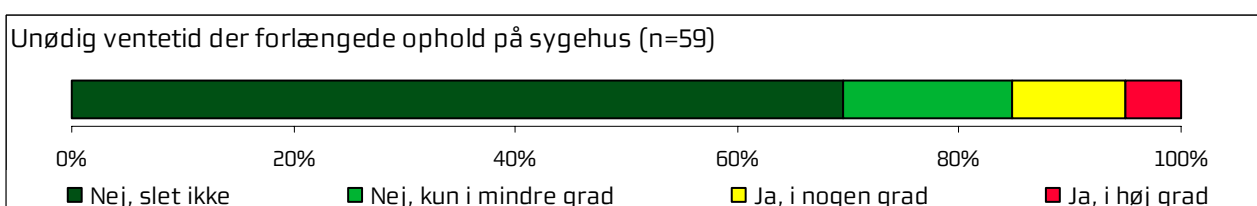
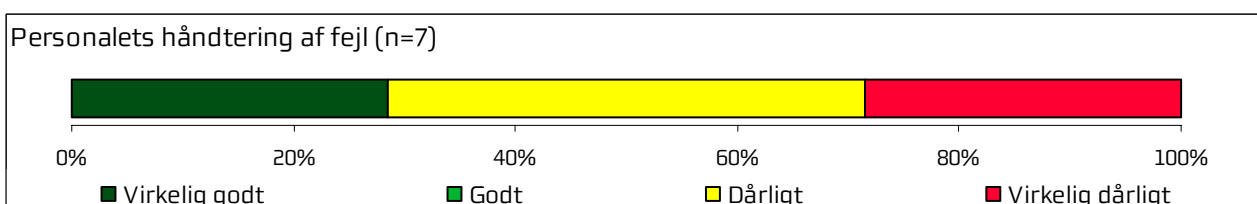
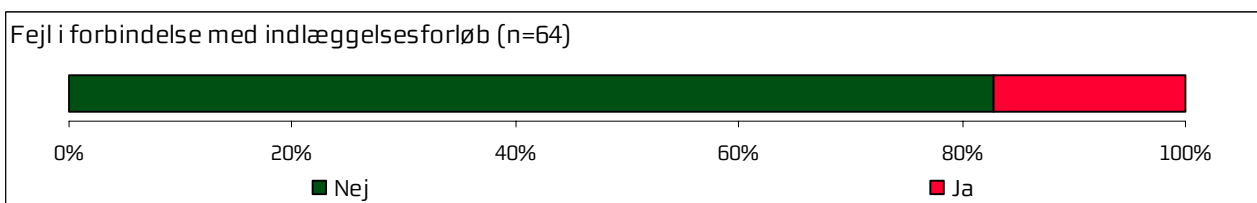
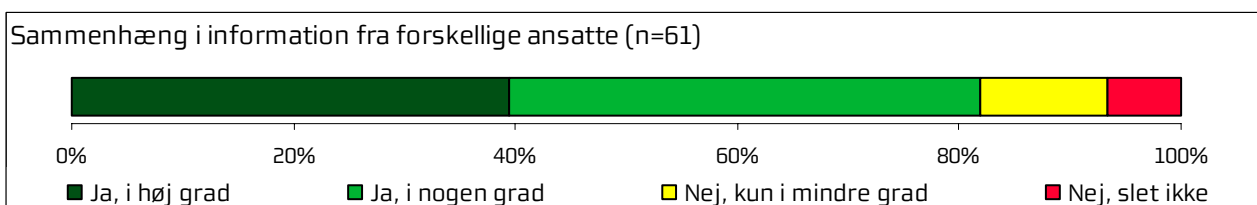
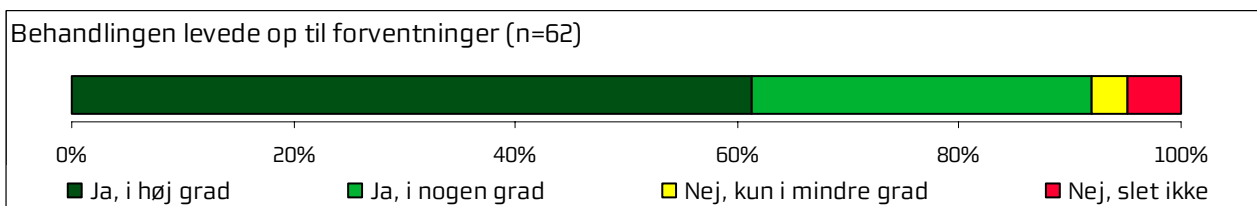
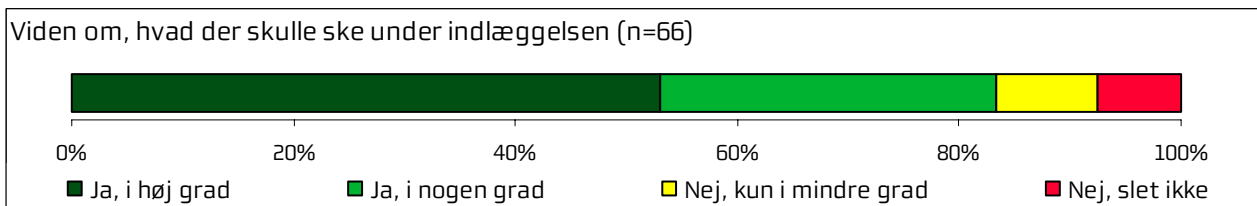
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	80%	-	-	100%	60%	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	90%	-	-	100%*	87%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	55%	-	-	83%*	28%*	48%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	52%	-	-	100%*	32%	66%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76%	-	-	94%*	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87%	-	-	100%*	73%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84%	-	-	99%*	70%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	73%	-	-	100%*	62%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88%	-	-	99%*	70%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	89%	-	-	100%*	88%	96%

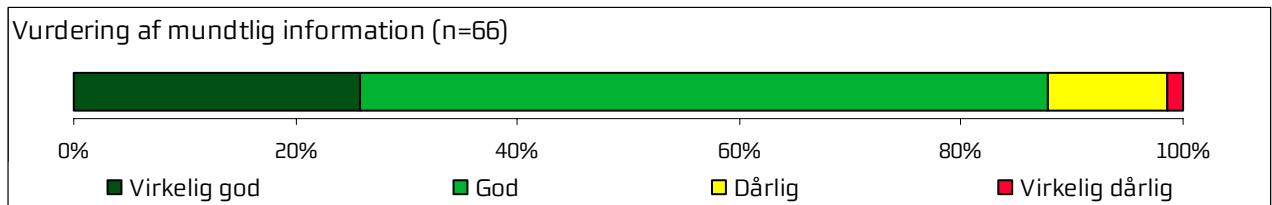
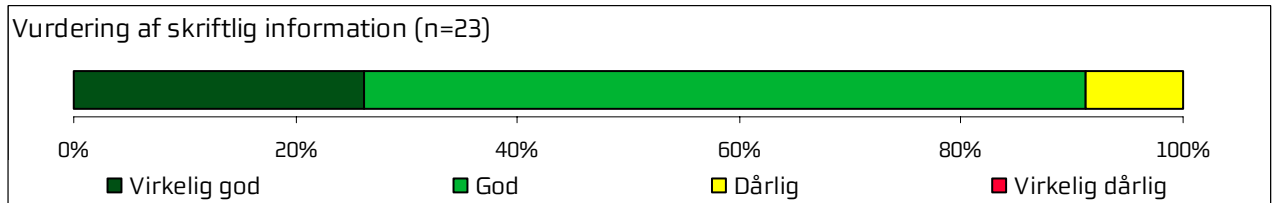
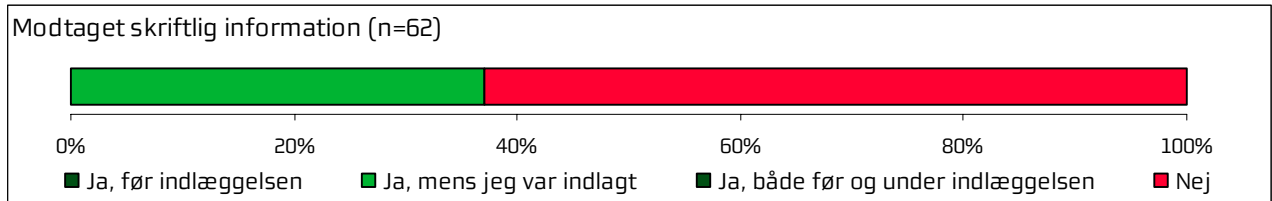
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

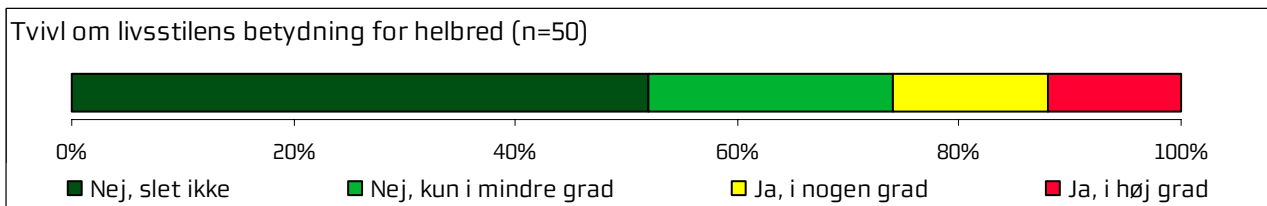
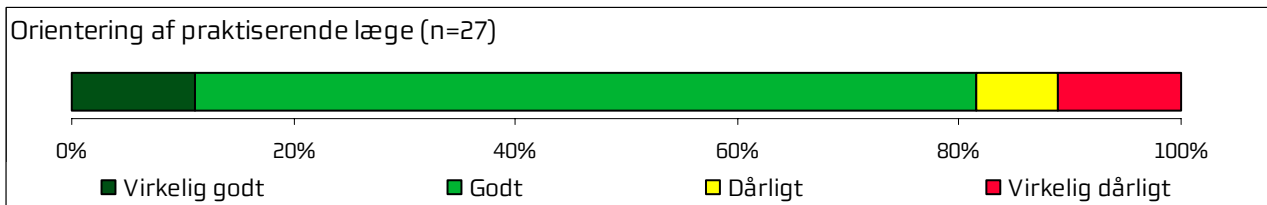
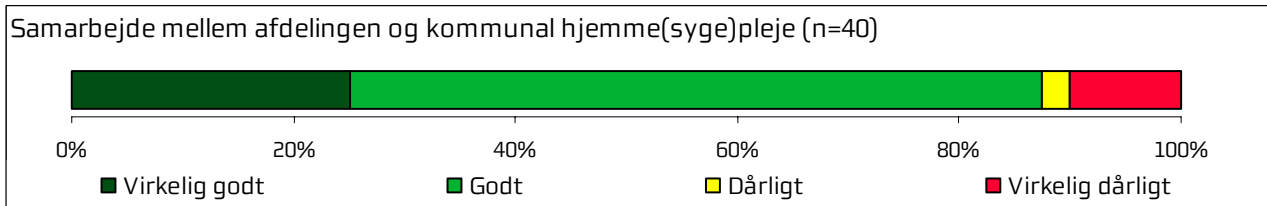
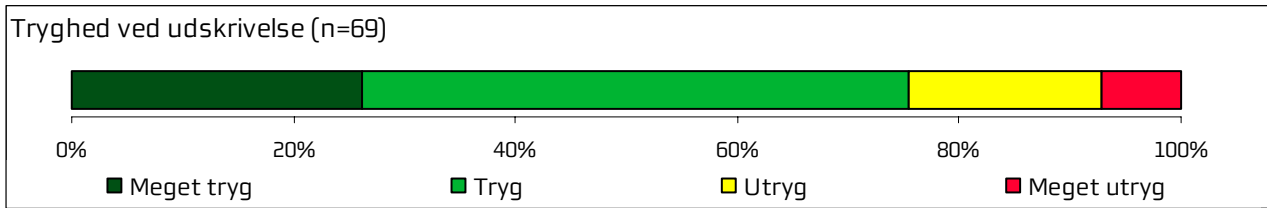
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	83%	-	-	100%*	70%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	98%	74%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	82%	-	-	100%*	72%	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83%	-	-	92%	63%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	29%	-	-	100%*	0%	68%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85%	-	-	98%*	62%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97%	-	-	100%	70%*	88%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	37%	-	-	84%*	23%	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	91%	-	-	100%	84%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88%	-	-	100%*	75%*	91%

4.6 Udskrivelse

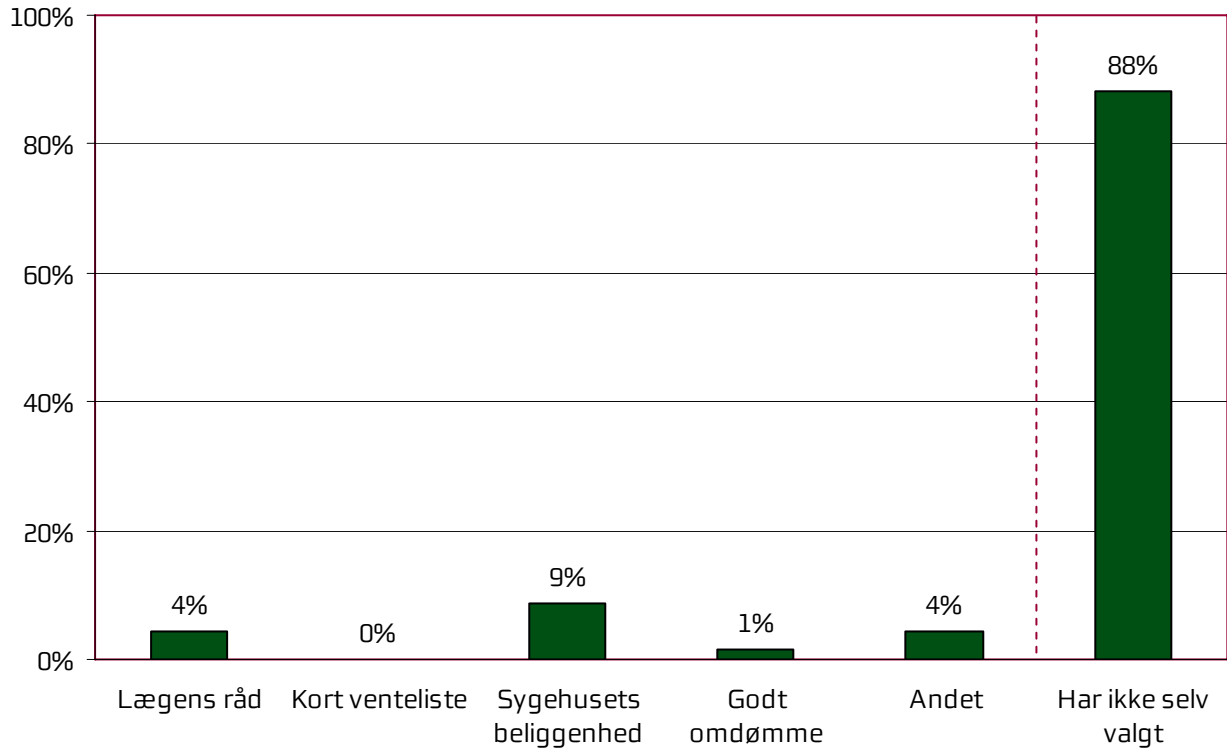


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	75%	-	-	100%*	71%	87%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	88%	-	-	100%*	64%*	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81%	-	-	100%*	63%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	86%	55%*	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling
















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Afsnit E4

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Generelt meget dygtigt personale med god situationsfornemmelse. Angående hjælpemidler: jeg var i den situation, at jeg kom til skade midt i egen flytning og havde derfor hjælpemidler fra Århus med til København. Disse fik jeg af Hvidovre Hospital lov til at aflevere der og lovning på at få dem fragtet. Dette blev dog nægtet af hjælpemiddeldepotet i Århus, hvilket resulterede i MEGET lang ventetid i forhold til tilbagelevering. Kunne man lave procedurer herfor?	Godt
2	Der var meget uro/støj fra gangen. For stor en del af personalet var studerende. De fysiske rammer var ganske elendige.	Godt
3	Var nok meget uheldig at ende på en stue uden TV, men der var hverken magasiner eller aviser. Det er muligt, at de ligger tilgængelige, og jeg bare ikke lige kunne se dem eller selv skulle spørge, men det kunne jeg godt have savnet lidt. Dog ændrer det ikke på min opfattelse af den gode oplevelse. Det andet er blot for at gøre ventetiden til udskrivningen hurtigere, men det blev klaret uden også.	Virkelig godt
4	Synes, stuerne er MEGET trænge, når man ligger tre, og det er lidt dumt, at der enten ikke er et tv på stuen, eller at tv'et er helt henne i den ene ende. Man generer de andre, når det er tændt. Gør evt. som andre steder med hver sit tv med tilhørende høretelefoner. Såååå interessante er stuerne jo heller ikke uden tv:-)	Virkelig godt
7	En stor tak til afdelingen for en virkelig god behandling og omsorg.	Virkelig godt
8	Der blev lavet et flot arbejde hele vejen til hjemsendelse. Tak.	Virkelig godt
11	Nye senge ville være godt. At der blev spurgt mere ind til patienten, som f.eks. "Hvordan går det?" eller "Hvordan har du det i dag?" For meget stress på afdelingen, som påvirker patienten, for meget uro!	Godt
12	Positivt: Imødekomende, personalet kunne huske mig fra tidligere indlæggelse. Altid smil og nærvær. Negativt: Afdelingens sengestuer er virkelig for SMÅ og TRANGE. Da jeg sad i kørestol, var det meget svært at komme rundt på stuen.	Virkelig godt
14	Plejepersonalet virkede meget kompetente, var meget flinke og hjælpsomme.	Virkelig godt
15	Indlæggelsen på afdelingen var optimal, men behandlingen efter indlæggelsen er ikke optimal.	Virkelig godt
17	Bedre grundlæggende sygepleje samt opsyn/tilbud ved toilet og bad. Opsyn med patient, der ikke kan komme ud af sengen både dag og nat - KLOKKESNOR skal tilbydes. Ens information. Fik to forskellige dage for udskrivning, lå alene i mange timer, trods chok efter ulykke. Kun en samtale med personalet på tre dage.	Dårligt
18	Jeg fik god behandling og fleksibel besøgstid for min familie.	Godt


-  19 Der var fin omsorg af personalet. Godt
-  20 Ambulatorieforløbet inden indlæggelse var under al kritik. Det var forskellige læger, der så på mig. Det var tydeligt, at ingen vidste, hvad de skulle gøre. Først efter fire måneder blev en operation besluttet. Godt
-  21 Undrede mig over, der ikke var "stuevagt", men at man kun fik besked fra personale, hvad der skulle ske. Jeg ved godt, det er en akut afdeling, men hvis jeg skulle sige noget, ville jeg hellere have ligget med nogle mennesker på omkring min egen alder, da jeg så kunne have snakket og set tv. Men personalet på afdelingen var utrolige søde:) Godt
-  22 Jeg fik en god behandling fra sygehuset, og personalet var venligt og dygtigt. Virkelig godt
-  24 Bedre information fra lægerne. Virkelig godt
-  25 Bedre oplysning om hjemmeplejen. Jeg blev sendt hjem med alle former for hjælpemidler, men havde ingen mulighed for at få handlet ind, da jeg er alene. Måtte selv sørge for hjemmesygeplejerske og hjemmeplejen til rengøring. Godt
-  29 Sørge for en fast kontaktperson og sørge for ordentlig pleje. Virkelig dårligt
-  31 Meget personligt. Virkelig godt
-  33 Jeg synes, at de skal blive bedre til at kommunikere med hinanden og deres patienter, især plejepersonalet, og de skal også kommunikere bedre med afdelingens læger. Virkelig dårligt
-  34 Fantastisk personale og det gælder alle jeg kom i kontakt med! Godt
-  35 Min behandling på E4 var særlig god, synes jeg!! Men en bedre kommunikation mellem afdelingen og hjemmeplejen vil være godt. Så patienten får et bedre behandlingsforløb. Virkelig godt
-  36 Det virker ikke som om, der er ret meget styr på tingene i afdelingen! Ingen ved, hvad andre gør. Meget kaotisk! Dårlig hygiejne, bl.a. ved skift af drop. Lang ventetid på sygeplejerske til at give smertestillende m.m. Virkelig dårligt
-  37 Oplevede et super godt personale, en dejlig og god omgangsform, spredte latter ud. De havde mægtig meget travlt, dog plads til nærvær, et behageligt sted at være indlagt, når det nu skulle være. Godt
-  38 Jeg forstår godt, at man ikke kan beholde gamle patienter til optræning og almindelig pleje på en sygehusafdeling, men man kunne godt lytte til pårørende, der står i en umulig situation og ikke magter situationen mere - og ikke begynde at diskutere og afslå muligheder for optræning og aflastning på forhånd. Vi savnede hjælp og imødekommenhed fra personalets side. Nu klarede vi det selv (tog selv kontakt til visitator uden om afdelingen), men jeg har ondt af de gamle mennesker, der ikke har ressourcestærke pårørende. Det ville da være en nem sag for personalet at arrangere møde med en visitator? Sats på et personale med erfaring (livserfaring). Dårligt
-  39 Personalet var meget opmærksomme på de problemer, som patienterne havde. Der blev så hurtigt som muligt taget aktion på problemet. Virkelig godt

Afsnit E4

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Da det var første gang, jeg nogensinde har været på hospitalet, og så kom på den måde, jeg gjorde, var alle der modtog mig utrolig søde til at berolige mig, til at fortælle mig om, hvad der skete, og hvad der skulle ske, og hele tiden få mig til at føle mig så tryk som overhovedet muligt.	Virkelig godt
5	Første gang jeg blev indlagt, varede det flere timer inden, der kom nogen og talte til mig.	Godt
9	Jeg måtte vente i ca. et døgn på operation.	Intet svar
11	Modtagelsen kunne have været bedre! For lidt information! For lidt hjælp!	Godt
12	Jeg har løbende haft god kontakt til afdelingen og personalet siden for nogle år siden, hvor jeg var indlagt i længere tid. På grund af dette vidste jeg nøjagtig, hvad der skulle ske og kendte mange af sygeplejerskerne, hvilket gav tryk.	Virkelig godt
13	God modtagelse på afdelingen.	Godt
15	Kompetent, venligt og hårdtarbejdende personale.	Virkelig godt
16	Meget, meget god modtagelse og omsorg af læger og sygeplejersker på skadestuen.	Virkelig godt
17	Min modtagelse var akut og var i chok, så bedste oplevelse var, at de havde taget vare på, at min søn kom på samme stue. Ellers opleves det som ok - kan ikke huske de første timer.	Dårligt
18	Det gik hurtigt.	Godt
20	Jeg gik rundt med et brud på armen i fire måneder inden operationen. Jeg har været til kontrol i ambulatoriet flere gange inden operationen blev besluttet. Jeg mener, at de fire måneder var totalt spild af tid og en tid fuld af smerter og bekymring over, om jeg kom til at bruge min arm igen.	Godt
27	Urimelig lang ventetid - 4½ time med brud inden undersøgelser blev foretaget og derefter indlæggelse - i alt syv timer.	Godt
28	Kom til en anden undersøgelse kort efter lægeundersøgelsen - meget venlig modtagelse på afdelingen. Blev opereret samme dag om aftenen, udskrevet, gangstativ med hjem efter kort instruktion om brugen.	Virkelig godt
29	Dårlig information om, hvornår operationen skulle foregå.	Virkelig dårligt
31	I høj grad god modtagelse.	Virkelig godt
32	Jeg havde røntgenbilleder med fra læge i udlandet - brud. I modtagelsen: "Jeg kan da ikke se, at der	Virkelig godt






skulle være noget galt her, men nu må vi se om vi kan finde en læge, der kan finde en lille bitte fejl".
Jeg kom jo ikke på sygehuset, og havde ikke afbrudt min ferie, fordi jeg VILLE være syg. Det var meget ydmygende! Desuden viste det sig, at jeg skulle opereres.

 34 Fantastisk personale der tager sig af en og opvarter en.

Godt

Afsnit E4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	17	Forskellig information.	Dårligt
	23	Betændelse i sår.	Dårligt
	29	Ikke udleveret medicin, der tog smerterne.	Virkelig dårligt
	31	God behandling.	Virkelig godt
	33	Fik en infektion ved indlæggelse. Blev derefter overflyttet til Skejby Sygehus T3 i en periode, til det var under kontrol.	Virkelig dårligt




Afsnit E4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Kommentar til personaleled: Generelt meget kompetente og venlige sygeplejersker på nær én, som virkede meget usikker og uvillig til at bede om hjælp. Denne har præget oplevelsen, som ellers var MEGET positiv. En enkelt sygeplejerske glemte udlevering af medicin, glemte flere aftaler m.m.	Godt
3	Bare generelt gode og utrolige kompetente medarbejdere, lige fra sygeplejersker til læger. De var meget opmærksomme på min situation og spurgte ikke kun ind til min fysiske tilstand, men også min psykiske på en ikke-psykologisk måde, så jeg bare følte mig tryk ved deres personer og havde lyst til at åbne mig op i den grad, det var nødvendigt. Det er, under omstændighederne, en god og rar oplevelse, og især fordi det var min første gang på et hospital. Havde opbygget mange fordomme, så de blev manet til jorden, og jeg fik et helt nyt og rigtig godt syn på det arbejde, der bliver udført og med hvilken professionalisme, der hersker.	Virkelig godt
7	Jeg fik morfin som skulle give hård mave, derfor fik jeg en klar væske, navn fik jeg ikke, men det slog min mave i stykker. Bare vi havde talt om den væske, så vidste jeg, at den skulle jeg ikke have.	Virkelig godt
15	Godt på sygehuset under indlæggelsen.	Virkelig godt
17	Plejeforløb præget af manglende information. Skift mellem kontaktperson var dårlig. Den ene empatisk og indsigt i udskrivelse som enlig mor. Den anden kun interesseret i udskrivelse. Pleje = dårlig. Blev ikke set til om natten, kunne ikke nå snor til at kalde personale. Skulle kaste op, men personalet gik uden at hjælpe.	Dårligt
19	Blev flyttet fra en stue til en anden og fik ikke mit tøj (bluse) med hjem. Savnes stadig.	Godt
26	Medicin, som skal indtages sammen med mad, gives en time før måltid. Årsag, der står kl. 17.00 i EPJ!! Og måltid er først kl. 18.00. Selv efter protester gives medicinen en time før spisning. Sygeplejers kommentar er, at de er vant til at have patienter med min sygdom.	Godt
27	Søde og imødekommende mennesker lige fra portøren, sygeplejere til læger.	Godt
29	Jeg havde konstant smerter, da jeg ikke fik medicin, der tog mine smerter, og jeg blev for hurtigt hjemsendt og har døjet med betændelse nøjagtigt ligesom sidste gang, jeg blev opereret under strejken. I gav mig ingen penicillin med hjem, så jeg kunne ikke få noget af egen læge.	Virkelig dårligt
31	Godt.	Virkelig godt
32	Meget stor ros til afdelingens personale.	Virkelig godt
33	Personalet på E4 gav gentagne gange forskellige oplysninger om medicin og behandlingsforløbet, hvilket virkede frustrerende, da man ikke vidste, hvem man skulle tro på.	Virkelig dårligt
34	Patienter skal bedre kunne informeres om, hvornår man regner med at operere dem. Der er selv-	Godt

Bilag 1

følgelig akutte tilfælde man skal tage sig af først, men sygeplejerskerne havde ingen anelse om, hvornår man kunne blive opereret. Jeg havde fastet og ikke røget i over et døgn, før operationen blev udskudt til næste dag. Men ellers synes jeg, at det var et fantastisk personale lige fra plejepersonale til læger. Simpelthen kanon.

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 35 Hele forløbet på afdelingen var en fornøjelse. Personalet var venligt, professionelt og menneskeligt. Derfor blev man hurtigere rask:))! | Virkelig godt |
|  | 38 Vi oplevede, at vi i alt for ringe grad blev inddraget i beslutninger, der skulle træffes omkring vores mor. Eksempelvis oplevede vi, at man havde planer om at udskrive vores mor til hjemmet UDEN vores vidende, og jeg havde desværre en ubehagelig diskussion med en meget uerfaren sygeplejerske, da jeg bad om, at vores mor skulle på en aflastningsplads, da situationen var for belastende for vores gamle far. Fik kun den besked, at hun SKULLE udskrives og, at man ikke kunne tage sig af de hjemlige forhold. Da jeg på et tidspunkt bad om at tale med afdelingssygeplejersken blev dette også afvist. Afdelingen bærer præg af et ungt og uerfarent personale. | Dårligt |
|  | 39 Utroligt arbejdsomt og venligt personale. | Virkelig godt |

Afsnit E4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Tryk på grund af netværk og familie. Men lidt forvirrende udskrivning på grund af en sygeplejerske, som ikke fik placeret ankelen ordentligt trods flere forespørgsler m.m. plus travlhed med udskrivning. Men de negative aspekter ved indlæggelsen var personafhængige, og synes ikke at afspejle mangler ved procedurer eller lignende.	Godt
6	Kommunen har ikke levet op til det, jeg forventede, det jeg er blevet lovet.	Virkelig godt
10	Nej, jeg har fået en god behandling af mange slags mennesker-personale.	Godt
11	At man måske blev bedre til at fortælle, hvad medicin og piller, man får! Det ville skabe en vis tryk-	Godt
17	Plejepersonalet gik fra mig første gang på toilet og bad uden snor til at ringe, trods stærke smerter fra fraktur og besvær med vejrtrækning. Særdeles dårlig pleje. Smertebehandling ok.	Dårligt
18	Nej, men i sommeren var jeg til undersøgelse, og det var meget opløftende.	Godt
19	Fem timers ventetid på ambulatoriet.	Godt
24	Jeg havde ingen samtale med en læge, inden jeg blev sendt hjem. Jeg var også blevet lovet en samtale med kirurgen, hvilket ikke skete. Jeg synes alt i alt, jeg fik en rigtig fin behandling og også to gode kontrolbesøg, men jeg synes, at der bør være flere kontrolbesøg, hvor man kan tale med en ortopædkirurg. Det er ikke nok med kommunal genoptræning.	Virkelig godt
27	Efterfølgende penicillin for infektion.	Godt
29	Jeg blev udskrevet alt for tidligt, før jeg var i stand til at klare mig selv, og det har været et sandt smertehelvede, fordi jeg ikke har fået noget medicin, der tager mine smerter.	Virkelig dårligt
30	Alt i alt ok.	Godt
33	Min praktiserende læge fik overhovedet ingen informationer fra hospitalet, selvom der var givet lov til videregivelse.	Virkelig dårligt
35	Manglende kommunikation mellem E4 og hjemmepleje var problematisk. Hjemmeplejen skulle have haft folk, som har speciale i sårpleje til mit besøg. På grund af dårlig pleje/behandling fik jeg infektioner i sårene. Har selv sørget for sårpleje fra en bekendt, og det har hjulpet meget. Selv kirurgen var tilfreds med resultatet.	Virkelig godt
38	Hvis ikke vi selv havde været aktive og selv kontaktet og lavet aftalen med visitation, var vores mor udskrevet til hjemmet. Nu lykkedes det os at få hende indlagt på Marselisborg Hospital til genoptræning. Herfra kom vores mor på en aflastningsplads, hvor man her vurderede, at vores mor skulle	Dårligt

Bilag 1

have pleje i 24 timer i døgnet, og hun er nu på plejehjem. Var vores mor blevet udskrevet, er jeg overbevist om, at hun igen havde pådraget sig nye brud og ikke mindst, vores gamle far var brudt sammen.

