

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





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

**Afsnit A7**

**Ortopædkirurgisk Afdeling 0  
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

## **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](mailto: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 .....		25



# 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.<sup>1</sup>

## 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:	140
Besvarelser fra afsnittets patienter:	77
Afsnittets svarprocent:	55%

## 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.

<sup>1</sup> 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.

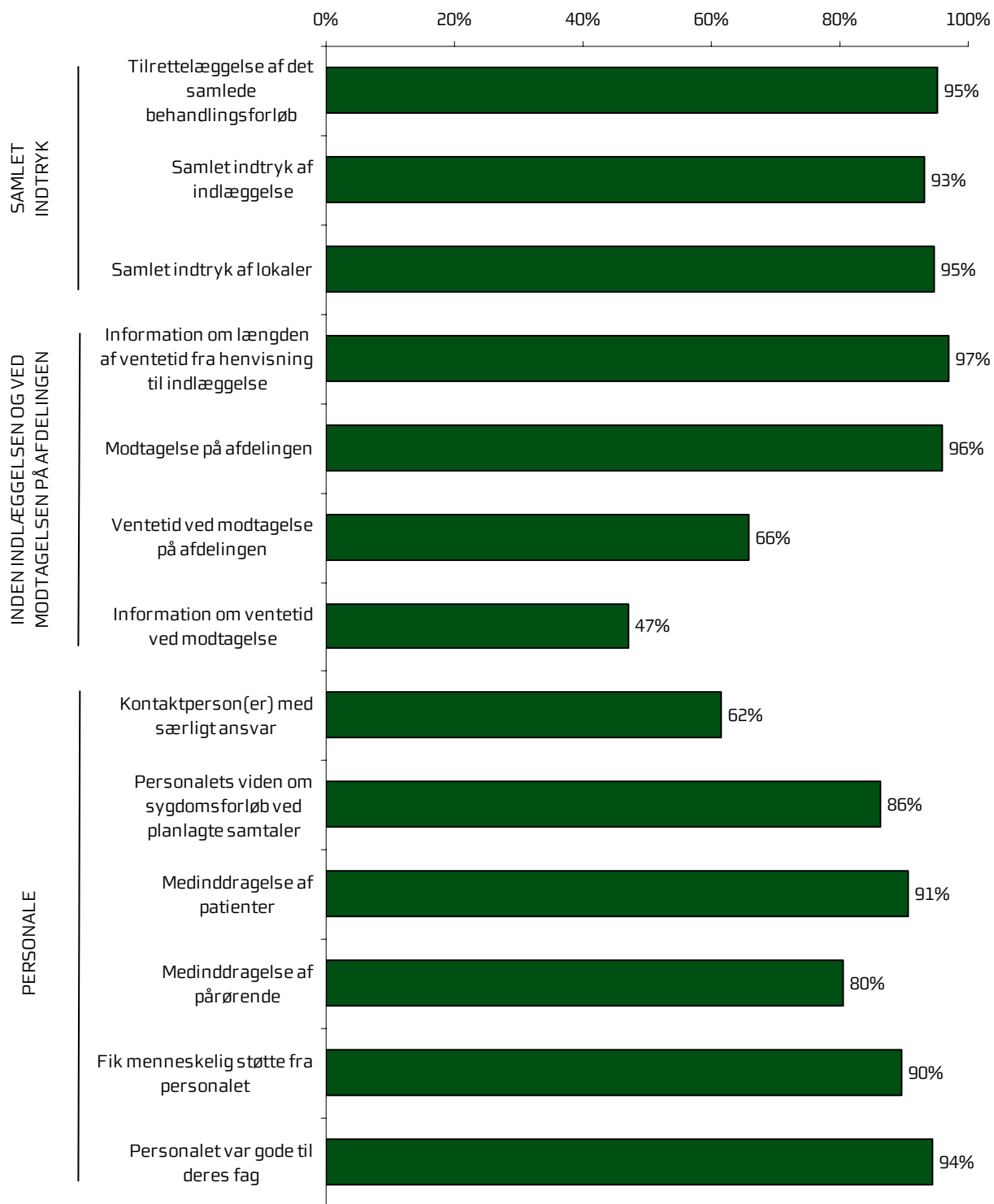


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

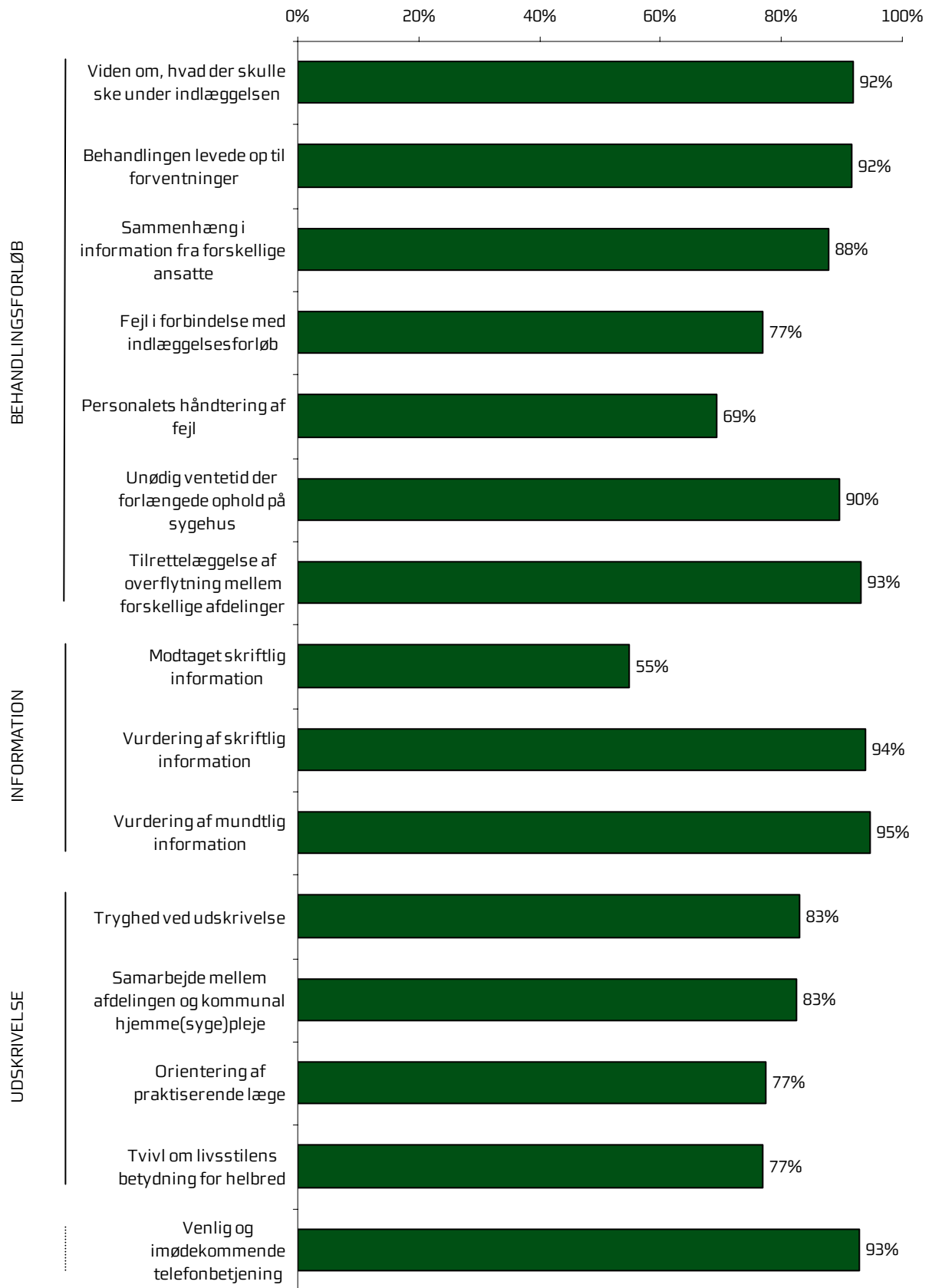
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>2</sup>

### 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.

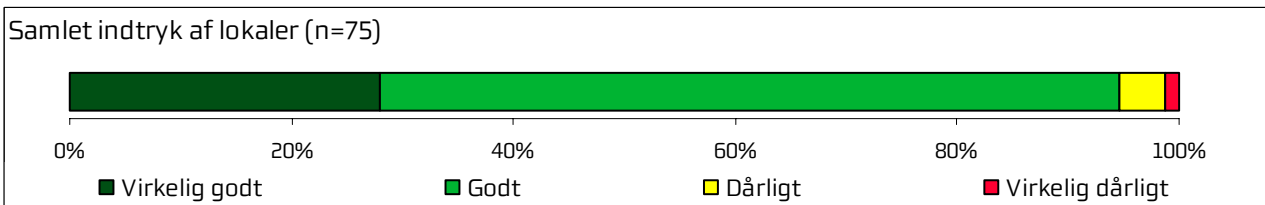
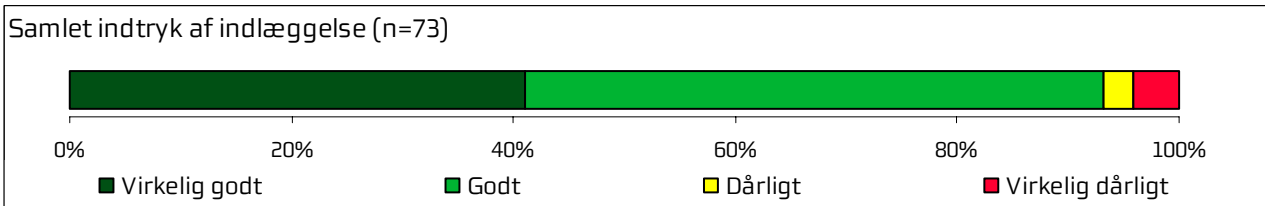
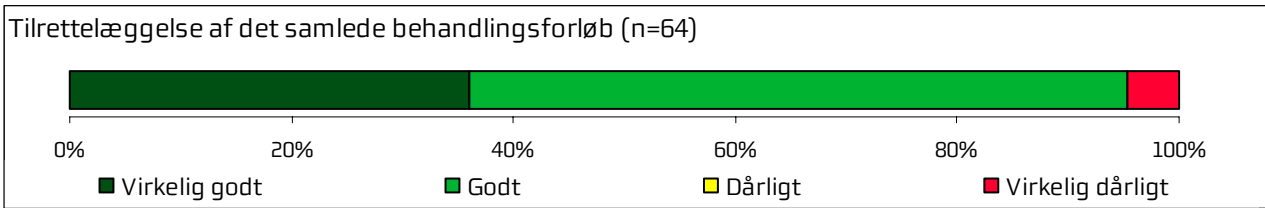
### Tilfældige forskelle?

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.

---

<sup>2</sup> 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

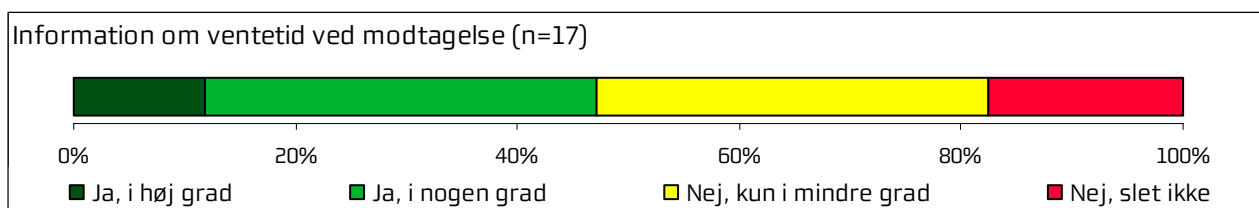
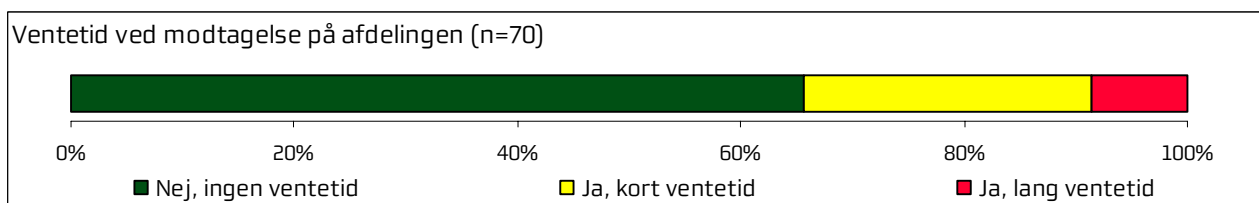
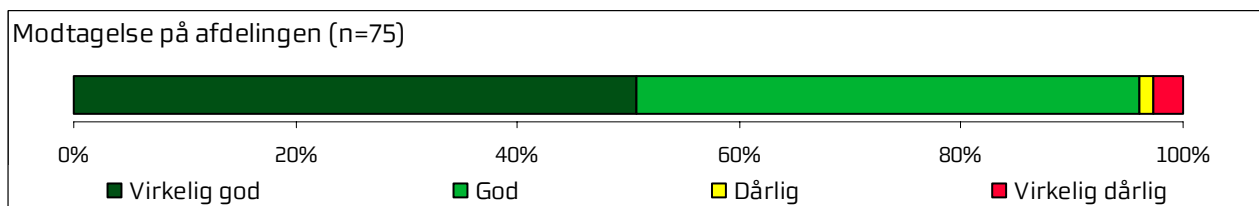
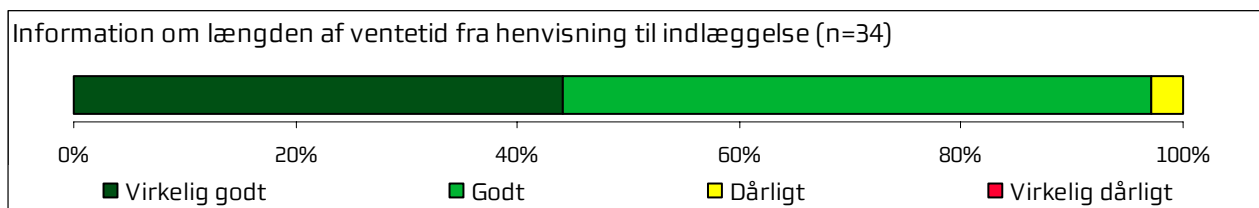




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	98%	84%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93%	-	-	100%*	86%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95%	-	-	95%	85%*	90%

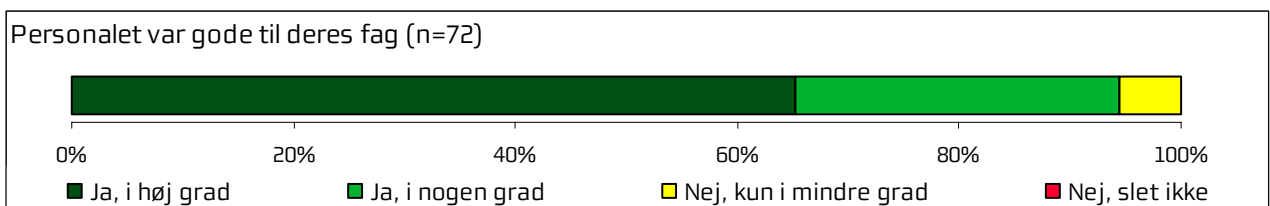
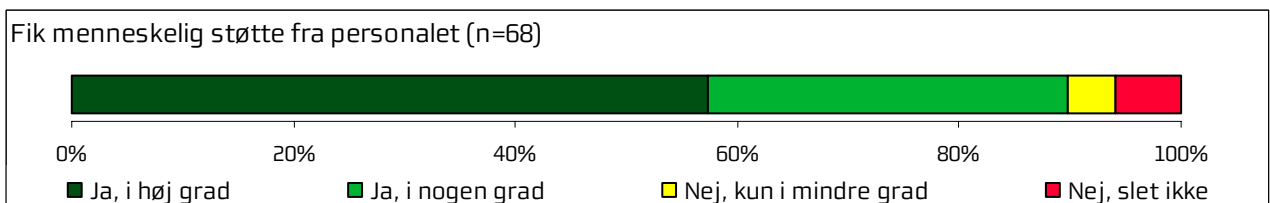
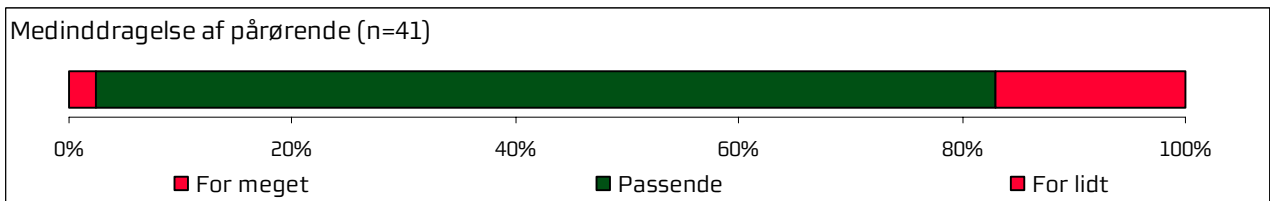
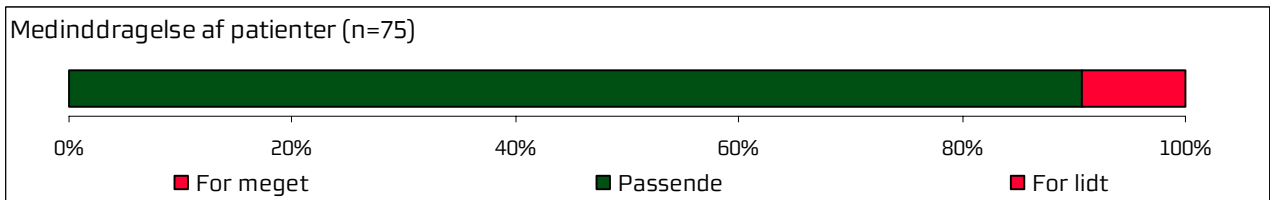
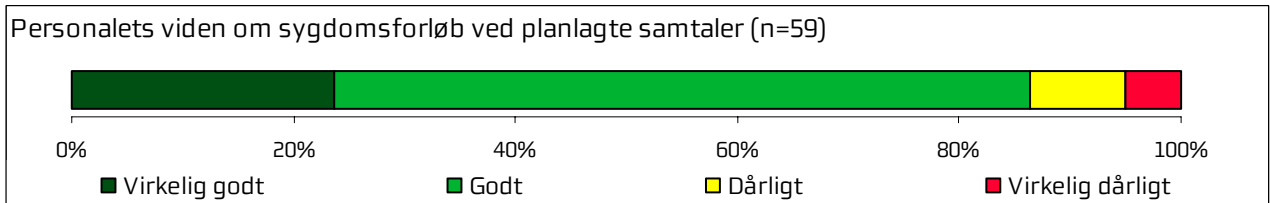
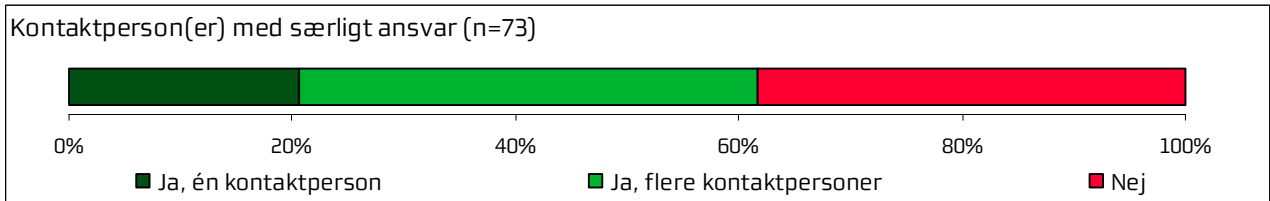
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

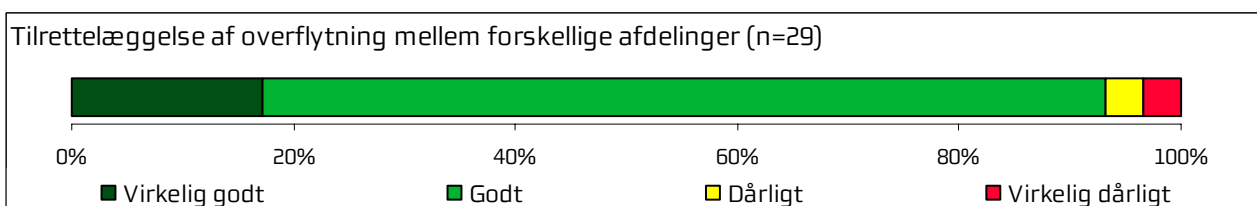
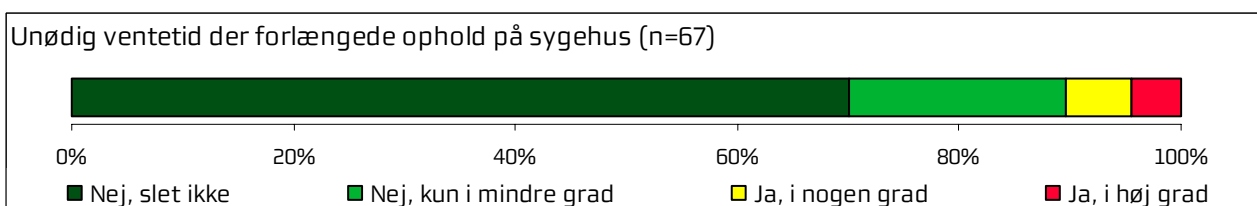
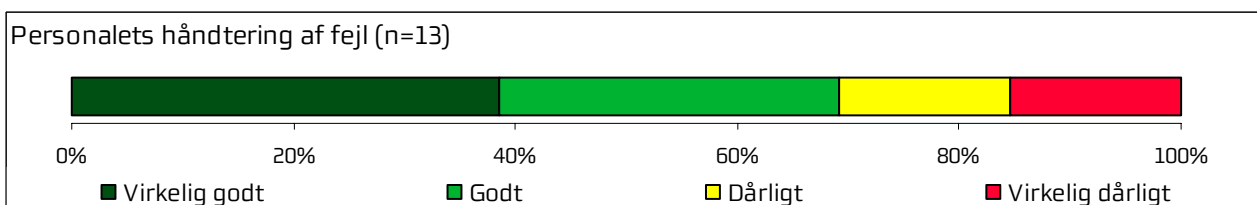
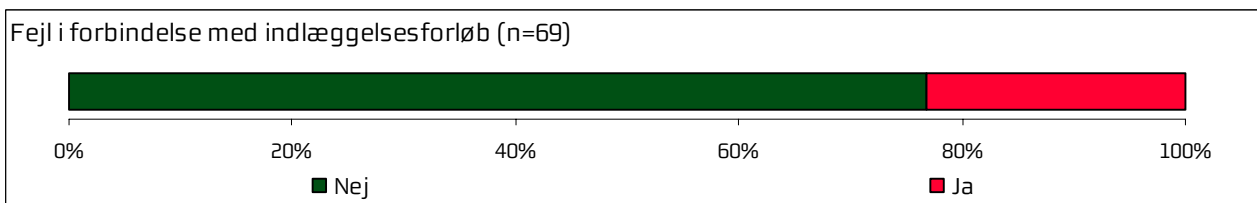
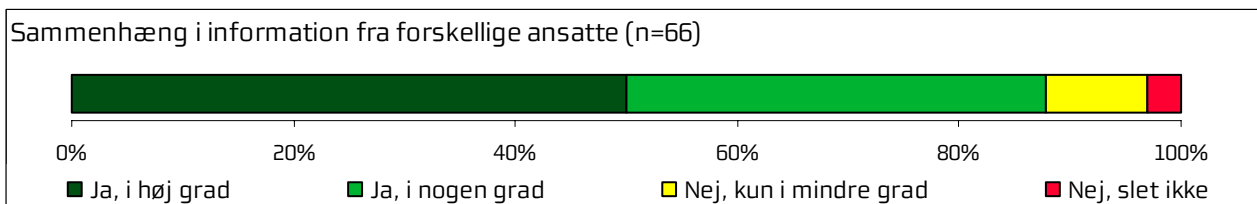
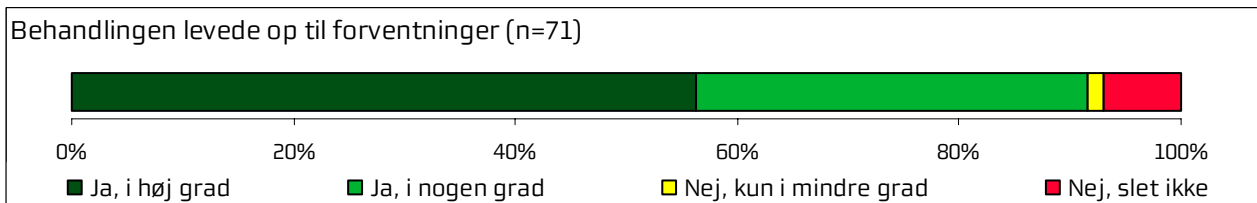
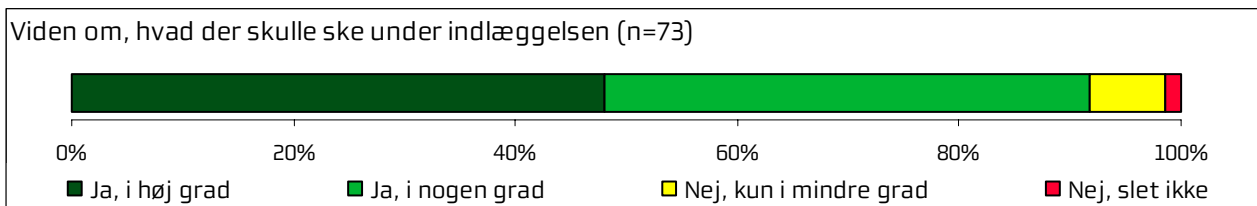
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	97%	-	-	98%	80%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	100%	89%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	66%	-	-	65%	34%*	53%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	47%	-	-	84%*	36%	65%

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	62%	-	-	90%*	65%	78%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86%	-	-	98%*	80%	90%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	94%	79%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80%	-	-	92%	67%	81%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90%	-	-	99%*	73%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	99%	91%	95%

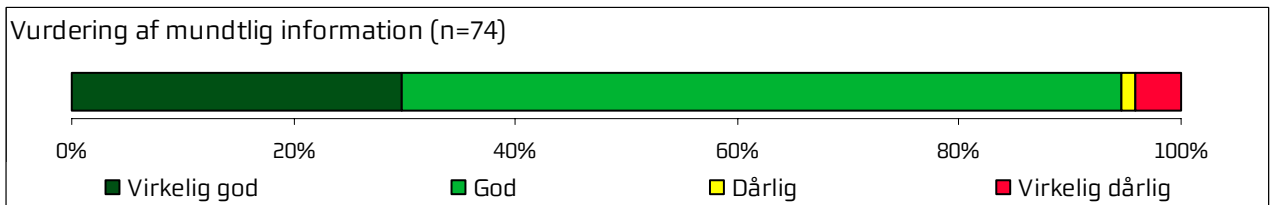
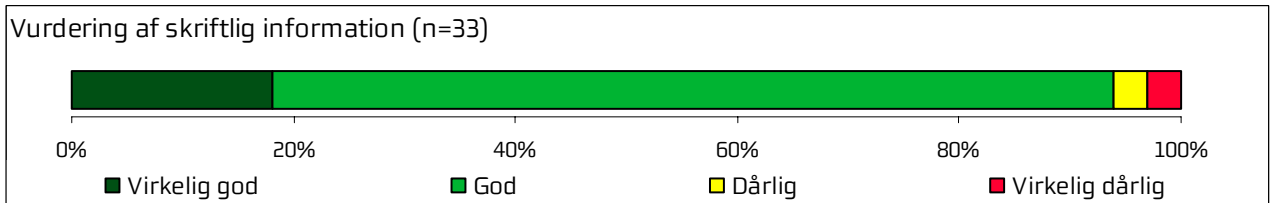
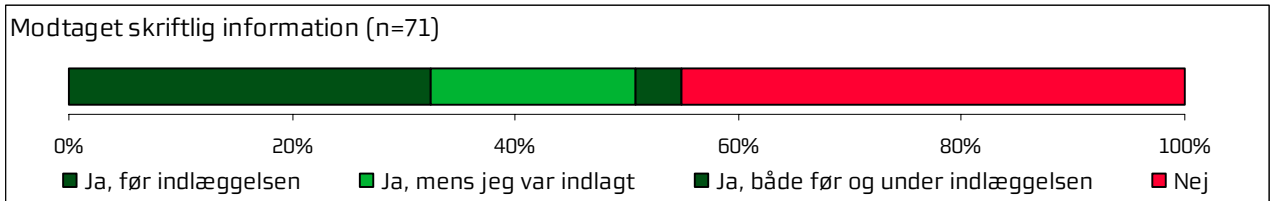
## 4.4 Behandlingsforløb



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?	92%	-	-	97%	60%*	82%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	96%	78%*	87%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88%	-	-	96%	73%*	85%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	77%	-	-	89%*	74%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69%	-	-	100%*	38%	63%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90%	-	-	86%	72%*	78%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93%	-	-	98%	70%*	86%

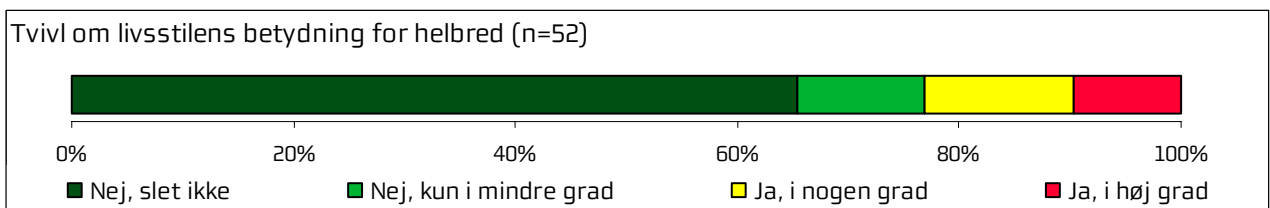
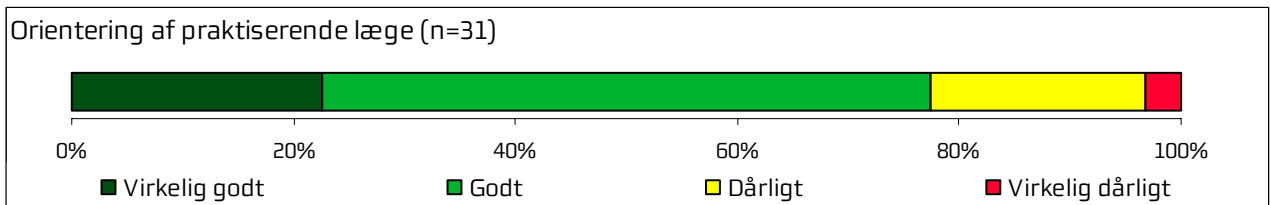
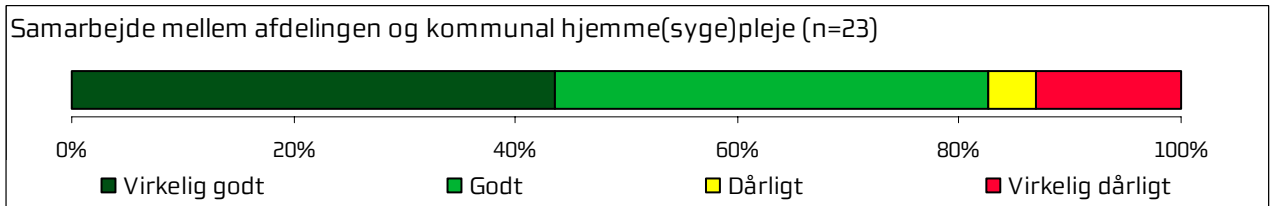
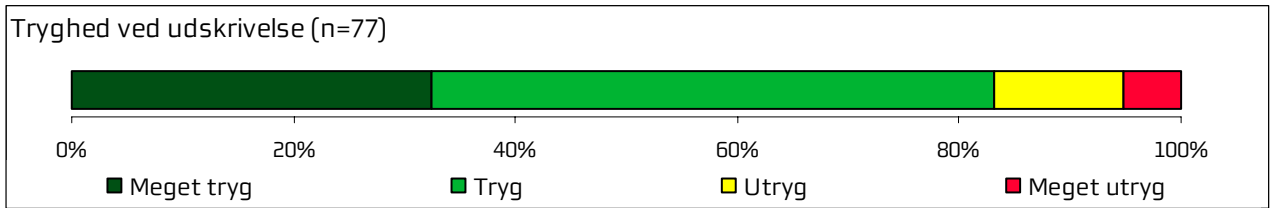
## 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	55%	-	-	67%	24%*	45%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	94%	-	-	100%	95%	99%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95%	-	-	99%	81%*	91%

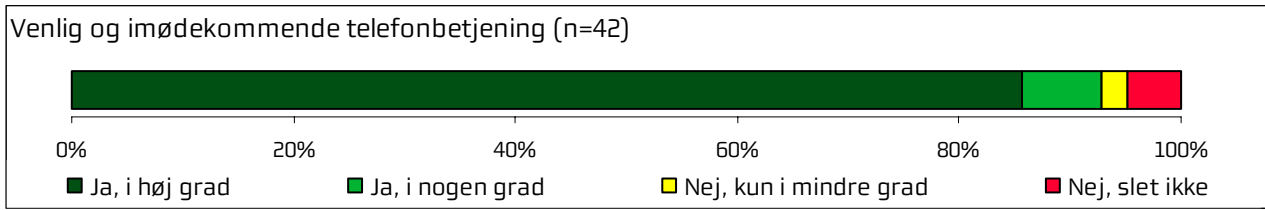
## 4.6 Udskrivelse



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?	83%	-	-	95%*	76%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	83%	-	-	100%*	78%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	77%	-	-	100%*	75%	85%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	91%	63%	73%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	93%	-	-	100%	90%	97%



## 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 A7

**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
8	Personalet var virkeligt stresset, hvilket smittede af på patienterne. Det var godt, at kirurgen og lægen talte med mig før operationen.	Godt
12	Jeg synes, man skal fokusere meget på vidensniveauet - det er ikke tryghedsskabende, når en sygeplejerske spørger: "Nå, hvad må du så efter operationen"? Der er for travlt, når man bliver hentet til en røntgenundersøgelse - og det er serviceassistenten, der informerer om, hvilken undersøgelse man skal til. Opgavefordelingen virker til at være uklar for personalet - flere spørger om det samme, det skaber utryghed. Generelt var personalet venlige og imødekommende, men der mangler dialog mellem sygeplejersker og patienter - vigtige observationer og sammenkædninger af samme går tabt og det giver stagnation.	Godt
14	Det er en god afdeling. Jeg var der en måned. Jeg blev passet på alle måder, de var søde og rare alle sammen.	Virkelig godt
15	For lidt tid til fysioterapi, men ellers et meget godt personale.	Godt
17	Skadestuen og operationspersonale - især læge var en exceptionel god oplevelse i en svær situation - også opvågning og genoptræning fungerer godt. Afdelingsopholdet var forvirrende. Det kunne være rart med en kontaktperson, man kunne få klar besked af, og som vidste, hvilken medicin man fik uddelt. Heldigvis sørgede jeg selv for min daglige medicin.	Intet svar
18	Positivt personale. Blev godt medicineret. Fik bandager og smertestillende medicin med hjem fra hospitalet. Desværre havde en medpatient smerter flere gange i løbet af natten, så jeg var glad, da jeg kunne gå hjem næste morgen.	Godt
19	Empati, varme hænder, smil!	Virkelig dårligt
20	Bedre planlægning af hjemsendelsen efter behandling, for jeg kunne sagtens være blevet udskrevet samme dag, jeg blev opereret, hvis jeg havde fået udleveret hælsko, krykker og smertestillende og var blevet røntgenfotograferet ugen efter. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg gerne ville hjem! Men tak for god behandling og dygtige medarbejdere!	Godt
22	Jeg har cøliaki og er på glutenfrikost. Ved indlæggelsen blev det oplyst og jeg blev lovet diabeteskost, men alligevel fungerede det ikke ved alle måltider.	Godt
23	En meget fin kost på Randers Regionshospital.	Virkelig godt
24	Efter operationen havde jeg kvalme på grund af pillerne og ønskede at få en rugbrød med banan til frokost. Jeg kunne kun få en rugbrød med pålæg (som jeg måtte smide væk) og en banan. Jeg fik lavet min bananmad, men det er da spild af godt pålæg. Det må være muligt at få en bar rugbrød og en banan. Dejligt, at få udleveret en radio, så man kunne følge med i nyheder, høre musik og andre	Godt



underholdende programmer, som jeg er vant til herhjemme.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 25 Angående toilet og bad, meget snavset, jeg tog først bad, da jeg kom hjem. Toilettet meget ulækkert, gulvet så beskidt.   | Godt          |
| ✎ | 26 Jeg har kun positive bemærkninger.  | Intet svar    |
| ✎ | 28 Personalet på afdelingen er venligt, medfølelse og meget kompetente. En positiv oplevelse i situationen. Køkkenet har andel i denne oplevelse. Er tilfreds og taknemmelig for forløbet.   | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Jeg var indlagt 4 dage i alt og modtog lægeinformation 2 gange i alt: 1. gang stak lægen sit hoved ind af en sprække i døren, for at meddele at han havde travlt. 2. gang, cirka 3 dage efter, dristede en anden læge sig helt hen til min seng og forklarede mig at han var ny på afdelingen og derfor egentlig ikke vidste noget om mig! Han ville dog bede en sygeplejerske komme ind og forklare mig efterbehandlingen og inkaldelsen 6. uger senere. | Dårligt       |
| ✎ | 33 Fik en meget fin behandling.  | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Alle på afdelingen var dygtige og kompetente, søde og rare.   | Godt          |
| ✎ | 35 Savnede empati fra personalets side.  | Godt          |

## Afsnit A7

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Ingen plads på intensivafdeling, derfor kørt på en anden afdeling. Blev sat ind i en tom stue og indlagt som en træstamme. Jeg var ikke i stand til at røre mig. Klokken blev taget. Da jeg endelig fik en klokke sat på sengen, var det kun fordi min kone havde bedt om at få en klokke flere gange.	Virkelig dårligt
10	Jeg ødelagde mine tænder ved fald på toilettet, hvor man i 16 timer havde nægtet at støtte mig. Føj, og nu skal jeg have gebis.	Dårligt
12	Der har under hele forløbet været givet en særdeles relevant og brugbar information i ortopædkirurgisk ambulatorium, både fra læge og sygeplejerske. Ved forundersøgelsen var informationen meget relevant og logistikken fungerede. Man fornemmer, at ambulatoriet har en standard for information, men også en standard for venlighed og imødekommenhed - det er et rart sted at komme. På sengeafdelingen blev jeg modtaget af en nattevagt, der ikke var særlig informativ - måske fordi hun ikke havde information at tilbyde mig? Det vil være hensigtsmæssigt med et personale, der signalerer viden og kompetence og som kan omsætte den i praksis - det er jo, hvad vi patienter efterspørger - personalet skal påtage sig deres ansvar.	Godt
14	Jeg stod i skadestuen ca. fire timer. Overførsel fra Skejby hvor jeg havde fået en udposning fjernet. Der skulle ses, om der var nogle gener med min protese.	Virkelig godt
16	Jeg kom om morgenen kl. otte, fik en Panodil at skylle ned med et "snapseglass" vand på fastende hjerte. Herefter ventede jeg til kl. 15, hvor jeg blev kørt til operation.	Intet svar
19	Jeg blev indlagt til observation via skadestuen pga. cykelstyrt. Fra skadestuen blev jeg kørt på afdelingen, hvor jeg blev ligegyldigt modtaget. De var ikke meget for at hjælpe, bl.a. med toiletbesøg. Jeg var i chok, men det var ikke deres problem. Jeg var jo ikke operationspatient.	Virkelig dårligt
21	Intet at klage over.	Virkelig godt
28	Tilfreds og taknemmelig for hurtig indlæggelse og hurtig forundersøgelse før operation.	Virkelig godt
29	Vi kom til skadestuen om aftenen. Kom først for en læge nogle timer senere. Det er lang tid at vente med to brækkede håndled, når man er gammel. Der kunne ikke bevilliges en briks eller seng, selvom patient var chokeret og ved at falde ned af stolen flere gange - ikke før en læge havde tilset hende. Så jeg gav patienten vores sokker bag nakken - og benene op på en stol for at hvile.	Godt
30	Fik oplyst at lang ventetid skyldes mangel på personale.	Godt
32	Jeg kom med på et afbud og alle var flinke og rare.	Virkelig godt
33	Fin fin.	Virkelig godt

## Afsnit A7

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Modtagelsen i skadestuen var ikke god, da en sygeplejerske gav udtryk for, at jeg ikke fejlede noget. Hvor det så viste sig, at jeg havde en sygdom, som kun blev opdaget, da jeg forlangte at snakke med en læge.	Godt
3	Fik rosen i benet senere.	Godt
4	Kunne ikke tåle medicinen.	Virkelig godt
11	Blodprop.	Virkelig dårligt
13	Sendt hjem for tidligt.	Godt
16	Manglende instruktion.	Intet svar
19	Vurdering af CT-scanning.	Virkelig dårligt
22	Diætkost?	Godt
24	Blev tjekket hver tredje time første nat. Det skulle have været patienten i sengen ved siden af. Vedkommende var væltet på cykel. Det ødelagde ikke min nattesøvn, men det kunne være gået galt for cyklisten.	Godt
29	Brækket håndled blev først røntgenfotograferet efter fire dage, selvom vi havde påtalt det.	Godt
31	Fejldiagnose.	Dårligt

## Afsnit A7

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Super godt behandlet.	Godt
5	Personalet er stresset, og der manglede rengøring.	Godt
6	Jeg blev kun overført fra Grenå til Randers pga. brækket ben, som medførte operation.	Godt
9	Kunne godt have brugt fysioterapeuthjælp, da jeg kom hjem.	Virkelig godt
10	Modtagelsen på sygehuset - helvedets forgård.	Dårligt
12	Operationen forløb problemfrit - bortset fra kvalme og opkastning. Jeg savnede en kontaktsygeplejerske, der kunne se på mig holistisk. Jeg savnede en snak om årsagssammenhænge. Jeg savnede tilstedeværelsen af kompetente sygeplejersker på stuen og IKKE på kontoret. Plejepersonale stod for madbestilling, hvilket hun ikke var vidende nok til - hun forholdt sig aldrig til sammenhængen mellem nyopereret patient og proteinbehov. Falckpersonen, der spurgte om en test, var slet ikke i stand til at differentiere mellem hvile, aktivitet osv., så svarene han får er IKKE brugbare - og i hvilken kontekst svarene indgår ved jeg stadig ikke. Fysioterapeuten var fantastisk - hun var informativ, leverede kompetence og viden på et højt niveau. Hun var altid holistisk orienteret, hun lærte mig vigtigheden af træning, træning og atter træning. Jeg er hende meget taknemmelig.	Godt
16	Jeg blev opereret om eftermiddagen og sendt hjem næste formiddag med besked om, at når det strammer, skal du bare løfte armen godt op og vifte med fingrene en gang imellem. Da mine fingre efter tre uger var blåviolet og uden følelse, tog jeg ind for at få gipsen af. Den var alt for stram.	Intet svar
17	Bad flere gange om kopi af journal, da jeg intet vidste om den akutte operation og senere rettelse af gipsens vinkel på ankelen. Har stadig ikke, fire måneder efter, modtaget kopi.	Intet svar
19	Jeg lå til observation. Fik mad og drikke. Ingen talte med mig/ ingen varme hænder/ til besvær/ tålt ophold. Det var weekend, så ikke travlt. Der kom en psykolog fra Falck, som IKKE var psykolog. Der havde været bedre ikke at sende nogen.	Virkelig dårligt
20	Da jeg kom til kontrol og blev erklæret rask ifølge røntgen, var der desværre ikke afsat tid til at fjerne ståltråden fra min storetå, hvorfor jeg fik en tid tre uger efter til dette, og det var meget utilfredsstillende, da det forlængede min helbredelse!	Godt
26	Personalet var altid smilende og venlige. De forstod at give indtryk af at have god tid til hver enkelt - at man blev "hæget om", så man var tryk. Det var flot, for man kunne jo se, hvor travlt der var ude på gangene. Stor ros til Randers.	Intet svar
28	Det havde været godt, hvis man kun havde en kontaktperson, som uopfordret oplyste om resultater af undersøgelser.	Virkelig godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 29 Ved indlæggelse påtaler jeg, at der er smerter i begge håndled. Lægen siger, at det venstre er et gammelt brud. Det passede ikke, da jeg aldrig har haft noget brækket. Efter at have klaget over det i flere dage, blev der taget røntgen, som viste et brud - som de så senere ville operere, da det ikke sad godt. Det, synes vi, var dårligt. | Godt          |
| ✎ | 30 Det gik galt ved narkosen før operationen. Det var en yngre læge, der skulle give bedøvelse. Jeg besvimeede efter, at lægen havde forsøgt en række gange. Der blev ringet efter anden læge. Mens vi ventede, spurgte lægen, om han måtte forsøge en enkelt gang. Jeg gav lov, og så lykkedes det for ham.   | Godt          |
| ✎ | 31 :-{   | Dårligt       |
| ✎ | 32 Sober og professionel læge og sygeplejerske. Frisk og informativ læge.  | Virkelig godt |

## Afsnit A7

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg kom på en aflastningsplads, det var jeg glad for.	Intet svar
7	Efter få dage ville sygehuset udskrive mig, trods jeg stadig lå som en "træstamme". På min kones opfordring overført til andet sygehus, som efter 14 dage sendte mig videre til Hammel Neurocenter.	Virkelig dårligt
12	Afdelingen kunne med fordel få færdigpakket medicin fra apoteket. Der går for mange dyrebare sygeplejerskeressourcer med at håndskrive på samtlige små medicinposer, hvorefter det samme skrives udenpå A4 kuverten - dårlig ressourceudnyttelse og igen fravær af sygeplejerskepersonale på stuerne. Jeg kunne have ønsket en samtale, hvor en sygeplejerske sammen med mig gennemgik hele min situation - smerter, valg af smertestillende, kvalmevalg af kvalmestillende, obstipation- valg af jernterapi.	Godt
15	Min læge vidste ikke jeg var indlagt før ca. 1½ måned efter jeg var kommet hjem. Det blev oplyst af min mand, da han besøgte ham i anden forbindelse.	Godt
16	Min vægt er øget med 12 kg grundet hhv. rygestop og nedsat fysisk aktivitet.	Intet svar
17	Jeg bor alene. Hjemmehjælp blev overhovedet ikke kontaktet. Blev pludselig hjemsendt i løbet af en time på en søndag i kørestol med kompliceret opereret brud på det ene ben og voldsom forstuvning på anden fod uden forudgående samtale.	Intet svar
19	Alt i alt et meget dårligt/koldt forløb efter en traumatisk oplevelse. Jeg blev "opbevaret" i to døgn.	Virkelig dårligt
24	Da jeg var utryk ved selv at komme op ad trapperne ind til vores hus (brækket legemsdel), var sygeplejersken så sød, at hun bestilte en sygetransport til mig, så jeg blev båret ind i gangen derhjemme. Det var rart.	Godt
27	Jeg har aldrig fået så god en pleje og omsorg, tak for det.	Virkelig godt
30	6 ugers kontrol i fysioterapien, efter knæoperation nummer to, VAR ELENDIG. Efter 30 minutters ventetid, uden information, forlod jeg kontrollen. Fik at vide, af venlig kontordame, at fysioterapeuten var optaget i en anden afdeling.	Godt
31	Det er nu tre måneder siden, jeg blev udskrevet, men har ikke hørt fra sygehuset vedrørende den lovede kontrol seks uger efter indlæggelsen! Dette har jeg derfor selv taget hånd om ved at kontakte et privathospital.	Dårligt

