

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

Afsnit K1

**Ortopædkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**

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		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.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:	187
Besvarelser fra afsnittets patienter:	127
Afsnittets svarprocent:	68%

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

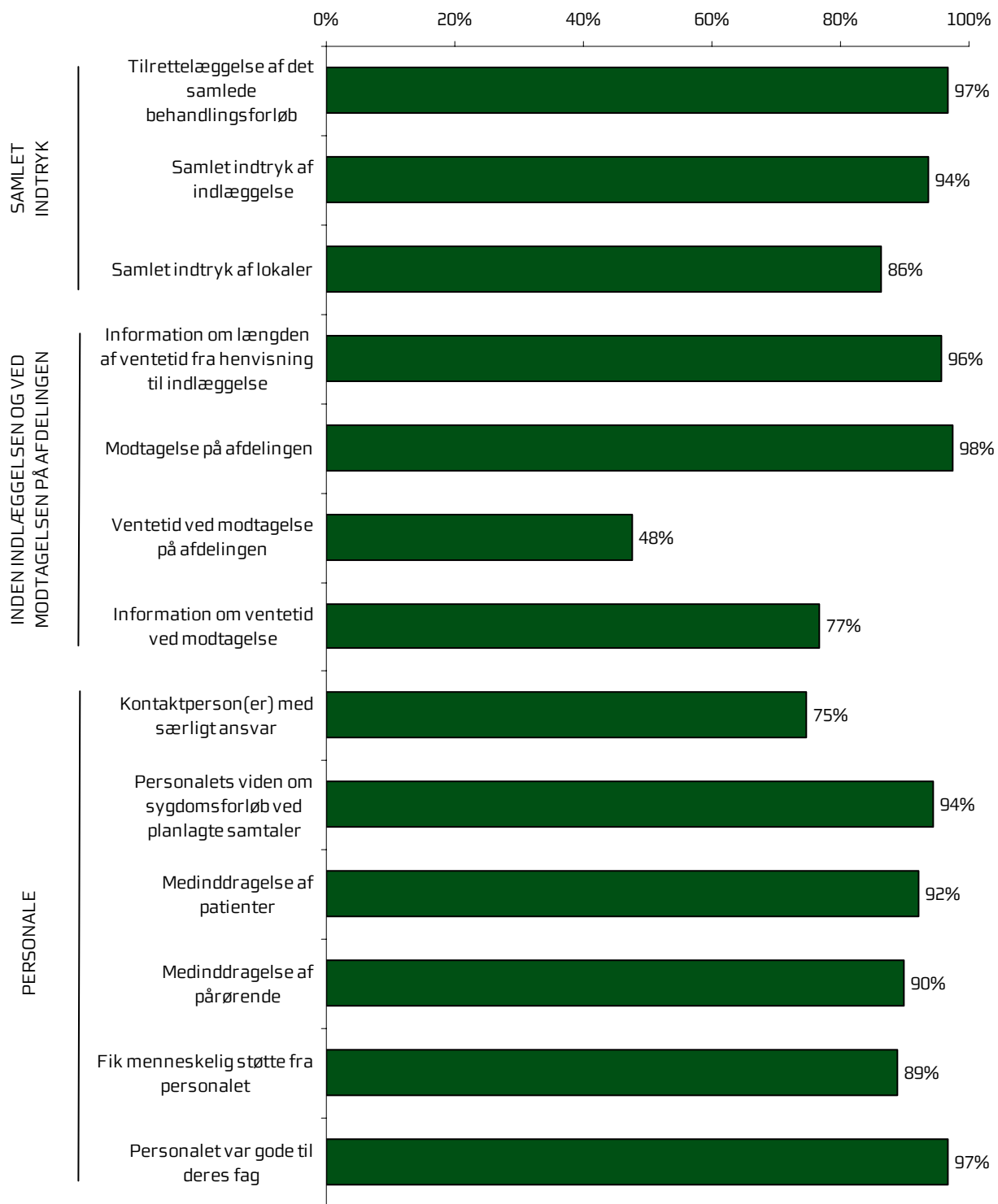
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

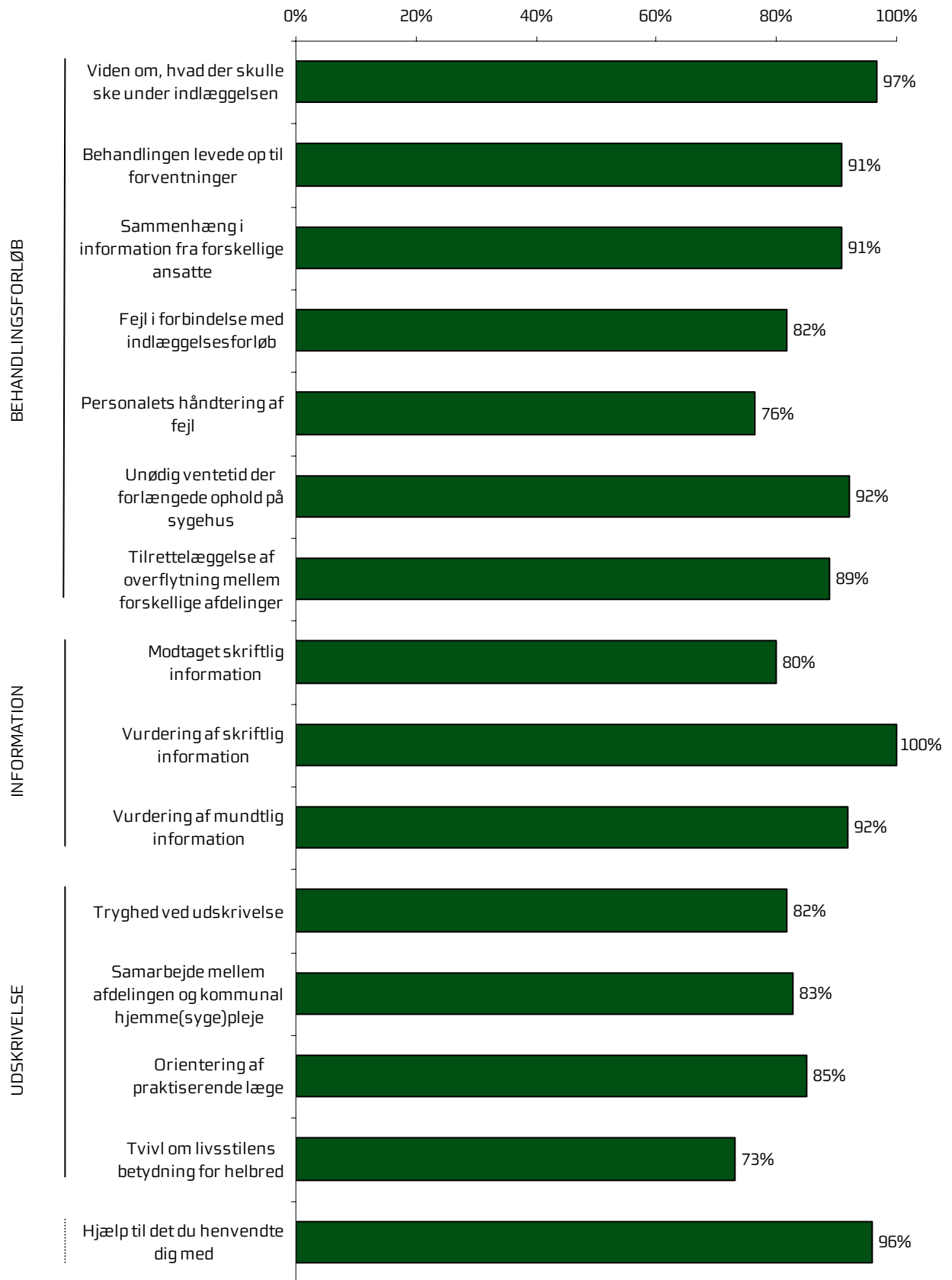
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

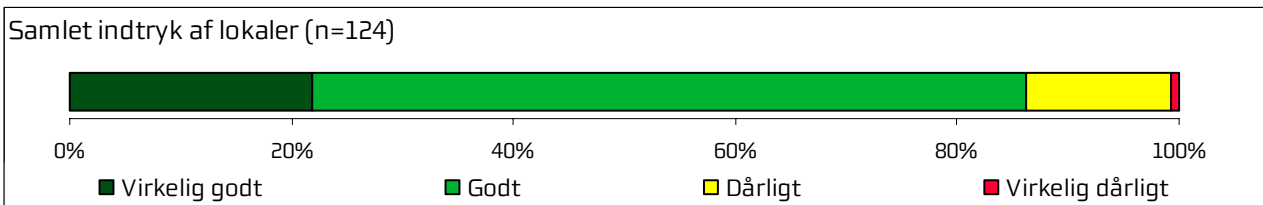
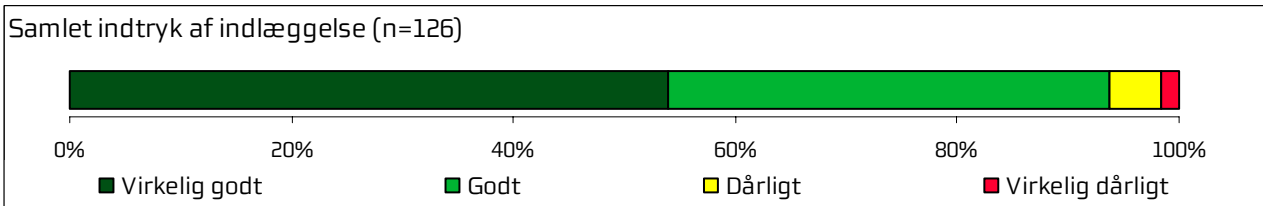
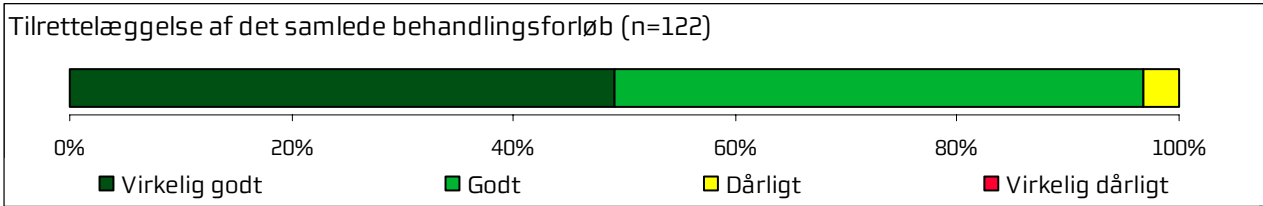
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

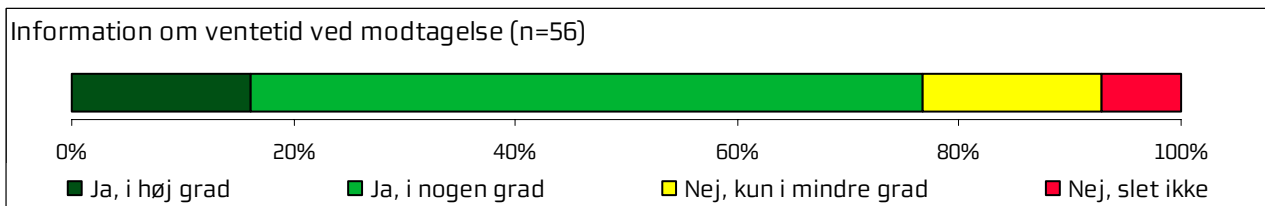
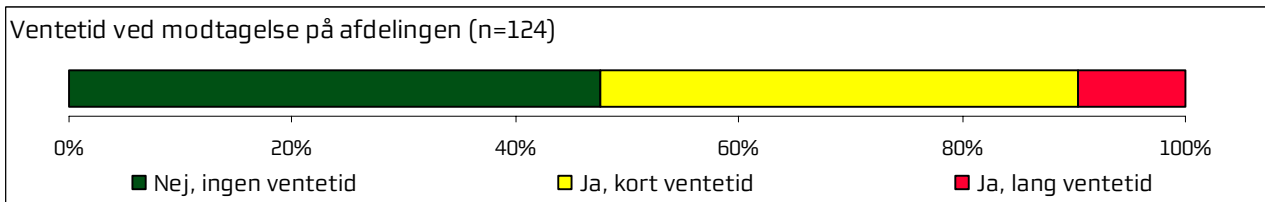
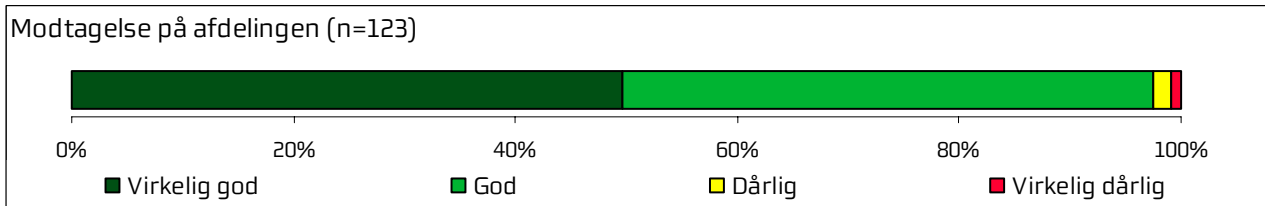
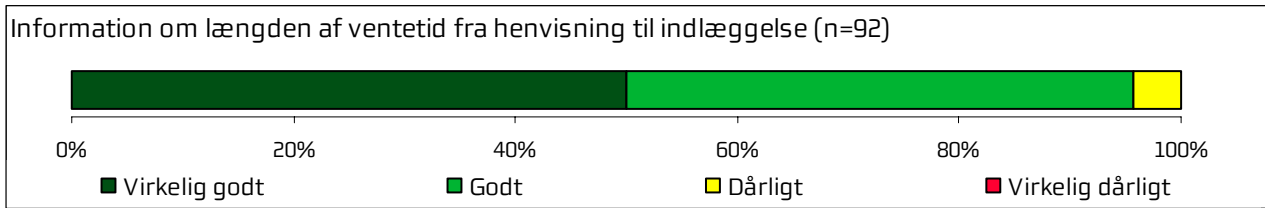
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	98%	83%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94%	-	-	97%	88%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	86%	-	-	96%*	63%*	86%

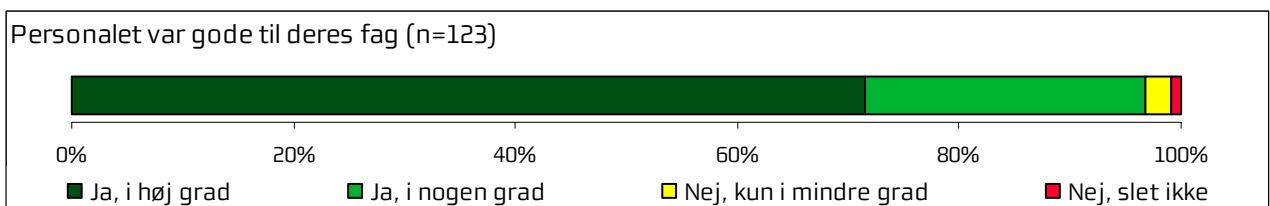
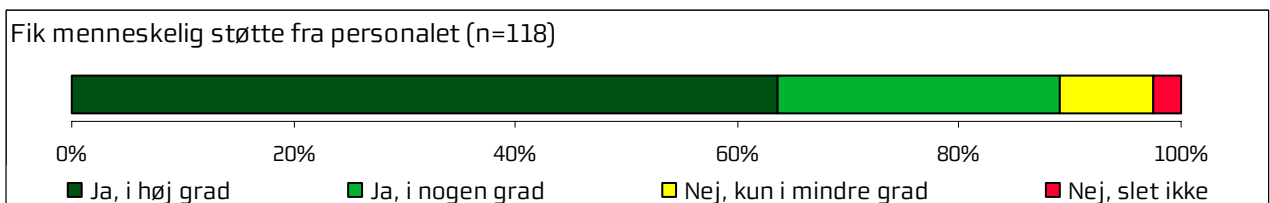
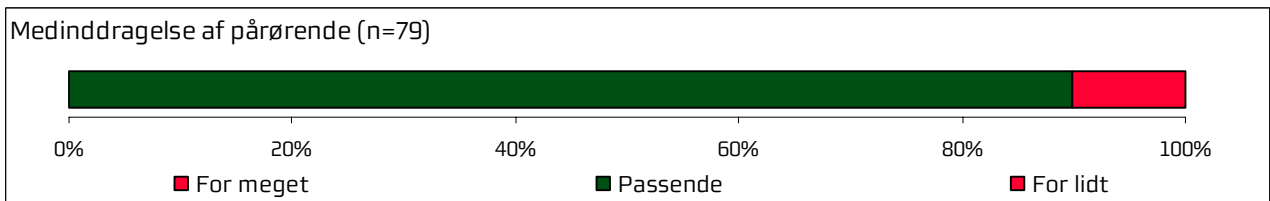
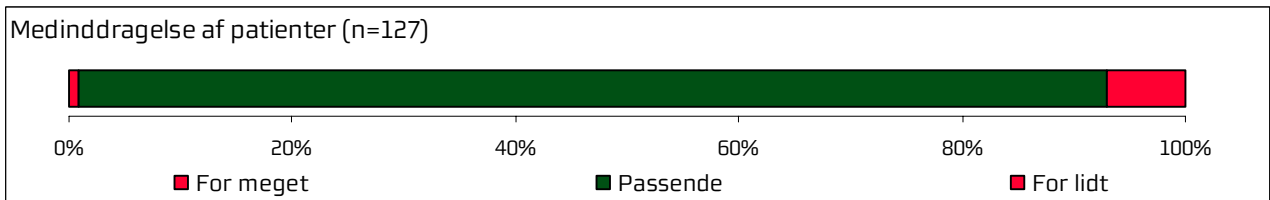
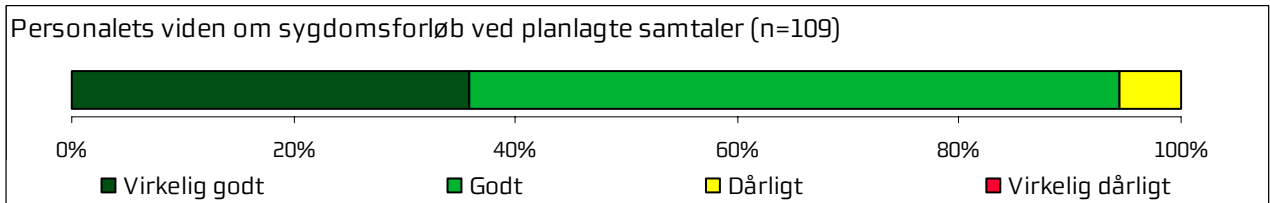
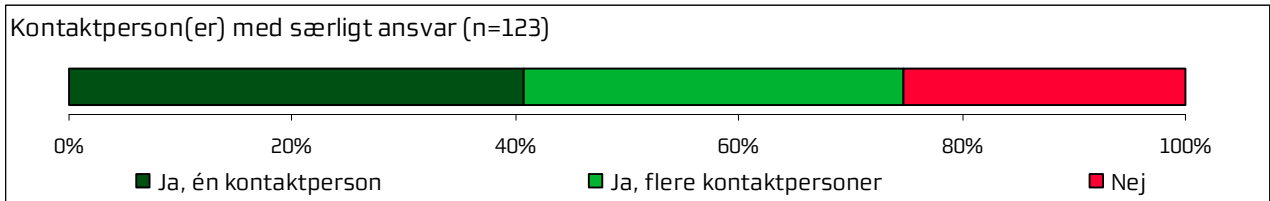
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	96%	-	-	100%*	91%	95%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98%	-	-	100%	87%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	48%	-	-	72%*	34%	58%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	77%	-	-	81%	55%*	72%

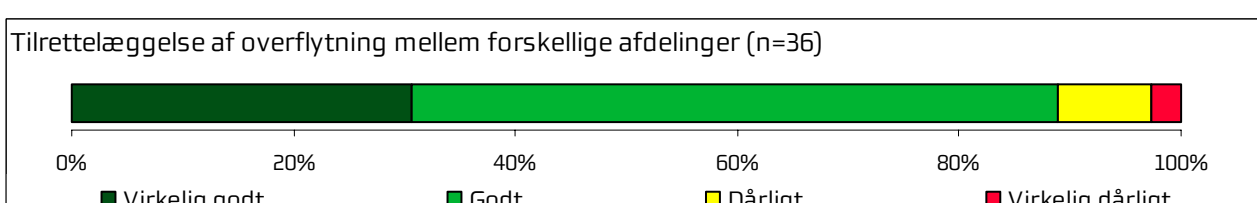
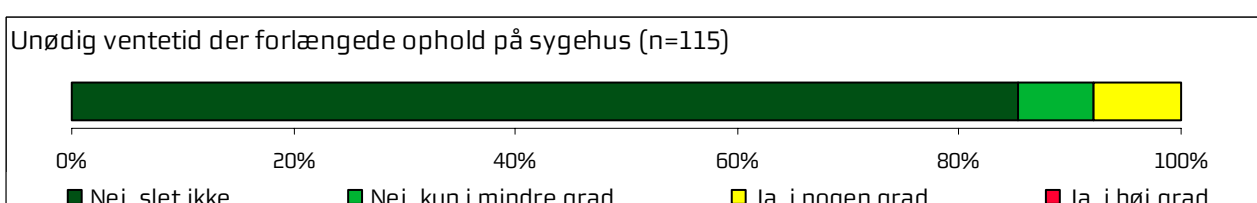
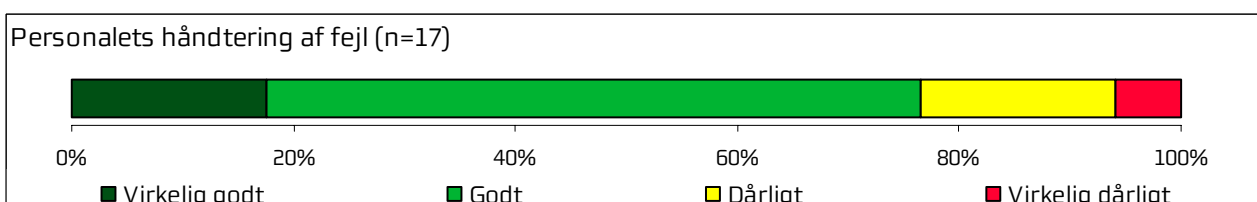
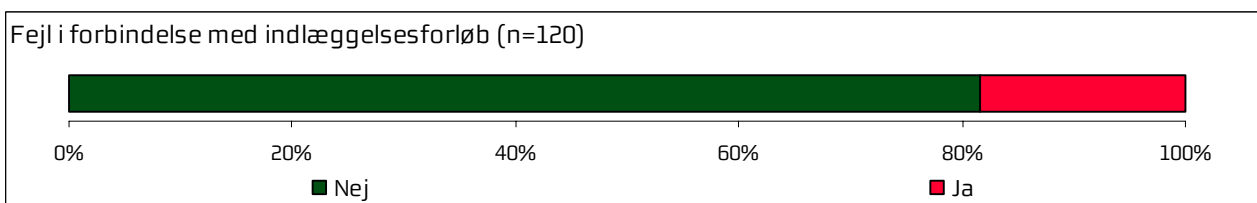
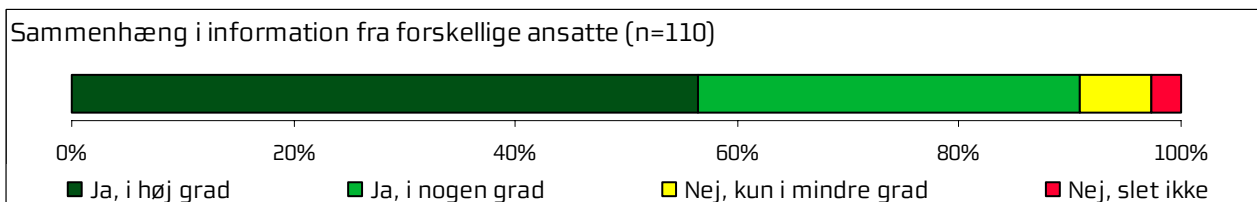
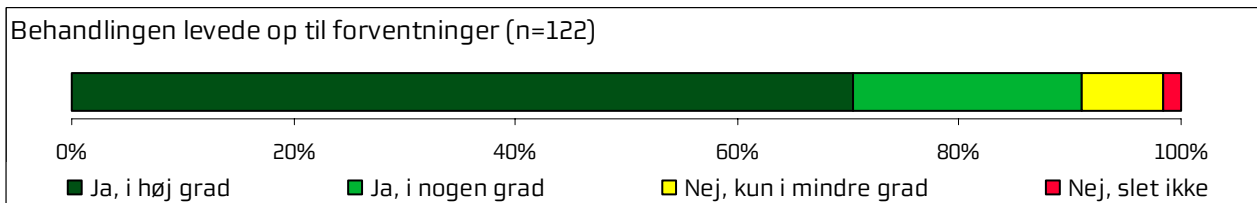
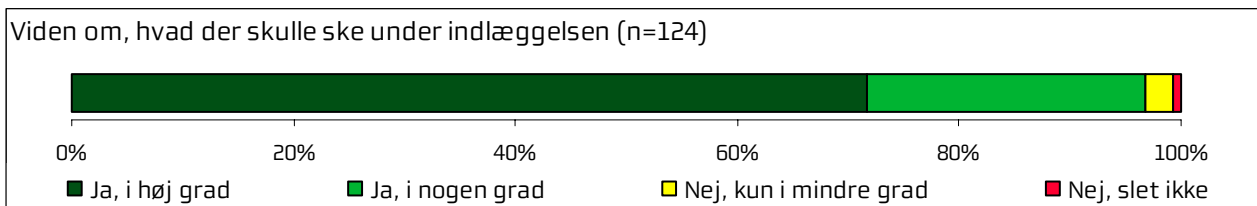
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	75%	-	-	95%*	66%	85%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	98%	81%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92%	-	-	98%*	75%*	90%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90%	-	-	92%	62%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89%	-	-	98%*	82%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	88%*	96%

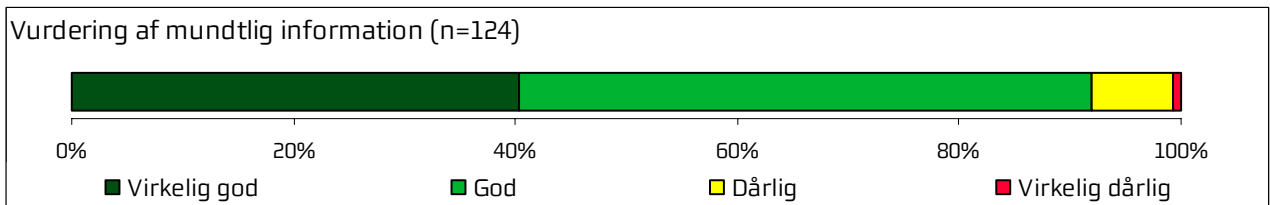
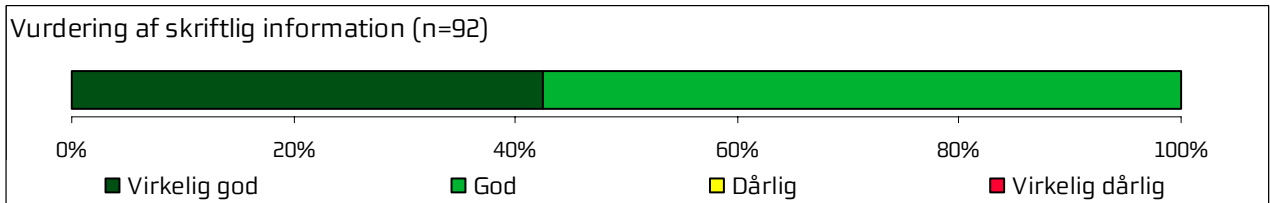
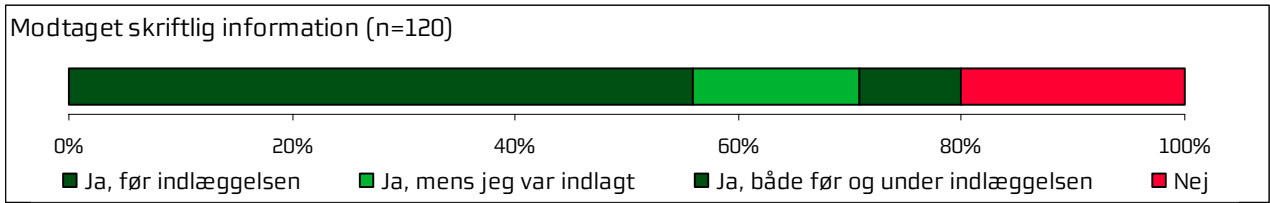
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

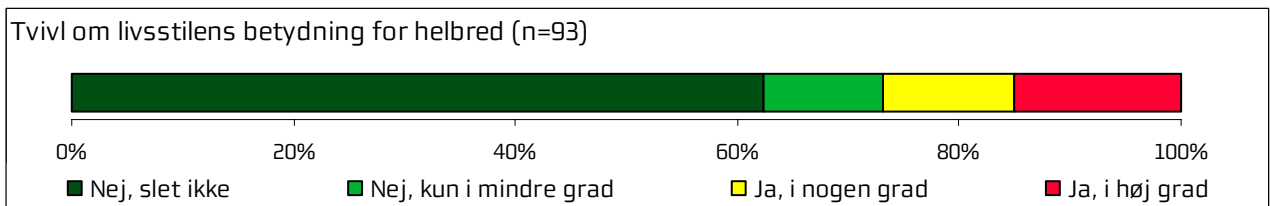
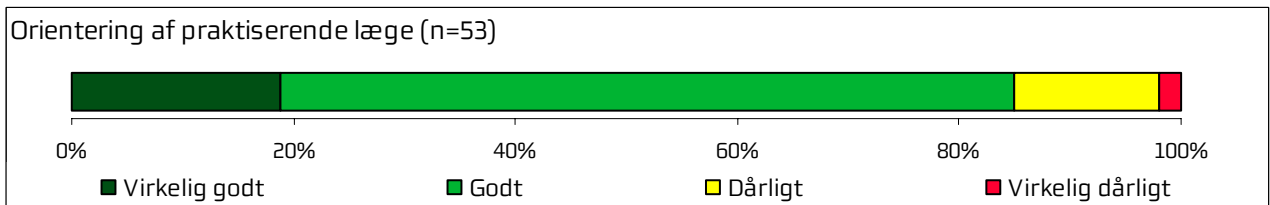
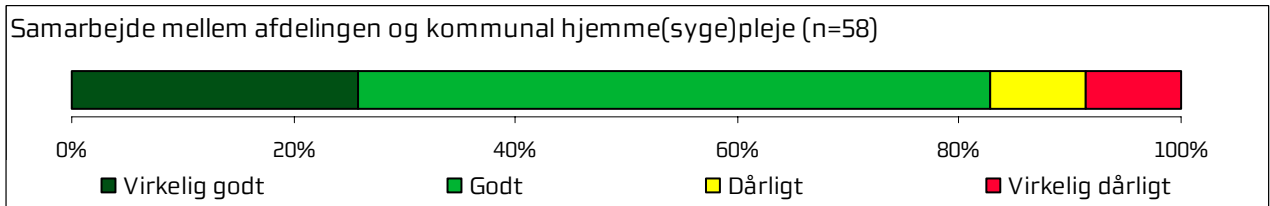
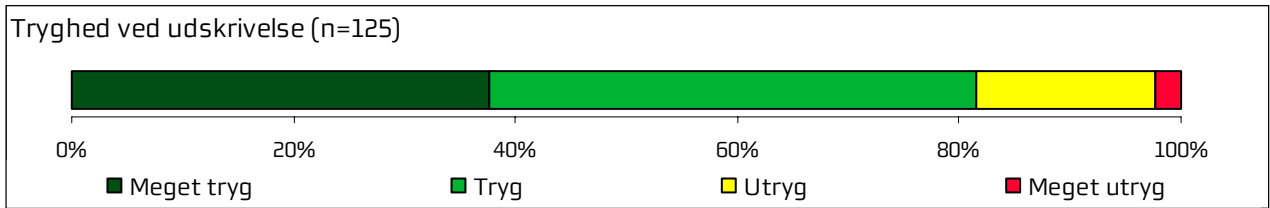
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97%	-	-	99%	68%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	97%	82%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91%	-	-	95%	75%*	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82%	-	-	91%	69%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	76%	-	-	92%	54%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92%	-	-	90%	61%*	83%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89%	-	-	94%	81%	90%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	80%	-	-	82%	26%*	58%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	88%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	96%	79%*	91%

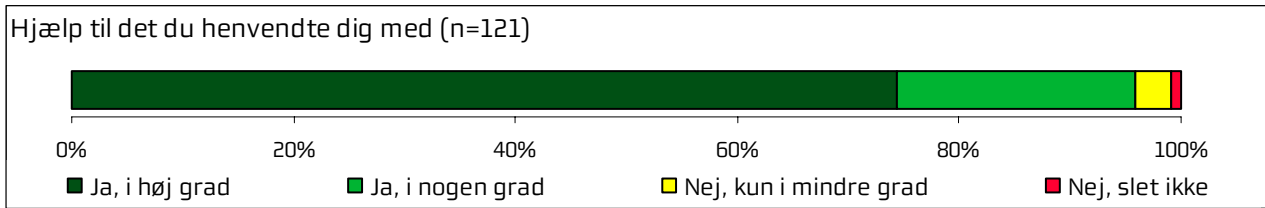
4.6 Udskrivelse



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?	82%	-	-	97%*	80%	90%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	83%	-	-	100%*	84%	89%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85%	-	-	94%	73%	88%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	84%	53%*	73%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96%	-	-	100%*	91%	96%

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 K1












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	Venligheden stor, men en følt ængstelse i forhold til at sikre sig, at patienten ikke udnyttede systemet. Det var ikke rart. Jeg var godt sur over aldrig at møde de læger, der opererede. Og udskrivende læge var meget grøn.	Godt
2	Synes, det var for dårligt, at jeg kom til at ligge på stue med en, som havde det virkelig dårligt. Jeg blev selv meget utryk af at se og høre på hans jamren. Men ellers synes jeg, hele forløbet gik godt og personalet var meget flinke.	Godt
4	Efter modtagelsen og blodprøvetagning gik jeg hele dagen og frøs, jeg var overladt til mig selv. Næste morgen havde jeg feber. Men ellers gik det RIGTIG godt. NB: Jeg var der kun halvanden dag, så jeg nåede ikke at lære personalet at kende. Der kom og gik så mange.	Godt
6	Savner reel modtagelse og en udskrivningssamtale. At man bliver orienteret om, at man har sin medicin i "doseringsæske", og hvornår medicinen skal tages. At man hjælper patienten, når hun beder om det (fx tøj), i stedet for at sende "hjælpen" videre, som så gentager sig. Måske skulle lægen gennemse scanningen i sin helhed, inden man stiller en diagnose!	Dårligt
7	Da jeg blev indlagt, var der tre mænd på stuen, som efterhånden blev sendt hjem. Så om morgenen blev der en dame indlagt, om aftenen kom nr. 2. Næste morgen kom den 3. dame. Det var meget hyggeligt, så afdelingen gjorde noget særligt godt.	Virkelig godt
8	Jeg syntes, at jeg blev behandlet meget godt, så jeg kan kun sige, at jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
10	Det er dejligt at opleve en god kommunikation læge/patient. F.eks. før operation med samtale med den læge, der skal operere. Gennemgang af operationsforløbet og en god orientering vedrørende efter operationsforløbet - det giver tryghed. På afdelingen og operationsgangen er der også en god stemning med sygeplejersker, der godt ved, hvad de har med at gøre. Stemningen er afslappet og omsorgsfuld - alle er på dupperne og tilstedeværende. Under operationen var der også en god stemning. Min oplevelse var, at der blev arbejdet koncentreret, også med plads til lune bemærkninger. Jeg hilste også på noget af plejepersonalet, der skulle assistere ved hofteoperationen - alle havde tid til at orientere/hilse på osv. Samarbejdet med fysioterapeuterne forløb også rigtig godt. God information, tid til spørgsmål osv. HELE personalet får topkarakter!	Virkelig godt
11	Forløbet burde være fulgt op med hjælp til genoptræning efter udskrivelsen og taget hånd om efterfølgende stærke smerter i lysken efter operationen og muskler i låret. Har til afhjælpning af disse gener selv måttet bekoste behandling og genoptræning af fysioterapeut. Og det hele endte med en depression.	Virkelig godt
18	Jeg har været meget tilfreds med min indlæggelse og rygoperation på Silkeborg ortopædkirurgisk afdeling K i hele forløbet.	Virkelig godt
20	Jeg er sikker på, at plejepersonalet har gjort SIT BEDSTE under de arbejdsbetingelser, de har. De er	Godt

jo forhastede med for lidt tid. Jeg havde håbet på, at den læge, jeg har gået til undersøgelse hos i 2-3 år, og som senere opererede mig, ville have brugt tid til at forklare mig, hvad jeg kunne forvente efter operationen. Nu har jeg bare ondt og ingen kunne forklare mig hvorfor - hverken egen læge eller fysioterapeut (jeg var lovet en samtale efter tre måneder).

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 22 | Afdelingen har et særdeles positivt og fagligt godt personale, som giver én tryghed. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Afdelingen gav en god orientering om vigtigheden af kost/medicin/hvile efter hjemsendelse. Man er jo ikke i tvivl om, at regionshospital Silkeborg er et "ældre" hospital. Hvad med parkeringsforhold? | Godt |
| ✎ | 26 | Der var meget lidt plads på stuen. Der var ikke meget plads for personalet, og vores skabe kunne man ikke åbne, uden at der skulle flyttes en stol. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Jeg lå på firesengsstue. Der er alt for meget uro, specielt om natten. Toiletter ok. Opholdstue meget lille. Afslutningsvis vil jeg udtrykke, at det man hører i pressen om manglende ressourcer, fik jeg syn for. Der kunne gå en tid før en person kom. Jeg tror alt for mange skattemilliarder er gået via regioner til privathospitaler. Det er godt for nogle, men ikke for de mange. Det er vel også det liberalisme går ud på. | Godt |
| ✎ | 29 | Plejepersonalet kunne sikkert udmærket få tiden til at gå uden at have patienter. PC tog en masse tid, for den planlagte medicin kom sjældent til tiden. Rengøring af afdelingen var ikke særligt god:-) Maden og lægerne operationsstuen var helt i top. | Godt |
| ✎ | 31 | Være mere helbredstænkende og individuelle i deres pleje. Meget rutinepræget. | Dårligt |
| ✎ | 36 | Jeg tror ikke at det kunne gøres bedre, end der blev gjort. Jeg er ganske godt tilfreds. Personalet var rigtig søde og flinke. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Sengestuen, hvor jeg lå, var beregnet til 4-6 patienter. Personligt synes jeg, det er alt for mange. Alle patienter trænger til ro: En af mine "makkere" snorkede meget, meget højlydt - altså ingen nattero. En anden havde så kraftige smerter, at hun, forståeligt nok, klagede højlydt. En tredje patient var dement og ønskede hjælp - forståeligt. Men igen ingen nattero. Jeg selv lider af søvnbesvær og fik derfor ingen nattero. | Godt |
| ✎ | 40 | Være lidt mere obs. på de andre personer man er indlagt med. Syntes der var for meget uro fra en patient, jeg var indlagt sammen med. Var lige blevet opereret. Min medpatient var meget urolig meget langt ud på natten, skulle opereres næste dag. Jeg syntes godt, man kunne forlange lidt mere ro. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 | God og afslappet tone under operation, opvågning og ikke mindst på afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 42 | Bedre information om medicinering inden operation. Det går ikke, at man først, når man møder op får at vide, at man ikke må have taget almindelige hovedpinetabletter om natten før. Koordineret information mht. mødetid på afdelingen således, at forundersøgelsen ikke modsiger gængs procedure. Fysioterapeuten skal have besked om at gøre sit job pædagogisk og grundigt og give sig tid til at sikre sig, at patienten forstår. | Godt |
| ✎ | 43 | Jeg var kun indlagt i to dage - fik en god behandling - jeg havde en god oplevelse og indtryk af sygehuset plus personale. | Virkelig godt |

Bilag 1

	44	Bedre koordination med plejecenter omkring hjemsendelse!	Godt
	45	Jeg synes i høj grad, afdelingen kunne være bedre efter udskrivning. Jeg blev opereret to gange i hoften, da den første operation mislykkedes. Jeg var til undersøgelse tre måneder efter operationen og går fortsat med to armstokke og svære smerter. Det eneste, jeg får at vide, er at nogle operationer mislykkes. Jeg kunne komme igen efter et halvt år. Kun den røntgen efter operationen er grundlag for udtalelsen. Det, synes jeg, er meget utilfredsstillende.	Virkelig godt
	50	Tre senge + hjælpemidler på en lille stue er for meget. Oplevede omsorgssvigt af en medpatient - formentlig pga. travlhed/underbemanding.	Virkelig godt
	54	Lå for tæt pakket. Tre personer på en meget lille stue. Personalet burde gribe ind, når andre har mange på besøg, og man selv ligger meget syg. Det kan man sagtens gøre på en pæn måde, eks. henvise til opholdsstuen.	Godt
	55	Operation til UG karakter. Efter hjemsendelse oplevet direkte fejlmedicinering efter samtale med kontaktsygeplejerske angående smertebehandling. Har selv foreslået genoptræning, men hvad hvis egen indsats havde svigtet?	Godt
	56	For lidt plads - lokalet er ikke stort nok til fire senge, man ligger alt for tæt. Personalet har ikke plads nok til at hjælpe. Det er noget besværligt, når der er gangstativer, bækkenstole m.m.	Godt
	58	Jeg kan kun sige, at ALLE var søde og flinke over hele linjen. Jeg kan til enhver tid anbefale alle kommende patienters indlæggelse til Silkeborg Regionshospital.	Virkelig godt
	60	Meget positivt at opleve, at alle (fra gangpige til læge) tog vare på mig.	Virkelig godt
	61	Jeg har en god tillid til Silkeborg.	Godt
	62	Meget forskel på arbejdsgang fra K1 til K2.	Dårligt
	63	Sov i opholdsstuen om natten, virkelig godt.	Godt










Afsnit K1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg var imponeret over den meget gode kommunikation mellem afdelingerne på forundersøgelsesdagen.	Godt
5	Jeg følte, at alt kun drejede sig om mig.	Virkelig godt
6	Jeg blev hurtigt sendt til blodprøvetagning, men derefter henvist til venteværelset, hvor jeg sad i ca. fire timer.	Dårligt
7	Der skulle være 12 ugers ventetid. Det blev 14 ugers ventetid. Dernæst udsat en måned grundet sygdom på Sygehuset.	Virkelig godt
8	Jeg var tilfreds.	Virkelig godt
10	Personalet virker professionelt og kompetent - mennesker med varme.	Virkelig godt
18	Jeg har fået en virkelig god information om, hvad der skulle gøres angående operationen, fik billederne vist og forklaret. Tidspunktet for operationsdato, fik jeg efter forundersøgelsen.	Virkelig godt
21	Personalet var meget søde.	Virkelig godt
23	Jeg havde søgt til Regionshospitalet Silkeborg på grund af Joint Care-forløbet, som jeg havde hørt så meget godt om. Ved første samtale, som i øvrigt blev udsat nogle dage, blev jeg informeret om, at Joint Care-forløbet netop var blevet nedlagt. Jeg erfarede først senere, at min indlæggelse ville blive anderledes.	Godt
24	Det er fint, at der allerede ved forundersøgelsen fastsættes en indlæggelsesdato/operationsdato. Jeg følte IKKE, at der var lang ventetid fra forundersøgelse og til indlæggelse.	Godt
27	Jeg synes, der gik en del tid fra lægen indsendte anmodning til en dato for forundersøgelse. Lægen afsendte og modtog brev fra hospital afsendt tre måneder efter. Jeg vil mene man kan give et hurtigere svar ved en bedre planlægning. Det har stor betydning for en arbejdsgiver eller et jobcenter. Om ikke andet må der gives en besked om, hvornår en dato kan udmeldes.	Godt
29	Jeg blev indlagt på enestue, hvor klokken IKKE fungerede. Jeg blev nød til at ringe til min pårørende midt om natten og få hende til at kontakte hospitalet, for at få hende til at få hjælp. Hovedgærdet på min seng fungerede ikke. Blev udskiftet efter to uger!	Godt
30	God information, hele vejen.	Virkelig godt
32	Det var hurtig gennemført. En god oplevelse.	Virkelig godt
33	Jeg var indkaldt til undersøgelse på Silkeborg Sygehus. Ved denne undersøgelse blev det aftalt, at	Virkelig godt















Bilag 1

jeg kunne blive opereret dagen efter. Denne besked blev jeg meget glad for. Stor tak til læger og personalet på Silkeborg Sygehus. To måneder efter kunne jeg spille golf igen. En rigtig god historie.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 34 | Fint forløb. | Godt |
|  | 36 | Nej, jeg fik en fin modtagelse og god forplejning. Jeg er meget tilfreds. | Virkelig godt |
|  | 38 | Problemer med bookingafdeling. Forlagt henvisning til røntgen og efterfølgende måtte "rykke" for videre forløb! | Virkelig godt |
|  | 42 | Informationen inden indlæggelse og operation var mangelfuld. Der blev stillet i udsigt, at jeg kunne vente og ikke møde om morgenen. Jeg skulle her bare ringe ind om aftenen, og så kunne jeg vente med at møde op, hvis jeg først skulle opereres til middag. Dette viste sig ikke at holde stik og var en fejlinformation. Jeg kunne forstå på den jeg ringede op til, at det langt fra var første gang dette skete. Ligeledes er det katastrofalt dårligt, at man ikke informerer om, at man inden operation ikke må tage smertestillende og forskellig anden medicin. Det eneste jeg her fik information om var blodtryksmedicin. Havde jeg taget den sædvanlige smertestillende codimagnyl o.l. om natten inden operationen, var jeg blevet sendt hjem. Jeg fatter simpelthen ikke, at man ikke siger så oplagt en ting til diskusprolapspatienter på forhånd. Havde jeg som sædvanligt taget medicinen, havde jeg her klart fortiet det for at undgå yderligere ventetid. | Godt |
|  | 44 | Ventetid på skadestue før overførsel til afdeling. | Godt |
|  | 47 | Har prøvet indlæggelse på patienthotellet, og den er bare fin, god modtagelse. Men jeg endte med at komme på en anden afdeling, og det var noget helt andet. Der var tydelig forskel, og det var til den dårlige side. | Godt |
|  | 54 | Blot fortælle hvor godt patienthospitalet behandler en. | Godt |
|  | 56 | Jeg syntes, det var rart, at der var den samme, der tog imod og fulgte en på operationsdagen. | Godt |
|  | 60 | Meget positiv oplevelse. | Virkelig godt |

Afsnit K1














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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Jeg fik ikke al min medicin med hjem.	Virkelig godt
	6	Glemte at skifte forbindelse.	Dårligt
	12	Man havde glemt at bestille tid til røntgen.	Dårligt
	16	Manglede blod på dagen.	Virkelig godt
	19	Under sygepleje.	Godt
	20	Stadigvæk mange smerter i min hofte.	Godt
	27	Mine røntgenbilleder kunne ikke findes i edb-anlægget ved forundersøgelsen.	Godt
	31	Manglede medicin.	Dårligt
	44	Medicin ikke altid til foreskrevne tidspunkter.	Godt
	45	Fejl ved operation.	Virkelig godt
	46	Opereret ben to cm. for langt.	Godt
	53	Ubehagelig modtagelse.	Virkelig godt
	61	Det hele gik planlagt.	Godt
	63	Bedøvelse forstuvning dagen efter.	Godt

Afsnit K1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Plejepersonalet jager medpatienter for at få dem for hurtigt hjem. Bare en ekstra dag på patienthotellet ville klare det. Kommunikation før og efter operationen meget forskellig. Før: Til UG. Efter: Ikke god nok.	Godt
3	Jeg afleverede min egen medicin, som personalet så skulle dosere for mig, men da jeg fik den tilbage ved udskrivningen, manglede der to ting. Vi kontaktede sygehuset, men fik det aldrig.	Virkelig godt
5	Super.	Virkelig godt
6	Jeg fik først hospitalstøj efter min 3. henvendelse og så var det blevet midt aften. Min kontaktperson var ikke umiddelbart villig til at hjælpe mig på toilettet første gang efter operation og havde ikke orienteret mig om medicin på sengebord og glemte at skifte forbindelse.	Dårligt
8	Jeg oplevede kun positive ting.	Virkelig godt
9	NN var fantastisk. Selvom hun havde meget travlt, var hun 100% tilstede ved samtalerne. Et dejligt menneske.	Godt
10	Alt forløb efter planen.	Virkelig godt
11	Drop kom ikke ind i blodåren.	Virkelig godt
12	Jeg oplevede rigtig meget god vilje og søde ansatte, men der var en katastrofal mangel på sammenhængende kommunikation og faktisk viden. Jeg skulle selv søge al information, og blev flere gange mødt med: "Det ved jeg godt nok ikke". Fx fik jeg først nålen fra drop ud af min hånd lige før jeg skulle hjem, fordi ingen vidste, hvornår den måtte fjernes. Jeg fik mange direkte modstridende oplysninger.	Dårligt
19	Har stor respekt for plejepersonalet, hvor 90% virkelig udviser omsorg.	Godt
20	Jeg havde troet, at der var afsat tid til en samtale med lægen, der havde opereret mig, som kunne forklare, hvorfor jeg havde så ondt i ryg og hofte efterfølgende. Jeg har stadig smerter og er i behandling for egen regning hos en fysioterapeut.	Godt
23	Da jeg har morbus crohn havde jeg som aftalt med min læge på afdelingen, Århus Sygehus, ønsket ikke at få medicin med ibuprofen. Ved operationen er vi opmærksomme på dette, dog ser det ud til, at smertedrænet har været placeret, men taget ud, før jeg er kommet til opvågningsstuen. I min journal står vanlig smertekateter. Det gav efterfølgende nogen forvirring i forhold til min smertebehandling. De første døgn får ikke særlig gode karakterer fra mig. Skiftende vagter og holdninger samt vaklende viden om jeg overhovedet havde kateteret i. Jeg fik fornemmelsen af, at nogen tog ansvar og havde en alternativ plan for at lindre de smerter, som jo var forventet det første døgn. Efterfølgende har jeg kun ganske få dage haft brug for lidt smertelindring, så jeg har ikke nogen lav	Godt

- smertetærskel. Jeg siger til mig selv - når man har udviklet et smertekateter, må det være fordi, der er behov for lindring det første døgn.
-  24 Jeg følte mig tryk hele vejen igennem - ikke mindst i forbindelse med operationen hvor jeg fik indtryk af et fagligt dygtigt personale. Godt
-  25 Jeg var indlagt på Århus Sygehus efter brud på hoften. Blev hasteopereret, men det mislykkedes. Benet skred, så det var efter min mening slet ikke i orden. Jeg henvendte mig så på Silkeborg, som lovede mig at operere igen, så nu er det i ORDEN! Virkelig godt
-  27 Manglende røntgenbilleder skete åbenbart tit. Og selvom jeg fik et svar på operation, så må det for et professionelt personale være en frustrerende situation. Lægen var da også klart utilfreds med forholdene. Jeg må da også sige, at jeg gik derfra med en underlig følelse. Godt
-  30 Afdelingen har en meget stor kompetence, viden omkring forløbet og netop min operation. Virkelig godt
-  31 Jeg oplevede et meget støjende personale, når der ellers skulle være ro på afdelingen middag/sen aften. Dårligt
-  39 Oplevede en meget travl afdeling, der havde meget lidt tid til mig, men det var jo også "bare" brud i ryggen! Hele min situation er ændret med en syg mand derhjemme, der ikke kunne være alene, en døende pårørende samt min egen situation. Dårligt
-  41 En god oplevelse. Virkelig godt
-  42 Jeg var informeret, fordi jeg selv spurgte, hvilket jeg mener, man også som patient er forpligtet til. Derudover var jeg andengangsopereret for prolaps, så jeg havde ikke megen information nødvendig. Ligeledes havde jeg overskud og ingen behov for menneskelig støtte, hvilket jeg gav udtryk for på hospitalet ved i stedet at bidrage til at skabe god stemning på stuen. Jeg er stærkt utilfreds med fysioterapeuten, som jappede igennem sine instruktioner. Jeg forstod en del, men observerede, at en ældre medpatient helt åbenlyst intet fattede. Terapeuten virkede hverken interesseret eller engageret i dette. I det efterfølgende genoptræningsforløb har jeg til gengæld oplevet en professionel og engageret tilgang af personalet, som var i topklasse. Godt
-  47 Lægen var virkelig god, men personalet mindre godt. Også afdelingen man kom til, var ikke god pga. personalet, ikke dem alle, men ét råddent æble ødelægger resten af æblerne, og sådan følte jeg, det var. Godt
-  51 Jeg har været meget tilfreds med min indlæggelse og det er gået fint, efter jeg kom hjem. Tak. Godt
-  55 Behandlinger/operation professionelt og upåklageligt... Jeg var en "rask" patient, så den efterfølgende pleje var upåklageligt. Men jeg havde syge medpatienter, hvor plejen langt fra var OK! Godt
-  57 Stuen var alt for lille til tre senge. Godt
-  59 Jeg var særdeles glad for opholdet i afdelingen. Personalet var søde og positive. Virkelig godt

Afsnit K1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Udskrivelsen svarede bestemt ikke til indlæggelsen. Kommunikationen til hjemkommune manglede. Da jeg ringede til afdelingen om dette og medicin jeg ikke kunne tåle = en dag for tidlig hjemsendelse, fik jeg totalt vanvittige svar.	Godt
6	Jeg savnede en udskrivelsessamtale, og kommunen var ikke kontaktet med henblik på evt. hjælp til rengøring.	Dårligt
8	Jeg er såå at sige tilfreds.	Virkelig godt
9	Jeg var indlagt i få dage, jeg kunne godt have brugt en dag mere. Det er svært for mig at vurdere, det er kun betragtninger, jeg havde ikke noget at klage over. Der var rigtig gode sygeplejersker (de mere modne). Læge NN var i top.	Godt
10	Alt i alt en god oplevelse. Det faglige niveau er helt i top. Personalet samarbejdede godt og hjalp hinanden, f.eks. da sygeplejersken NN rullede mig tilbage på afdelingen, da der ikke var en ledig portør - det er teamwork! Stemningen på sygehuset var god med varme ord, humoristiske bemærkninger og omgangstonen varm og imødekommende. Jeg følte mig velkommen og personalet gav sig tid til at lytte. En vandret kommunikation mellem patient og personale. Min oplevelse var, at alle personalegrupper samarbejdede godt og havde overblikket - på trods af en travl hverdag. Resultatet er godt - ingen smerter, god førlighed.	Virkelig godt
12	Jeg havde problemer med at blive udskrevet, da man ikke havde bestilt røntgenundersøgelse - men det lykkedes til sidst.	Dårligt
13	Generelt sødt, venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
14	Den positive virkning af det lægelige indgreb ville nok have vist sig hurtigere, hvis jeg havde fået hjælp af fysioterapeut i hjemmet tidligere.	Virkelig godt
15	Jeg blev indlagt og opereret dagen efter. Efter 14 dage fik jeg fjernet stingene. En aften kunne jeg ikke stå eller gå og blev akut indlagt på Århus Sygehus og blev kort efter overflyttet til regionshospitalet Silkeborg. Blev kort efter opereret på ny og dette forløb virker meget fint.	Virkelig godt
17	Ved udskrivelsen efter min hofteoperation modtog jeg nogle tabletter, som jeg skulle tage i ca. fire uger. Jeg tror navnet var Pradaxa eller noget lignende. Disse tabletter skulle, efter hvad jeg forstod, modvirke eventuelle blodpropper. Jeg blev meget dårlig af disse tabletter, og jeg begyndte at småbløde fra (tarmen) og maven. Dette resulterede i endnu en indlæggelse på AAS til gastroskopi og koloskopi. Resultatet var heldigvis negativt.	Virkelig godt
21	Meget god behandling.	Virkelig godt
23	Jeg er meget tilfreds med min nye hofte. Jeg arbejder med at leve med, at mit ben er blevet nogle	Godt

centimeter længere og håber ikke, det vil ændre noget i min ryg og mit knæ.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 28 | Kun tryk pga. indlægges på korttidsafdelingen. | Godt |
| ✎ | 30 | Der burde være en folder, som kun omtalte den aktuelle situation. Blev opereret i ryggen (Wallis operation) og får udleveret en folder med stivgørende (spinalstenose), da der ikke fandtes en sådan. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | Jeg har fået meget træning af ergoterapeut og gymnastik og træning på fysioterapeut på plejehjemmet. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Har efterfølgende kontaktet afdelingen for at få svar på mine spørgsmål, hvilket blev gjort til fulde fra sygeplejerskens side på en meget høflig måde. | Dårligt |
| ✎ | 42 | Jeg mener, at patienten selv har et medansvar for informationsniveauet ved at spørge ind. Havde jeg ikke gjort det, havde jeg ikke været så godt informeret. De svar jeg fik var udmærkede, og man tog sig tid til grundighed. Jeg mener, at ansvaret er delt mellem personale og patient. | Godt |
| ✎ | 47 | Jeg var ude for et uheld, men jeg ville ikke være ked af at skulle indlægges igen, hvor jeg var. | Godt |
| ✎ | 48 | Jeg var meget tilfreds med den behandling, jeg fik. Alle var søde og rare, så der er ikke andet end ros fra mig. | Intet svar |
| ✎ | 49 | Hvis jeg skulle give en forklaring fra sygehuset, kun et stort UG til Silkeborg Sygehus. | Godt |
| ✎ | 52 | Der kunne godt have været givet nogen bedre information, om smerteforløbet/helingsforløbet efter udskrivelsen. Hvilke smerter kan forventes, hvornår, hvor længe, hvorledes? | Virkelig godt |
| ✎ | 55 | Der sendes mange roser til lægen OG personale. Men den efterfølgende pleje foretages efter min mening af et forvirret og presset personale. Som følge deraf kan det virke uprofessionelt! | Godt |
| ✎ | 61 | Jeg gør dagligt gymnastik. | Godt |
| ✎ | 62 | Hurtig operation, men dårlig boremaskine. | Dårligt |

