

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit T-10-1, Viborg
Ortopædkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

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:	171
Besvarelser fra afsnittets patienter:	98
Afsnittets svarprocent:	57%

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

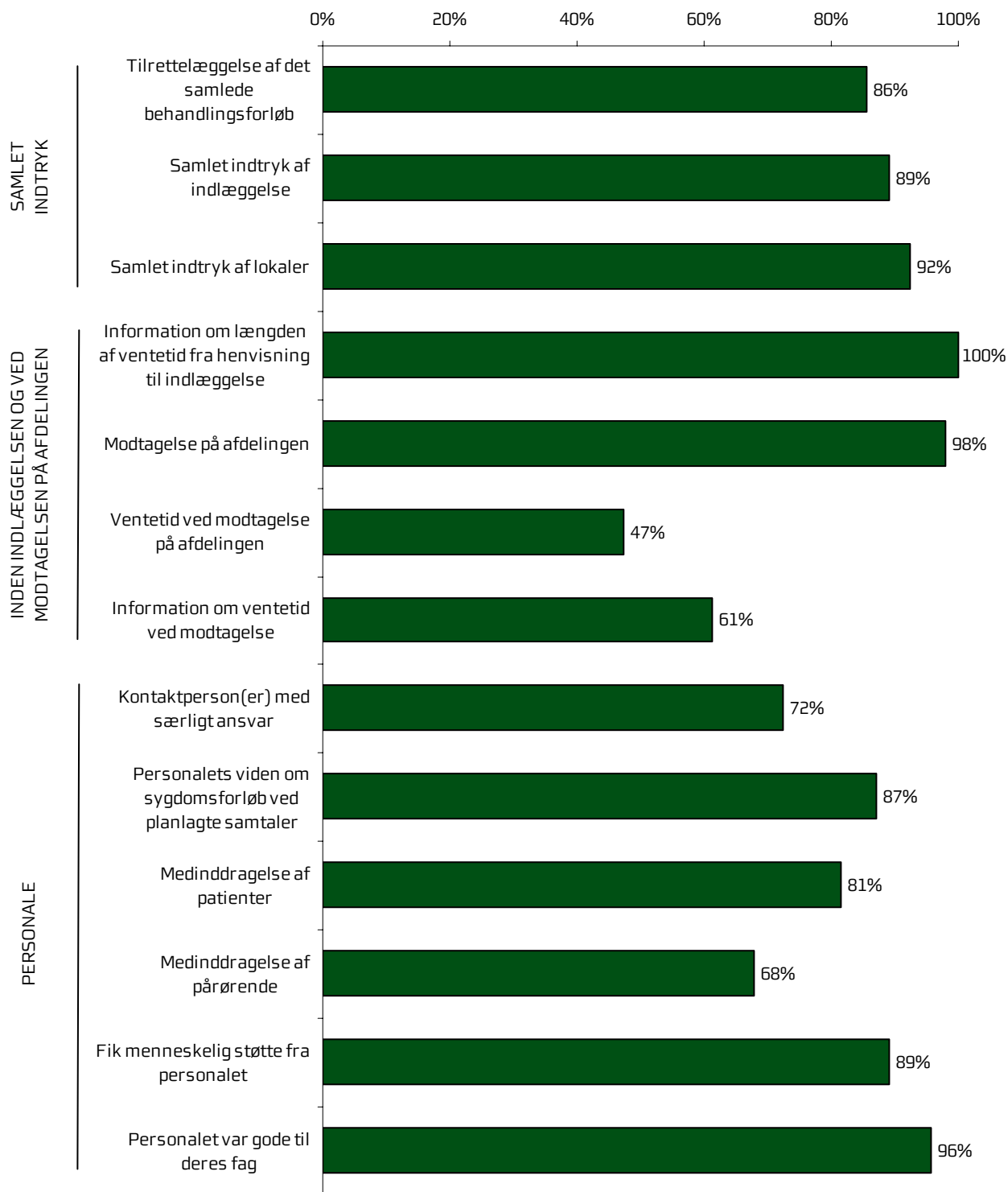
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

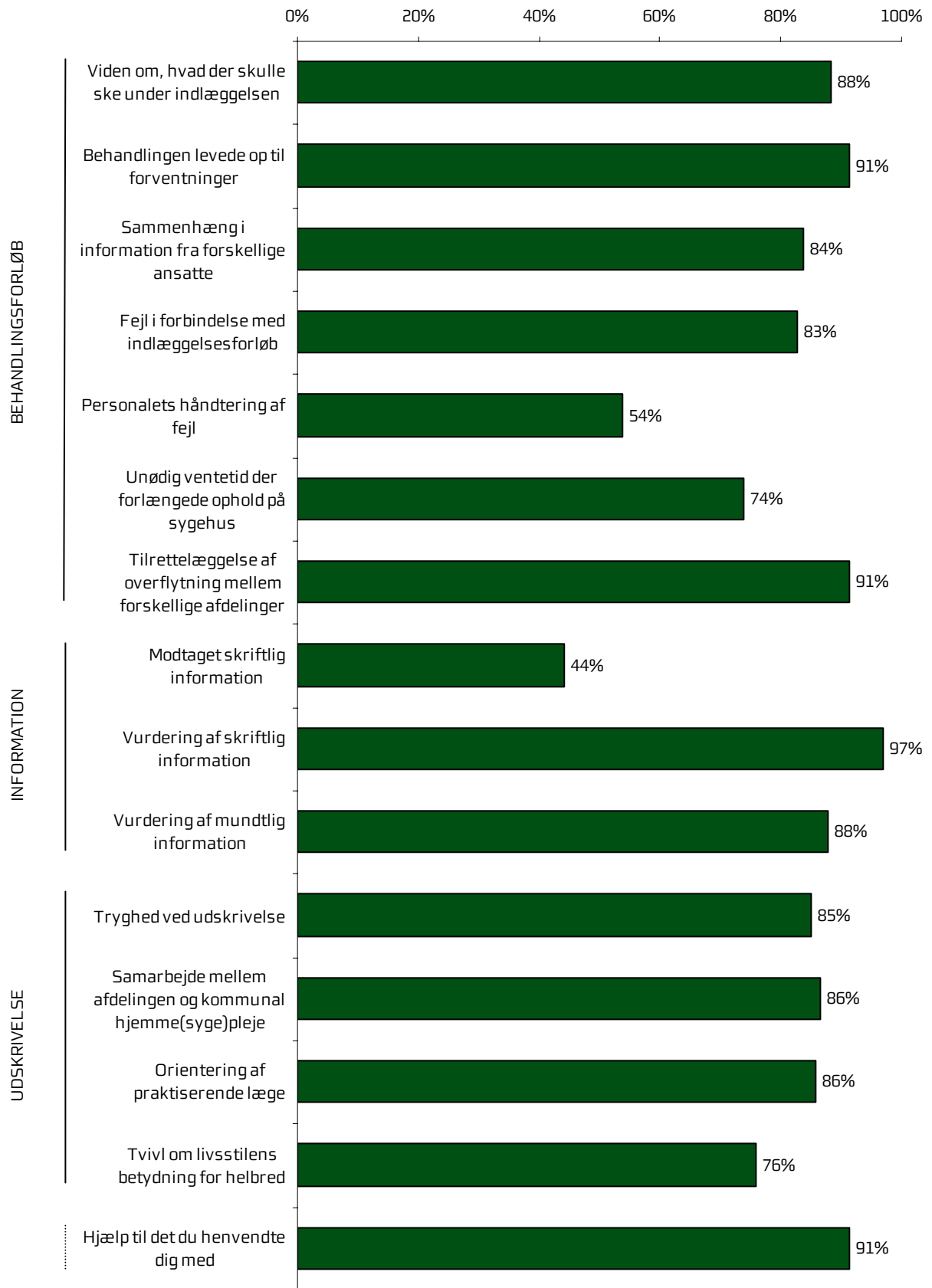
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

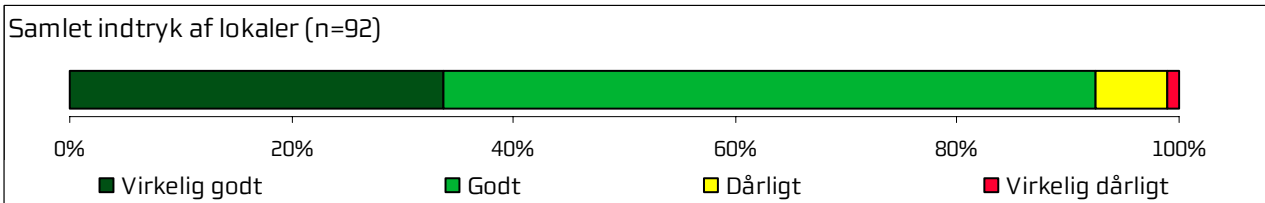
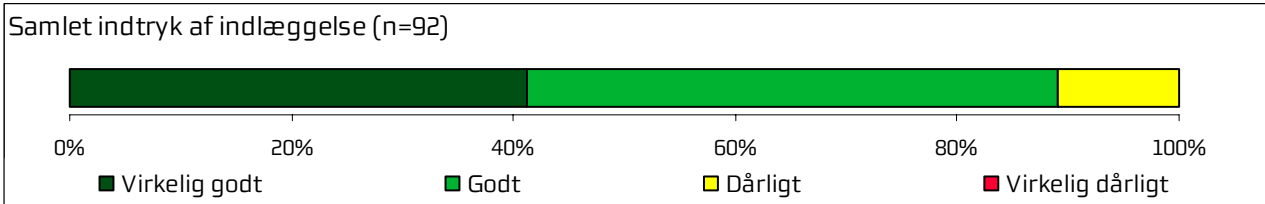
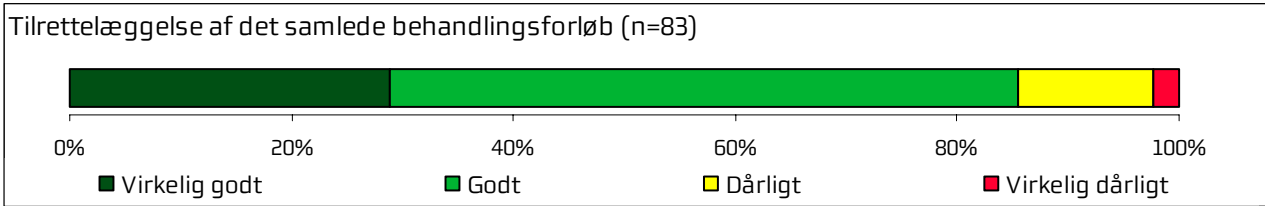
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, 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.

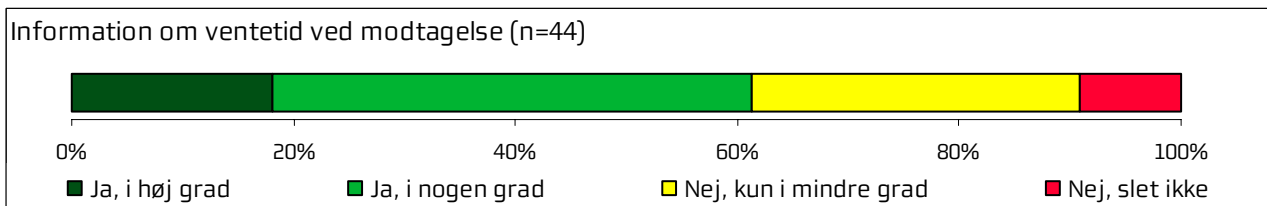
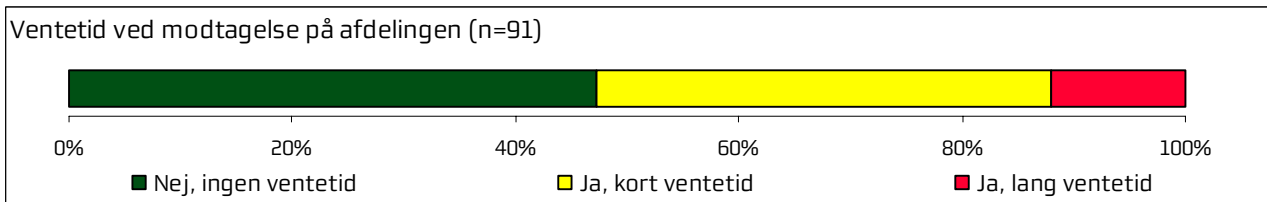
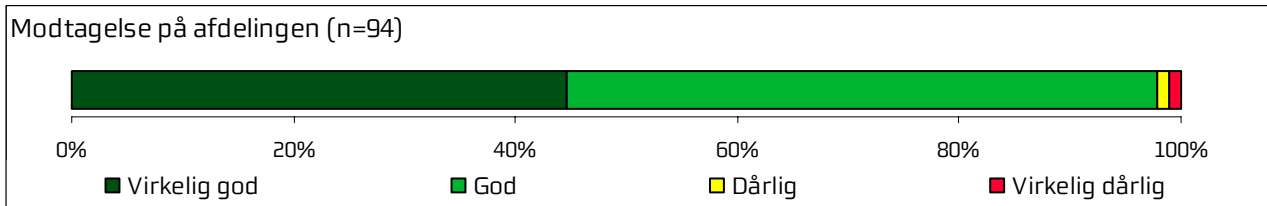
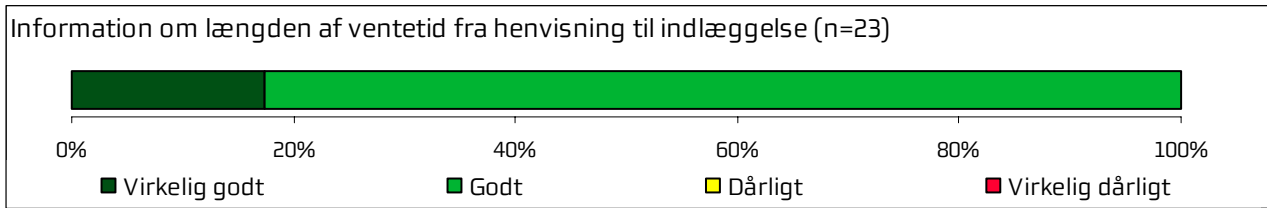
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	86%	-	-	99%*	82%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	89%	-	-	99%*	85%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92%	-	-	98%	85%	92%

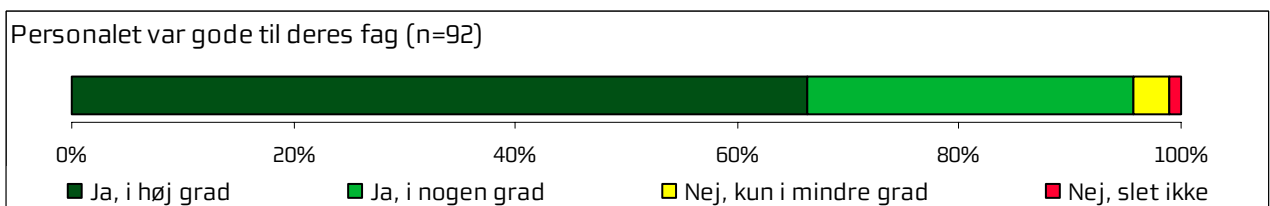
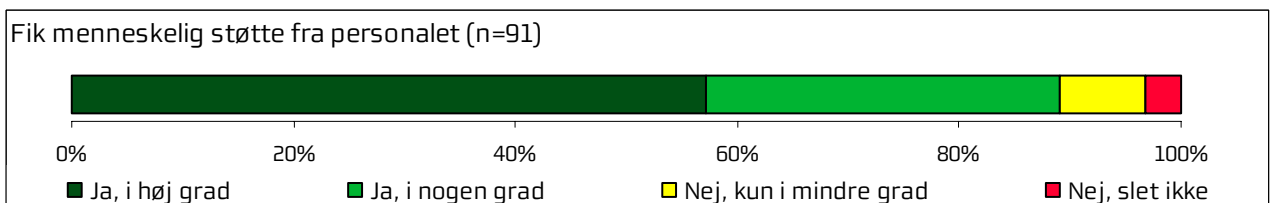
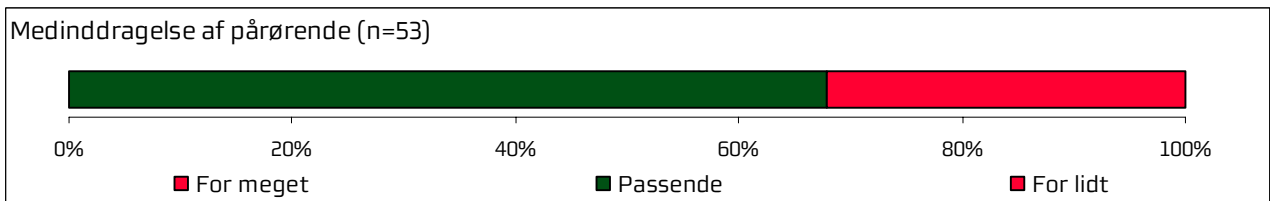
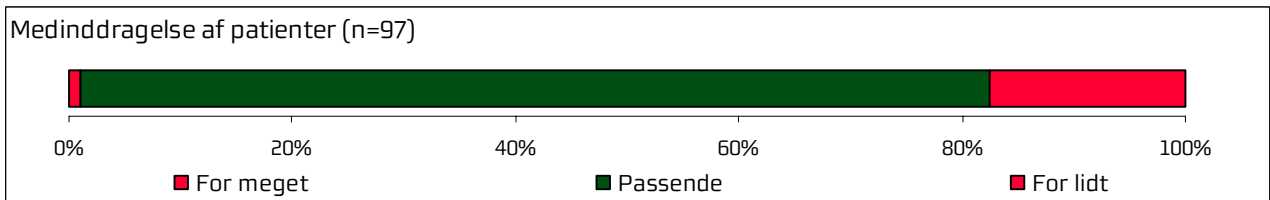
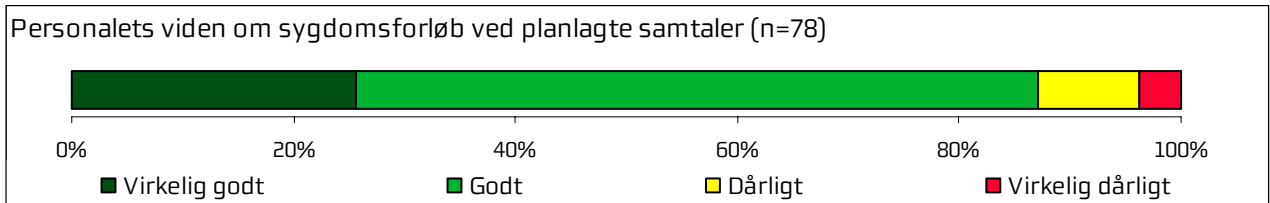
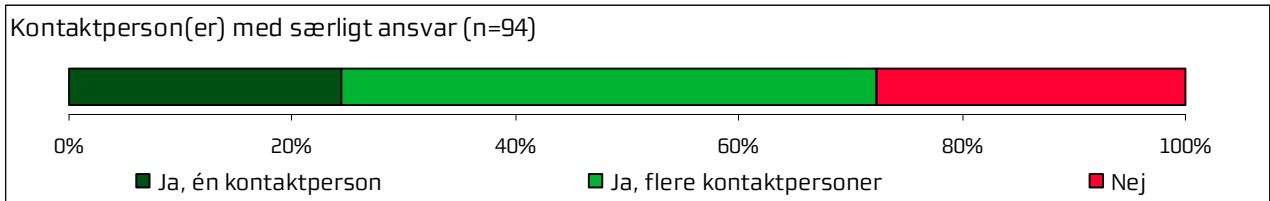
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	100%	-	-	100%	88%	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98%	-	-	100%	91%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	47%	-	-	71%*	30%*	50%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	61%	-	-	88%*	54%	70%

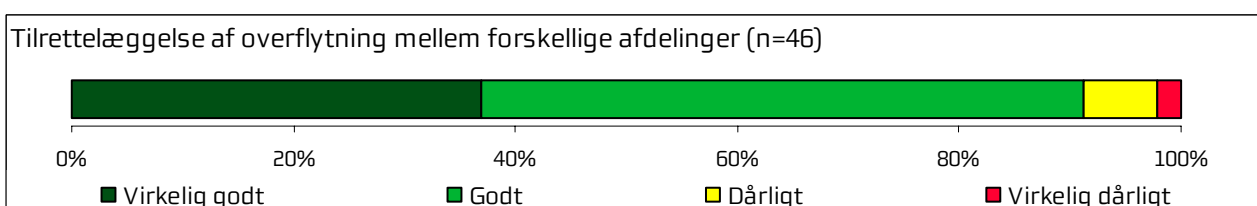
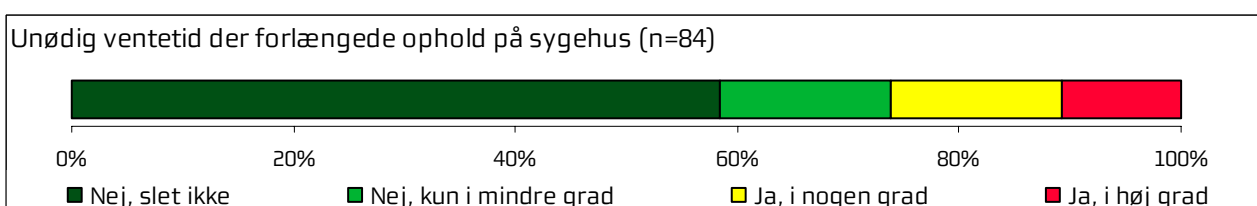
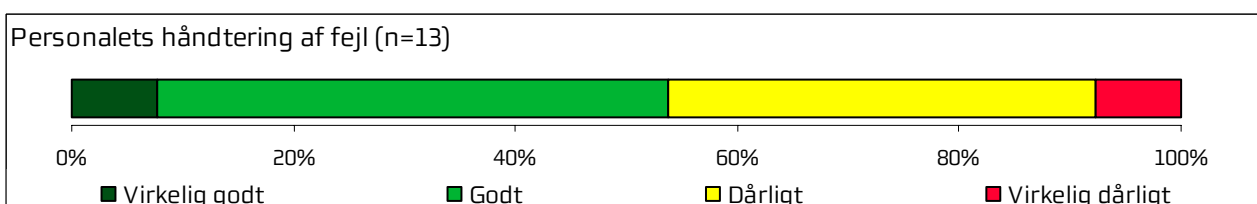
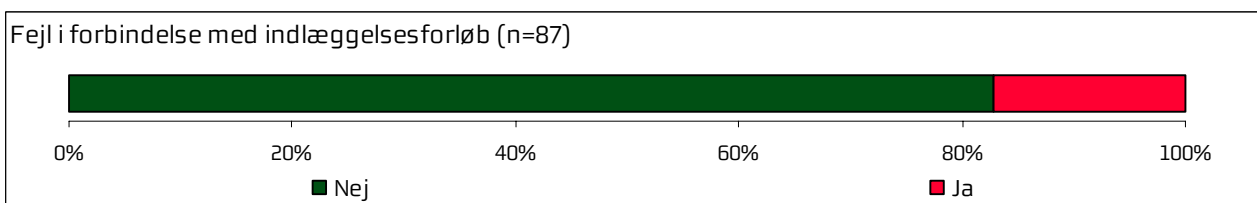
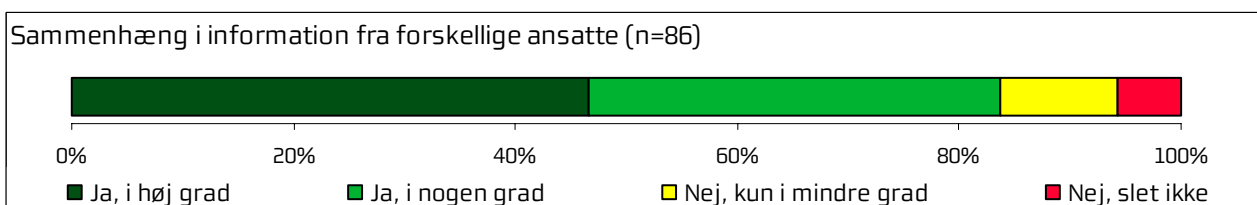
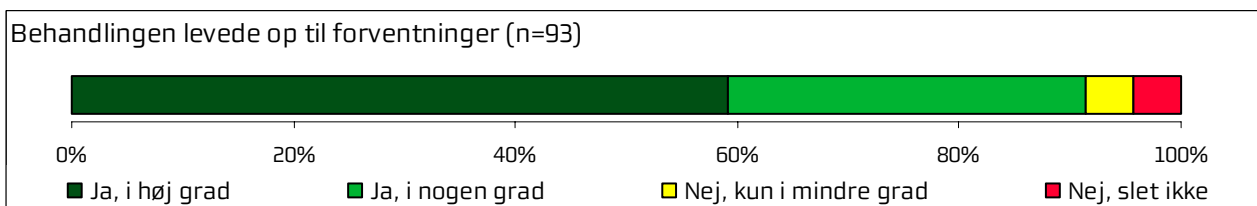
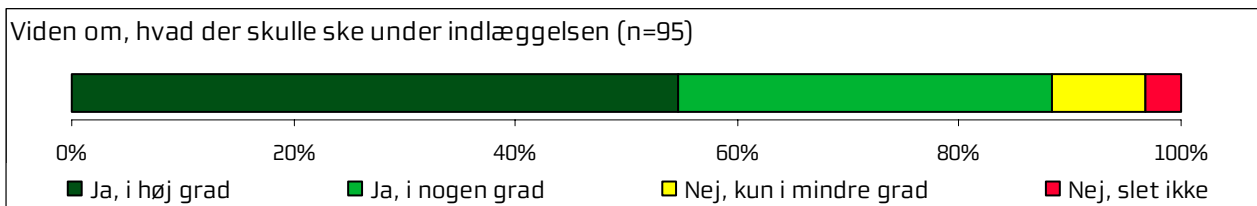
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

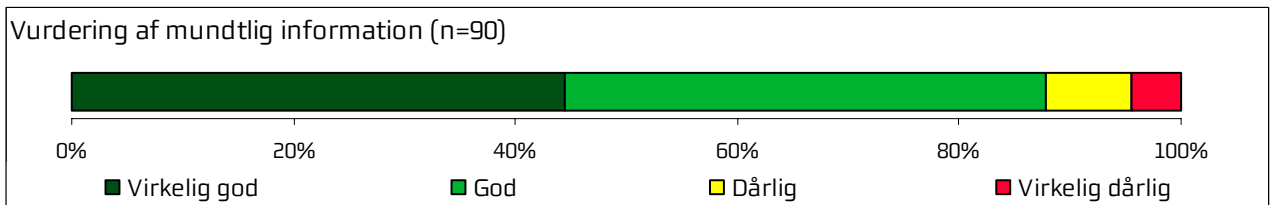
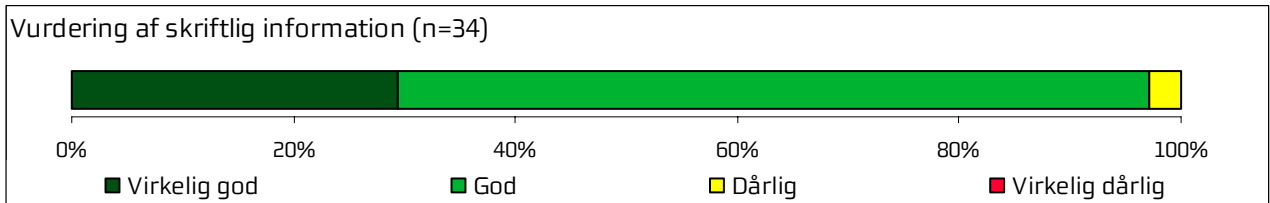
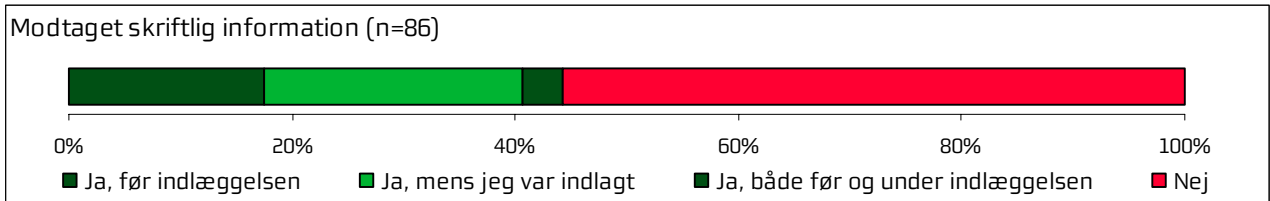
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	72%	-	-	94%*	72%	80%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87%	-	-	99%*	81%	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81%	-	-	98%*	79%	89%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	68%	-	-	97%*	72%	85%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89%	-	-	98%*	81%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%*	90%	96%

4.4 Behandlingsforløb



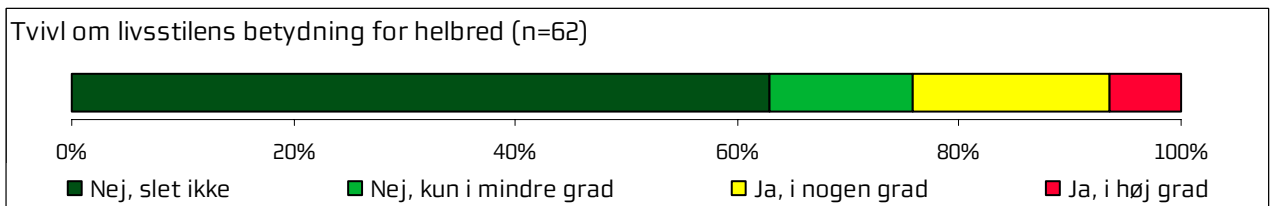
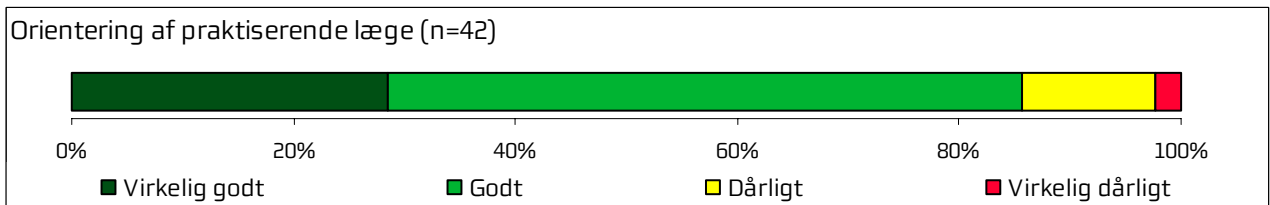
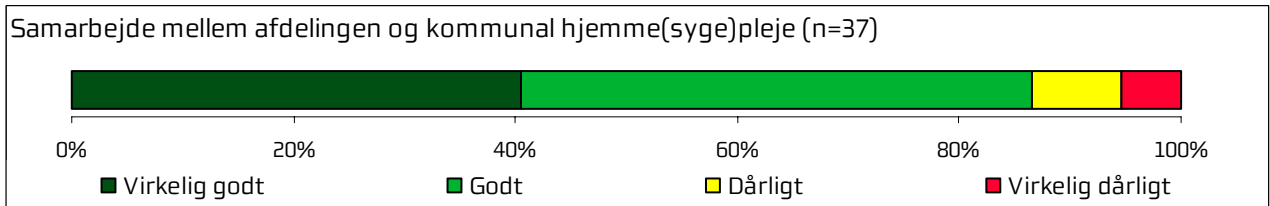
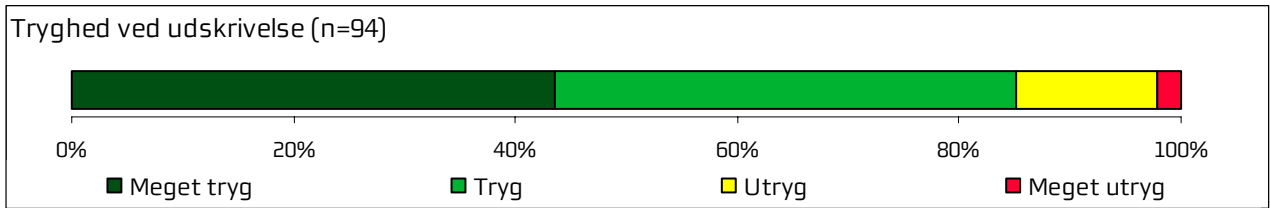
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	88%	-	-	99%*	70%*	85%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	97%	81%*	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84%	-	-	98%*	79%	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83%	-	-	91%	77%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	54%	-	-	100%*	55%	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	74%	-	-	96%*	70%	84%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91%	-	-	100%*	79%	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?	44%	-	-	79%*	28%*	52%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	100%	94%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88%	-	-	99%*	82%	91%

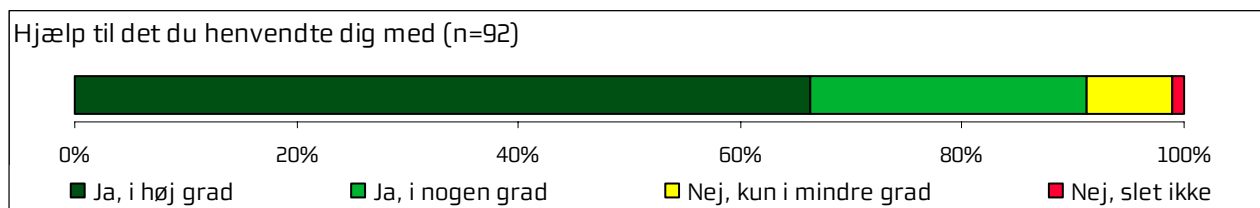
4.6 Udskrivelse



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?	85%	-	-	94%*	81%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	86%	-	-	97%	76%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86%	-	-	99%*	75%	87%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	81%	67%	74%

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?	91%	-	-	100%*	87%	95%

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 T-10-1, Viborg

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	Vi har kun positive oplevelser i forbindelse med vores barns indlæggelse på Viborg indtil han blev overført til Rigshospitalet. Professionelt personale. Professionel behandling til pårørende og meget forstående.	Virkelig godt
2	Jeg fik rigtig dårlig behandling på afdeling T10. Dagens personale var søde trods meget travlhed. Men om natten, nogle timer efter min operation, bad jeg om mere smertestillende medicin. Da jeg ringede på min snor ved sengen, kom en sygeplejerske. Virkede arrogant og vred, sagde jeg skulle vente [på] hendes kollega. Da en anden kom, var hun ligeså sur og virkede modvillig til at hente smertemedicin til mig.	Dårligt
4	Der var meget støvet! Og der lå mange nullermænd! Jeg var indlagt i fire dage og oplevede ikke rengøring!	Intet svar
5	Kosten var dårlig. Helt forkert at servere store portioner med masser af kartofler og sovs til nyope-rerede med lille appetit.	Virkelig godt
7	Jeg syntes, de gjorde alt, hvad de kunne for, at man havde det godt.	Godt
8	Jeg synes, at toiletforholdene var meget dårlige på firesengsstuen. Manglende rengøring! Ligeledes var der dårlig hygiejne på stuen, idet en af patienterne havde afføring på gulvet flere gange, uden at det blev gjort ordentligt rent efterfølgende.	Godt
9	Det bedste er at fortælle den indlagte, hvad der skal ske, og hvordan man vil udføre behandlingen.	Virkelig godt
10	Mere tilsyn med patienterne. Mindre kaffeklub til personalet eller møder. Var meget overladt til sig selv. Kun stuegang tre gange i løbet af seks dage. Hvad skulle der ske?	Dårligt
11	Planlægning af patientens dag kunne være bedre. Det var rart at vide, hvornår man skal til røntgen, hvornår fysioterapeuten kommer osv., så man er på stuen, når der er bud efter en.	Dårligt
14	Jeg fik rigtig mange hjælpemidler med hjem. Det var dejligt, afleveret efter nogle måneder.	Godt
18	Jeg kan kun sige, at jeg fik den perfekte behandling uden ventetid og mødte sødt og dygtigt personale.	Virkelig godt
19	Personalet er meget venlige og kompetente. De fysiske forhold er ringe, især badeværelser og i nogen grad også sengestuerne.	Godt
23	Da jeg har været indlagt mange gange inden for de sidste par år, har jeg kun godt at sige om personalet. De har altid været søde og venlige over for mig.	Virkelig godt
25	Den dag jeg kom ind på sygehuset var det ikke en dansker. Jeg kunne ikke forstå ham. Det gode var	Dårligt


på sygehuset, var at vi må gå rundt og fik nogle grin og jeg havde mit eget værelse og mit eget TV.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 26 | Plejepersonalet super. Den pågældende læge burde sendes på kursus i klar kommunikation eller måske rettere ordentlig/STØTTENDE kommunikation. | Dårligt |
| ✎ | 27 | Jeg synes, afdelingerne gjorde alt, hvad de kunne. Der var travlt, men man fik alligevel en god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Indlæggelsen på børneafdelingen. De har en god evne til at forklare forløbet. Giver sig god tid til evt. spørgsmål. | Godt |
| ✎ | 30 | Patienten kom hjem med krykker og kørestol. Kørestolen lugtede fælt af røg, og da der ikke var alternativer, brugte vi to dage og indtil flere skræppe rengøringsmidler, inden den var tålelig. Dog var det stadig nødvendigt at bruge handsker. Patienten er teenager og ikke-ryger. Hjælpemidler burde deles op til rygere/ikke-rygere. | Godt |
| ✎ | 32 | Alle var super søde. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | Der skulle efter min mening være foretaget en røntgen efter aflevering af støvle, da jeg stadig har meget ondt, hvor der er isat skruer og har mistanke om, at der er noget, der ikke er helt i orden. Eftersom jeg er på genoptræning på Blichergården, hvilket jeg ikke forstår ikke lige så godt kan laves i min hjemby, min terapeut har ikke fået noget materiale, der viser, hvor der er isat skruer og plader, hvilket er et problem for behandling af fod og ankel. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 | Sygeplejerskerne gør et stort arbejde. Meget venlige og yder den service, de kan med den tid, de nu har at gøre med. Læger ved stuegang taler hen over hovedet på patienten. Det er meget ubehageligt, virker arrogant. Dårlige til at forklare patientens videre forløb. | Godt |
| ✎ | 37 | Jeg synes, afdelingen gør sit bedste. | Godt |

Afsnit T-10-1, Viborg

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






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Forvirrende pga. konstateret uregelmæssig hjerterytme.	Virkelig godt
7	Lang ventetid på operation på grund af travlhed.	Godt
8	Jeg blev indlagt akut. Fik røntgenfoto. Fik konstateret et brud, men de mente ikke på skadestuen, der var brud andre steder, så jeg fik besked på at rejse mig fra sengen og køre hjem, efter at jeg havde fået gips på. Men da jeg ikke kunne stå på mine ben, fik jeg lov til at blive til næste morgen. Næste morgen var jeg ude af sengen og klar til at tage hjem, da lægerne på afdelingen kom ind og fortalte mig, at der var et andet brud, og at jeg absolut ikke måtte stå ud af sengen, jeg skulle tværtimod ligge helt stille. Det var ikke nogen god oplevelse. Afdelingen behandlede mig fint, men akutmodtagelsen var bare ikke i orden.	Godt
10	Det er fatalt, at man ikke opdager en flækket hofte. Bliver sendt hjem med en krykke og kan ikke gå. Bliver kørt ud til privat bil i rullestol og kan ikke gå. Ingen instruktør! Man spørger sig selv, er der nogen, der TÆNKER?	Dårligt
11	Blev indkaldt til at møde dagen før en operation om morgenen. Undersøgelser og samtaler i løbet af dagen kunne have været lavet på et par timer. Her tog det hele dagen, og jeg fik først en seng efter middag.	Dårligt
13	Blev meget godt modtaget på skadestuen. Meget kompetente og dygtig pige. Hun fulgte virkelig op på overflytning til afdeling. Fandt senere ud af HVORFOR!!	Dårligt
15	Ved indlæggelsen fik jeg anvist min seng og sendt hjem til aftenstid, da operationen først skulle ske næste dag. Jeg blev indlagt dagen før pga. diabetes I. Skulle have [været] i behandling i løbet af dagen, og derved undgået de problemer der opstod næste dags morgen, da sygeplejersker måtte opgives indsatsning af [...]	Dårligt
16	Jeg blev godt modtaget på afdelingen, men inden jeg kom til den første undersøgelse gik der lang tid. Jeg skulle selv spørge om der ikke snart skulle ske noget. Jeg synes godt det kunne tilrettelægges meget bedre. Det tog ca. fire timer for en halv times undersøgelse.	Godt
17	Jeg har kun god oplevelse og information af personalet.	Godt
18	Jeg fik en super god behandling, meget søde og dygtige sygeplejersker.	Virkelig godt
21	Afdelingen vidste dårligt nok, at jeg kom!	Dårligt
24	Akutmodtagelse. Efter fem minutter var jeg på skadestuen.	Virkelig godt
25	Jeg synes godt, de kunne være mere opmærksomme på, når man spørger nogen om, hvornår man skal opereres i benet eller nogen til at sige, hvad tid man skal ind.	Dårligt

 28 Jeg kom op på en kirurgisk afdeling, da de ikke havde tid til at lappe min skade sammen. Her lå jeg i 36 timer, før der var plads til mig. Godt

 32 Super god modtagelse. Virkelig godt

Afsnit T-10-1, Viborg

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






	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Problem med at sende røntgen til Rigshospitalet.	Virkelig godt
	10	Meget dårlig undersøgelse.	Dårligt
	12	Narkosen fungerede ikke tilfredsstillende.	Godt
	15	Blev sendt til røntgen for noget, som intet havde med min behandling at gøre.	Dårligt
	34	Knogler samlet forkert.	Godt

Afsnit T-10-1, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Min operation var udsat tre gange på grund af travlhed. Fastede hele dagen, men fik lov til at spise om aftenen (lidt). Tabte flere kilo på min udskrivelsesdag, var træt og uden energi, blodtryk faldt.	Dårligt
3	Hun fastede i 2 døgn pga., der indkom noget AKUT, men hun er en ældre dame.	Intet svar
4	Jeg var på sygehuset nogle gange under forløbet og oplevede to læger, der ikke tog mig seriøst. Jeg er meget sur og skuffet over det!	Intet svar
7	Lang ventetid og skulle være fastende hele tiden, hvis der blev plads til operationen.	Godt
8	Jeg har indtryk af, at hvis man behandler forkert i akutmodtagelsen, så er det ikke noget, der bliver fulgt op på. Mit indtryk er også, at det er meget nyuddannede læger, der er i akutmodtagelsen.	Godt
10	Kan det passe, at man skal tre gange i røntgen, før de vågner. Kan det passe, at man er ved at blive udskrevet for anden gang og skal besvime af smerter, før man bliver taget alvorligt. Hvis det er muligt, vil jeg vælge alle andre sygehuse end Viborg. Det kan kun være bedre!	Dårligt
11	Før en operation blev jeg indlagt på en stue. Da jeg vågnede op efter operationen, var jeg blevet flyttet til en anden stue og det krævede en stor indsats at få styr på alle mine hjælpemidler, som jeg - ifølge hospitalets papirer - skulle bruge og have inden for rækkevidde.	Dårligt
13	Da jeg kom ned på operationsstuen, var der ikke nogen oplysning om, hvad medicin jeg havde fået. Kunne dog selv så nogenlunde huske det!! Kanon oplevelse på operationsstuen, dejligt humør, læge var dog lidt svær at forstå, men var dygtig.	Dårligt
14	Jeg havde tre brud på bækkenbunden, meget smertefuldt. De fleste var rigtig søde til at hjælpe mig, jeg var nervøs for selv at gå på toilet, fordi jeg blev sløv og svimmel af medicin. Lå på tomandsstue, det var rart.	Godt
15	Ingen kommunikation mellem læger og sygeplejerskerne om forløbet med afkobling af insulinpumpe og indsætning af sæt for indsprøjtning af insulin, hvorfor operationen blev udsat flere gange pga. for højt blodsukker. Havde på fornemmelsen, at hverken læge eller sygeplejersken havde kendskab til pumpen. Selve forløbet før operationen på operationsstue og efterfølgende forklaringer af operationslægen var virkelig god.	Dårligt
17	En god information af læger som opererede mig.	Godt
18	Alt var bare en god oplevelse, når man tænker på alt det dårlige, der bliver skrevet og vist i fjernsyn, om danske hospitaler.	Virkelig godt
22	Blev visiteret til operation, som blev annulleret. To kirurgers uenigheder medførte to dages faste (unødvendig). Hverken læger eller sygeplejersker informerede.	Dårligt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 26 | Lægen skabte mere frygt end ro ved at fortælle om eventuelle komplikationer. Meget forkert at fortælle en 15-årig dreng om risici, mens han ligger på operationsbordet, specielt når begge forældre er tilstede i tilstødende lokaler. Hvad skal han bruge det til? Mere passende med sådan information ved forundersøgelse. | Dårligt |
|  | 33 | Der var meget lang ventetid på en ledig operationsstue. Ventede fra kl. 13.30 til kl. 22. | Virkelig godt |
|  | 34 | Første operation KLAMHUG. Følgende undersøgelser SJUSK. Efter færdig behandling arbejder en skrue sig ud, og benet må brækkes op igen. Håber anden gang er bedre. | Godt |
|  | 35 | Vi kan ikke forstå den udenlandske læge. De skal ikke til sådan noget arbejde, før de kan tale ren DANSK. | Godt |
|  | 38 | Indlæggelsen skyldtes akut skulderlæsion. Jeg blev hele vejen igennem behandlet på bedste måde. | Intet svar |

Afsnit T-10-1, Viborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Sjusk!	Intet svar
6	Rekvirerede selv hjemmeplejen til at skifte gennemblødt forbindelse ligesom ved de tidligere operationer af samme art.	Godt
10	Bare farvel og tak. Ingen information om, hvis der ville blive problemer. Ingen opfølgning.	Dårligt
11	Jeg måtte selv få hospitalet [til at] ringe til min hjemmekommune (hjemmepleje) for at fortælle, hvornår jeg forventede at blive udskrevet.	Dårligt
13	Afdelingen havde ikke styr på noget. Spurgte, om jeg var sulten, svarede bekræftende, derefter var det et problem, da det var efter spisetid. Tak for i aften! Denne sygeplejerske burde søge andet arbejde eller blive hjemme på sine dårlige dage! Der var også problem med smertestillende. Fysioterapi var en god oplevelse, dog var der uoverensstemmelse med hvor lang tids rekreation.	Dårligt
18	Min efterbehandling har også været en god oplevelse. Jeg har slet ingen dårlige oplevelser. Kun positive.	Virkelig godt
20	Var kun indlagt et døgn, alt var upåklageligt.	Virkelig godt
25	Jeg har stadig meget ondt i knæet, efter jeg var hos jer, og det er flere måneder siden jeg var inde hos jer.	Dårligt
26	Hvad skal min søn med en beskrivelse af operationsforløbet på latin?	Dårligt
27	Er efter hver operation selvfølgelig blevet sendt hjem, hvor jeg er alene og har ikke nogen til at hjælpe mig. Jeg skal selv betale for en kommunal hjemmepleje, og det har jeg ikke råd til, da jeg får den laveste pension, men det er ikke sygehusets skyld. Jeg har klaret mig og måske fået større bevægelighed i de kunstige dele af mig, da jeg var nødt til at klare alt selv.	Virkelig godt
31	Jeg er meget skuffet over manglende genoptræning efter udskrivelsen. Da det tager cirka en måned at få tid hos en privat fysioterapeut og forlænger fraværet.	Godt
34	Utilfreds med at blive udskrevet med et ben, som er samlet forkert. Utilfreds med at blive sendt hjem med en maskine som hjemmesygeplejerskerne ikke er sat ind i.	Godt
36	Ingen dårlig erfaring med ortopædkirurgisk afdeling på Regionshospitalet Viborg.	Virkelig godt
38	Patienten var særdeles tilfreds med behandling og ophold på sygehuset. Han går nu til genoptræning, og han er godt tilfreds med det og kan mærke, at det går godt fremad takket være dygtigt personale, så det er en stor hjælp.	Intet svar

