

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Afsnit E10**

**Ortopædkirurgisk Afdeling E**

**Århus Sygehus**



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	62
Besvarelser fra afsnittets patienter:	47
Afsnittets svarprocent:	76%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, 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. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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 indlæggelse 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).



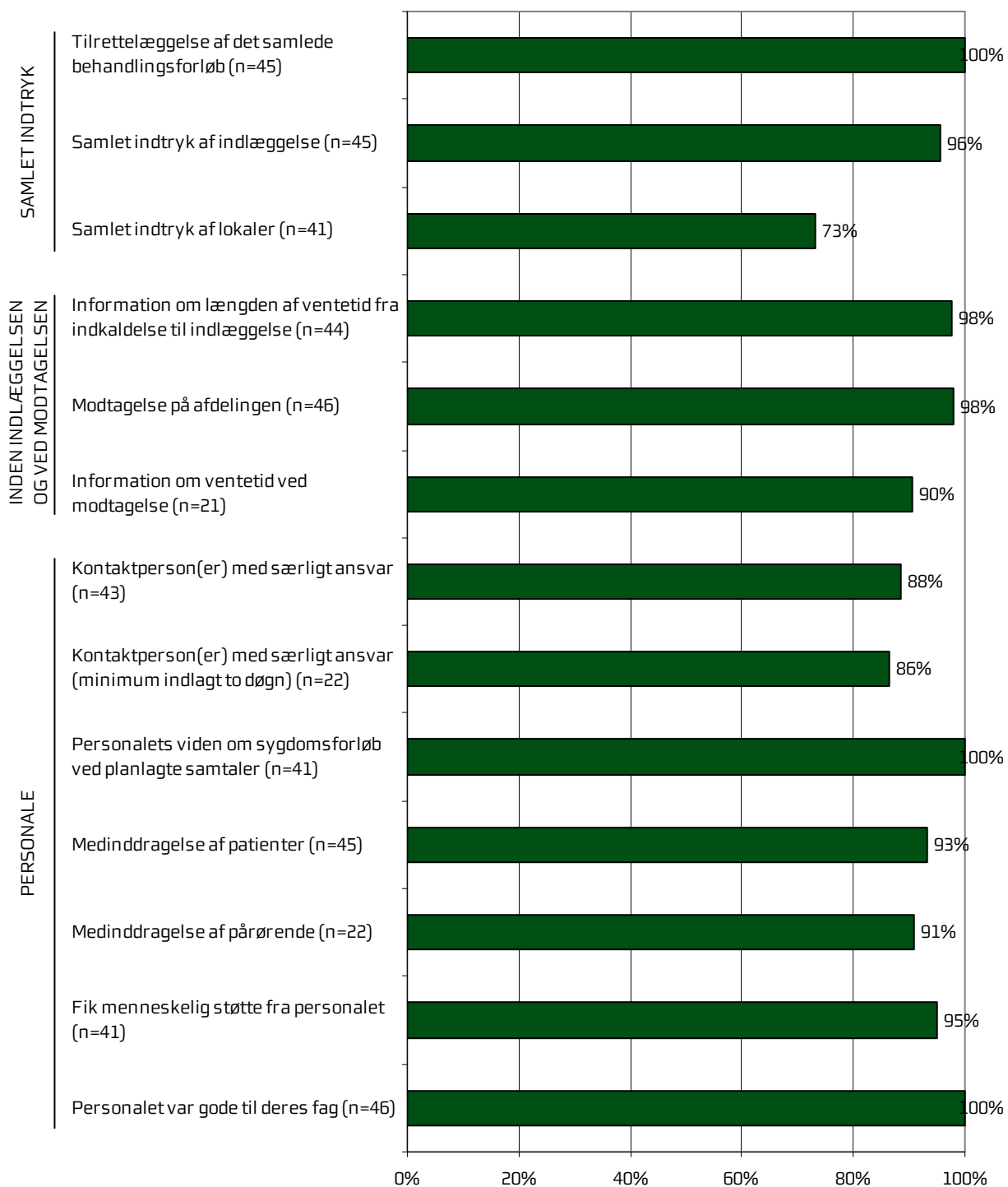


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

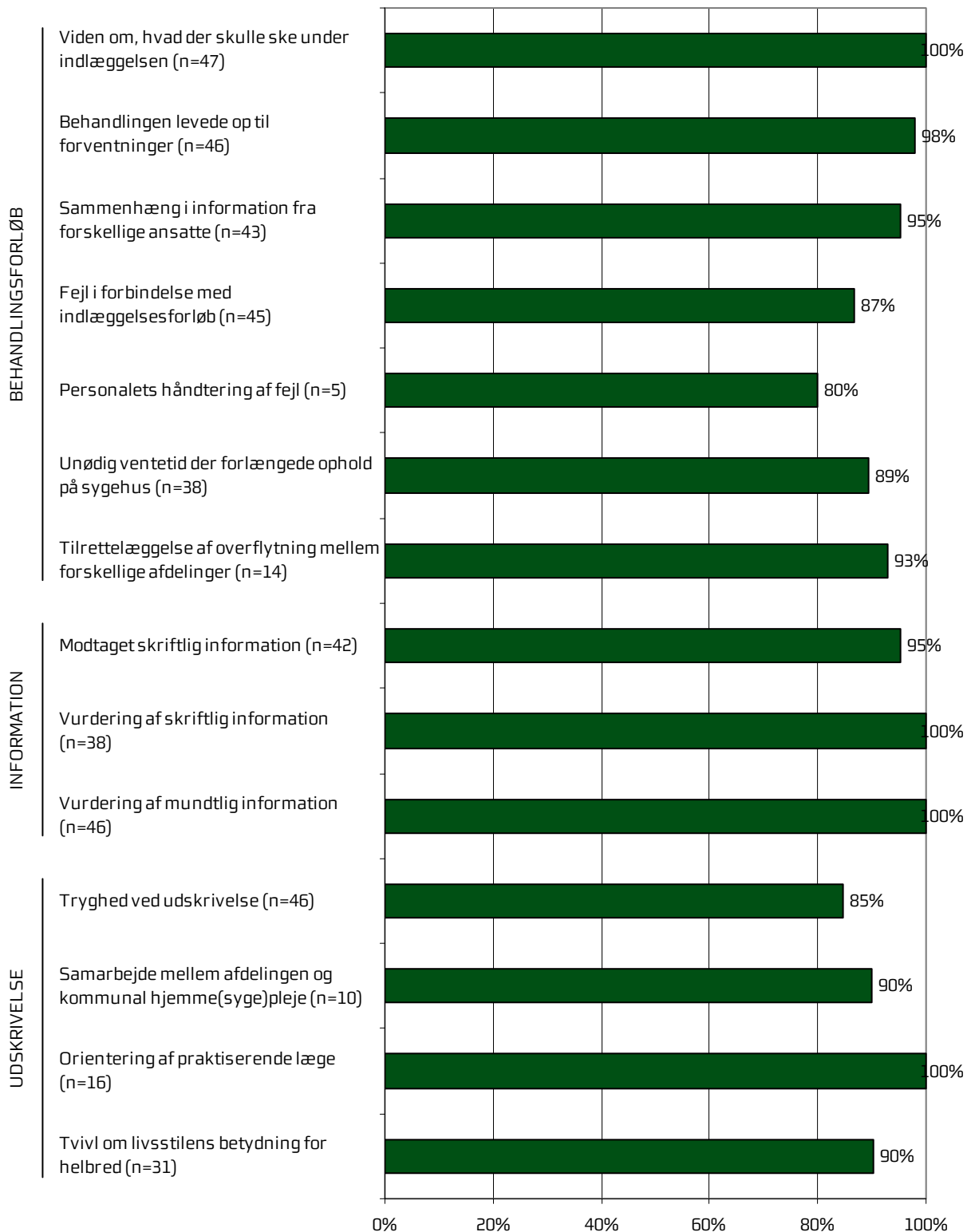
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit E10

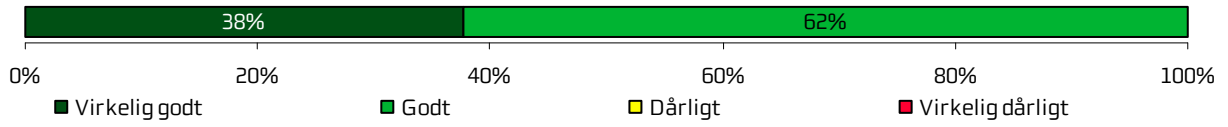
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

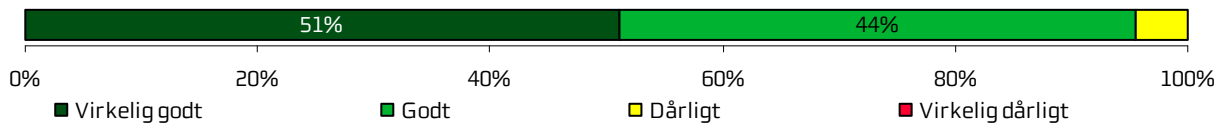
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

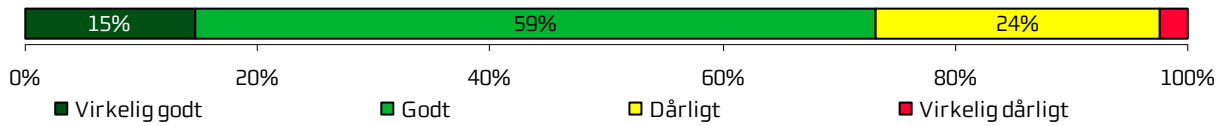
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=45)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=45)



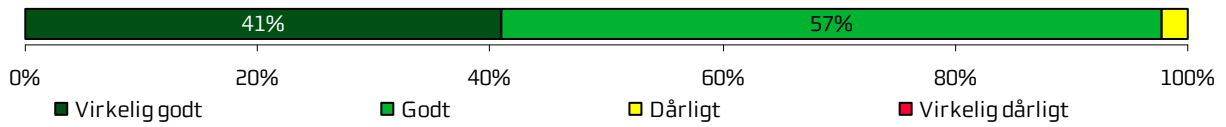
Samlet indtryk af lokaler (n=41)



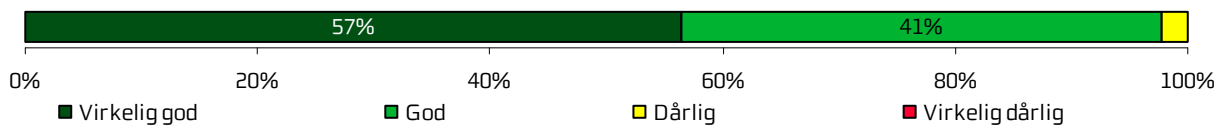
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	100 %	100 %	85 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		96 %	98 %	100 %	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		73 %	64 %	100 % *	66 %	84 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

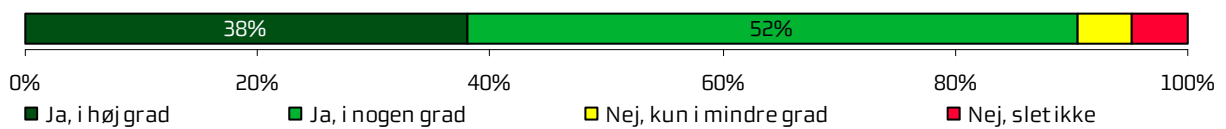
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=44)



Modtagelse på afdelingen (n=46)



Information om ventetid ved modtagelse (n=21)

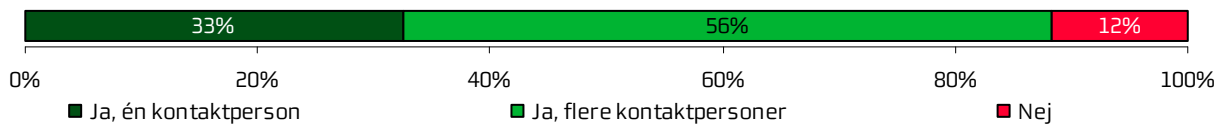




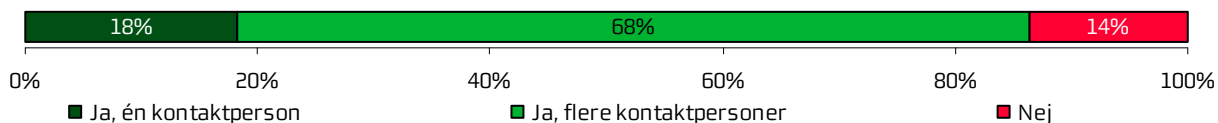
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		98 %	-	100 %	79 % *	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	94 %	100 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		90 %	71 %	88 %	61 % *	74 %

## Personale

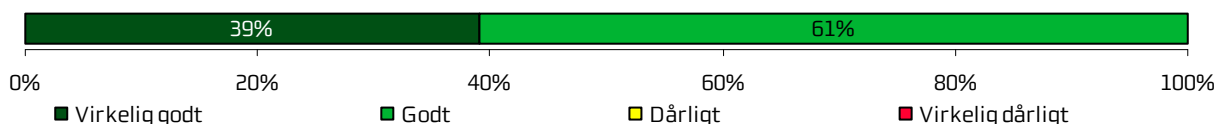
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=43)



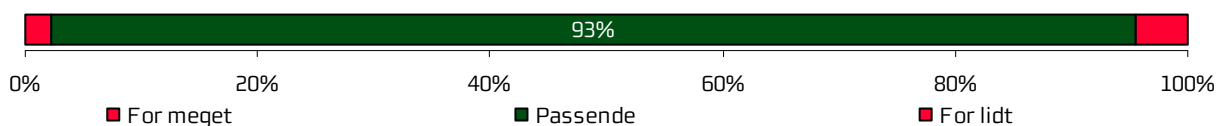
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=22)



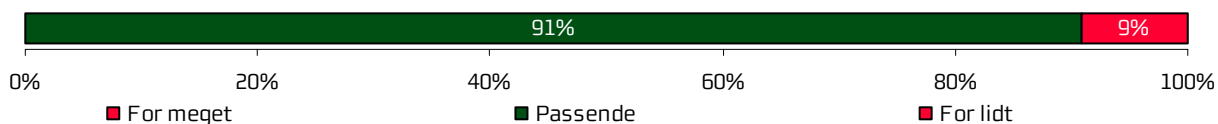
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=41)



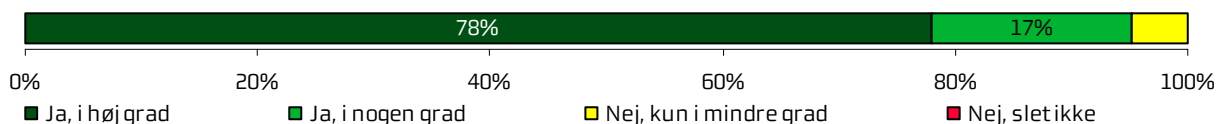
Medinddragelse af patienter (n=45)



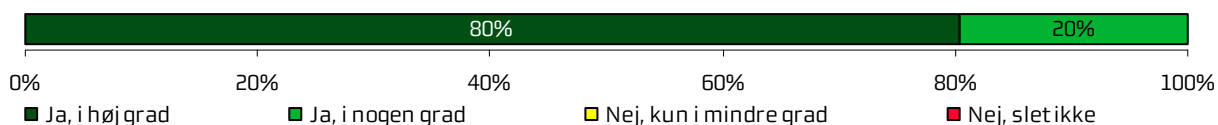
Medinddragelse af pårørende (n=22)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=41)



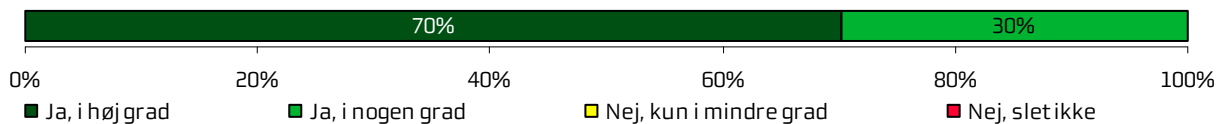
Personalet var gode til deres fag (n=46)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		88 %	79 %	100 % *	68 % *	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		86 %	-	97 %	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		100 %	92 %	100 %	83 % *	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		93 %	92 %	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	88 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		95 %	96 %	100 %	84 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	96 %	100 %	91 % *	97 %

## Behandlingsforløb

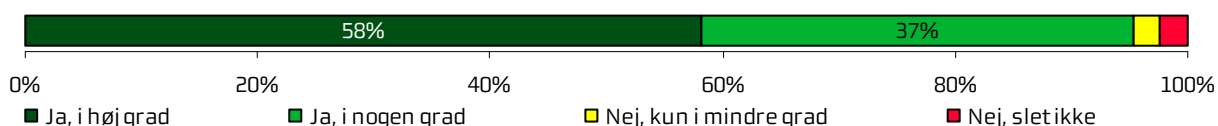
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=47)



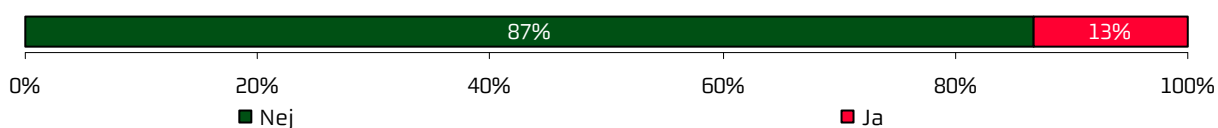
Behandlingen levede op til forventninger (n=46)



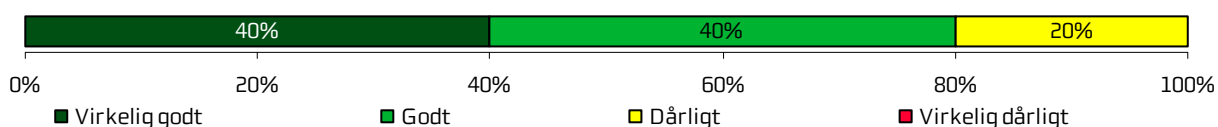
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=43)



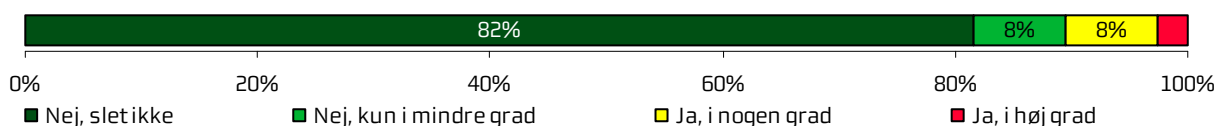
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=45)



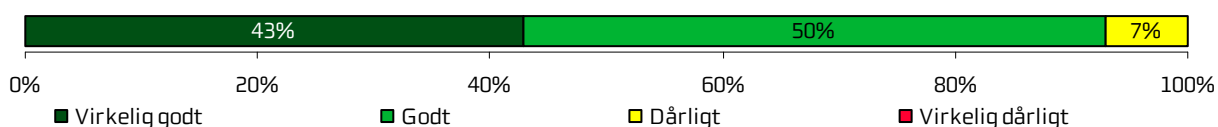
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=38)

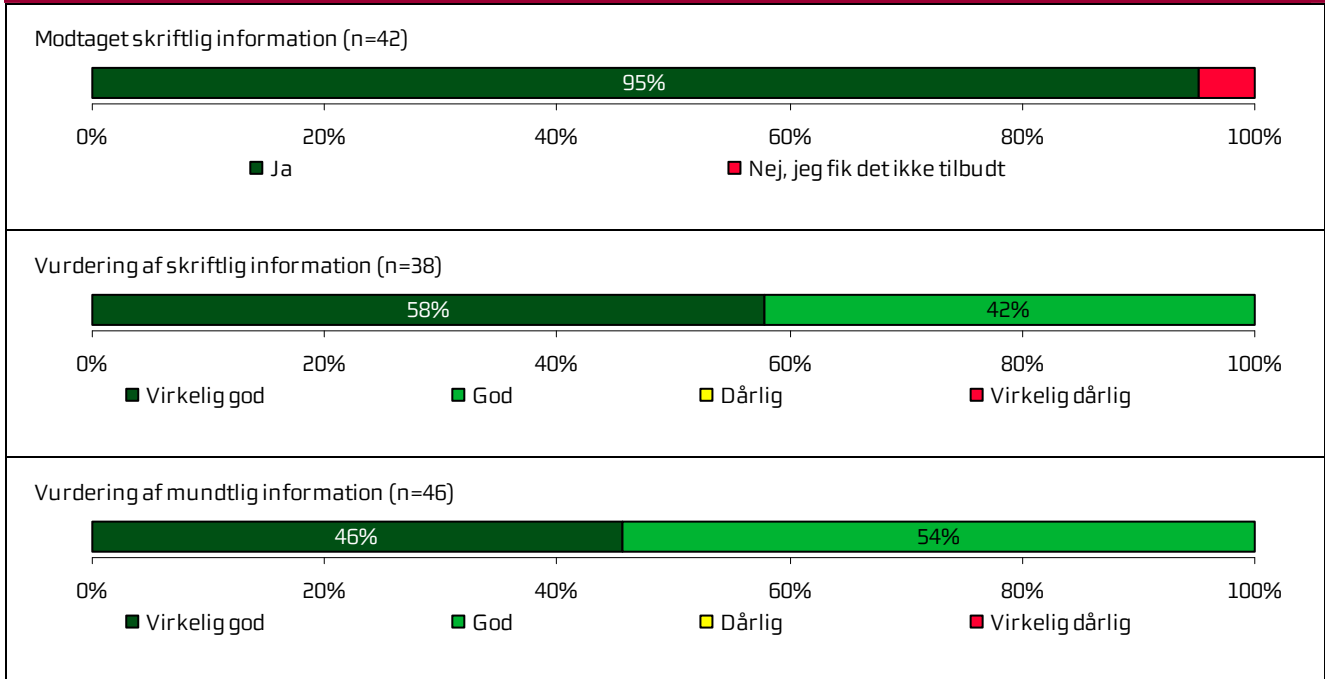


Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=14)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		100 %	98 %	100 %	71 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		98 %	92 %	100 %	83 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		95 %	94 %	100 %	77 % *	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		87 %	-	100 % *	72 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	83 %	44 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		89 %	91 %	98 % *	72 % *	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		93 %	-	100 %	80 %	91 %

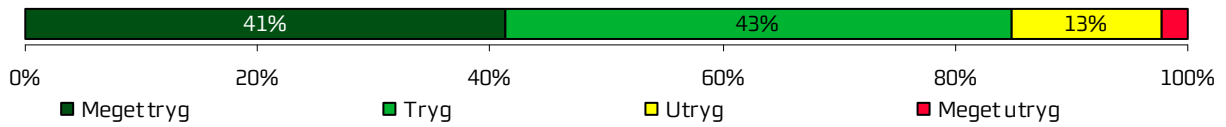
## Information



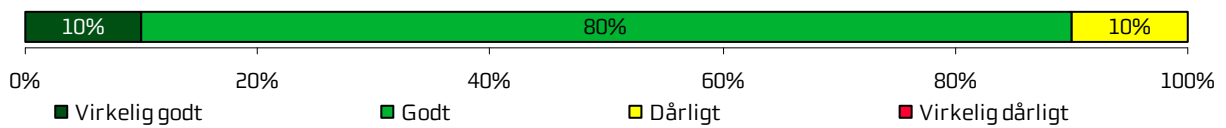
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		95 %	-	96 %	34 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		100 %	96 %	100 %	85 % *	94 %

## Udskrivelse

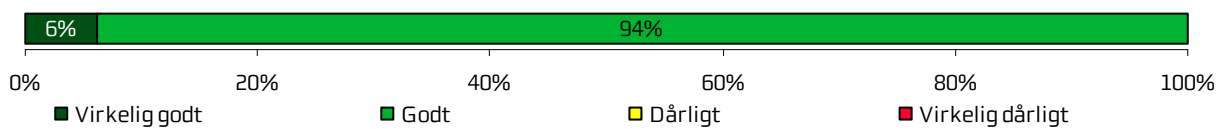
Tryghed ved udskrivelse (n=46)



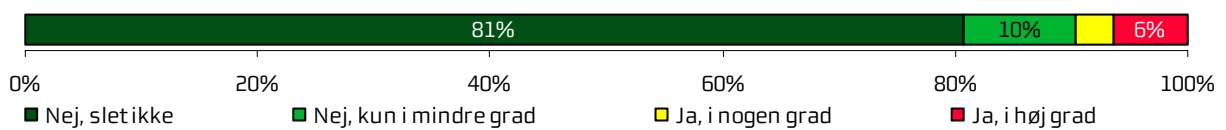
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=16)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=31)

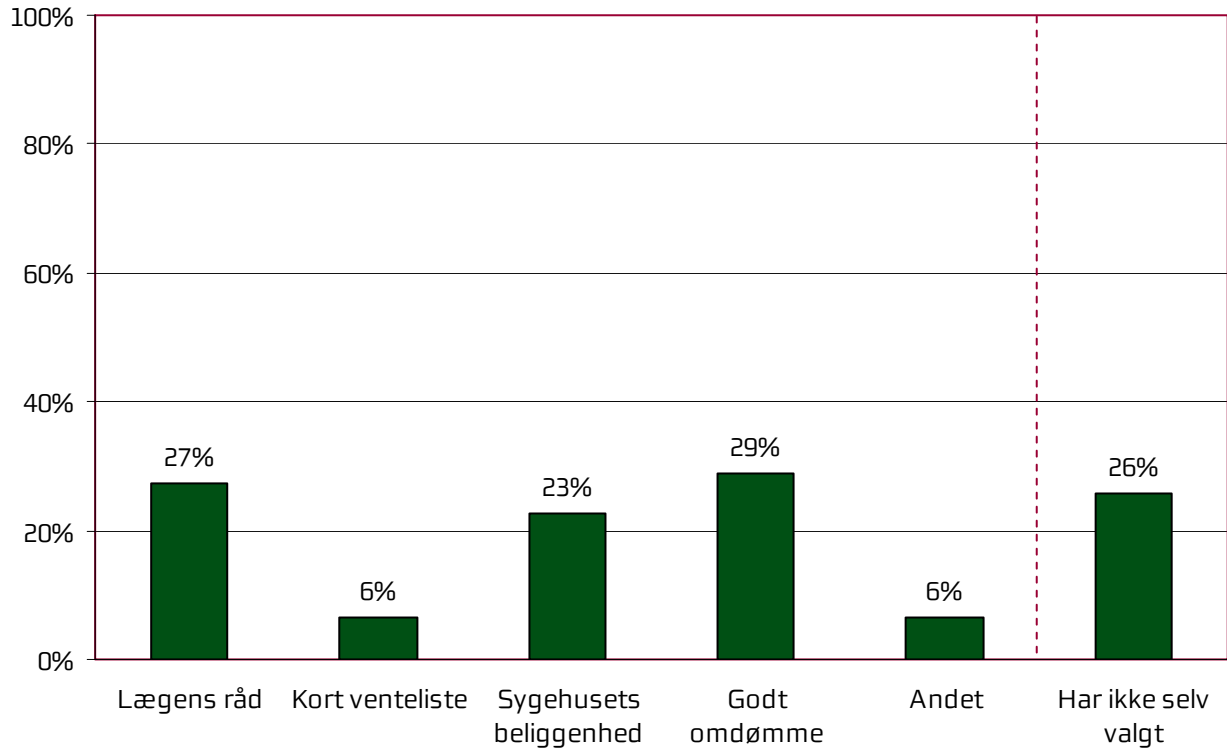




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	84 %	100 % *	75 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		90 %	67 %	98 %	73 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		100 %	83 %	100 %	73 % *	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		90 %	65 % *	89 %	56 % *	71 % *

## *Hospitalets eget spørgsmål*

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



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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 E10, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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














ID	Kommentarer - Afsnit E10	Samlet indtryk
1	Personalet [er] meget venlige og imødekommende. Jeg fik indtryk af, at alle gjorde det allerbedste, trods travlhed. Jeg har kun godt at sige hele linjen igennem. Hvis jeg skulle indlægges igen, ville jeg være meget tryk, både ved lægernes og plejepersonalets indsats. Hurra for dem alle! Jeg har været indlagt mange gange og altid været meget glad for de ortopædiske afdelinger.	Virkelig godt
3	Jeg synes, afdelingen gjorde noget særligt godt, da smerteteamet blev indsat. Forløbet, inden smerteteamet blev indsat, ville jeg gerne have været foruden.	Godt
4	Jeg synes helt klart, at der er behov for en mere præcis og individuel vejledning til den enkelte med udgangspunkt i den enkeltes formåen. Det bar for meget præg af "pakkelsesning". Jeg savnede "mig selv" som patient i akten. Jeg blev hele tiden opfordret til at "kile på" med øvelser. Da jeg altid har været en idrætsmand, har jeg "kilet på" efter bedste evne. Det viste sig imidlertid at være for meget for mit knæ, med en del komplikationer til følge.	Godt
5	Har altid været glad for Aarhus Sygehus. God behandling, altid godt personale - venlige og glade. Mange tak.	Intet svar
6	Jeg syntes, at personalet gjorde alt, hvad de kunne, for at jeg skulle befinde mig godt.	Godt
7	Den behandling, jeg fik af alle behandlergrupper på Amtssygehuset, var til UG med kryds og slange. Dog kunne jeg have ønsket mig, at jeg var blevet bevilget hjælp til genoptræningen af f.eks. fysioterapeut allerede fra dag et efter udskrivelsen. Det kan f.eks. være svært at vurdere, om man udfører øvelserne korrekt.	Virkelig godt
9	Man følte sig meget velkommen, og jeg blev taget fantastisk godt imod. Personalet arbejder hårdt og målbevidst på, at patienterne skal have det godt og hurtigt komme sig. Afdelingens fysiske rammer er ikke prangende. Her tænker jeg på trange vilkår på stuerne samt få og små baderum.	Virkelig godt
10	Efter hjemsendelse fik jeg meget stærke smerter. Efter en samtale med en sygeplejerske på afdelingen, blev der straks ordineret en anden type medicin, og jeg var smertefri indenfor 24 timer. Mit problem blev løst meget professionelt. Det var en positiv oplevelse.	Virkelig godt
11	Taknemmelig og tilfreds - professionelt, tværfagligt - læge, sygeplejersker, sosu, fysioterapeuter - TAK!	Virkelig godt
12	Det har været nogle meget fine mennesker at være i kontakt med. Man/jeg kan kun være taknemmelig. Som "forsøgspatient" er jeg tit i kontakt med afdelingen. De er meget dygtige til at overholde de aftalte tidspunkter.	Virkelig godt
12	Én uge efter operationen var jeg til kontrol. En sød og venlig sygeplejerske (NN) gjorde et fantastisk positivt indtryk på mig. Professionelt, dygtigt og omsorgsfuldt. Jeg blev udnævnt til at være "projekt-patient", på grund af den type knæ, jeg fik, var helt nyt. Dvs. at "de" holder øje med mig, og at jeg skal frem og tilbage nogle gange. Det gør jeg med glæde, for menneskene, der har hjulpet	Virkelig godt

mig så godt og inderligt, vil jeg stå på hovedet for. Endnu engang tak.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 13 | Jeg synes, det er fint at blive afsluttet af en fysioterapeut, men kunne ønske mig, at man kunne aflevere en slags spørgeskema til lægerne om de ting, man er i tvivl om. Jeg ved, at man forventer, at praktiserende læger skal kunne svare på alt, men de kan jo af gode grunde ikke være alvidende om alle sygdomme. Har selv haft et stort problem med mit [ben], og her seks uger efter volder det stadig problemer i forbindelse med optræningen - og ikke mindst ved at sove om natten. | Godt          |
| ✎ | 14 | Jeg synes, at betingelserne (lokalerne og antal ansatte) for at fungere optimalt, er for ringe. Personalet har travlt, rigtig travlt. Bygningerne er gamle, men jo også charmerende. Det vigtigste er, at personalet er dygtige - og det er de.  | Godt          |
| ✎ | 15 | Dårlig rengøring - en person kom ind på stuen medbringende en svaber/kost, som hun "fistrede" lidt rundt med. Hospitalet kan jo ikke gøre for, at man har sekssengsstuer, vi var dog kun tre.  | Godt          |
| ✎ | 15 | Ved ikke om rengøringen er afdelingens ansvar, men det er ikke godt nok!! Afdelingen kan ikke gøre for, at man bliver anbragt på en seks-sengs stue (hvor vi dog kun lå tre), men det føltes lidt "klemt".   | Godt          |
| ✎ | 17 | Jeg er blevet opereret op til mange gange, og jeg føler mig tryk i deres hænder. Jeg er blevet opereret i knæ siden jeg var [ung] og nu er [ældre], så det er nogle gange. Men jeg kan kun anbefale den afdeling.  | Virkelig godt |
| ✎ | 19 | Meget fin behandling ved henvendelse på afdelingen efter første operation (på grund af betændelse).  | Godt          |
| ✎ | 22 | God stemning på afdelingen. Kompetente fagfolk. :)   | Godt          |
| ✎ | 23 | Vi havde det godt, og de var meget flinke ved os.  | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | For dårlig rengøring.  | Intet svar    |
| ✎ | 26 | Generelt et MEGET godt indtryk af en professionel afdeling. De ting, jeg har påpeget, har naturligvis noget med økonomi at gøre. Alligevel holder jeg fast ved dem.  | Godt          |
| ✎ | 27 | Efter operationen skulle det være sådan, at man fik rigtig mad, [og] ikke en stor sandwich. Da jeg har sukkersyge, manglede maden, så man ikke blev så dårlig. Manglede toiletter.   | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | Jeg synes, at jeg postoperationelt efter knæoperation havde for ondt og for meget kvalme.  | Godt          |
| ✎ | 29 | Jeg fik lov til at blive en dag længere, da jeg synes at være lidt svimmel, og var bange for, at jeg ikke kunne sidde op under hjemtransporten. Alle var søde til at acceptere det, og det gik godt dagen efter, og jeg kom godt hjem. Jeg har haft en god oplevelse med hospitalet, og har fået noget rigtig godt mad.  | Virkelig godt |

## Afsnit E10, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit E10</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg kom med på et afbud. Jeg nåede ikke at komme til den fælles information, som de sagde, de havde, men fik information alene.	Godt
	3	Følte mig utrolig godt informeret og behandlet.	Godt
	4	Det hele har kørt perfekt.	Godt
	6	Kunne godt tænke mig, at det blev samlet på en dag i stedet for flere dages information.	Godt
	11	Venlig og positiv indstilling generelt hos personalet - meget kompetente og professionelle.	Virkelig godt
	12	Søde og venlige mennesker, som viste stor forståelse for, at der var mange smerter.	Virkelig godt
	13	Lægen var meget imødekommende, da jeg bad om evt. indlæggelse i efteråret.	Godt
	14	Jeg var til undersøgelse og skulle så indkaldes til operation, men jeg husker ikke, at jeg fik at vide, hvor lang ventetiden var. Jeg blev faktisk overrasket over, at jeg blev indkaldt så hurtigt.	Godt
	17	Jeg synes altid, at jeg er blevet modtaget med et smil, og det synes jeg er dejligt.	Virkelig godt
	19	Ingen ventetid - genoperation.	Godt
	25	Første knæ: Henvist. [En uge senere - undersøgelse. [Få dage senere] - information. [En uge efter] - operation. [Nogle dage efter] - udskrevet. Ikke ventetid. Andet knæ. Henvist. [Samme måned] - undersøgelse. [Ca. to uger senere] - operation. [Nogle dage efter] - udskrevet. Ikke ventetid.	Godt
	28	Jeg blev ved ambulatoriets forundersøgelse skrevet op til operation. Ret kort tid efter blev jeg tilsendt en tid, ventetiden var kort, tre-fire uger.	Godt
	29	Jeg synes, at det var rigtig godt, og jeg var rigtig godt informeret.	Virkelig godt

## Afsnit E10, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit E10	Samlet indtryk
3	Søde og venlige. En lille smule forvirrende da jeg skulle nedenunder på en anden afdeling, og kom først på min rigtige afdeling/stue efter operation.	Godt
8	Mødetid [om morgenen], nattevagten havde ikke tid til at modtage - jeg skulle vente til dagvagten kom, blev modtaget ca. [to timer efter angivet mødetid]. Det var i de dage, hvor afdelingen blev flyttet tilbage efter renovering, så I er undskyldt.	Godt
9	Generelt blev jeg taget utrolig godt imod af et meget kompetent personale. Tak for det.	Virkelig godt
11	Helt okay.	Virkelig godt
14	Afdelingen var lige åbnet efter sommerferien, så vi sad og ventede på afdelingen under. Jeg var indkaldt til tidlig morgen, men fik så lov til at gå, og så ringede afdelingen efter mig, da det nærmede sig min tur.	Godt
15	Skulle komme [tidligt om morgenen]. Ankom cirka [fem minutter før]. To fra personalet passerede os, uden at sige godmorgen og velkommen. Efter cirka fem minutter kom en sygeplejerske, og så vendte det til en positiv oplevelse.	Godt
15	Skulle møde 7.15. Kom cirka 7.05. To stk. personale passerede os (en veninde var med) - sagde hverken godmorgen eller velkommen. Efter ca. fem minutter kom en sygeplejerske og hilste pænt med velkommen og godmorgen.	Godt
18	Da jeg havde været klar til operationen godt en time, kom de og sagde, jeg skulle hjem. Der var kommet et akut tilfælde. Det var meget hårdt. Heldigvis var der en sygeplejerske, der forstod mit dilemma med andet medicin. Så jeg blev ikke sendt hjem.	Godt
21	God modtagelse, hvor det kunne mærkes, at man var ventet.	Godt
29	Jeg synes, at alle var rigtig søde, og jeg følte mig tryk.	Virkelig godt

## Afsnit E10, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit E10	Håndtering af fejl
2	De første to dage fik jeg at vide, at jeg selv skulle have den medicin ved mig, som jeg havde med hjemme fra. Tredjedagen fik jeg en røffel, fordi jeg havde min egen medicin ved mig. Der blev talt meget ned til mig. Meget dårlig oplevelse.	Dårligt
3	Det var i forvejen besluttet, at smerteteamet skulle være med ved starten, hvilket de først kom [nogle dage] efter indlæggelsen. Nattevagten nægtede at give mig smertestillende medicin, hvilket gjorde det ubeskriveligt og uhyggeligt at komme igennem. Først da smerteteamet blev tilsluttet, blev det helt anderledes positivt og nemmere at komme igennem.	Virkelig godt
12	Rygmarvsbedøvelsen: [Flere] forsøg uden held, indtil der kom én, som kunne "det der", og så virkede det første gang.	Intet svar
13	En sygeplejerskelev skulle egenhændigt skifte forbindelse på mit operationssår og kendte tilsyneladende ikke til procedurer med at skifte sterilt. Lagde f.eks. en steril swap på stiklagenet, før hun lagde den på et sivende sår efter drænfjernelse. Nævnte det for den superviserende sygeplejerske, så hun kunne gennemgå proceduren med hende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Der var en sygeplejerske NN, der var strid og sur. NN har nok aldrig selv fejlet noget?	Intet svar
19	For meget fokus på "tal" (målinger), for lidt fokus på den fysiske tilstand.	Godt
20	Ingen.	Intet svar
24	Måtte selv gøre opmærksom på blodmangel efter operationen - personalet mente ikke, det kunne passe (jeg besvime), fik senere [] blod.	Godt







## Afsnit E10, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit E10	Samlet indtryk
2	Det hold, som passede mig de første to dage, var dygtige, omhyggelige, omsorgsfulde. Dem, der passede mig de to sidste dage, var måske dygtige, men det mærkede jeg ikke. De talte ned til mig, glemte mig, sagde f.eks., at de ville sige, når et badeværelse var ledigt, men jeg fandt selv et efter en time, hvor jeg ikke havde set dem. Fik en fra et andet team til at hjælpe mig ud af sengen, da dem, der passede mig, ikke kom. Jeg har flere eksempler på dårlig pleje. Alt dette var i dagvagterne.	Godt
3	Jeg følte mig hele vejen igennem rigtig godt behandlet, bortset fra nattevagterne. Det havde også gjort det hele noget rarere, hvis smerteteamet var blevet tilkøbtet fra starten, som lægen havde orienteret. Jeg blev faktisk ringet op inden operationen af den læge, som skulle operere mig, og fik at vide, at de havde bestemt, at teamet skulle på fra starten. En meget tryk besked.	Godt
4	Jeg manglede en saglig information om baggrunden for træning og efterfølgende behandling af knæet. Jeg blev sendt hjem uden præcis information/vejledning ved tilstødende komplikation, f.eks. forebyggelse af hævning og blødning fra såret. Det skulle jeg selv klare, hvilket affødte STOR usikkerhed og efterfølgende rekvirering af hjemmepleje og fysioterapi!	Godt
7	Jeg er meget taknemmelig for, at hospitalet bevilgede mig en enestue. Jeg lider af [psykisk lidelse], og har derfor svært ved at være tæt på andre gennem længere tid.	Virkelig godt
8	Har fået opereret begge knæ flere gange, kender forløbet.	Godt
9	Desværre fik jeg komplikationer med maven efter bedøvelsen. Vigtigt, at personalet på afdelingen er opmærksom på det og hurtig inddrager specialviden fra mave-tarm kirurgisk afdeling. I mit tilfælde gik der for lang tid, inden der blev tilkaldt specialviden.	Virkelig godt
11	Kun et døgn - men tilbud om at blive, helt ok, at jeg valgte udskrivelse.	Virkelig godt
12	Jeg er dybt taknemmelig over, at det ikke mere gør ondt, og jeg igen kan vende tilbage til en hverdag med mange aktiviteter.	Virkelig godt
13	Deltog i et projekt, som indebar selvstyrende morfininjektioner ved smerter. Den første bolus gav mig puls- og blodtryksfald (på opvågningsafdeling) så det blev seponeret, derefter var det øjensynligt lidt vanskeligt at finde en måde at smertebehandle på, så det forlængede indlæggelsen.	Godt
14	Jeg synes, at personalet var enormt søde og hjælpsomme. De piskede rundt for at nå det hele. Der var en helt urimelig patient på en af stuerne, som var meget krævende. På et tidspunkt kom en sygeplejerske ind til mig og undskyldte, at de ikke havde haft så meget tid til mig. Jeg havde det udmærket og savnede ikke noget. Men det var da betænksomt. Jeg skulle hjem dagen efter operationen, men jeg havde haft en dårlig nat og fik tilbudt at blive en dag mere, men efter nogle timer var jeg ok til at tage hjem.	Godt
20	Jeg manglede forståelse på afdelingen i forbindelse med dagen efter operationen. Det var en meget ubehagelig oplevelse.	Godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 24 | Det skuffede mig meget, at læge NN som opererede mig, ikke så mit knæ efter operationen. En aftensygeplejerske ville ikke hjælpe mig sko på mit opererede ben. Det havde hun ikke tid til, min fod var meget hævet. Jeg kunne gå på bare fødder. Og så skulle jeg ikke ringe på nattevagter til det hele. | Intet svar    |
|  | 25 | Megen omsorg og indfølelse interesse for de enkelte patienter, ikke mindst i betragtning af den korte indlæggelse.  | Godt          |
|  | 26 | Nu skete det, at jeg blev natten over pga. manglende 'opvågning' af det opererede ben. Det var jeg glad for, og jeg ville ønske for andre, at man får MINDST én nat efter operationen.  | Godt          |
|  | 29 | Alt var godt.   | Virkelig godt |

## Afsnit E10, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit E10	Samlet indtryk
2	Personalet var dygtige til deres arbejde, men der mangler virkelig omsorg. Nogle gange tænkte jeg, at man kunne ligge i sin seng og dø, uden nogen så eller hørte det. Men for mig så det ud til, at der var personale nok. Så det var ikke det. På det faglige plan en god oplevelse, men som patient dårlig oplevelse.	Godt
3	Følte mig rigtig godt behandlet af læge NN og sygeplejersken. Min mand og jeg kunne ikke have fået bedre forklaringer og skriftlig information vedrørende bl.a. medicinen, inden vi skulle forlade afdelingen. Rigtig godt. :)	Godt
9	Jeg oplevede stor omsorg fra såvel NN som de dygtige sygeplejersker, idet jeg blot skulle kontakte afdelingen eller komme derud igen. Meget betryggende. Tak for det.	Virkelig godt
12	NN er den solstråle, som går igen på den afdeling.	Virkelig godt
13	Undrede mig en smule over, at to patienter med inficerede proteser/sår lå på samme stue som nyopererede. De blev tidligere isoleret enten på E3 (før 1989) eller på en stue for sig selv. [].	Godt
15	Ved ikke, om min læge er blevet orienteret.	Godt
26	Mht. genoptræning ville jeg ønske, at der blev tilbudt meget mere follow up. Det er altså for lidt med "gør-det-selv"-metoden.	Godt
27	Jeg tog [andet sted], og det var aldrig opnået, hvis jeg var kommet hjem og selv trænet. Uskrevet [] - to dage senere på [andet sted]. Genoptræning med fast træner hver dag samt mange foredrag. Anbefales til alle. Ophold [næsten to uger].	Virkelig godt
28	I lægens brev til egen læge stod, at jeg var ordineret noget smertestillende medicin, hvilket ikke var sandt. Der stod desuden, at jeg ikke blev henvist til kommunal genoptræning, men det blev jeg.	Godt
29	Jeg prøvede at klare mig selv, det blev jeg jo nødt til, da jeg er alene.	Virkelig godt