

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Afsnit B7**

**Ortopædkirurgisk Afdeling O**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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 .....	25



# 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:	184
Besvarelser fra afsnittets patienter:	120
Afsnittets svarprocent:	65%

### **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).



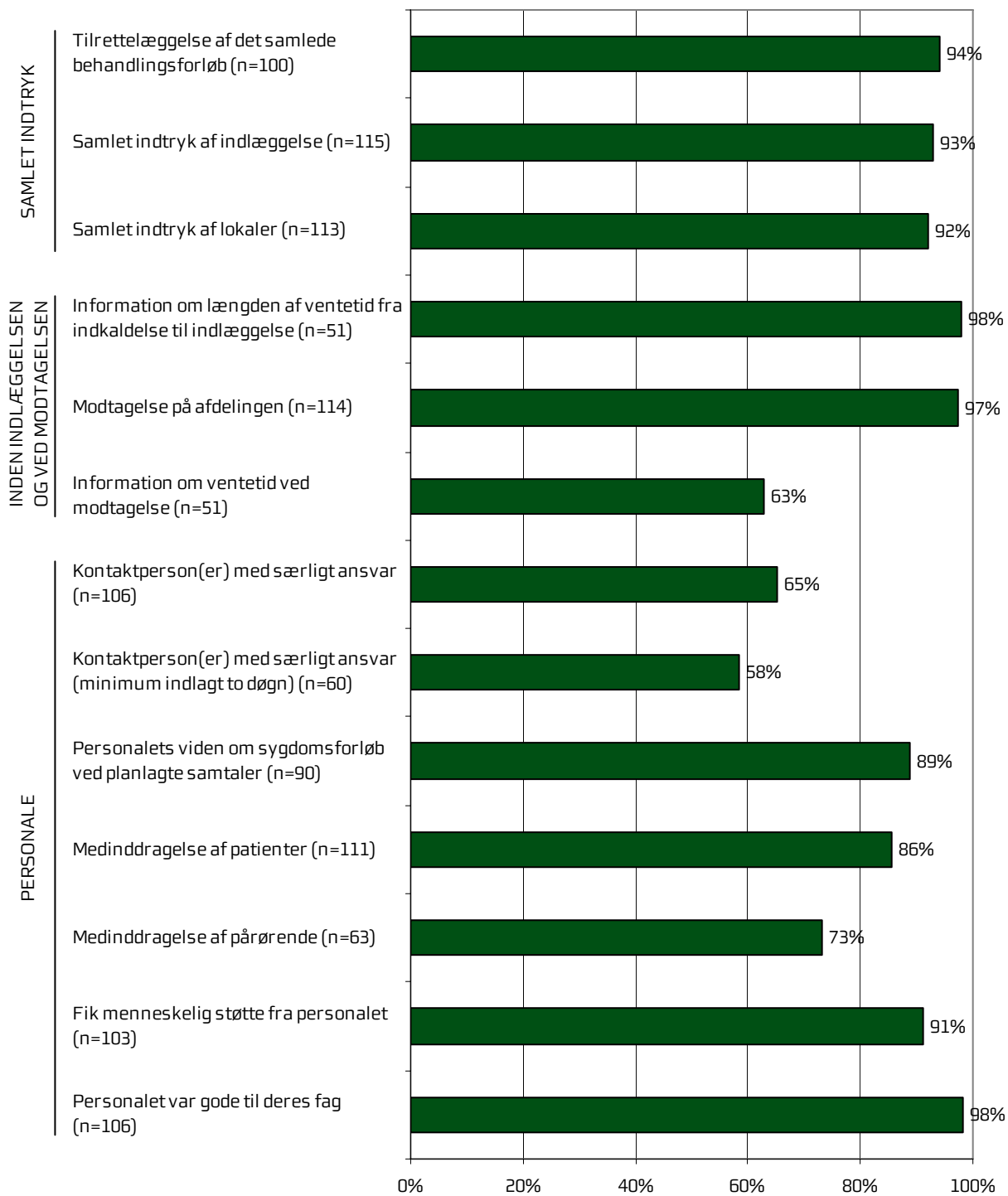


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

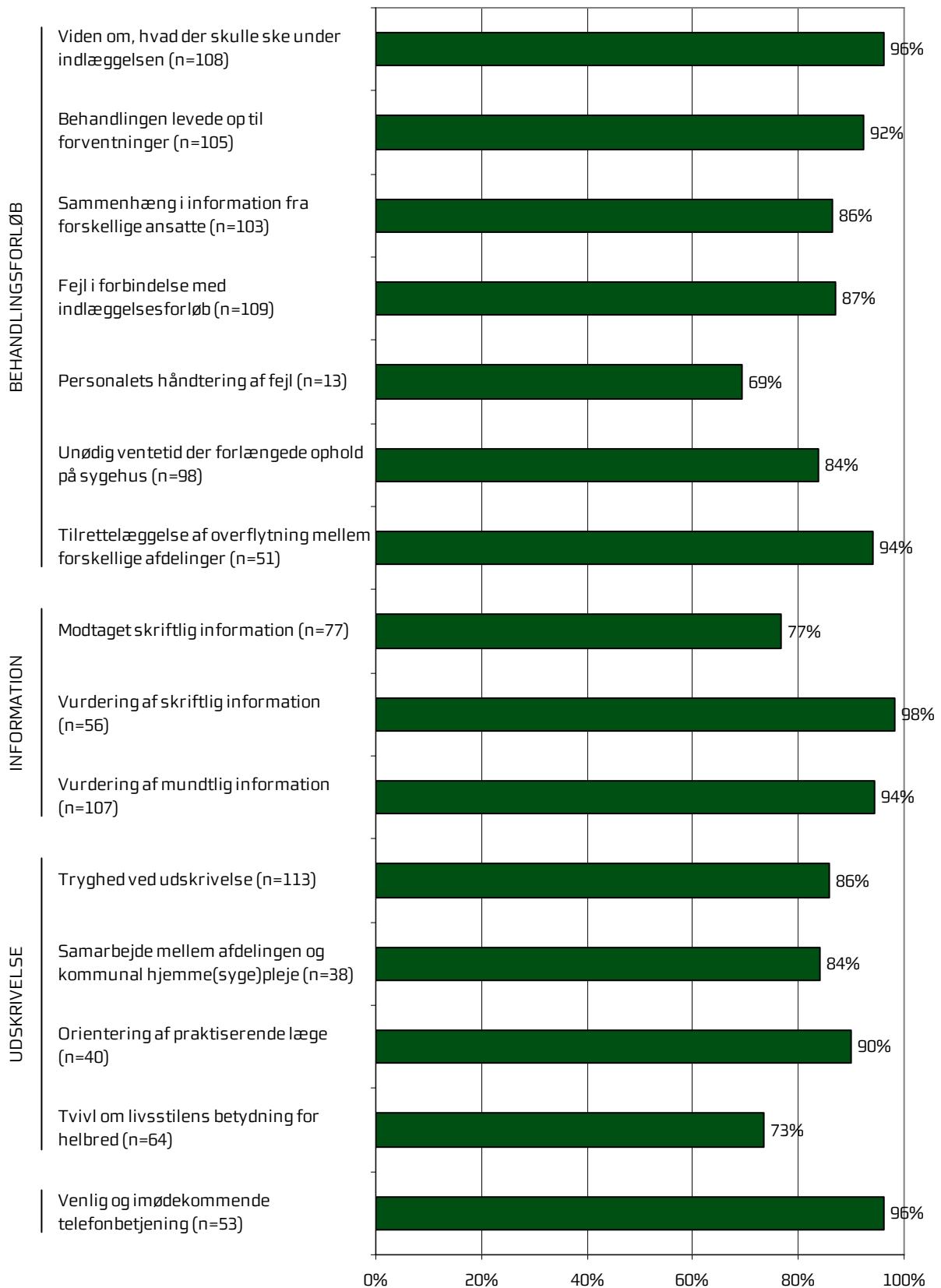
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 B7

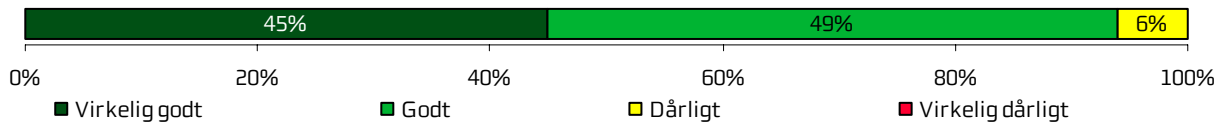
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

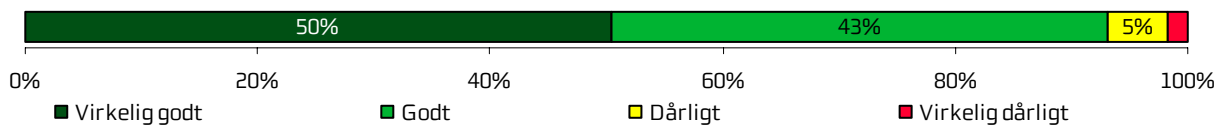
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

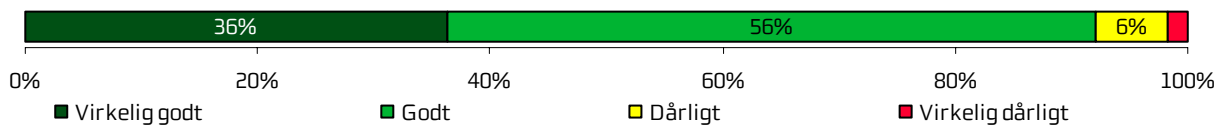
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=100)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=115)



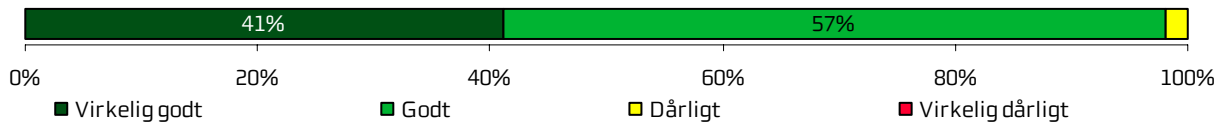
Samlet indtryk af lokaler (n=113)



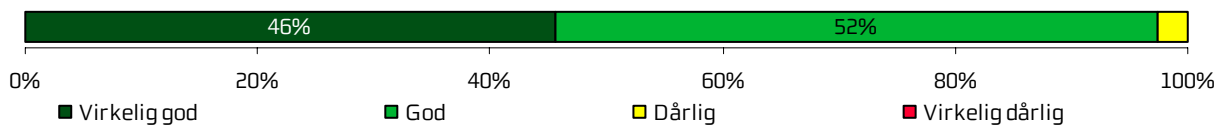
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	94 %	100 % *	85 % *	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		93 %	94 %	100 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		92 %	94 %	99 % *	88 %	92 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

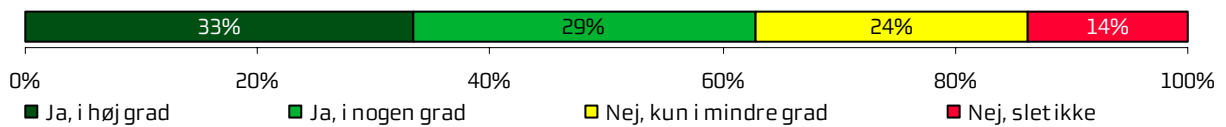
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=51)



Modtagelse på afdelingen (n=114)



Information om ventetid ved modtagelse (n=51)

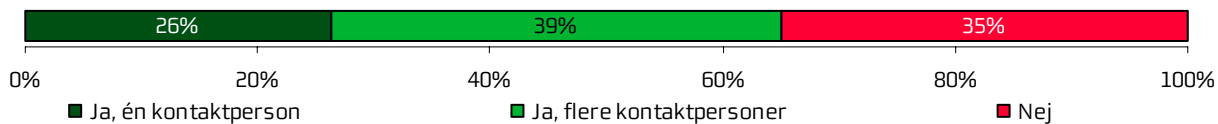




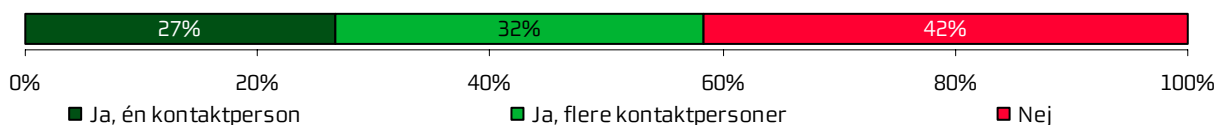
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		98 %	-	98 %	86 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	96 %	100 % *	91 % *	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		63 %	51 %	90 % *	60 %	70 %

## Personale

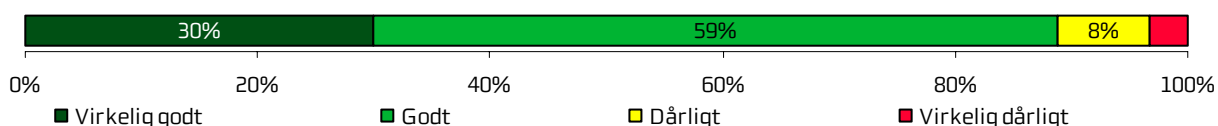
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=106)



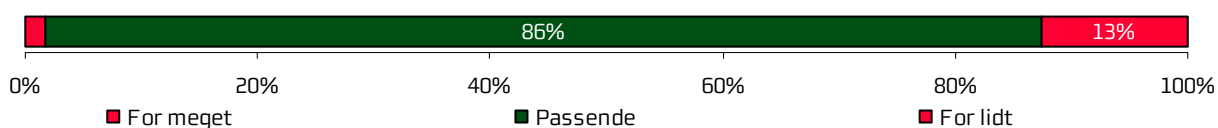
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=60)



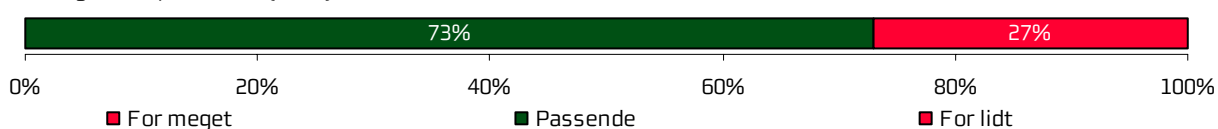
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=90)



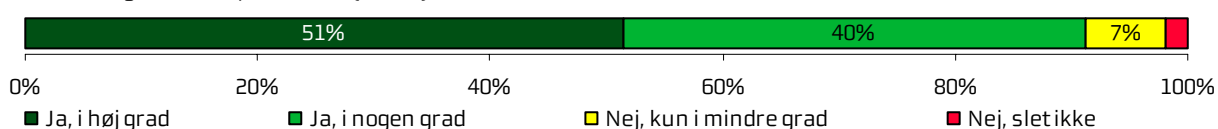
Medinddragelse af patienter (n=111)



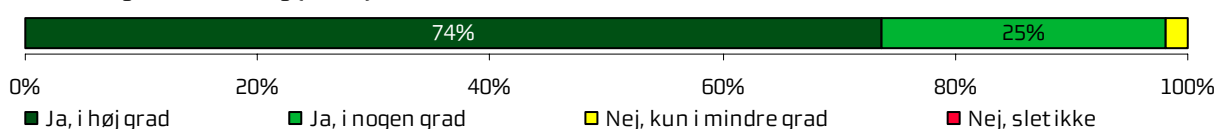
Medinddragelse af pårørende (n=63)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=103)



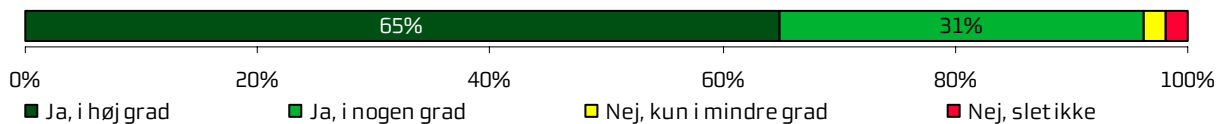
Personalet var gode til deres fag (n=106)



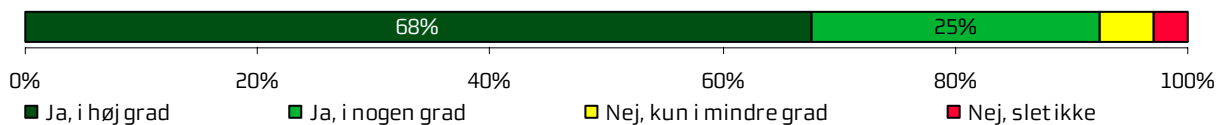
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		65 %	72 %	92 % *	65 %	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		58 %	-	92 % *	62 %	73 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	88 %	97 % *	83 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	89 %	97 % *	77 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		73 %	78 %	98 % *	77 %	85 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		91 %	89 %	97 %	81 % *	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	94 %	100 %	92 % *	96 %

## Behandlingsforløb

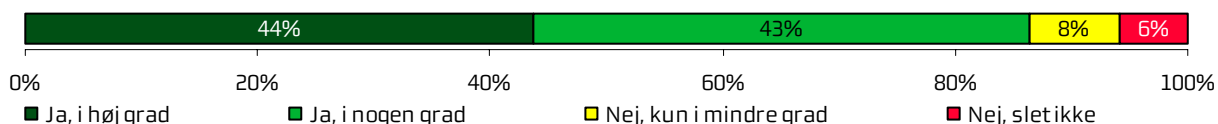
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=108)



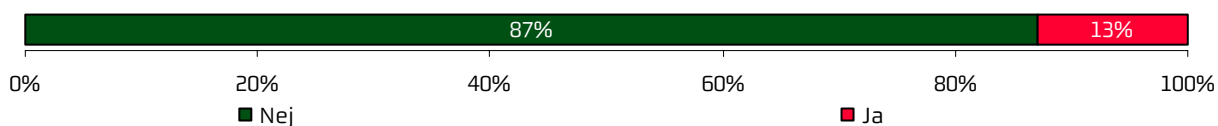
Behandlingen levede op til forventninger (n=105)



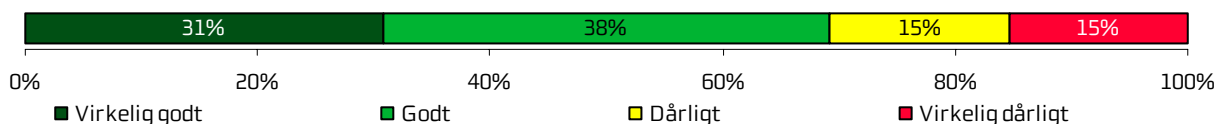
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=103)



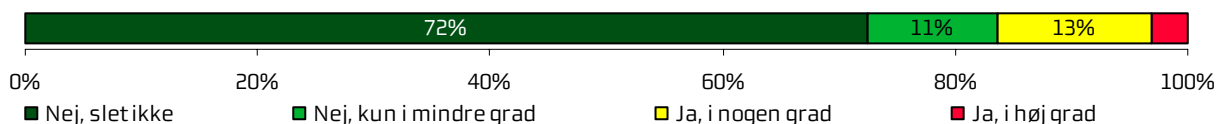
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=109)



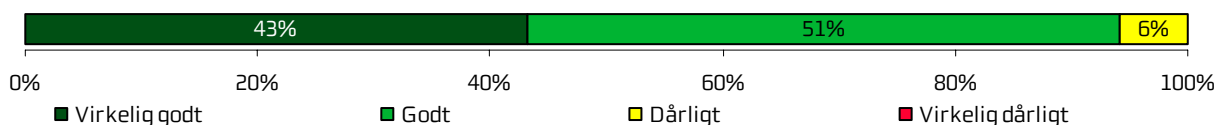
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=98)



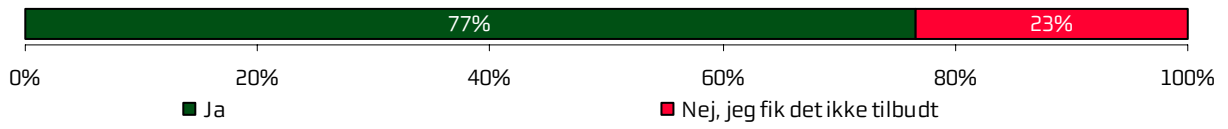
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=51)



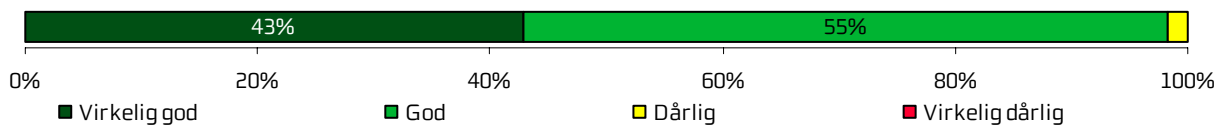
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		96 %	90 %	92 %	65 % *	79 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	89 %	97 %	79 % *	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		86 %	86 %	98 % *	78 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		87 %	-	94 %	83 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		69 %	-	60 %	45 %	53 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		84 %	85 %	95 % *	70 % *	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		94 %	-	100 %	85 %	91 %

## Information

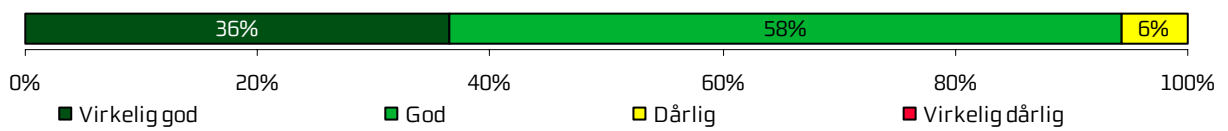
Modtaget skriftlig information (n=77)



Vurdering af skriftlig information (n=56)



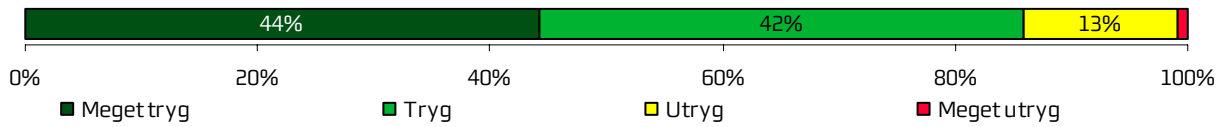
Vurdering af mundtlig information (n=107)



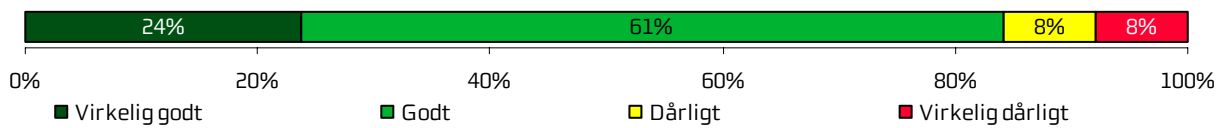
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		77 %	-	80 %	34 % *	54 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	100 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	90 %	98 %	86 % *	92 %

## Udskrivelse

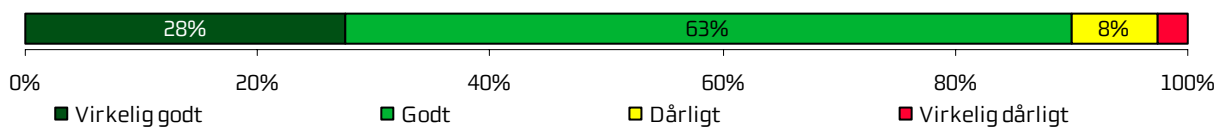
Tryghed ved udskrivelse (n=113)



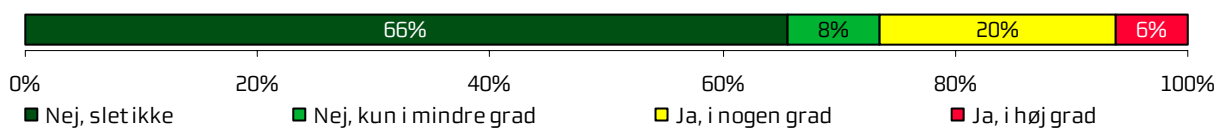
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=64)

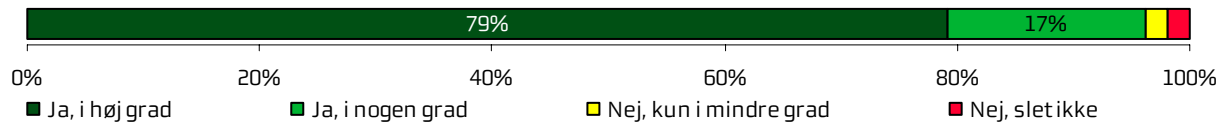




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		86 %	82 %	93 %	82 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		84 %	91 %	97 % *	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		90 %	89 %	96 %	78 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	63 %	82 %	60 %	68 %

## Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=53)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		96 %	98 %	100 %	93 %	97 %















## 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 B7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa













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

ID	Kommentarer - Afsnit B7	Samlet indtryk
 1	Altså når man nu skal gå og falde og brække ben (hvilket var noget hø) - så vil jeg sige, at jeg fik en ualmindelig fin behandling, mens jeg lå på hospitalet.	Godt
 2	Et TV, der kværner på en firemandsstue, er ikke ligefrem en positiv behandling.	Virkelig godt
 3	Jeg synes, at dagligstuen er meget kedelig.	Virkelig godt
 3	Opholdsrummet er meget kedelig.	Virkelig godt
 4	Ros til rengøringspersonalet, tak for al renlighed. Stor tak til NN for det flotte resultat. En lettelse efter mange års daglige smerter.	Virkelig godt
 6	Det var godt, at jeg boede på enestue.	Godt
 7	Jeg blev indlagt akut. Har tidligere været indlagt på afdelingen og er særdeles tilfreds med begge afsnit. Ikke bare pleje, men kærlig pleje. Af seks mulige stjerner gives syv. Med de kærligste, taknemmelige hilsner til afdelingerne og sygehusvæsenet som sådan. Tusind tak (alternativet er jo ofte bag kirkemuren).	Intet svar
 8	Efter denne operation blev jeg hasteindlagt 23 dage senere med [infektion] i hele foden ovenpå operationen. Afdelingen tacklede dette yderst professionelt, jeg var tryk gennem hele forløbet, og sygeplejerskerne tog sig tid til mig. Der blev fulgt op på situationen dagligt og i dag, en uge efter jeg blev indlagt, skal jeg nu hjem. Hospitalet har arrangeret en hjemmesygeplejerske, der kommer hver anden dag til [pleje] - ét tilsyn! STOR ROS FOR INDSATSEN AFDELING B7/Randers. Ps. Min datter blev indlagt med [sygdom], mens jeg var her. Her gjorde personalet på de to afdelinger en indsats for, at jeg kunne se min datter - TAK!	Virkelig godt
 9	Brækket knogle i [legemsdel]. Efter 14 dage skulle jeg møde og have taget stingene. Det gik fint. Jeg spurgte, om [området] ikke skulle røntgenfotoferes. Det vidste lægen ikke, men skulle spørge læge NN. Det skulle jeg så. Efter røntgenfotoferingen sagde lægen, jeg skulle have elastikbind på igen. Men sygeplejersken kom og sagde, at det skulle jeg ikke, og hun forstod slet ikke, hvorfor jeg havde fået det på. Og man måtte slet ikke ligge med det om natten? Da havde jeg haft det på i 14 dage uden at have det af?	Godt
 10	Vi synes bare, at vi blev så godt modtaget. Jeg var indlagt sammen med min søn, der havde brækket sin ankel. De var så gode til at hjælpe, vejlede og støtte, og vi fik en super behandling. Stor ros til afdelingen. Når det nu skulle være, så var det en rigtig god oplevelse, hvor vi var helt trygge, og alle var så imødekommende, fagligt dygtige og søde og rare. Tak for det.	Virkelig godt
 11	Gode senge.	Godt
 12	Jeg bryder mig ikke om at læge NN/sygeplejerske NN taler hen over hovedet på en! Plejepersonalet var utrolig søde og venlige, men hvor har de travlt. Der kan være lang ventetid på f.eks. Smertestil-	Godt

- lende medicin eller hjælp.
- ✎ 13 Jeg har kun ROSER, en hel BUKET, for operationen, efter ti dage gik jeg uden stok, og ikke som "Haltefanden" eller "Chaplin", og benene er lige lange, TAK. Hvor kan der SPARES mange penge i administrationen af hjemmehjælp. Den er under al kritik. Intet svar
- ✎ 14 Meget imødekommende og informerende. Særligt skal nævnes afdelingens venlighed og gode humør! Godt
- ✎ 15 Alt var perfekt. Virkelig godt
- ✎ 16 Renlighed kunne være bedre. Den menneskelige omsorg og respekt var dårlig, nok pga. tidspres. Patienthotellet smed mig ud, selvom jeg ikke kunne komme hjem med det samme. De påstod, mit værelse var booket ud, men hvordan kunne de det, når de ikke vidste, om jeg blev udskrevet fra afdelingen. Virkelig dårlig oplevelse at få, når man er træt og har ondt, tager man jo ikke kampen op. Dårligt
- ✎ 18 Internet, flere tv-kanaler. Meget positivt personale. God behandling. Når det skulle være, var det en god indlæggelse. Virkelig godt
- ✎ 19 Afdelingen gjorde det rigtig godt og var meget imødekommende. Så trods alt blev det en god oplevelse. Virkelig godt
- ✎ 21 Sødt og venligt personale, som signalerede overskud trods travlhed. En enkelt sygeplejerske faldt uden for rammen. Hun havde ikke styr på, hvorfor vi var der, hun vidste ikke, om vi var opererede eller ikke, og så var hun meget skrap og nedladende i sin tale til en nyopereret patient. Patienten var meget dement, men derfor kan man jo godt tale ordentligt. Rengøringen var IKKE optimal. Virkelig godt
- ✎ 24 Efter operationen og opholdet på opvågningen begyndte mareridtet under opholdet på sengestuen (fire-mands), hvor al personlighed blev undertrykt. Den løbende behandling, selv den mest intime, foregik for åben tæppe. De besøgende blev længe på stuen efter besøgstiden var stoppet. Jeg måtte således holde mig fra at stå ud af sengen, indtil de besøgende fandt på at forlade stuen, da jeg ikke ønsker at vise mig offentligt i sygehusets undertøj. Personalet havde for mig at se ingen forståelse for den enkeltes blufærdighedsgrænse. Fjernsynet var en pestilens, som kværnede dagen lang. Desuden var det placeret så kun halvdelen af patienterne på stuen kunne se fjernsyn. Jeg ved ikke, hvorfor jeg bruger min tid på at skrive dette, for det vil ikke ændre på forholdene. Dårligt
- ✎ 25 Personalet kom ALTID ind på stuen med et smil og var MEGET hjælpsomme. - Fantastisk når man kunne høre og fornemme hvor stærkt de løb. Intet svar
- ✎ 29 Sygeplejerskerne på opvågningsafdelingen var MEGET søde og hjælpsomme. Venlige. Operationspersonalet plus narkosepersonalet var søde og imødekommende. Jeg kunne måske have været placeret sammen med en anden ældre på stuen. Intet svar
- ✎ 32 Jeg synes, at afdelingens personale var meget kompetente. Jeg blev indlagt med stærke smerter [] pga. bakterieangreb. Jeg har kun mødt hjælpsomhed, imødekommenhed og forståelse og har aldrig følt, at jeg var til besvær, selvom jeg ind i mellem må have været træls, fordi jeg havde så stærke smerter. Når personalet havde tid, snakkede de med patienterne og var med deres gode humør med til at skabe en god stemning. Virkelig godt
- ✎ 33 Forundersøgelse før indlæggelse (14 dage før operation). Jeg var utilfreds med den læge på medi- Godt

## Bilag 1




















cinsk afdeling. Han [foretog flere forskellige undersøgelser]. Så ville han sende mig til røntgen, som jeg afslog - så blev jeg sendt til andet sygehus. Så blev jeg undersøgt af kirurg NN. Jeg er meget utilfreds med den læge, der undersøgte mig tre måneder uden at sende mig videre til kirurgerne. Der var [der opstået komplikationer], hvor jeg næsten ikke kunne gå på toilet eller gå i seng.

-  35 Afdelingen trænger til renovering. Vil rose personalet for at have overskud til at bevare venlighed og overblik. Lydhøre når der opstår fejl, trods lidt personale i weekendvagt, hvor de har mange bolde i luften på en gang. Godt
-  36 Lidt bedre håndhygiejne for patienter ønskes. Virkelig godt
-  37 Jeg synes ikke, at badeforholdene var optimale. Virkelig godt
-  38 Jeg har haft en god oplevelse, og min opererede [finger] kan næsten rettes helt ud. Der er dog stadig lidt hævelser i håndfladen om morgenen, så jeg ikke helt kan lukke fingrene helt sammen mod håndfladen, men jeg håber det stadig kan blive bedre. Godt
-  39 Modtagelsen i skadestuen var virkelig god. Overflytning til afdelingen var god, god information. Travlhed på afdelingen, svært for pårørende om aftenen at få besked om operationen osv. Travlhed på afdelingen næste dag, ventede længe på udskrivelsen. Ventede alt for længe på genoptræningsplan. Intet svar
-  41 Med hensyn til natsygeplejersken var det en meget kedelig oplevelse. Én af dem var direkte ufor-skammet og absolut ikke spor venlig, tværtimod. Ikke hjælpsom, men sur og vrissen. Sådant et menneske burde ikke være natsygeplejerske. Dagsygeplejerne og aftensygeplejerne var venlige og hjælpsomme i det omfang, de havde tid. Med maden var der heller ikke nogen god oplevelse, den var salt og kedelig. Alt i alt en dårlig oplevelse. Jeg har tidligere været indlagt på et andet sygehus. Det var en helt anden og god oplevelse. Men natsygeplejersken var den samme sure person. Det kan jeg ikke vurdere
-  43 Vi kunne ikke altid få den ret, som vi var blevet stillet i udsigt, til middag. Der var ikke nok til alle dem, som havde bestilt om formiddagen. Sammenkogt ret i stedet for laks og ikke ret meget salat, næsten ingenting. Der var ikke nok til vores afdeling/stue også, lød beskeden. Godt
-  45 Jeg synes, afdelingen var lidt underbemandet, men personalet var meget positivt og venligt. Dårligt
-  47 Alt OK. Virkelig godt
-  50 Der er meget lyd, og man kan høre, hvad der sker på andre stuer, hvilket er ubehageligt, når man er meget syg. Personalet er dygtige og venlige, men kan selvfølgelig ikke være to steder på en gang. Dårligt
-  52 Jeg kan ikke huske ret meget af mit sygehusophold. Godt
-  54 Det eneste irriterende med min indlæggelse var, at jeg delte stue med en [udenlandsk mand]. Ingen kritik af ham, han var rar og sympatisk. Men han talte ikke dansk, så ret tidligt på dagen kom en datter (tror jeg), som regel med et barn, hun virkede som tolk, ret tidligt på eftermiddagen kom der en del familie med børn, de var alle flinke og rare, men det var som at blive indlagt i en [] dagligstue med hele familien. Der var ikke plads til mit privatliv ligesom den seng tog nok 75% af personalets tid. Det kunne jeg godt tackle, men jeg tror mindre stærke ville have det dårligt med dette. Dette er ikke en kritik af sygehus eller personale, bare til eftertanke. Virkelig godt




- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 58 | De skal have mere tid til én. De har alt for travlt. Men det er nogle søde, venlige mennesker, der arbejder på den afdeling, jeg var. Jeg synes bare, at de skal tage pænt afsked med én, når man bliver udskrevet fra sygehuset, og omvendt tage godt imod én når man kommer. Men som jeg har sagt tidligere, de har alt for travlt. Plus at man skulle have lov til at få væske og smertestillende, når man har så mange smerter, og genoptræningen [skal] i gang så hurtigt som muligt, så vil også mange patienter blive hurtigere raske. Der kunne de også spare mange penge, hvor svært kan det være? | Godt          |
| ✎ | 59 | Udvis mere engagement, hilse på, præsentere sig. Følge op på resultater. Måske tænke over, hvordan man taler til voksne - for en stund - syge mennesker. Venlighed udvises helst ikke på sygestuen.   | Virkelig godt |
| ✎ | 60 | Alt i alt en fin behandling.  | Godt          |
| ✎ | 62 | Jeg har kun stor ros til både læger og sygeplejersker!  | Virkelig godt |

**Afsnit B7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit B7</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg ankom til hospital i ambulance og kom under behandling med det samme . Meget, meget flot.	Godt
	2	Jeg blev indlagt via ambulatoriet.	Virkelig godt
	5	Indlagt efter [ulykke] via skadestue. Udskrevet [et par dage senere].	Godt
	9	På skadestuen efter formodning om brækket knogle.	Godt
	12	Jeg skulle kun have været ambulant patient, men pga. blødning efter operation blev jeg indlagt i et døgn.	Godt
	13	Jeg blev akut indlagt!	Intet svar
	17	Nej. Blev akut indlagt.	Godt
	21	Min indkaldelse (tidspunkt og dato) til forundersøgelse blev ændret tre gange - det er ikke tilfredsstillende, når det også skal arrangeres med ens arbejdsplads.	Virkelig godt
	22	Kom ind akut efter fald fra trapper.	Godt
	26	Akut hofte af led.	Det kan jeg ikke vurdere
	27	[Havde uheld]. Blev indlagt akut med Falck.	Godt
	30	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	34	Det var en ulykke, så der var ingen ventetid.	Godt
	35	Angående indlæggelse blev det hele ordnet på afdelingen. [] informationen omkring operation var god.	Godt
	39	Kom via skadestuen, god information [].	Intet svar
	42	Nej, for jeg blev direkte indlagt via skadestuen.	Virkelig godt
	47	Meget professionel - helt ok.	Virkelig godt
	51	Jeg blev indlagt [] efter fald på gaden, kom på skadestuen på et sygehus, blev opereret [dagen efter] for [brud], blev flyttet til andet sygehus [to dage senere] og kom hjem [to dage derefter]. Jeg har kun gode oplevelser af hele forløbet.	Intet svar
	58	Jeg havde frygtelige smerter, og jeg ventede længe. Jeg var tæt på at besvime mange gange. Jeg	Godt

måtte jo ikke få smertestillende tabletter og væske.


 61 Jeg kom direkte fra skadestuen og blev virkelig godt modtaget på afdelingen.

Virkelig godt


## Afsnit B7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Afsnit B7	Samlet indtryk
4	Masser af oplysninger, venlighed og omsorg. Tak til NN!	Virkelig godt
9	Virkelig søde mennesker på afdelingen.	Godt
10	Yderst behageligt og kompetent personale og imødekommende.	Virkelig godt
11	Der var lidt ventetid, mellem da jeg kom op på afdelingen, og da jeg blev hilst på, men ellers udmærket.	Godt
16	Sad rimelig længe (over to timer) på gangen og ventede, og pludselig skulle jeg skynde mig ned og klæde om til operation.	Dårligt
17	Følte mig virkelig velkommen og tryk.	Godt
18	Rart personale.	Virkelig godt
21	Hvorfor skal man møde [] om morgenen, når operationen først starter [to timer efter]?	Virkelig godt
28	Lang ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
35	Blev informeret af opererende læge om forløbet og skulle udskrives dagen efter.	Godt
36	Var lidt uklar.	Virkelig godt
38	Der var næsten ingen ventetid ved modtagelsen, ok.	Godt
42	Blev modtaget på afdelingen af min kontaktperson og informeret om forløbet og faciliteterne på afdelingen samt dagsrytmen. Jeg fik udleveret en pjece om afdelingen. Der blev med det samme sørget for, at jeg havde en kande med drikke og en kolbe ved sengen, da jeg var sengeliggende. Man følte sig i meget trygge hænder.	Virkelig godt
46	Indkaldt [om morgenen] ved en fejl. Tidspunktet skulle være [tre timer senere.]	Virkelig godt
47	God stemning og professionel.	Virkelig godt
49	Blev sendt hurtigt videre til læge. Helt super.	Godt
58	Ja, det har jeg. De har for travlt. Jeg skulle selv tage elevatoren op til røntgen, og de prøvede at få det sat på plads, men det kunne de ikke [flere brud], så jeg skulle opereres.	Godt
59	Overfladisk.	Virkelig godt

 60 VENTETID med mange smerter.

Godt

 61 Kun en positiv oplevelse:-)




Virkelig godt

## Afsnit B7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit B7	Håndtering af fejl
4	Stillede spørgsmål angående medicin, ville vende tilbage, kom ikke. En halv time efter spørger jeg en anden person, der vil gå ud for at se efter. Kom aldrig.	Intet svar
9	Det er selvfølgelig ikke ok, man skal opereres to gange på tre dage for at sætte en knogle sammen.	Intet svar
13	Jeg blev nægtet vand fra [om aftenen] til [om eftermiddagen næste dag], ikke så meget som at væde munden, men fik en læbepomade sendt på bordet, SAMME nægtede en hovedpinetablet med kommentaren: "Hovedpine har vi alle".	Intet svar
17	Ingen.	Intet svar
20	At jeg ikke fik blod lige efter operation. Jeg skulle først blive meget dårlig. [].	Virkelig godt
23	Et kompliceret brud blev omopereret.	Virkelig godt
25	I sommeren informerede læge NN mig meget grundigt om min operation, som læge NN1 og NN2 skulle foretage. Dagen før operation kommer en tredje læge og påstår, at HAN skal operere mig - vild protest fra min side - fik aldrig nogen forklaring på, hvordan dette kunne opstå?	Virkelig dårligt
29	Blærebetændelse i forbindelse med gentagne engangskatherisationer.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Sygeplejersken kom og sagde, jeg fik noget forkert medicin, fordi jeg havde været indlagt [for mange år siden med en lidelse], og det har jeg ikke.	Godt
35	Grundet travlhed i afdelingen blev jeg fejlinformeret om, hvad - hvor jeg skulle til kontrol [], hvor længe jeg skulle have hånd i gips. Jeg informerede om, hvad jeg havde fået at vide, det blev straks undersøgt, og personalet meddelte, at det var rigtigt, hvad jeg havde fået at vide før operation. Personalet der var venlig og for mig en god oplevelse. Årsagen er nok, at nedskæringer også rammer på afdelinger, når der er udskrivning, plejer de at informere patienten.	Virkelig godt
37	Mit [] knæ blev kraftigt forstuvet, da jeg fik en ny hofte [].	Virkelig godt
41	Efter tredjedagen opstod der en voldsom infektion. Den blev behandlet med antibiotika, det varede en uge, før tallet var sådan, så det var forsvarligt med hjemsendelse.	Godt
44	For meget væske i årene. Brækket håndled sat forkert sammen.	Dårligt
45	Man havde ikke sat sig ind i mit tidligere sygdomsforløb - det har meget betydning angående medicin i forbindelse med operation.	Dårligt
49	Den første sygeplejerske virkede ligeglåd, og det virkede som om, der var kommunikationsproble-	Intet svar

mer mellem de forskellige afdelinger. Det skal dog siges, at resten af personalet var fantastisk, især lægen NN.

- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
|  | 50 | At jeg ikke blev undersøgt ordentligt noget tidligere.   | Virkelig dårligt |
|  | 55 | Blev først opereret [et par dage efter jeg faldt og brækkede hoften]. Den ventetid lang og uforståelig for både mig og mine pårørende. | Godt             |
|  | 55 | Jeg lå for længe, inden jeg blev opereret (Fik fraktur og blev først opereret tre dage senere).  | Godt             |

## Afsnit B7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit B7	Samlet indtryk
10	Vi blev behandlet så godt. Alle var super kompetente, søde, imødekommende, respektfulde og gode menneskelige egenskaber, så søde og rare og faglige.	Virkelig godt
12	Ambulatoriet gav besked om, hvilket smertestillende medicin jeg måtte tage, når jeg kom hjem. Det ville afdelingen så ikke give til mig - først efter lang diskussion. Hvorfor er der ikke ens regler? Det gør da, at man som patient bliver forvirret og utryg!	Godt
13	Plejen er helt OK, med undtagelse af før omtalte person. Hende håber jeg aldrig at møde igen.	Intet svar
15	Alt var godt.	Virkelig godt
23	Efterbehandlingen har været god og effektiv.	Virkelig godt
29	Jeg lå lige inden for døren, hvor der var utrolig meget trafik - både af personale, men i høj grad til medpatient, som lå inderst på stuen. Der var meget besøg til medpatient på alle tider, og hun brugte flittigt mobiltelefonen. Døren blev ikke holdt lukket, på trods af, at jeg/vi bad om det.	Intet svar
38	Tilfredsstillende og professionelt.	Godt
46	Jeg oplevede en natsygeplejerske, der ikke var særlig patientvenlig.	Virkelig godt
47	Jeg har haft et optimalt behandlingsforløb. Alt fungerede på alle afdelinger.	Virkelig godt
49	Meget tilfredsstillende. Især at min kæreste fik lov til at overnatte sammen med mig, betød meget.	Godt
50	At personalet er/har for travlt, hvilket stemning/omsorg og pleje bærer præg af. Det er ubehageligt at bede om hjælp, når personalet er presset, og det er ubehageligt at vente på f.eks. at komme af et bækken. Personalet var venlige og dygtige, men var "begrænsede i høj grad" af tiden. Meget skrabet pleje - lavdiscount.	Dårligt
53	Jeg vil rose personalet, der tog imod på operationsstuen og gjorde mig klar til operationerne begge gange. Også på opvågningsstuen. De var bare ok og meget hjælpsomme.	Intet svar
58	Jeg fik ingen smertestillende tabletter og væske. Ventetiden er alt for lang. Jeg kom på sygehuset [i efteråret], og jeg blev først opereret [dagen efter] om aftenen. Det var ikke til at holde ud med de mange smerter, og ingen væske førend sidst på eftermiddagen.	Godt
59	Ingen sammenhæng i medicinering. Det skulle jeg selv holde styr på. Ingen refleksion over blodprøveresultater. Ingen modtagelse før flere timer senere efter operation.	Virkelig godt
61	Kun at jeg fik en virkelig god service.	Virkelig godt









## Afsnit B7, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit B7	Samlet indtryk
4	Man kunne dæmpe det ved orientering i god tid. Hjemdagen efter operation [skal man] i eget kluns, tømme skab og sengebord, pakke sammen. Det virker overvældende, når man er [ældre] og ved, man skal hjem og klare sig selv.	Virkelig godt
9	Jeg lånte forskellige hjælpemidler, men ville gerne have lånt en kørestol, da jeg ikke måtte støtte på foden i fem uger. Det kunne ikke lade sig gøre, da de vurderede, jeg kunne klare mig indendørs. Fem uger uden at kunne komme ud??? Når man havde stolen stående alligevel.	Godt
16	Blev sendt på patienthotellet. Måske ikke god ide, når [] hånden lige er opereret.	Dårligt
25	Blev udskrevet over middag med to albuestokke og gangstativ. Først [nogle dage senere] fik jeg toiletforhøjer - har aldrig været i brug her - plus en "kørestol" - bruger den stadig ved diverse daglige ting, som jeg har været afskåret fra i [nogle] dage og derfor lige ved at give op!	Intet svar
29	Jeg blev udskrevet til aflastning på ældrecenter. Jeg blev medicineret med [smertestillende]. Jeg tåler meget dårlig medicinen. Jeg blev forkvalmet og fik forstoppelse - og havde meget ubehag i den forbindelse. Min familie opdagede og fik det ændret. Min familie havde oplyst til sygehuset, at jeg ikke tåler stærk medicin.	Intet svar
36	Efter udskrivelsen hævede mit ben meget. Dog kun et døgn, så var det væk igen. Det var jeg ikke forberedt på.	Virkelig godt
38	Alt har været velkoordineret i forbindelse med min indlæggelse, operation og udskrivelse. Eneste punkt var, at jeg ikke på forhånd var informeret om valgmulighed om bedøvelsesmåde - narkose kontra lokalbedøvelse, som jeg valgte.	Godt
39	Var til ambulant kontrol [i efteråret]. Fik en genoptræningsplan, rykkede [kommunen], kendte ikke til sagen. Genoptræningsplan ikke sendt. Kontakt til ambulatorium/fysioterapeut, modtog planen to uger efter, gipsen var fjernet - så næsten tre uger før genoptræningen kom i stand.	Intet svar
40	Læge NN var sendt på kursus []. Derfor blev jeg ikke udskrevet efter to dage, selvom jeg var klar til det.	Godt
43	Noget af materialet, der blev udleveret FØR indlæggelse, var for gammelt (2003) og dermed kunne virke misvisende. Ikke med dårlige følger.	Godt
47	Jeg har været meget godt tilfreds, og jeg glæder mig faktisk til det næste behandlingsforløb.	Virkelig godt
48	Mine børn havde bestilt et ophold på 12 dage på et seniorcenter i anden by. Det var rigtig godt for mig, mad og træning hver dag. Lægen har jeg ikke hørt noget fra (måske senere).	Godt
50	Blev overført til et andet sygehus.	Dårligt

## Bilag 1

	53	Jeg er enig! Jeg synes ikke, at samarbejdet er godt nok. Jeg er opereret to gange []. Begge gange gik der ca. halvandet døgn, før der kom nogen og hjalp mig.	Intet svar
	56	For ringe genoptræning.	Dårligt
	57	Personalet ringede hjem til ægtefælle og fortalte, at patienten kunne klare sig selv med at gå rundt og klare sit toiletbesøg. Hjemme kunne hun ingenting, og hjemmeplejen blev først orienteret efter, at vi selv havde kontaktet plejehjemmet for at få hjælp til gangtræning.	Godt
	58	Jeg synes, at man skal orienteres bedre og have lov til at få en sygebil hjem. Jeg var meget svimmel og tæt på at besvime.	Godt
	59	Hvis [den skriftlige information] havde været up to date, mindre forvirring/tvivl og bedre sammenhæng med de forskellige involverede. Mest positive oplevelse, en fysioterapeut der koordinerede og fulgte op.	Virkelig godt
	63	Nej	Det kan jeg ikke vurdere