

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalenheden Vest



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

© 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:	159
Besvarelser fra afsnittets patienter:	87
Afsnittets svarprocent:	55%

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

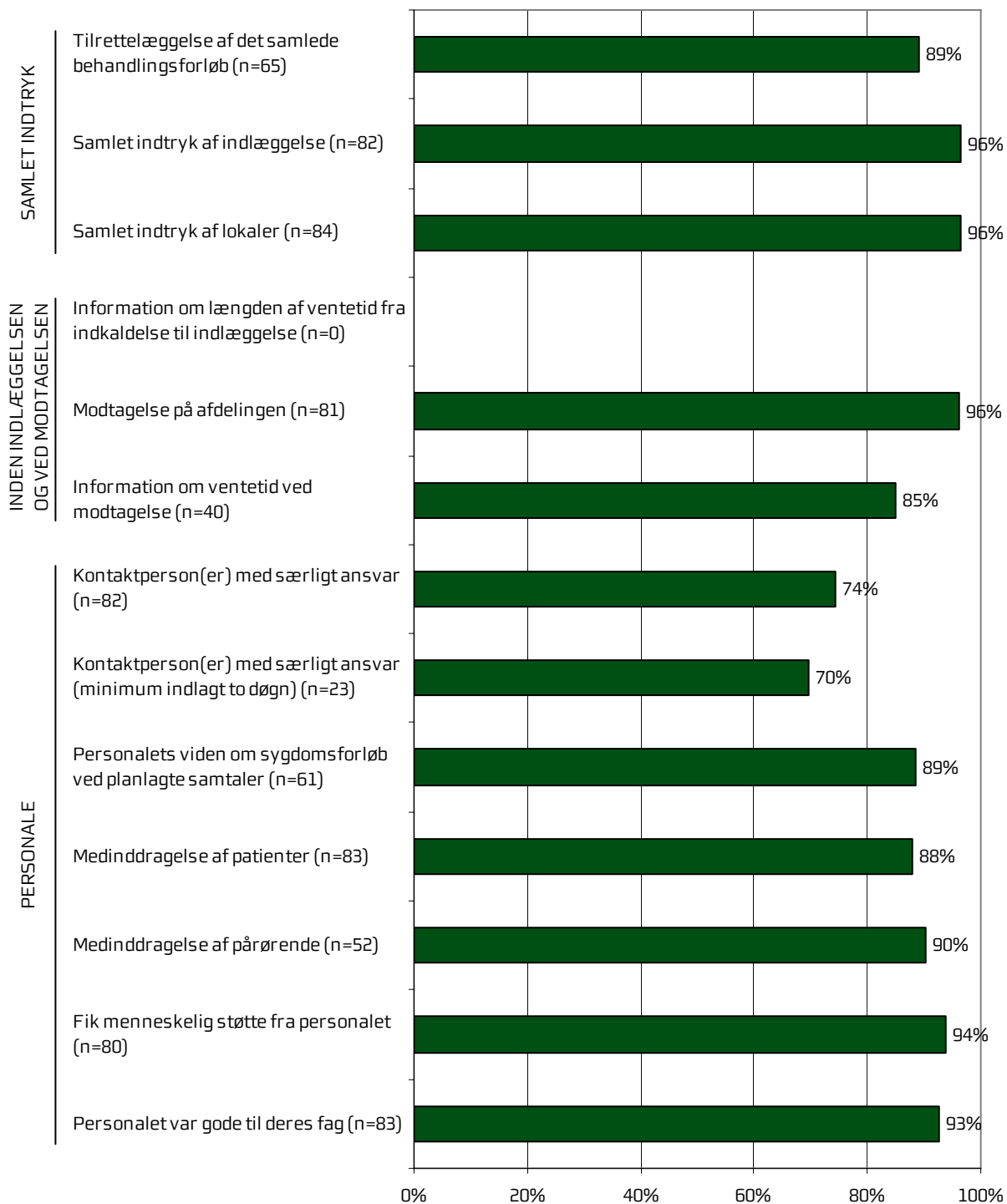
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

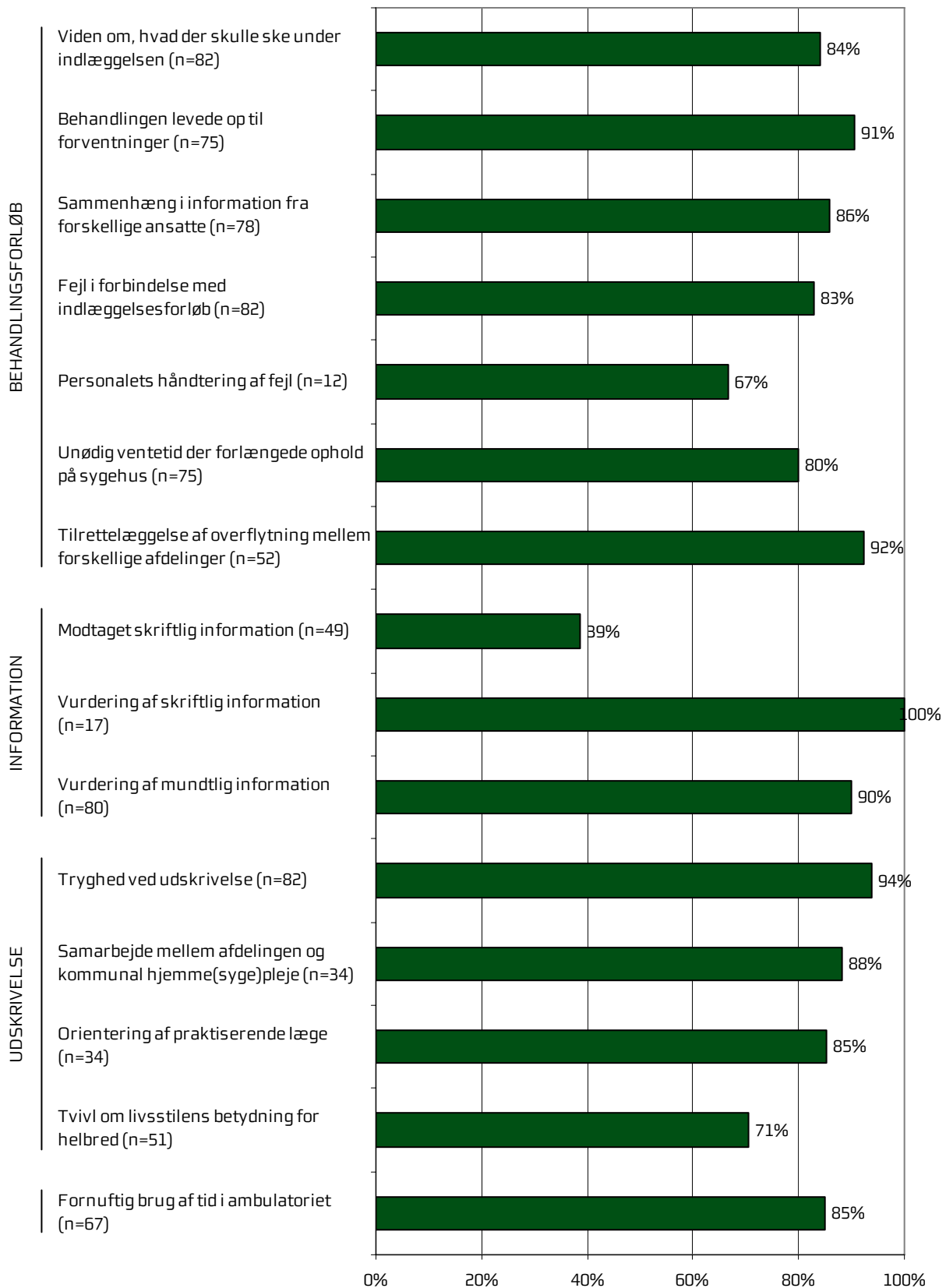
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

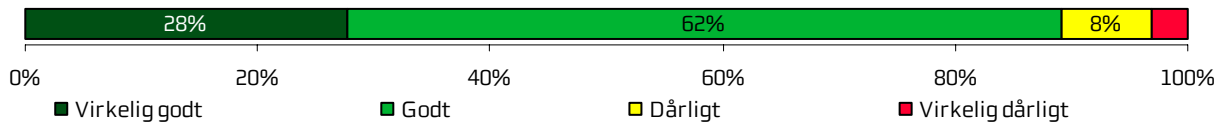
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

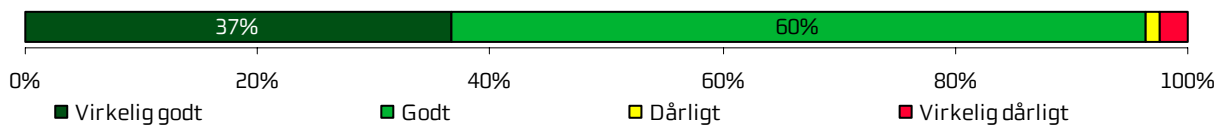
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

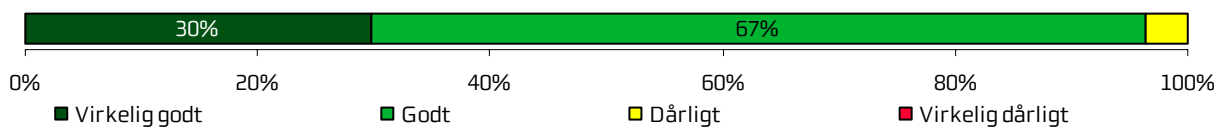
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=65)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=82)



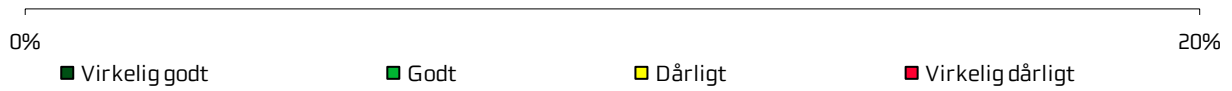
Samlet indtryk af lokaler (n=84)



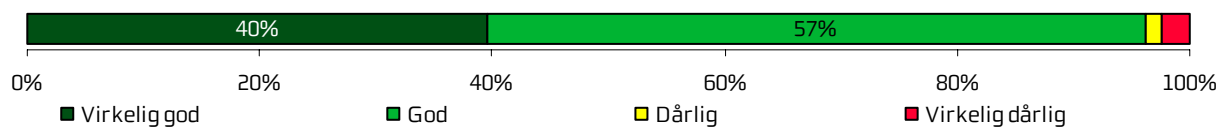
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		89 %	-	100 % *	86 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		96 %	-	100 %	86 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		96 %	-	100 % *	85 % *	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

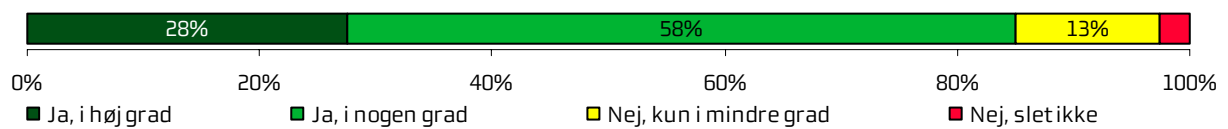
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=81)



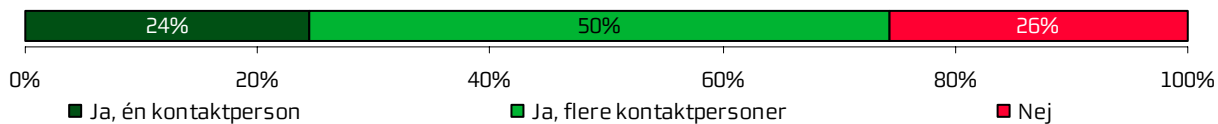
Information om ventetid ved modtagelse (n=40)



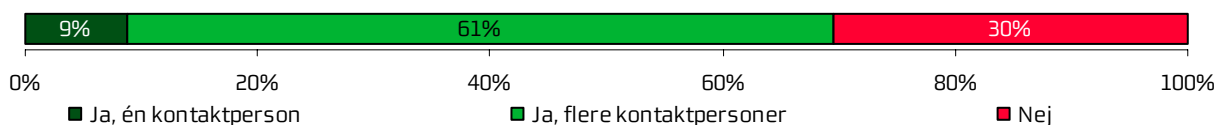
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		96 %	-	100 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		85 %	-	84 %	58 % *	73 %

Personale

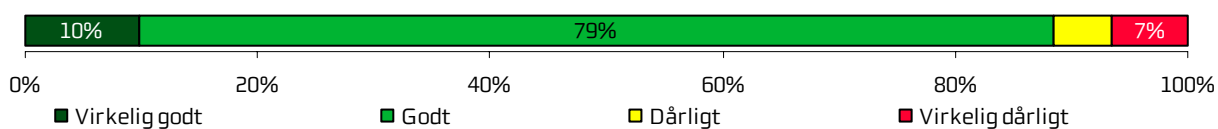
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=82)



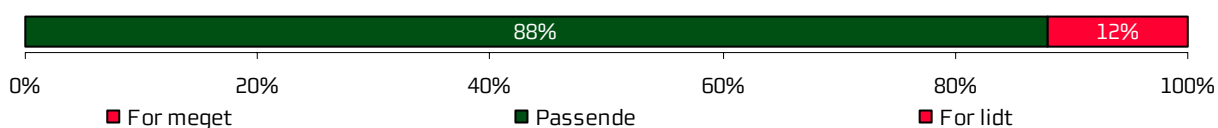
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=23)



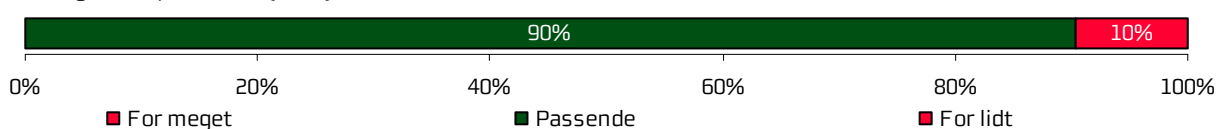
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=61)



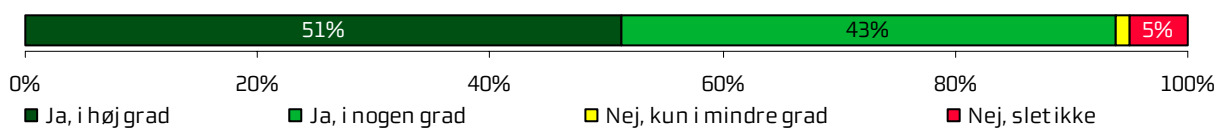
Medinddragelse af patienter (n=83)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=80)



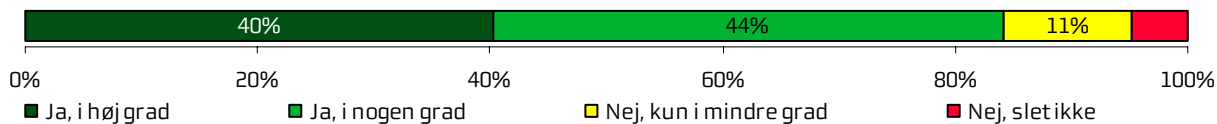
Personalet var gode til deres fag (n=83)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		74 %	-	92 % *	75 %	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		70 %	-	89 % *	71 %	83 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	-	100 % *	84 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	-	96 % *	76 %	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		90 %	-	95 %	68 % *	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		94 %	-	99 %	83 % *	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		93 %	-	100 % *	93 %	97 % *

Behandlingsforløb

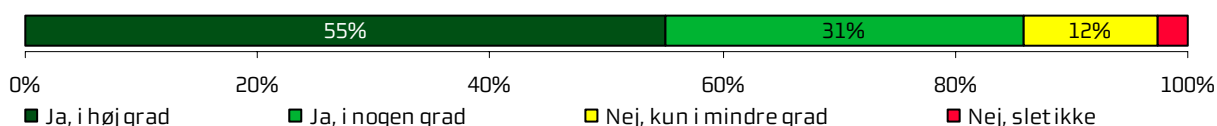
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=82)



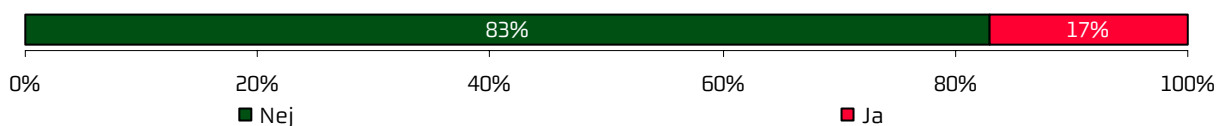
Behandlingen levede op til forventninger (n=75)



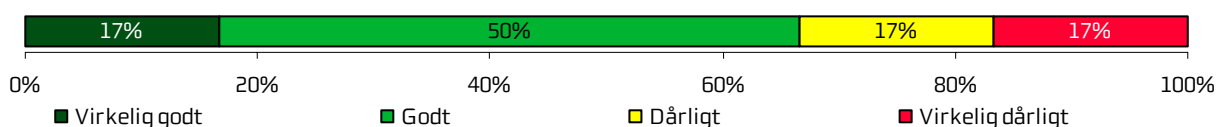
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=78)



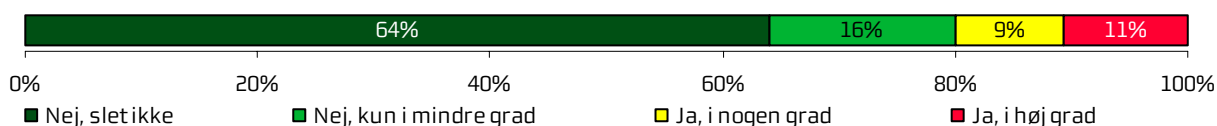
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=82)



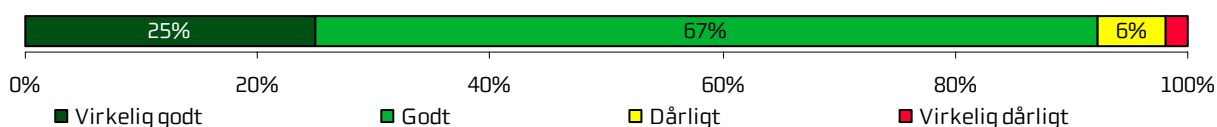
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=75)



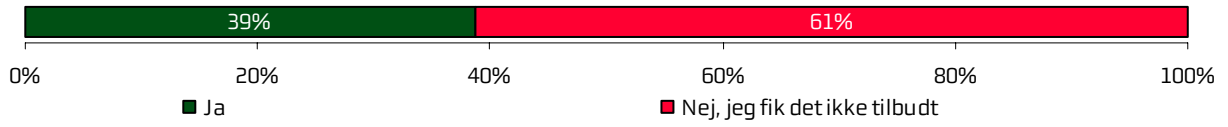
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=52)



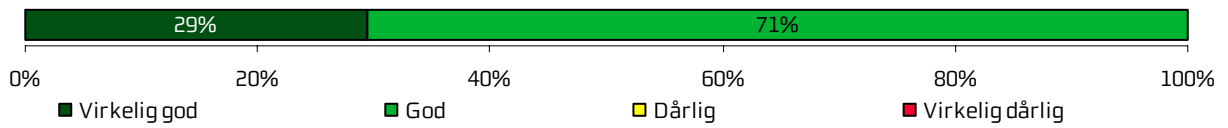
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		84 %	-	98 % *	67 % *	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	-	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		86 %	-	96 % *	81 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		83 %	-	97 % *	87 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	78 %	67 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		80 %	-	97 % *	72 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		92 %	-	99 % *	83 %	92 %

Information

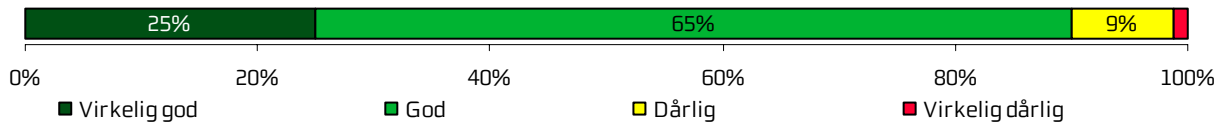
Modtaget skriftlig information (n=49)



Vurdering af skriftlig information (n=17)



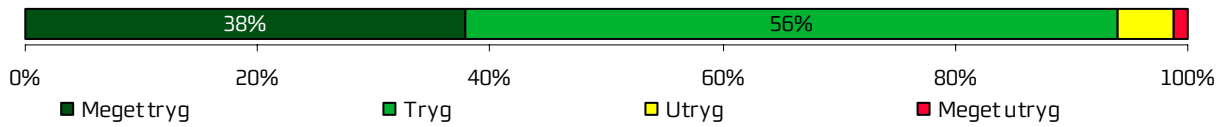
Vurdering af mundtlig information (n=80)



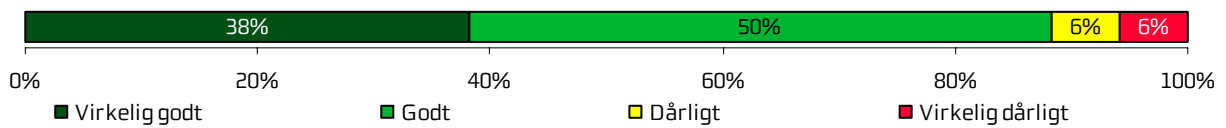
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		39 %	-	91 % *	32 %	63 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		90 %	-	100 % *	84 %	93 %

Udskrivelse

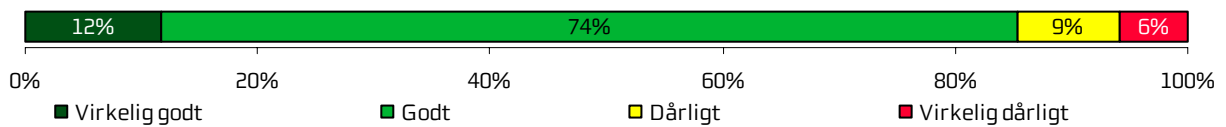
Tryghed ved udskrivelse (n=82)



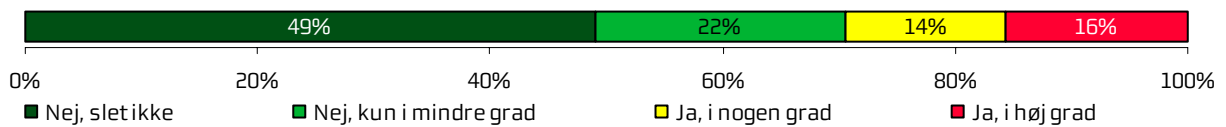
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=34)



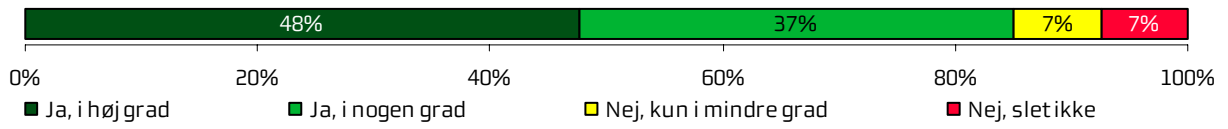
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		94 %	-	98 %	81 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	-	99 % *	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		85 %	-	99 % *	71 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		71 %	-	85 %	61 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=67)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		85 %	-	99 % *	82 %	92 %

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.

Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest


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

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Samlet indtryk
3	Der kan ikke spares mere på pleje (de løber hurtigt i dag). Giv sygeplejerskerne mere råderum i relation til lægerne.	Virkelig godt
4	Meget venlige og hjælpsomme mennesker var gode til at forklare og ikke mindst berolige, når det var nødvendigt. Lod min mor være der hos mig under hele forløbet, både nat og dag, hvilket jeg bare havde brug for.	Godt
6	Personalet burde sige op eller strejke, indtil der blev ansat en kompetent ledelse, som kan tænke i andet end besparelser. Men eftersom ledelsen ikke selv kan se det, gider jeg ikke bruge mit krudt på det hér. Så skulle man jo starte forfra med at forklare, hvad menneskelige værdier og hensyn er!	Virkelig dårligt
8	Det eneste jeg har at sige: Tusind, tusind tak. Jeg har nydt opholdet hos jer, selvom min skade var alvorlig.	Virkelig godt
10	Der kunne godt være servering/mulighed for mad og drikke i de lange ventetider.	Virkelig godt
11	Personalet tog sig virkelig godt af mig under min indlæggelse.	Virkelig godt
13	Skydedør til toilet er ikke til at bruge, når man er gigtpatient og er blevet opereret i en arm.	Virkelig godt
14	Da jeg skulle hjem, det skulle jeg selv sørge for, men kunne ikke komme ind i egen bil, så der blev ringet efter en taxa, men det blev ikke bedre, så jeg blev til sidst, efter flere timers venten på den ene vogn og efter den anden vogn, sendt hjem i en ambulance, det var ikke særlig rart at sidde at vente i flere timer efter at have forsøgt at komme ind i bilerne flere gange.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Jeg skulle møde fastende på sygehuset, fordi jeg skulle opereres i knæet. Bagefter jeg blev opereret, var jeg nødt til selv at spørge, om jeg kunne få noget mad. Der var gået 26 timer fra sidst, jeg havde fået mad og væske. Der kunne de godt have tilbudt mad, dengang man kom tilbage på afdelingen. Der gik en time, inden jeg spurgte, om jeg kunne få noget at spise. Regnede da med, at de spurgte.	Dårligt
17	Alt i alt var det en god oplevelse. Hurtig behandling og flink personale. Som sagt kun kommunikationen med lægen ved de opfølgende møder, der har været svære.	Godt
23	Sygeplejerskerne og SOSU-assistenterne var virkelig dygtige, og de gjorde alt for mig i de [] dage, jeg var indlagt.	Godt
27	Jeg tror, jeg har givet udtryk for det, jeg gerne ville i den forbindelse. Jeg vil også sige, at jeg igennem forløbet, som jo er ret beskedent, har haft kontakt med mange forskellige personer, og jeg vil gerne sige, at alle, og jeg mener alle, har været rigtig flinke og rare, og jeg har været tryk hele vejen igennem. En stor ros til de enkelte personer, men lidt ris til koordineringen af behandlingsforløb (spise eller ikke spise) koordinering af tidshorisonten (seks eller fem uger) og så også lige fortælle afdelingen, der opererer, at der på hospitalet findes noget godt materiale, som de godt må udleve-	Det kan jeg ikke vurdere

re lige efter operationen. Tak.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 28 | Undersøge sagen til bunds! Dette fremmer helbredsprocessen, så en ellers ihærdig person på arbejdsmarkedet og kerne i sin familie, kan optage sit "gamle" levemønster. Diagnosticeringen og evt. behandlingen er ikke afsluttet den dag i dag og jeg føler mig efterhånden mere som et ligegyldigt nummer, i stedet for et menneske med følelser, som MEGET gerne snart vil tilbage på arbejdsmarkedet!! Selve modtagelsen af sygeplejersken og den omsorg, hun gav mig fra starten, var rigtig god. I starten blev jeg også besøgt af en læge, som var nærværende og gav de nødvendige informationer. Det var efter blodprøverne var taget, at den timevis lange ventetid startede, som jeg syntes, var yderst generende og hvor jeg overhovedet ikke var blevet forberedt på det! | Dårligt |
| ✎ | 31 | Jeg kunne godt blive tilbudt at få kopi af min korte indlæggelse. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 32 | Alle virkede kompetente og hjælpsomme, selv da vi blev irriterede over ventetiden ved resultatet af røntgen og scanning. Fra vores side var det alt i alt en god oplevelse, når vi nu skulle til undersøgelse. Positivt, at hospitalet inddrog eksperter [] til at tolke billeder, før behandlingen blev endeligt besluttet. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 32 | Vi (min kone var med) kom ind [om morgenen]. Jeg blev rimelig hurtigt undersøgt og røntgenfotograferet, men ventede så til [om eftermiddagen] med en besked på røntgen. Der var intet at se, hvorfor vi blev sendt hjem. Ca. en time efter at vi var kommet hjem, blev vi pr. telefon anmodet om at komme ind igen til en scanning. Det gjorde vi, og jeg blev rimelig hurtigt scannet, men først [sent om aftenen] blev scanningen tolket. Jeg havde beskadiget [flere dele i kroppen]. Det kunne man godt have set hurtigere end efter [så mange timer]. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 34 | Jeg synes, personalet gjorde meget for de ældre patienter. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 35 | Mere observation af, at bruddet var lejret rigtigt! Utrolig søde og hjælpsomme sygeplejersker og ved udskrivelse god information til hjemmeplejen og fysioterapeut. | Godt |
| ✎ | 36 | Kunne gøres bedre, hvis personalet snakkede sammen og aftalte, hvem der gjorde hvad. Jeg er i tvivl, om der var en afdelingsleder - ingen tog ansvar. | Dårligt |
| ✎ | 37 | Jeg synes, alt på afdelingen var perfekt i forbindelse med min knæoperation. Dog vil jeg sige, at information og planlægning af genoptræning hos fysioterapien er alt for dårlig. Jeg bor i Holstebro, blev opereret i Herning og skulle gå til genoptræning i Herning, men man kan ikke køre bil efter operationen, og du kan gå til samme genoptræning i Holstebro. Det synes jeg, I skal koordinere bedre til fordel for patienterne og ikke tænke på prestige, specialister, og omsætning/penge. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 | Meget dårligt, at alle skal møde op kl. syv om morgenen og så sidde i timevis og vente. | Dårligt |
| ✎ | 43 | Noget underholdning ville være godt. Havde brækket benet, så kunne ikke gå ud i tv-stuen, andre lokaler eller på gangen. Noget radio eller tv ville være godt for dem, der ikke kan rejse sig. Måske noget trådløst net. Der var en læge, som jeg ikke helt forstod, eller jeg forstod ikke noget, han sagde. Og jeg kan ikke engang skrive hans navn, hvis jeg ville, fordi jeg forstod intet. | Godt |
| ✎ | 44 | Jeg fik en god behandling, venlige plejere m.m., men skulle vækkes hver time. God behandling af hjernerystelse. | Virkelig godt |

Bilag 1





 46 Det var nogle meget søde mennesker, der tog imod samt passede hende dagen efter.

Virkelig godt

Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**













ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Samlet indtryk
2	Jeg blev indlagt efter fald [i efteråret].	Godt
6	Blev kørt akut af Falck. De var mere professionelle end noget andet sundhedspersonale, jeg mødte på Herning Sygehus.	Virkelig dårligt
12	Det, jeg husker, var godt.	Godt
15	Indlagt pga. ulykke.	Godt
19	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
22	En virkelig fin modtagelse på skadestuen og overført i ambulance til Herning af professionelle folk.	Virkelig godt
23	Blev indlagt akut.	Godt
25	Akut inlæggelse med infektion.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Jeg lå tre timer på skadestuen med højre skulder af led, før den blev sat på plads, mener det var en unødvendig pinefuld tid.	Godt
27	Jeg kom til skade [med foden] Dagen efter kontaktede jeg lægevagten, som opfordrede mig til at køre til lægevagten på Herning sygehus. Her blev jeg velmodtaget, og det blev hurtigt konstateret, at [der var tale om en bestemt skade]. Jeg fik at vide, at jeg skulle opereres, og at det ikke tog ret lang tid. Jeg fik også at vide, at operationen foregik ved lokalbedøvelse, så jeg spurgte til noget at spise, da jeg var blevet sulten. Havde kun fået morgenmad. Jeg fik at vide, at da operationen skulle foregå i lokalbedøvelse, måtte jeg gerne spise, og jeg spiste en banan. Jeg blev kørt ind på en stue, og da en sygeplejerske kom for at lægge et drop, fortalte min kone hende, at jeg havde spist en banan kl. 14.00. Det var ikke så godt, for jeg måtte ikke have spist indtil seks før en operation, så jeg kunne tidligst blive opereret kl. 20.00. Surt for en sølle banan, og en dårlig information. Nå, der var ikke andet for end at ligge og vente, og det gjorde jeg så. Kl. 19.00 kom en læge, blot for at fortælle mig, at jeg ikke kunne blive opereret denne dag. Jeg tog så hjem og kunne komme igen dagen efter, fastende. Det gjorde jeg så, og jeg blev opereret hen under middag.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Akut indlæggelse efter færdselsuheld.	Godt
32	Der var ingen ventetid. Jeg blev kørt ind i ambulance og blev taget imod med det samme.	Det kan jeg ikke vurdere
32	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 37 | Var til fælles instruktion inden indlæggelse. Fint at holde det fælles, og dermed spare på ressourcerne, men synes I skal sørge for der er stole og plads til alle. | Virkelig godt |
|  | 39 | Min skade var en læsion [], som krævede en syning af såret. Jeg blev akut kørt af Falck til skadestuen og blev udskrevet dagen efter. | Godt |
|  | 41 | Rare og hjælpsomme Falckreddere. Mange tak for det! Man følte, man var i gode hænder. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 43 | Jeg havde brækket [legemsdel] og havde fået meget medicin, så det er lidt sløret. Men er ikke utilfreds. Jeg kom hen, hvor jeg skulle. | Godt |

Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?



	ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Samlet indtryk
	6	[Personalet] havde for travlt.	Virkelig dårligt
	10	Der var meget lang ventetid på skadestuen. Skyldes formodentlig, at der kom en del tilskadekomne i ambulancer.	Virkelig godt
	21	Lang ventetid, inden der kom én, fra jeg kom op.	Det kan jeg ikke vurdere
	25	Ventede cirka fem timer, inden at jeg kom på akutsengeafdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Alle procedurer så ud til at være på plads. Følte det foregik meget professionelt.	Godt
	27	Nu er vi så kommet til modtagelsen den dag, jeg så blev opereret, og de personer, jeg mødte, var rigtig flinke og rare.	Det kan jeg ikke vurdere
	31	Husker det meget svagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	32	Super. Søde, venlige og kompetente.	Det kan jeg ikke vurdere
	37	Super søde sygeplejersker der tog imod.	Virkelig godt
	41	Der var styr på tingene, så det var rart.	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Et godt oplagt personale, som var flinke og behjælpelige med alt.	Godt
	43	Dem, der var på afdelingen var gode. Hvis jeg skulle have hjælp, var den der med det samme.	Godt

Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest












Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Håndtering af fejl
4	Blev kaldt op til røntgen af brystkasse/hjerte (jeg havde brækket benet), men det var en fejl, og jeg blev sendt tilbage til afdelingen igen.	Godt
5	De glemte at tage en blodprøve, men er helt i orden.	Virkelig godt
6	Der var ikke kendskab til min medicin. Fejl i overflyttelse ved afdelingsskifte. De reagerede ikke på klokken, da jeg var faldet på toilettet.	Virkelig dårligt
7	Ingen.	Intet svar
12	Sygeplejerskerne var rigtig søde, men nogle af lægerne var rigtig stride og vakte unødigt grund til uro!	Intet svar
14	Fik for meget medicin. Fik også medicin, som jeg fandt ud af, at jeg ikke kunne tåle, og personalet fortsatte med at udlevere tre gange, selvom min svigerdatter havde snakket med personalet om det. Jeg fik underlige tanker og så mærkelige ting.	Virkelig dårligt
18	De glemte at give mig drop på de fastlagte tidspunkter.	Godt
24	Jeg skulle oplyses om insulin.	Dårligt
26	De 3 timers ventetid før min skulder blev sat på plads.	Godt
27	Der var fejl i informationen, om hvorvidt jeg måtte spise eller ej før operationen. Der var også forskelle i den tid jeg fik information om, at forløbet med min "støvle" efter operationen ville vare. Først fik jeg at vide, at jeg skulle gå med støvlen på og ikke måtte støtte på benet i seks uger. Senere blev det lavet om til fem uger. Da jeg så kom efter fem uger, fik jeg at vide, at jeg da skulle gå med den i seks uger, så jeg måtte tage hjem og tage en uge mere med benet i støvlen.	Dårligt
30	Fik at vide af sygeplejerske, at jeg måtte belaste opereret ben med det samme, men efter egen vurdering lod jeg være. Ved udskrivelse af læge fik jeg oplyst, at benet først måtte belastes seks uger efter.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Ingen fejl, men en meget lang ventetid for at få svar på en røntgenfotografering og senere en scanning. Vi måtte til sidst "true" med at tage hjem.	Intet svar
35	Blev for hurtigt udskrevet - lige op til weekend, hvor hjemmeplejen ingen informationer havde fået om behandling i hjemmet!! Havde ikke de nødvendige hjælpemidler til støtte for brækket [] - deraf endnu flere smerter!!!	Godt
36	Medicin, jeg skulle have, fik jeg ikke - kun hvis jeg selv sagde det. Det blev glemt.	Godt
40	Som pårørende: Det er kritisabelt, at vi som forældre, nærmeste pårørende, ikke blev underrettet	Intet svar

om vores søns indlæggelse.

-  43 De havde ikke helt styr over det, der hvor jeg skulle i narkose, fordi der hele tiden kom akutpatienter. Så jeg skulle vente. Lige der var jeg ret forvirret, men det var lægerne vist også. Godt
-  45 Ved første operation syede lægen såret sammen, men blev senere åbnet igen, det kostede et døgn ekstra på sygehuset. Virkelig godt

Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**





	ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Samlet indtryk
	1	En læge [] svær at forstå. Gabte også, virkede ikke så engageret. ELLERS gode læger.	Godt
	4	Det eneste, der var lidt utrygt/ubehageligt var, at jeg var kun 14 år, men blev lagt på en firemandsstue med en fulderik, som skældte ud og råbte/brokkede sig hele natten og en meget gammel mand, som ikke kunne høre noget. Men jeg fik min mor til at blive der om natten. Ville hellere have ligget på stue med nogle unge/børn.	Godt
	6	Det er der på ingen måde plads til hér. DÅRLIG LEDELSE. Og her tænker jeg længere oppe end afdelingssygeplejersker!	Virkelig dårligt
	9	Fik at vide [om morgenen] af en læge, at en anden læge skulle udskrive mig. [Et par timer senere] kom sygeplejersken og fortalte, at jeg måske skulle i røntgen. Lægen kom [et par timer efter] og sagde: Røntgen. Røntgen [om eftermiddagen]. Svar fra lægen [om aftenen]. Skulle hjem med krykker. [Et par timer senere] fik jeg krykker. Personalet var flinke og venlige. For mig var det en dag med masser af spildtid.	Dårligt
	14	Afdeling ville sende mig hjem, selvom der ikke var styr på medicinen, men jeg fik lov til at blive en dag ekstra, da jeg bad om det.	Det kan jeg ikke vurdere
	20	Det kunne have gået hurtigere, hvis der ikke lige var to biler, der havde valgt at køre sammen, men jeg kom ind :-)	Godt
	23	Ville gerne have haft, at LÆGERNE havde samme mening om forløbet FØR de sagde, hvad der videre skulle ske.	Godt
	28	Jeg synes, der gik utrolig lang tid fra, at selve undersøgelsen var foregået indtil svar. Overflytning til videre undersøgelse gik hurtigt og godt. Herefter gik der igen meget lang tid fra diagnosticeringen, til lægen kunne melde mig ud efter at give mig information, og hvorefter jeg kunne gå hjem.	Dårligt
	32	Vi ventede meget længe på at høre resultat af først et røntgenfoto, senere en scanning.	Det kan jeg ikke vurdere
	36	Da jeg havde klaget mig i [nogle] dage over en øm arm, blev den røntgengraferet. Der var to brud.	Dårligt
	43	Dem der tog sig af mig, var gode ved mig, og gode til at få mig op af sengen, og gode til at hjælpe mig med mine ting.	Godt

Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit ortopædkirurgisk, Herning	Samlet indtryk
1	Sødt personale på den afdeling, jeg var indlagt på.	Godt
2	[] Sygehuset lovede, at alle hjælpemidler var klar i hjemmet ved udskrivelse, men de kom først et døgn efter! Hvilket var til stort besvær for hjemmeplejen.	Godt
6	Restriktioner? Genoptræningsplan? Kontrol?	Virkelig dårligt
9	For meget ventetid. Skyldes nok manglende antal personale. Det personale, der var tilstede udførte deres job meget godt.	Dårligt
14	Fik at vide, at det ikke måtte gøre ondt. Personalet fortalte mig IKKE, at jeg skulle hvile mig hver 2-3 time, og dermed fik jeg et tilbagefald. Jeg manglede i høj grad et lille hæfte, som kunne fortælle, hvad jeg måtte og ikke måtte.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Føler ikke, den læge jeg har talt med, har kunnet forstå mine spørgsmål, selv om jeg spurgte, om der var skade på mine ledbånd, snakkede han stadig om den skrue, der er sat i gennem begge knogler. Det er nu meget vigtigt for min genoptræning og for at sætte en tid på, hvornår jeg kan vende tilbage til sporten på eliteplan.	Godt
26	Skulle have haft besøg af en fysioterapeut, men han/hun kom aldrig forbi.	Godt
27	Da jeg fem uger efter operationen skulle til kontrol, fik jeg som tidligere skrevet at vide, at der da skulle gå seks uger. Først her, efter fem uger, fik jeg noget skriftligt patientinformation i form af en folder. I denne folder, stod der noget om den genoptræning, og at jeg godt måtte tage støvlen af, og smøre benet. Der stod noget om genoptræning/vedligeholdelse af lårmusklen og meget andet godt, som jeg rigtig gerne ville have vidst fra starten. Jeg bøvler nu med en genoptræning, som nok ikke havde været nødvendig i den udstrækning jeg må træne nu, hvis jeg havde fået denne vigtige patientinformation med hjem efter operationen. Fem uger efter er altså for sent.	Det kan jeg ikke vurdere
28	Jeg har stadig store gener mht. det problem, som jeg blev indlagt for. Dette skyldes, efter min mening, manglende undersøgelse af, hvordan lidelsen, som jeg ikke døjede med før ulykken, er opstået. Efterfølgende behandling går MEGET langsomt, da hver afdeling, efter min mening, arbejder særskilt. Hvorfor ikke følge patienten intensivt, indtil årsagen til generne er fundet, så patienten kan forholde sig til problemet? På denne måde bliver det en meget omkostningsfuld omgang, som sænker helbredsprocessen i allerhøjeste grad, og som også påvirker, at patienten bliver bremset i deltagelse på arbejdsmarkedet.	Dårligt
31	Fungerede fint med videre indkaldelse til kæbekirurgisk, som de havde planlagt til andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
32	Jeg har allerede fået indkaldelse til kontrol [i januar]. Fint.	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 33 | Jeg fik forskellige informationer om, hvornår jeg måtte støtte på benet efter operationen. Og ingen information om genoptræning af benet. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 34 | Jeg blev sendt hjem uden besøg af hjemmesygepleje med den besked, jeg skulle selv skifte forbinding, fik kun lidt plaster med, skulle selv købe på apotek (var meget dyrt). Såret blev meget stort og væskede meget. Kom først til kontrol 14 dage efter. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 35 | Anden udskrivelse blev der taget hånd om information til hjemmeplejen, som derfor kunne gøre det bedste for mig!! Fik nødvendige hjælpemidler med hjem!! | Godt |
|  | 43 | Har ikke rigtig fået noget information efter mit ophold. Ved ikke, hvordan min fremtid ser ud. | Godt |