

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Hotelaafsnit HOTELK  
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg  
Hospitalsenheden Midt**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	62
Besvarelser fra afsnittets patienter:	50
Afsnittets svarprocent:	81%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).



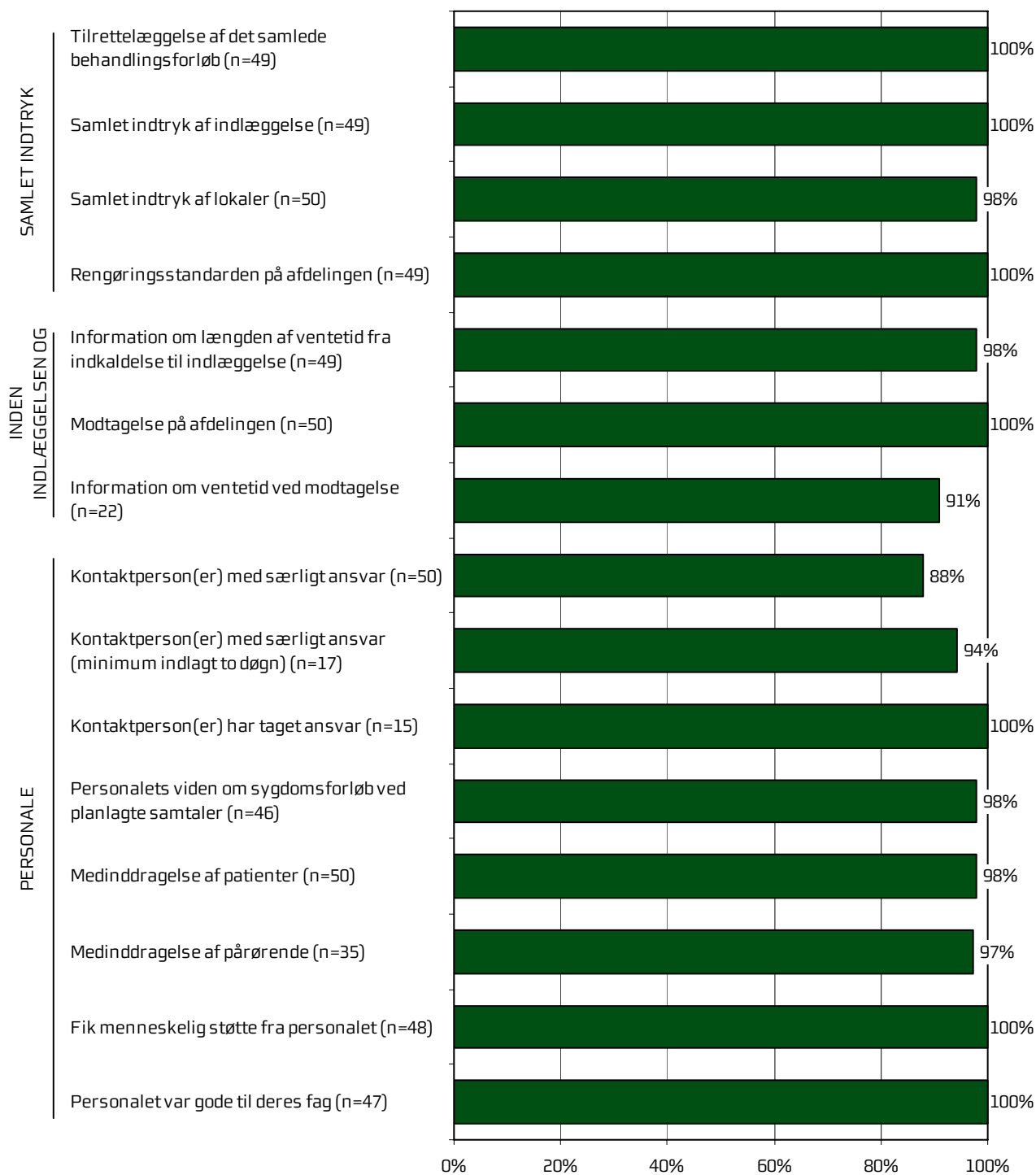


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

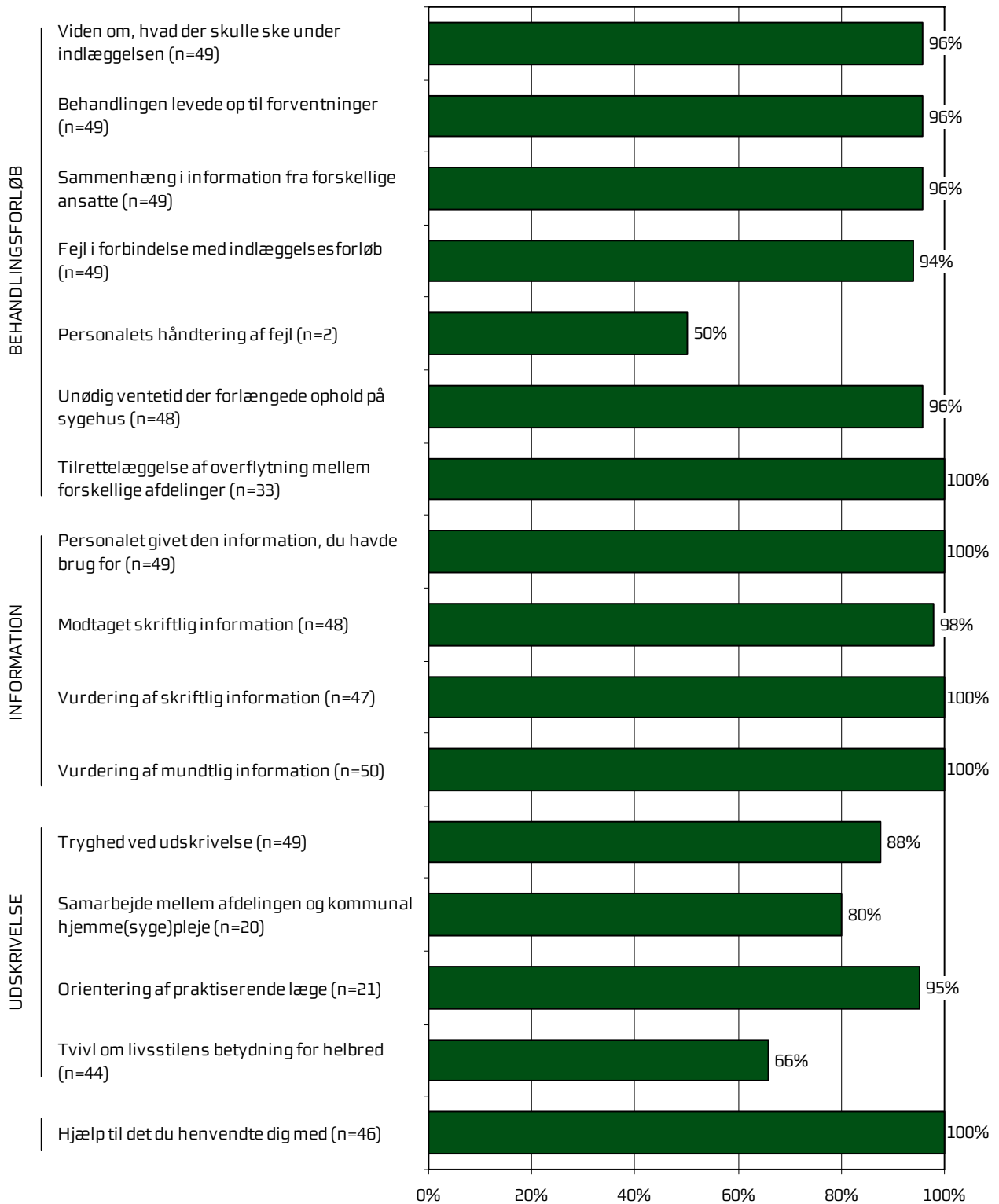
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Patienthotel, Patienthotel

2009-tallet er for: Patienthotel, Patienthotel

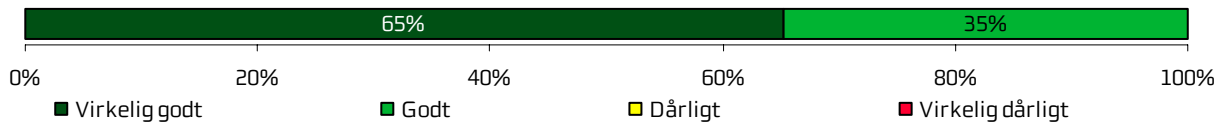
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

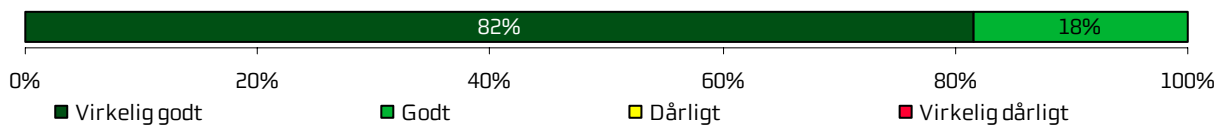
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

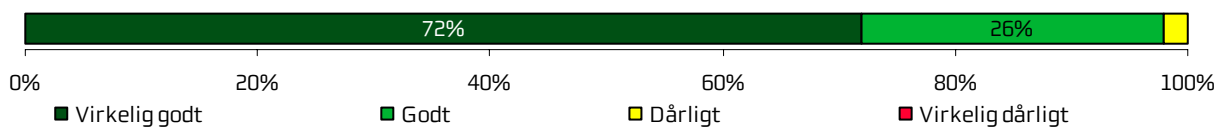
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=49)



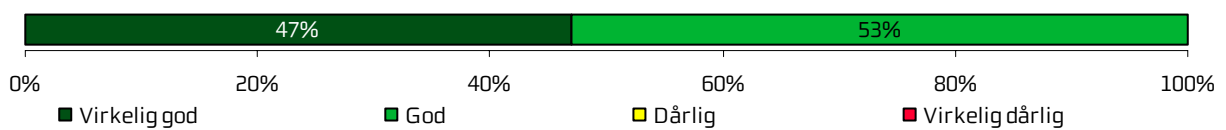
Samlet indtryk af indlæggelse (n=49)



Samlet indtryk af lokaler (n=50)



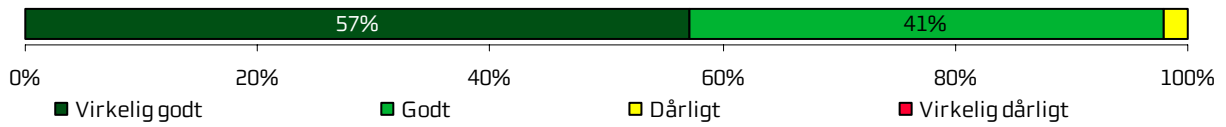
Rengøringsstandard på afdelingen (n=49)



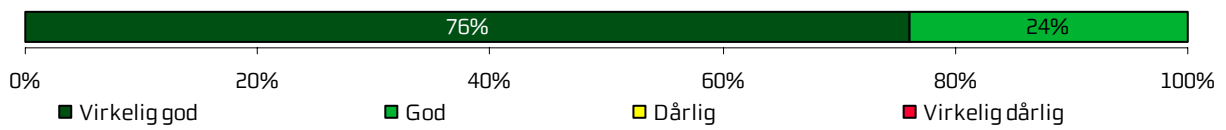
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	98 %	92 % *	99 %	84 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	96 %	95 % *	100 %	86 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	98 %	98 %	84 % *	99 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	100 %	-	-	99 %	89 % *	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

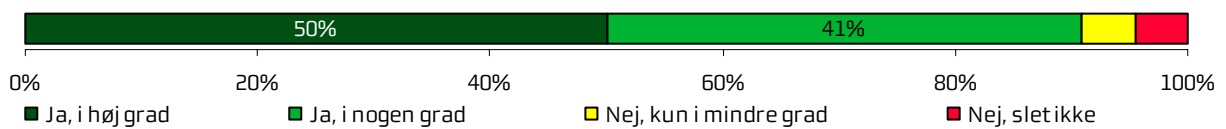
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=49)



Modtagelse på afdelingen (n=50)



Information om ventetid ved modtagelse (n=22)

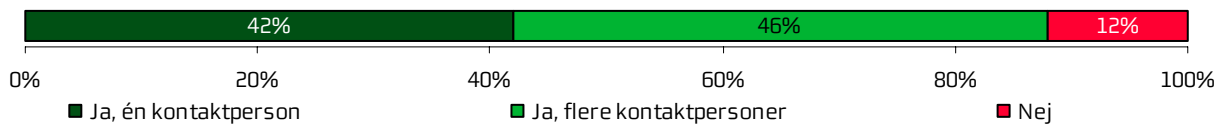




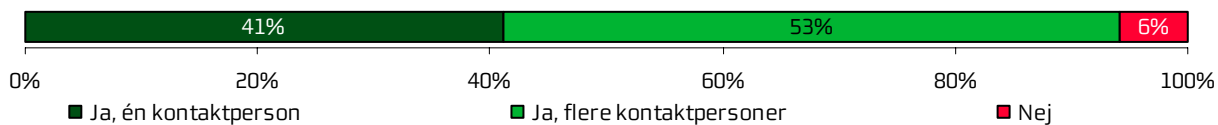
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	98 %	100 %	-	100 %	84 %	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	100 %	93 % *	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	91 %	89 %	61 % *	91 %	56 % *	72 % *

## Personale

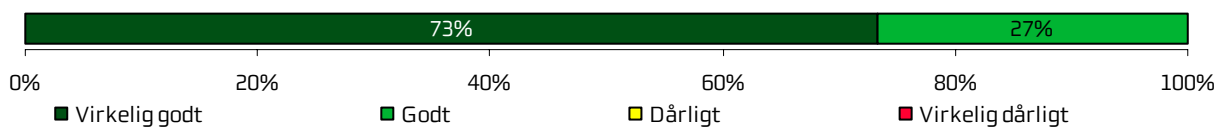
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=50)



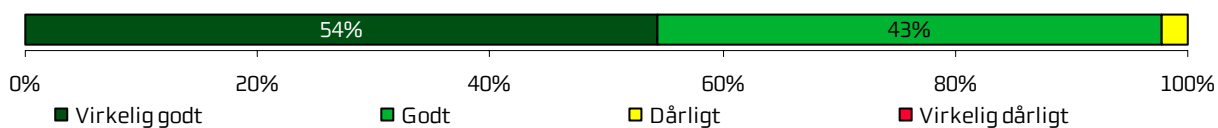
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=17)



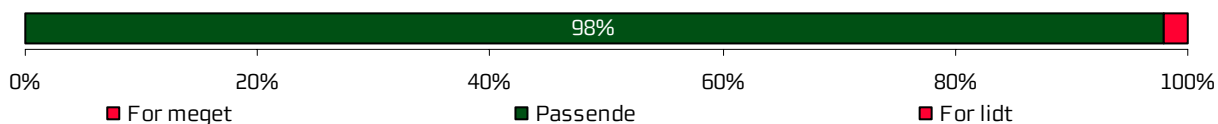
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=15)



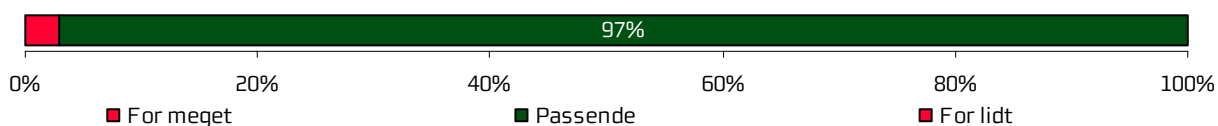
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=46)



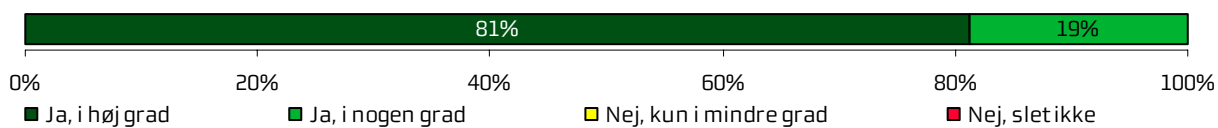
Medinddragelse af patienter (n=50)



Medinddragelse af pårørende (n=35)



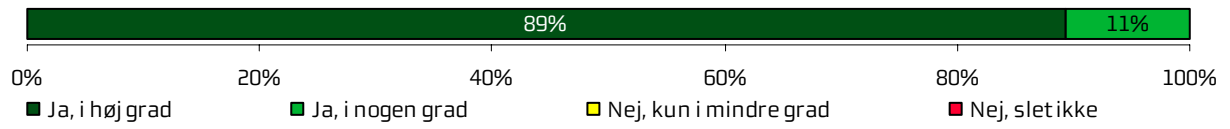
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=48)



	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 %	91 %	88 %	94 %	71 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	94 %	89 %	-	96 %	64 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	92 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	91 %	91 % *	99 %	79 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	98 %	94 %	94 % *	97 %	81 % *	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97 %	89 %	92 %	93 %	69 % *	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	100 %	98 %	93 % *	99 %	82 % *	92 % *

## *Personale (fortsat)*

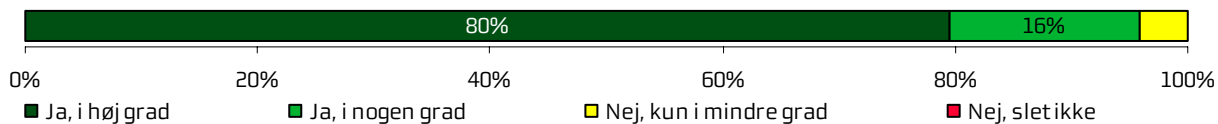
Personalet var gode til deres fag (n=47)



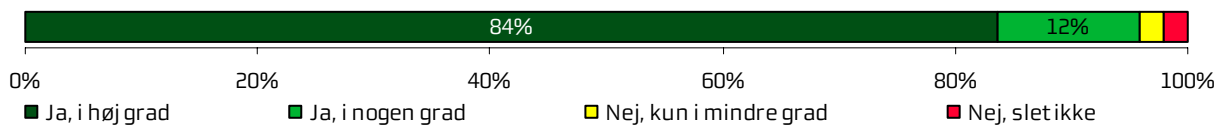
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	96 %	95 % *	100 %	91 % *	97 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=49)



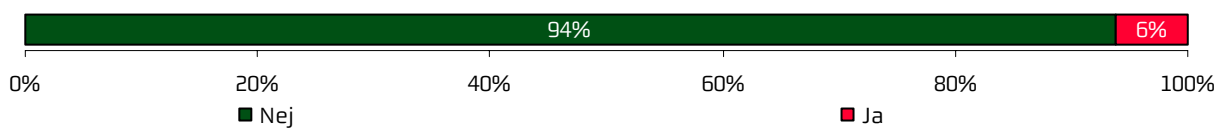
Behandlingen levede op til forventninger (n=49)



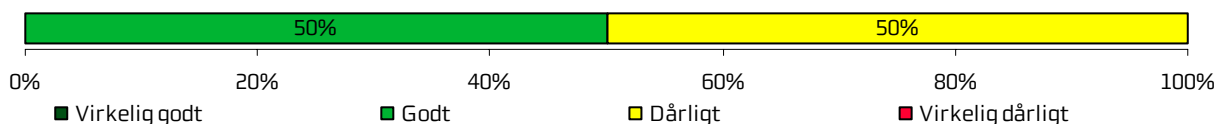
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=49)



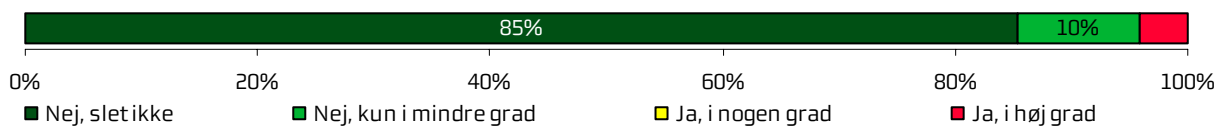
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=49)



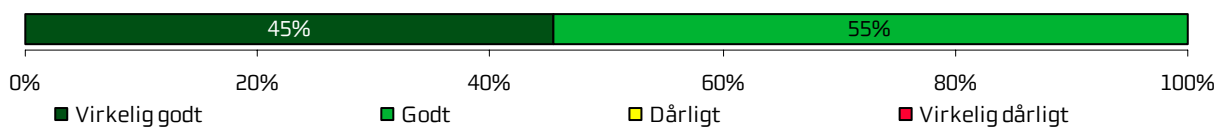
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=48)



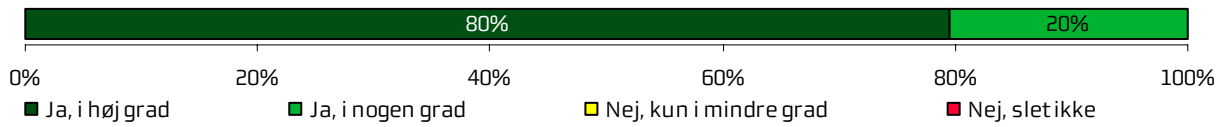
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=33)



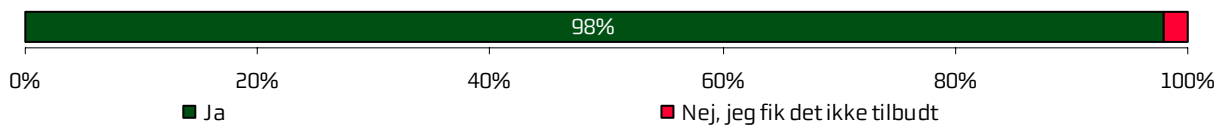
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	98 %	94 %	98 %	69 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	86 %	90 % *	99 %	80 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	89 %	92 %	99 %	80 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	94 %	90 %	-	95 %	78 % *	86 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	67 %	-	82 %	47 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	96 %	95 %	88 % *	97 %	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	94 %	-	100 %	80 % *	92 % *

## Information

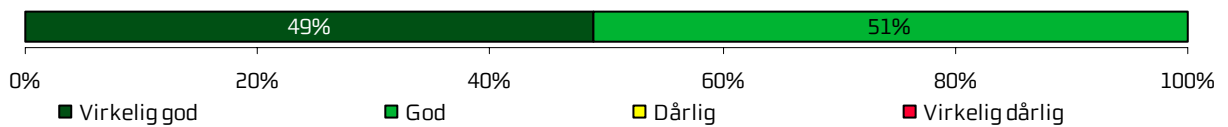
Personalet givet den information, du havde brug for (n=49)



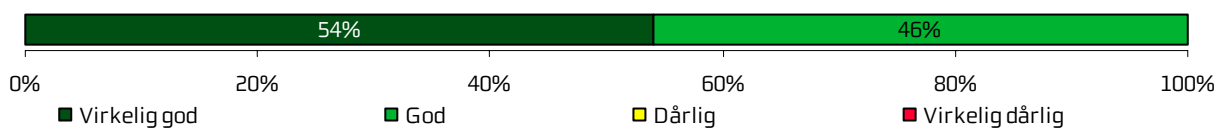
Modtaget skriftlig information (n=48)



Vurdering af skriftlig information (n=47)



Vurdering af mundtlig information (n=50)

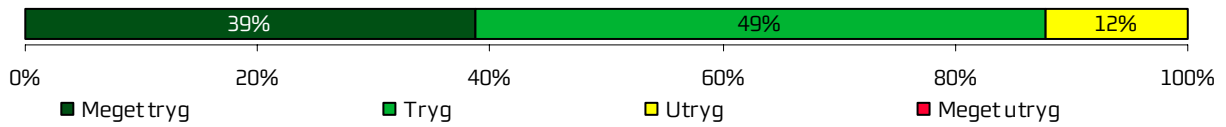




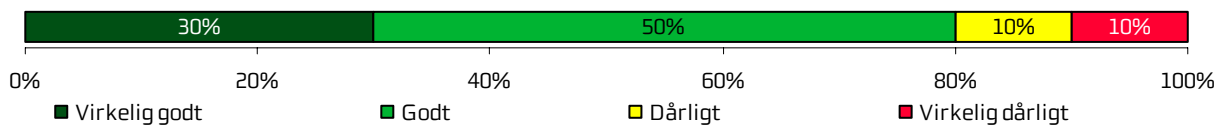
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	100 %	-	-	98 % *	83 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	98 %	89 %	-	94 %	42 % *	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	94 %	100 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	91 % *	93 % *	100 %	87 % *	93 % *

## Udskrivelse

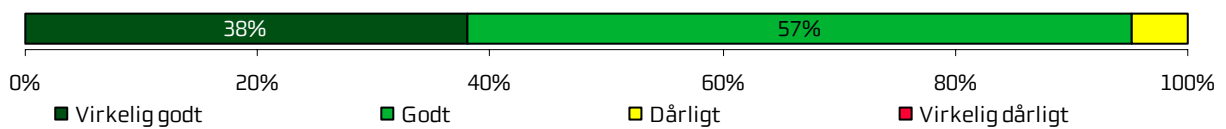
Tryghed ved udskrivelse (n=49)



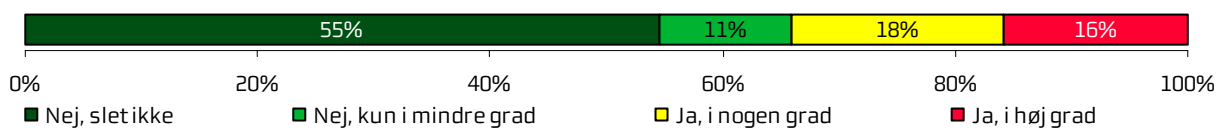
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=21)



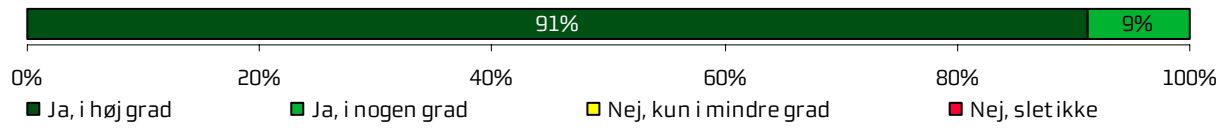
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=44)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	92 %	92 %	97 %	79 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	80 %	100 % *	84 %	98 % *	80 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	95 %	100 %	88 %	97 %	76 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	82 %	78 %	95 % *	64 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=46)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	98 %	99 % *	99 %	89 % *	95 % *



## 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.

## Hotelfafsnit HOTELK

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

ID	Kommentarer - Hotelfafsnit HOTELK	Samlet indtryk
1	Ikke muligt at få fat i kontaktsygeplejersken pr. telefon inden indlæggelsen.	Virkelig godt
2	Blev udsat på grund af andre sygdomme.	Virkelig godt
4	God og meget grundig information om det forestående fra såvel ortopædkirurg, læge med ansvar for bedøvelse og ansvarlig sygeplejerske.	Godt
6	Altid fortrinlig information.	Virkelig godt
7	Jeg blev behandlet fantastisk både på patienthotellet og på operationsafdelingen.	Virkelig godt
8	Efter to undersøgelser blev der aftalt tid for operation. Ventetiden var meget rimelig. 14 dage før operationen var min mand og jeg til informationsmøde, hvor alt omkring operationen blev grundig gennemgået.	Virkelig godt
12	Oplevet fin kommunikation mellem de to ambulatorier. Blev indkaldt til det andet ambulatorium [omkring tre uger] efter besøget på det første. Fik professionel behandling af alle personalegrupper begge steder. Også det fælles informationsmøde [et par uger] før operationsdato var veltilrettelagt, således at jeg følte mig godt informeret før operation. Forløbet bærer præg af, at den ene ved hvad den anden laver, god fornemmelse som patient.	Virkelig godt
13	Frustrerende med røntgen på ét hospital og røntgen på et andet hospital, inden et tredje hospital kunne bevillige en scanning på det andet hospital og efterfølgende samtale på det tredje hospital og endelig operation samme sted. MEGEN unødigt kørsel i regionen samt laaangt forløb på sygedagpenge, inden beslutningen [blev truffet].	Virkelig godt
15	Hvis man tager informationsforløbet med, har det været en meget god oplevelse. Jeg har fået nogle operationer på Silkeborg Sygehus i årenes løb, men det her var den mest positive oplevelse. Meget betryggende.	Godt
18	Samtale med læge NN og læge NN inden operationen, hvor jeg fik en god orientering og rådgivning.	Virkelig godt
19	Fantastisk hurtigt, var til samtale [], hvor operationen blev besluttet. Opereret [et par dage senere], så der var ingen ventetid [].	Virkelig godt
22	Forløbet var flot sammenhængende, god information ved overgang til andre specialer, narkosen, laboratoriet etc.	Virkelig godt
24	Jeg fik ikke noget at vide om hotellet.	Virkelig godt



## Hotelaflsnit HOTELK

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

ID	Kommentarer - Hotelaflsnit HOTELK	Modtagelsen
4	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
6	Glade og venlige mennesker.	Virkelig god
7	Igen bare perfekt.	Virkelig god
8	Jeg mødte på afdelingen [om morgen], og [45 minutter senere] var jeg klar til narkose og efterfølgende operation. Det kan da ikke gøres bedre?	Virkelig god
11	Altid parat til hjælp med spørgsmål!	Virkelig god
12	Foregik stille og roligt.	God
15	Positiv!	Virkelig god
16	Flot velkomst. Præcis. Opererende læge NN kom [om morgenen] og hilste på/tog imod. Tak!	Virkelig god
18	Jeg følte, at personalet gjorde sit bedste for, at man kunne føle sig tryk og velorienteret omkring operationerne.	Virkelig god
19	Meget venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
22	Personalet veloplagt, god information. Sygeplejersken satte sig ned på stuen på Patienthotellet. Det virkede som om, hun havde god tid. Meget anderledes end hvis hun havde stået op ved sengekanten.	Virkelig god
24	Den var super.	Virkelig god

## Hotelfafsnit HOTELK

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hotelfafsnit HOTELK	Fejlhåndtering
10	Der gik betændelse i såret, så der måtte en genoperation til.	Godt
14	Det var utrygt, at sygeplejerskerne ikke forstod, at jeg skulle overnatte efter operationen. Der gælder særlige vilkår, når man, som jeg, bor på en færgebetjent ø. Jeg var meget påvirket af narkosen, og fandt det umådeligt stressende, at skulle parlamentere med nogle af sygeplejerskerne.	Dårligt
23	Al tilsendt materiale inden operationen omhandlede fuld narkose. Det samme var tilfældet ved den indledende samtale med læge. Ved samme samtale blev der aftalt genoptræning efter operation samt et døgn's ophold efter operation. Kort tid inden operationstidspunktet var jeg til orienterende samtale med [personale], som til min noget store overraskelse meget selvfølgelig talte om rygmarsbedøvelse. Og jeg måtte sige til lægen, at det skulle jeg have forklaret grundigt, inden de gik i gang, og det var der jo ikke tid til. Så jeg blev bedøvet, men jeg følte egentlig, de var lidt småsure. Det var heller ikke skrevet i journalen, at jeg skulle blive til dagen efter, da jeg bor alene. Genoptræningen figurerede heller ikke i journalen.	Intet svar

## Hotelfafsnit HOTELK

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hotelfafsnit HOTELK	Samlet indtryk
2	OK.	Virkelig godt
4	Min behandling indebar, at jeg [et par] gange dagligt i [nogle] dage skulle lokalbedøves i [] skulderparti med henblik på efterfølgende behandling af fysioterapeut. I et tilfælde mislykkedes lokalbedøvelsen første gang, hvorefter jeg på ny måtte sendes til bedøvelse. Denne gang foretaget af to andre læger, som udførte bedøvelsen korrekt.	Godt
6	Utrolig god.	Virkelig godt
7	Ikke ud over, at jeg følte mig i trygge rammer, blev virkelig behandlet godt.	Virkelig godt
8	Efter [nogle] dage på afdelingen kom jeg over på patienthotellet, og min [ægtefælle] var hos mig og blev inddraget i forløbet. Jeg var på forhånd meget bekymret for det, men det var virkelig en god oplevelse, og både min [ægtefælle] og jeg var meget trygge, da vi skulle hjem.	Virkelig godt
9	Jeg manglede et ca. tidspunkt/klokkeslæt om, hvornår jeg kunne tage hjem (efter operation).	Virkelig godt
12	Alt blev taklet fint, også selvom mit forløb udviklede sig lidt anderledes end forventet. Havde et ophold på intensiv i [et par] dage pga. intolerance overfor alle morfinpræparater. Følte virkelig, der blev gjort alt for at finde frem til det rette smertestillende. Mødte også forståelse for forløbet på sengeafdelingen.	Virkelig godt
14	Totalt tjekket mht. selve behandlingen.	Virkelig godt
16	En hæslig tid med al for megen ventetid og venten på svar, indkaldelse med mere, indtil NN kom ind i forløbet. Reumatologisk Afdeling er ikke særlig professionelle eller hurtige.	Virkelig godt
17	Jeg kan kun rose Silkeborg Sygehus for deres ekspertise.	Virkelig godt
22	Fysioterapeuten kunne ikke rådgive i generel rygtræning efter diskusprolaps. Hun havde kun kendskab til det "umiddelbare forløb omkring operationen", sagde hun. Det var lidt mangelfuldt.	Virkelig godt

**Hotelaftsnit HOTELK****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hotelaftsnit HOTELK</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Lægen informerede virkelig godt.	Virkelig godt
2	Ok.	Virkelig godt
3	Jeg kunne godt have haft brug for at vide, at der var mulighed for overnatning på patienthotellet, hvis ikke en pårørende eller anden kunne være hos mig det første døgn.	Godt
5	Skadet. Hos egen læge i [foråret]. Røntgen [om sommeren]. Operation i skulder [20 dage senere]. [Dagen efter] fortæller kirurgen mig, at var jeg kommet indenfor tre måneder, kunne han have reddet min skulder. Nu var der gået over otte måneder. Han fortæller mig, at jeg kunne jo bare have trukket et nummer, og siddet i køen til det blev min tur. Hvorfor bliver man ikke informeret om noget sådant?	Virkelig godt
6	Utrolig god.	Virkelig godt
7	Det er et meget professionelt personale, der er ansat.	Virkelig godt
12	Har følt mig informeret hele vejen igennem.	Virkelig godt
14	Meget fint vedrørende indlæggelse og operation. Divergens mellem besked fra læge og patienthospitalets opfattelse af min udskrivelse.	Virkelig godt
18	Jeg modtog en meget grundig information både før, under og efter min indlæggelse.	Virkelig godt
19	Jeg har brugt informationerne som et værktøj til at gøre de korrekte bevægelser. Er jeg i tvivl, slår jeg det efter i det udleverede materiale.	Virkelig godt
23	Desværre var der flere tilfælde af manglende sammenhæng mellem informationer og den faktiske virkelighed.	Intet svar

## Hotelafrsnit HOTELK

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Hotelafrsnit HOTELK	Samlet indtryk
1	God info.	Virkelig godt
2	Ok.	Virkelig godt
7	Alt var veltilrettelagt.	Virkelig godt
9	Manglede, at lægen havde et papir om operation.	Virkelig godt
12	Eneste lille NB i dette forløb er, at min læge ikke modtog et udskrivningsbrev før syv uger efter udskrivelsen pga. af stor travlhed i sekretariatet. Først efter rykker nr. to kom det. Skulle bruges udskrivningsbrevet med henblik på en henvisning til et genoptræningsforløb i [udlandet].	Virkelig godt
14	Det var utrygt, at der var sygeplejersker på patienthotellet, der bare ville sende mig hjem, og som konstant refererede til sparekrav. Andre var dog rigtig flinke og forstod godt, at særlige forhold gjorde sig gældende som øbo.	Virkelig godt
15	Alt i alt har det været en positiv oplevelse. Det eneste, jeg godt kunne tænke mig efter hjemkomsten, var, at en hjemmesygeplejerske havde tilset mig en eller to gange. Jeg [bor alene]. Tryghed er jo også med til at gøre os hurtigere raske.	Godt
19	Det er fantastisk, at man kan opereres den ene dag og udskrives den næste. Godt nok er man lidt ør og svimmel, men det er ok.	Virkelig godt
21	Afdelingen kunne godt have oplyst mig om, at jeg kunne få hjemmehjælp til personligt bad og arrangeret dette.	Virkelig godt

## Hotelfafsnit HOTELK

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

ID	Kommentarer - Hotelfafsnit HOTELK	Samlet indtryk
2	Jeg boede på hotellet og fik en fin behandling.	Virkelig godt
4	Jeg har fået en virkelig god behandling fra alle personalegrupper under min indlæggelse. Jeg kunne måske ønske, at den pågældende læge, som foretog lokalbedøvelse af min skulder [], havde lyttet, da jeg bemærkede, at forløbet ikke var som de tidligere gange, jeg var blevet bedøvet. Dette resulterede [] i, at bedøvelsen ikke virkede. Bedøvelsen blev herefter foretaget igen af to andre læger med det ønskelige resultat.	Godt
8	Jeg er [over tres år], og det er første gang, jeg har været i narkose og er blevet opereret. Jeg har ikke på noget tidspunkt været utryg. Havde jeg smerter fik jeg omgående hjælp. Ville jeg gerne vendes eller op og sidde på sengen, fik jeg hjælp. Og maden var fantastisk! Så jeg fortæller til alle, at Silkeborg er et fantastisk sted at være indlagt.	Virkelig godt
9	Der var tid til, at jeg kunne slappe af før operationen (dejligt).	Virkelig godt
10	Vedrørende sengestuen: Ved anden indlæggelse lå mænd og kvinder på samme stue med et gennemsigtigt forhæng.	Godt
12	Alle gjorde, hvad de kunne. Eneste gene var et højt larmende trykluftbor i afdelingen ovenpå, der var under ombygning, i alle hverdage. Dette, sammenholdt med, at man bor på en fire-sengsstue, vanskeliggør, at behovet for hvile kan opfyldes.	Virkelig godt
14	Patienthotellet var et dejligt sted, især når man ikke bryder sig om at være sammen med andre mennesker.	Virkelig godt
16	Som pårørende på Patienthotellet var der et minus. Gæstesengen var hård som en stålbriks. Ellers er jeg som pårørende imponeret og tror, at der også er god økonomi i, at pårørende plejer patienter med flot og kyndig vejledning.	Virkelig godt
18	Operationerne forløb planmæssigt. Efterfølgende havde jeg [en komplikation], som der straks blev taget hånd om. Jeg blev overflyttet til Patienthotellet. Det var en positiv oplevelse, at man fra afdelingen sørgede for mit ophold, og hvor man i trygge rammer blev gjort klar til udskrivelse af et meget engageret personale, hvor alle var utrolig søde, positive og meget hjælpsomme.	Virkelig godt
19	Det har været en stor og positiv oplevelse at blive opereret i Silkeborg, og jeg blev adskillige gange meget bevæget over at møde så megen venlighed og omsorg hos alle, jeg var i kontakt med. Jeg vil gerne give stor ros til hele personalet, det fortjener de virkelig. Der er så meget negativt i medierne, men mit ophold har kun været positivt.	Virkelig godt
20	Afdelingen gjorde alt, hvad de kunne, og jeg er fuldt ud godt tilfreds. Jeg har fået det meget bedre.	Virkelig godt
22	Alt i alt var indlæggelsen meget godt tilrettelagt. Ingen unødigt ventetid. Godt samarbejde.	Virkelig godt
23	Man skal sørge for, at alle aftaler står i journalen. Det er både utrygt og irriterende, at aftaler om genoptræning, behandling og ophold ikke er skriftlige og derfor ikke eksisterer.	Intet svar
24	Alle på afdelingen lavede et super stykke arbejde, og de var altid smilende. Det betyder meget, når man har det dårligt/har smerter. Jeg kan varmt anbefale Patienthotellet til andre. TAK for et dejligt ophold.	Virkelig godt