

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1
Ortopædkirurgisk Afdeling, Viborg
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

© 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:	156
Besvarelser fra afsnittets patienter:	84
Afsnittets svarprocent:	54%

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

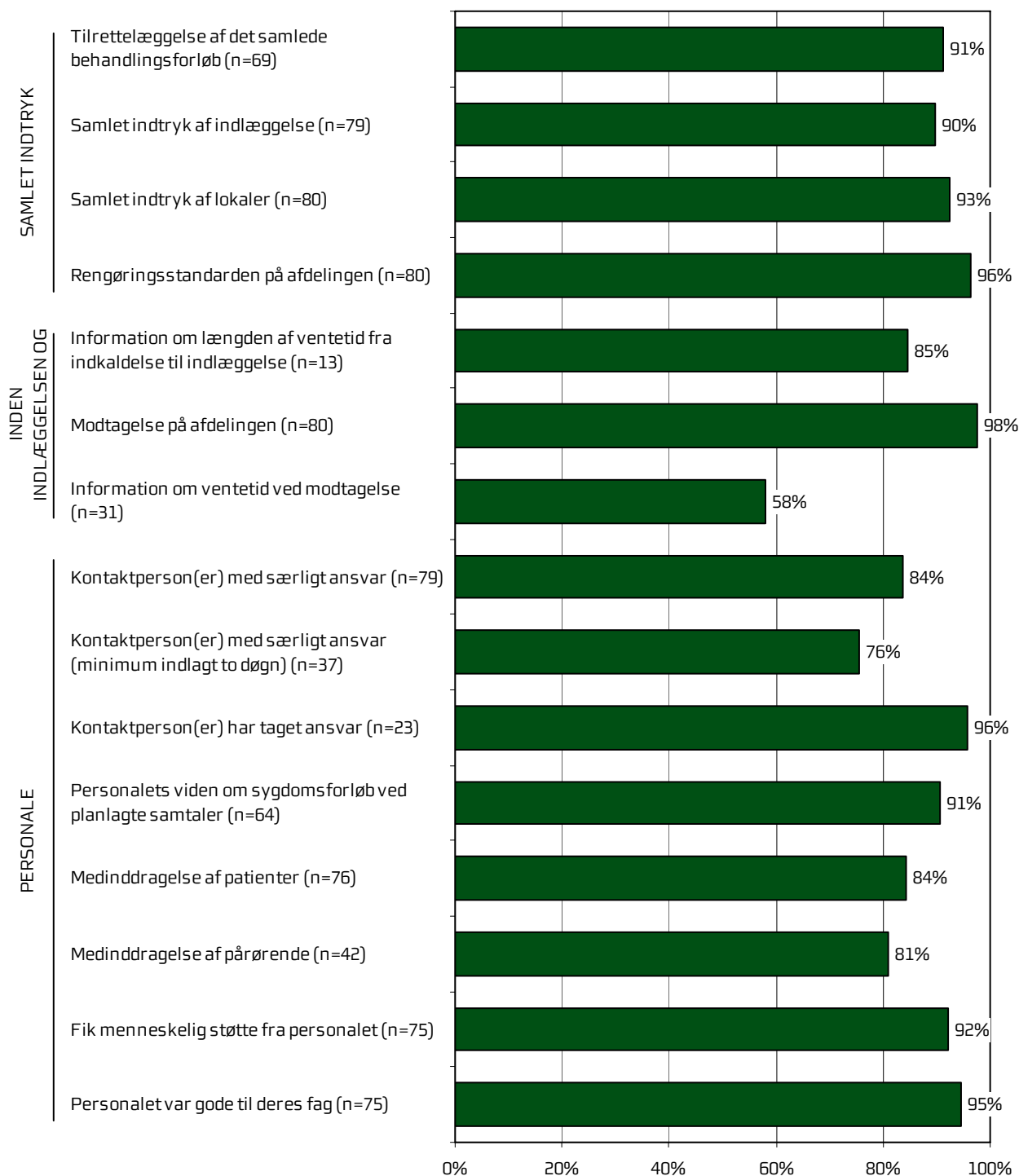
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

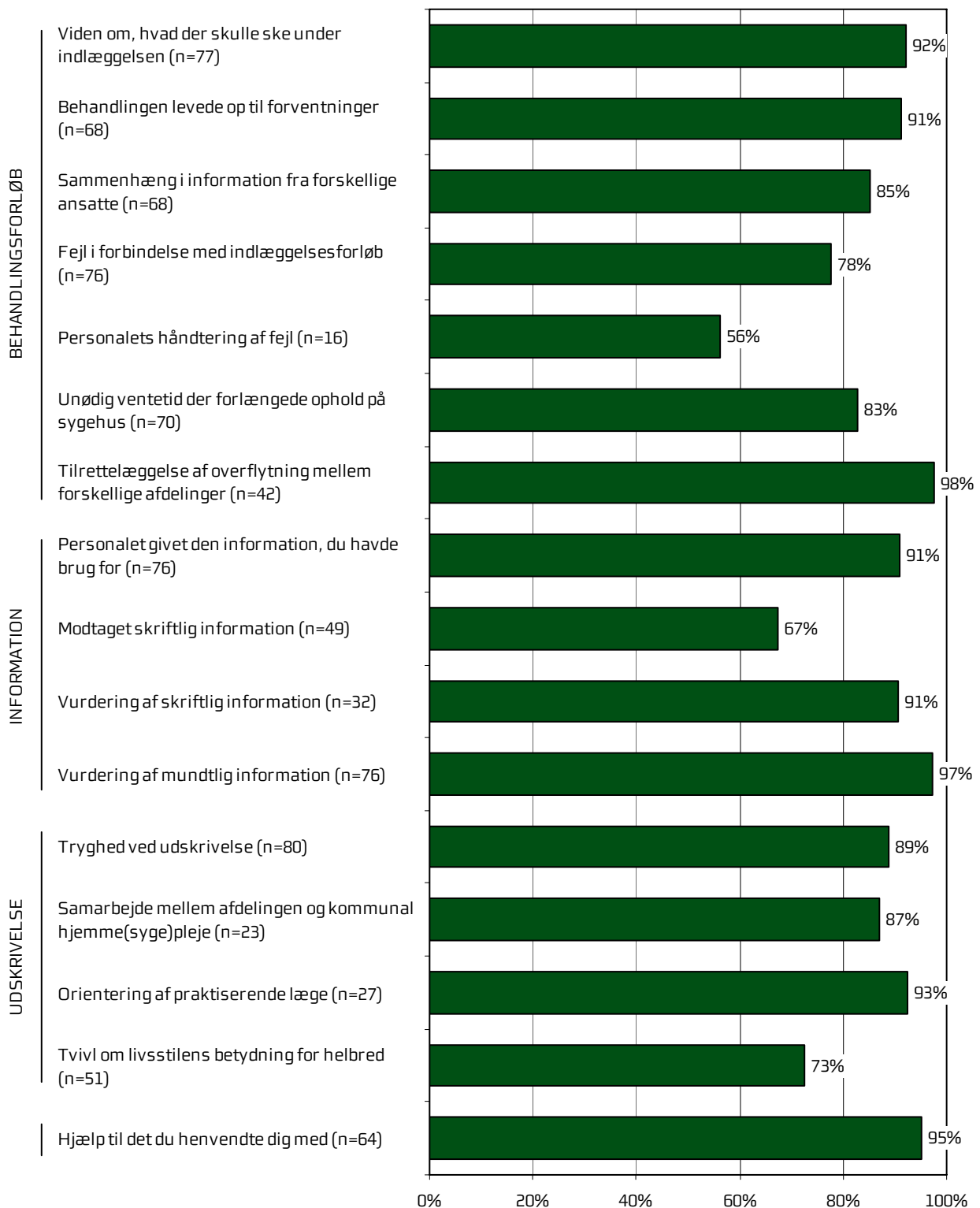
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Afsnit T-10-1, Viborg

2009-tallet er for: Afsnit T-10-1, Viborg

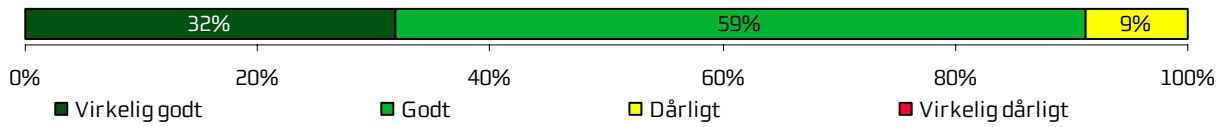
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

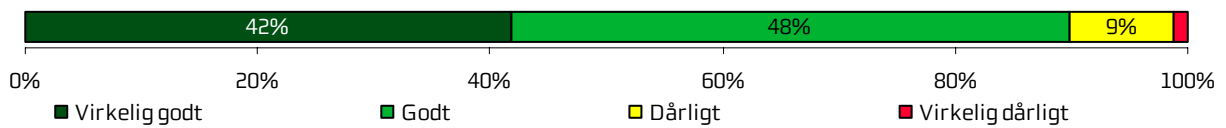
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

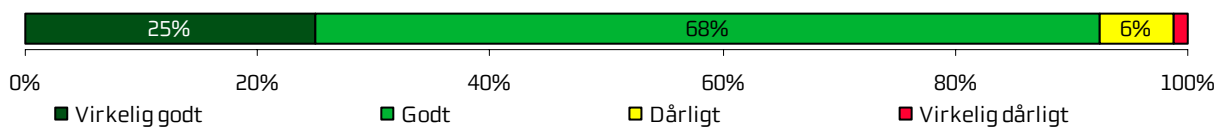
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=69)



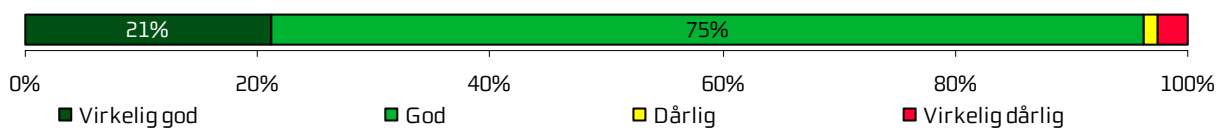
Samlet indtryk af indlæggelse (n=79)



Samlet indtryk af lokaler (n=80)



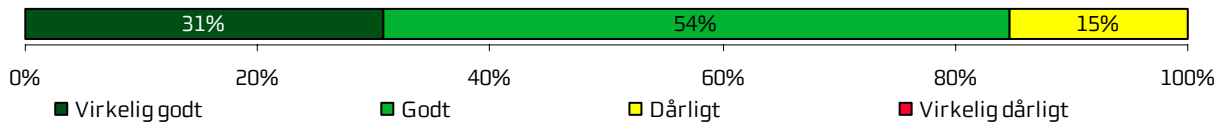
Rengøringsstandard på afdelingen (n=80)



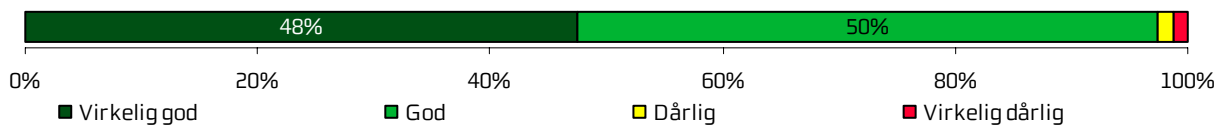
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	89 %	86 %	100 % *	84 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	90 %	93 %	89 %	100 % *	86 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	94 %	92 %	99 % *	86 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	100 %	89 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

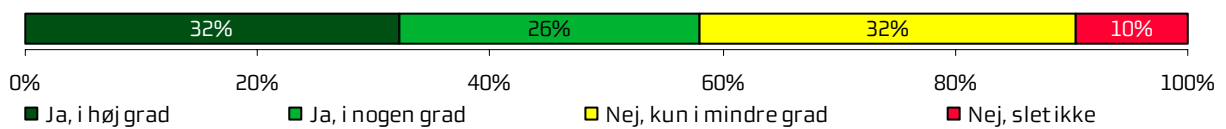
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=13)



Modtagelse på afdelingen (n=80)



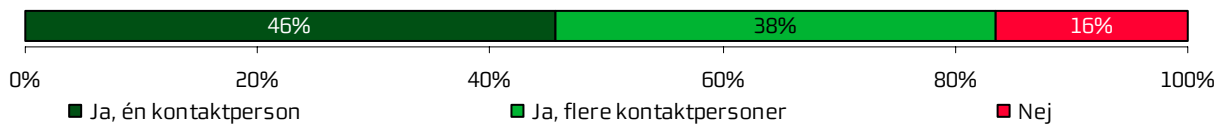
Information om ventetid ved modtagelse (n=31)



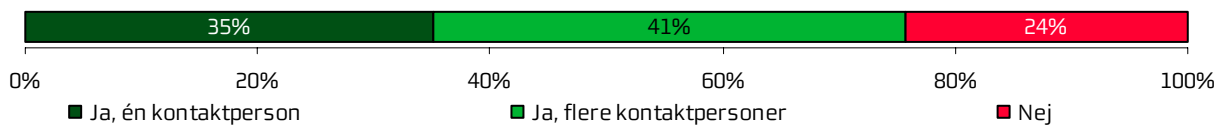
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	85 %	100 %	-	100 %	87 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	95 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	58 %	74 %	61 %	91 % *	56 %	74 %

Personale

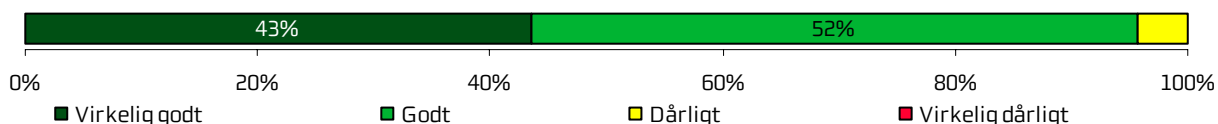
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=79)



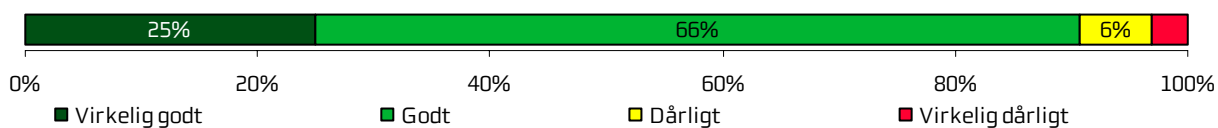
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=37)



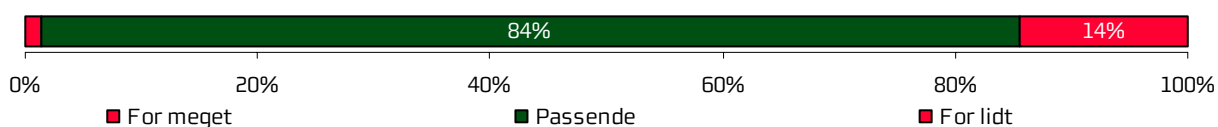
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=23)



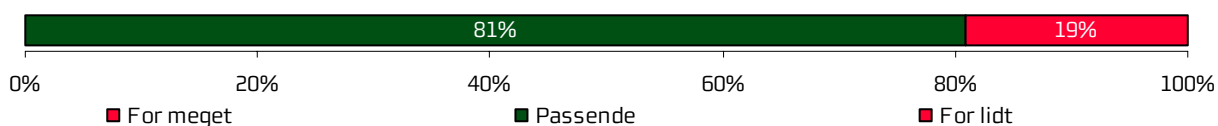
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=64)



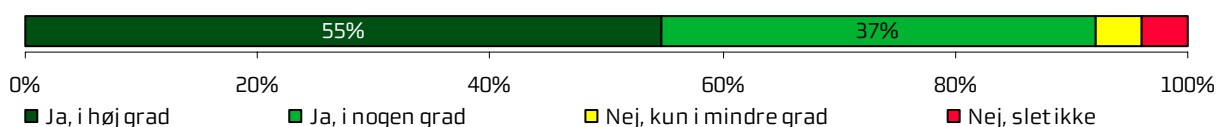
Medinddragelse af patienter (n=76)



Medinddragelse af pårørende (n=42)



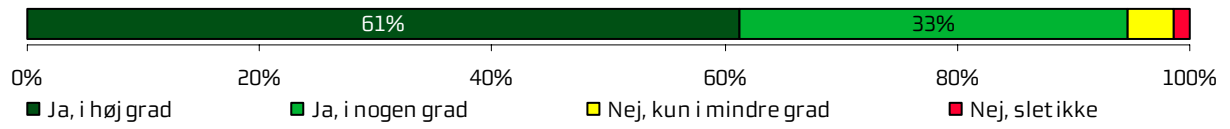
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=75)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	70 % *	72 % *	94 % *	71 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	67 %	-	96 % *	64 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	87 %	87 %	99 % *	79 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	86 %	81 %	97 % *	81 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	78 %	68 % *	95 % *	69 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	84 %	89 %	100 % *	82 % *	92 % *

Personale (fortsat)

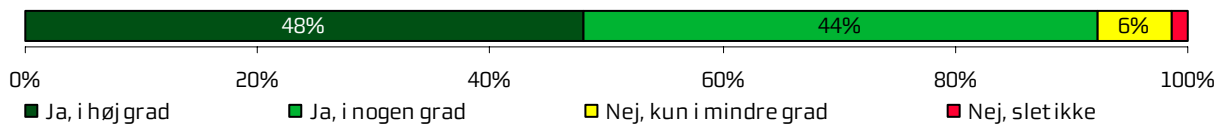
Personalet var gode til deres fag (n=75)



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

Behandlingsforløb

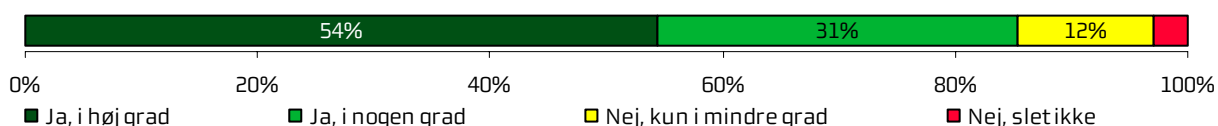
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=77)



Behandlingen levede op til forventninger (n=68)



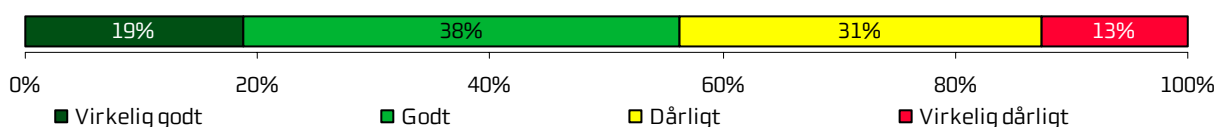
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=68)



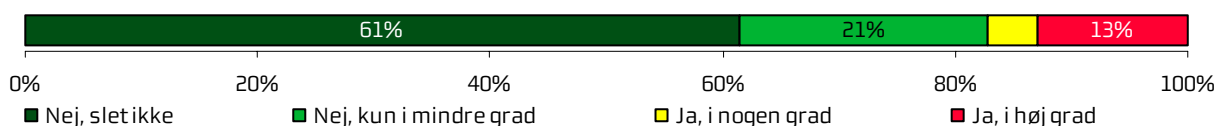
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=76)



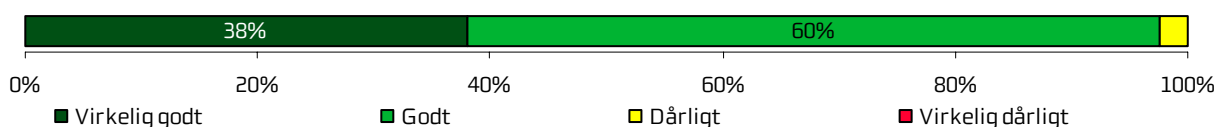
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=70)



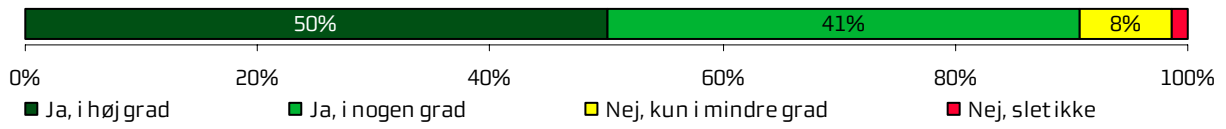
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=42)



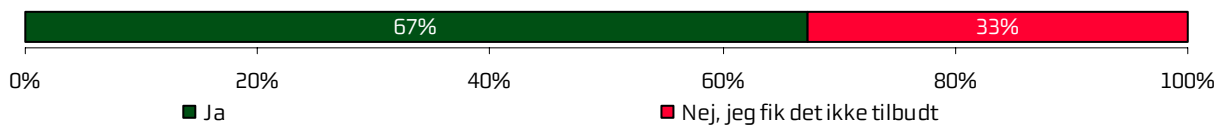
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	92 %	91 %	88 %	98 % *	69 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	89 %	91 %	99 % *	80 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	88 %	84 %	99 % *	80 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	78 %	85 %	-	95 % *	80 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56 %	46 %	-	82 %	47 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	72 %	74 % *	97 % *	72 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	98 %	91 %	-	100 %	80 % *	92 % *

Information

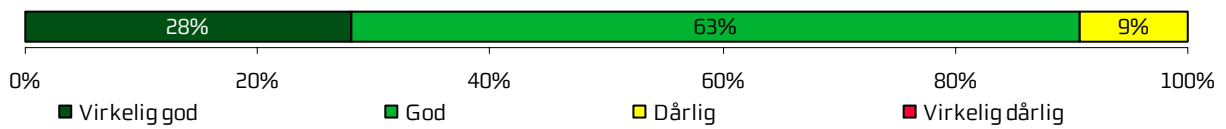
Personalet givet den information, du havde brug for (n=76)



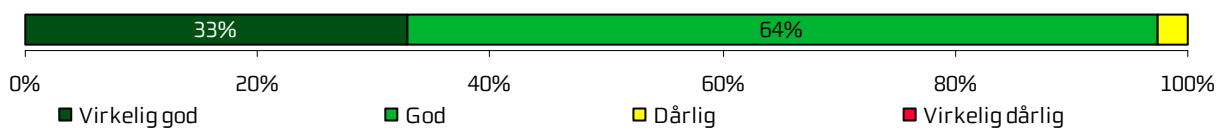
Modtaget skriftlig information (n=49)



Vurdering af skriftlig information (n=32)



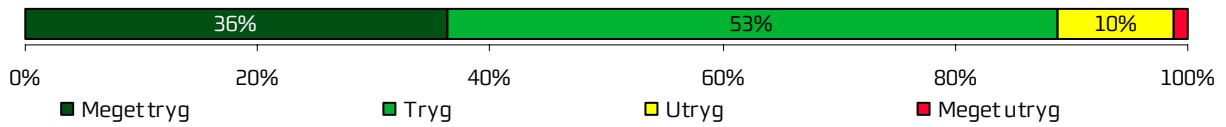
Vurdering af mundtlig information (n=76)



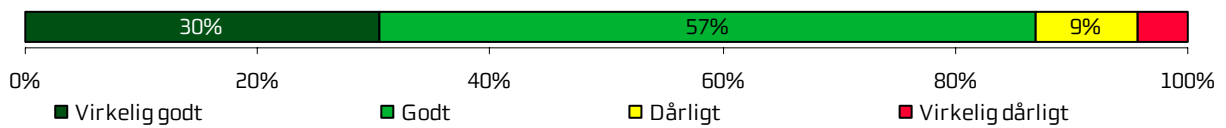
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	-	-	99 % *	83 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	64 %	-	95 % *	42 % *	66 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	91 %	97 %	97 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	91 %	88 % *	100 %	87 % *	93 % *

Udskrivelse

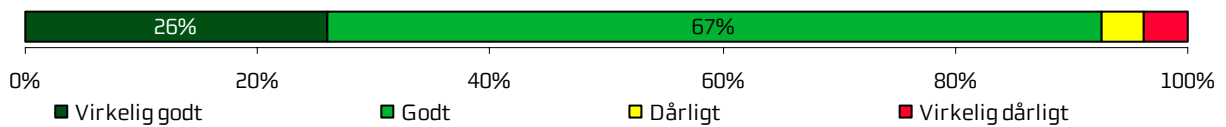
Tryghed ved udskrivelse (n=80)



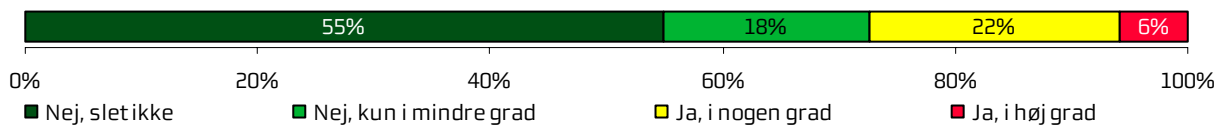
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=23)



Orientering af praktiserende læge (n=27)



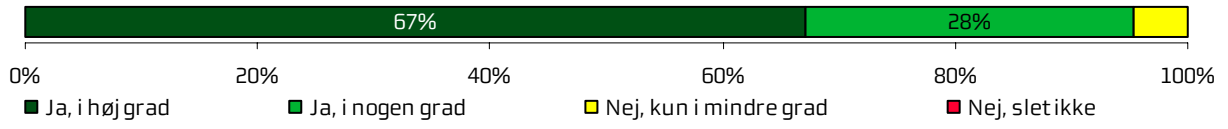
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	84 %	85 %	97 % *	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	84 %	86 %	98 %	79 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93 %	91 %	86 %	98 %	76 % *	86 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	69 %	76 %	95 % *	64 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=64)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	94 %	91 %	100 %	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.

Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	Samlet indtryk
1	Akut på grund af brud.	Virkelig godt
3	Efter en [ulykke], har jeg været igennem et langt forløb på Regionshospitalet i Viborg. Hele vejen igennem er jeg blevet godt informeret, og jeg har haft et fantastisk samarbejde med læge NN og læge NN. Operationen [i sommer] var mere eller mindre planlagt.	Virkelig godt
4	Det var spild af tid. Først brev om ventetid til [foråret 2012]. Ved nærmere henvendelse anvist til klinik et andet sted. Var der til syn og blev igen henvist til Viborg.	Godt
5	Kom på skadestue på andet sygehus og blev straks overført til Viborg.	Godt
6	Akut patient.	Intet svar
9	Kom direkte fra skadestuen til afdelingen.	Godt
14	Min begrundelse er, at de indkaldte mig, så jeg var indlagt en halv dag, hvor jeg derefter blev sendt hjem igen og blev bedt om at komme igen to dage efter.	Virkelig godt
15	Jeg fik ikke at vide, hvornår jeg skulle opereres.	Godt
17	Kørt til hospitalet i ambulance efter ulykke.	Godt
18	Jeg lå ret længe i modtagelsen, fordi de ikke kunne finde ud af, hvem der kunne [løse mit problem].	Dårligt
19	Akut indlagt.	Godt
21	Tilskadekommet [].	Dårligt
22	Blev bragt til Silkeborg Skadestue [], og dette er ikke en akutmodtagelse mere, så jeg undrer mig over, at jeg ikke kørt direkte til et andet sygehus [].	Virkelig godt
24	Jeg blev bedt om at møde [tidligt om morgenen]. Jeg blev først opereret [om aftenen]. Jeg synes, det er meget dårligt.	Dårligt
25	Ja, jeg lå i to timer på ambulancens bære (hård plastik), før jeg bad om at komme over på et blødere leje. Det var som om, min ryg og lænd brændte. Det var hårdt. Så var ventetiden for lang, inden jeg kom på afdelingen, ca. syv til otte timer. Jeg og en [redder] havde pointeret over for lægen på akutafdelingen, at min fod gjorde ondt. Jeg var rystet og chokeret over, at lægen ville have mig hjem, da jeg havde 25 trappetrin og var alene.	Godt
26	Kom ind på T10-1 via skadestuen.	Godt
27	Patienten var indlagt på Børneafdelingen.	Virkelig godt
29	Jeg var på akutprogrammet.	Godt
30	Jeg var kun indlagt et døgn [], men det fungerede meget fint.	Virkelig godt
31	Akut indlæggelse. Brækket ben.	Godt
33	Skulle møde fastende [tidligt om morgenen], fik tøj og seng, men [ved middagstid] blev jeg sendt hjem, da der ikke var tid. Fik så en tid [senere på et andet sygehus], så nåede aldrig at blive indlagt.	Dårligt
34	Blev ikke indkaldt. Indlagt akut efter [ulykke].	Godt
35	Jeg blev indlagt akut, men husker det ikke [].	Intet svar

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 37 Via skadestue. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Akut indlæggelse i forbindelse med benbrud. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 Akut indlæggelse forløb rigtig godt. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 45 Været på skadestuen, men blev sendt hjem med besked om, at jeg bare skulle komme, hvis det blev værre. Men nej, jeg skulle over en læge (lægehuset). Masser af spildtid pga. Falckørsel. Kom [over middag] til skadestuen og var først på afdelingen [sidst på eftermiddagen] uden tilbud om vand eller mad. | Godt |

Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**







ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	Modtagelsen
1	God.	Virkelig god
2	Den var god. Det var jeg tryk ved :D	Virkelig god
3	Da jeg tidligere har været indlagt på afdelingen har jeg haft rigtig meget kontakt til personalet på afdelingen. Og det var dejligt at opleve, at rigtig mange fra dengang stadig var på afdelingen. Det giver tryk. Rigtig god modtagelse.	Virkelig god
8	Super personale, stor information til patient og forældre. Super god info til patient om operation. 10-årig var slet ikke bange inden anæstesi. Men ventede fire timer på operation fra oprindelig tid.	Virkelig god
13	Venlig modtagelse. Dog ingen information om situation mht. hvornår, jeg kunne forvente operation. Det viste sig, at man ikke i første omgang kunne åbne en medbragt scanning fra et andet sygehus. Det viste sig, at lægen ikke var informeret om, at den var med!	God
14	Personalet var rigtig søde og hjælpsomme, og da det hele var nyt for mig, så var de gode til at forklare mig, hvad der skulle ske efterfølgende.	Virkelig god
18	For mange folk omkring mig, som ikke vidste, hvad de skulle gøre. Det gjorde mig ikke ligefrem tryk.	Dårlig
19	Manglende information angående indlæggelsestid.	God
25	Der var megen varme og overskud blandt personalet. Professionelt arbejde.	Virkelig god
26	Hende, der modtog mig fra skadestuen, var rigtig sød og sagde, at hun nok skulle passe på mig!	God
28	Føler en nedladende holdning fra personalet.	Virkelig dårlig
30	Der var en sygeplejerske med det samme.	Virkelig god
31	Var ventet. Overført fra andet hospital. Kendte modtagerpersonen.	God
35	Husker det ikke, men mine børn, som var der sagde, at det var en meget fin behandling og modtagelse.	Intet svar
45	Fik at vide, at jeg måske skulle opereres samme dag. Derfor hverken vand eller mad. Ok. [Om aftenen] fik jeg besked om, at det først blev næste dag. Måtte selv spørge, om jeg så kunne få lidt at spise og drikke!	God

Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	Fejlhåndtering
2	Blev ikke indkaldt til røntgenkontrol og gipskontrol. Ringede selv og rykkede for en tid i ambulatoriet.	Virkelig godt
3	Små fejl, som hurtigt blev rettet. En sygeplejerske havde misforstået lægens journalkommentar og var ved at sende mig hjem samme dag efter operationen. Fysioterapeuten og lægen havde dog planlagt genoptræning de følgende dage, så det blev hurtigt rettet. Journalkommentaren kunne dog også nemt misforstås, og da jeg blev indlagt en fredag, var der mange forskellige sygeplejersker og læger i løbet af weekenden.	Virkelig godt
7	1) Fik ikke udleveret penicillin. 2) Surt personale. 3) Lå på bækkenet i 15 minutter, mens den ringede. 4) Personale kom og spillede klog og sagde: Nå ja, det har jeg "vist" ikke med at gøre.	Virkelig dårligt
12	Jeg skulle møde fastende om morgenen, men blev først opereret om aftenen. På et tidspunkt fik jeg drop med vand. Men personalet ville kun lade den dryppe langsomt, selv om jeg følte mig dårlig tilpas. Først ved operationen blev der lukket mere op for droppet, og jeg fik det meget bedre. Der forstod personalet godt, at jeg havde brug for væsken. Jeg blev ikke smertedækket, da min blokade ikke var effektiv mere. Først bagefter fik jeg smertestillende. De mente jo ikke, at der var sket en fejl.	Intet svar
13	I forbindelse med smertekateter var afdelingen dårligt informeret. Ved operation [] blev der informeret om, at der evt. skulle lægges ét mere. Afdelingen ville stoppe og afslutte smertebehandlingen med kateter [den følgende dag] med henblik på hjemsendelse [dagen efter]. Realiteten var, at Anæstesi endelig blev kontaktet efter voldsom diskussion, og der blev lagt endnu et smertekateter, og nedtrapning blev planlagt og fuldført [et par dage efter]. Sygeplejersken havde givetvis ikke tjekket omfanget af operationen, og læge NN havde kun informeret mig som patient.	Godt
14	Jeg manglede at blive informeret, inden personalet kom for at hente mig til min operation. De kom en time før tid, så jeg havde ikke tid til at forberede mig mentalt og få tisset af og sådan nogle ting. Det kunne godt være bedre.	Dårligt
15	Blev fejlinformeret om, hvorvidt mit ben skulle/blev opereret. De [behandlede] kun den ene brækkede knogle og gjorde intet ved den anden. Det blev jeg ikke informeret om!	Intet svar
16	Personalet fik en røffel af læge NN over, at min arm skulle have været lagt i gips og været ophængt pga. betændelse [], og armen skulle have ro. Blev det først [et par dage senere]?	Godt
17	Brækket [led], der efter kontrol ikke var korrekt sat sammen. Brækket knogle, så der efterfølgende skulle indopereres stålskinne.	Intet svar
18	Jeg havde brækket foden og blev derfor opereret (dagen efter jeg blev indlagt). Dette medførte umenneskelige smerter. Det var derfor ret irriterende at skulle have taget røntgenbilleder op til flere gange, fordi de ikke havde gjort det godt nok.	Dårligt
19	Manglende genoptræning i perioden.	Godt
20	Dagen efter traumeindlæggelse, fik jeg at vide af læge NN, at jeg kunne starte på arbejde om ca. en uge. Samme dag lykkedes det mig at få en snak med en læge, der hørte på, hvad jeg sagde. [Scanning] viste sig, at der var yderligere [] brud, som ikke var opdaget ved indlæggelsen. Det betød, at jeg fik en sygdomsperiode på [flere] uger. Desuden ville ingen af de læger, såvel som læger NN og andre stuegangslæger, tage notits af et [brandsår]. Deres kommentar var, det skal nok afstødes. Resultatet var, at jeg måtte igennem min egen læge kontakte det lokale sårcenter for at få hjælp efter udskrivelsen. Grundet disse lægers ignorering af mine bekymringer omkring dette sår, måtte jeg igennem en sårrevision samt i behandling for en alvorlig infektion, som stadig giver problemer. Ved udskrivelsen kunne jeg ikke få svar på, hvad der var konklusion på forløbet. Læge NN som forbarmede sig til en samtale, da jeg skulle udskrives, havde ikke sat sig ind i scanningssvarene. Jeg spurgte ind til, hvad der var set i disse scanninger. Svaret var, "Nu nævnes noget om brud i ..." og så en dårlig forklaring om, hvad der skulle gøres. Denne udtalelse er af læge NN.	Dårligt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 23 | Jeg mødte fastende [tidligt om morgenen] og lå hele dagen til [om aftenen], før jeg blev opereret. Det var alt for lang tid. | Dårligt |
|  | 25 | At min fod ikke blev scannet fra første færd, da jeg pointerede, at den gjorde ondt. | Virkelig godt |
|  | 28 | I stedet for vatpinde blev der brugt sprøjte. Stor blødning. Væske sprøjtede ud over hele [området] og gav ætsninger. Forkert medicin udleveret på afdelingen. | Godt |
|  | 33 | Jeg blev ikke indlagt. | Godt |
|  | 43 | Jeg vidste, at jeg formodentligt skulle udskrives dagen efter operation [], men der var ingen stuegang og først [om eftermiddagen], spurgte jeg, hvad der skete. Fik at vide, der HAVDE været stuegang, men jeg måtte da gerne tage hjem, hvis jeg troede jeg kunne klare det. Jeg var blevet lovet hjælp med korrekt montering af en [] skinne og medicin til [et par dage], men ak. Det lykkedes dog at få medicin med, så vi ikke skulle køre til et apotek [dagen efter operationen]. Ingen spurgte, om jeg boede [i etagebygning] med lokum i gården! Bare ud af klappen! | Virkelig dårligt |
|  | 45 | Blandt andet hvornår min penicillin skulle tages i forhold til spisning. Lægehuset sagde en time før eller to timer efter et måltid. Hospitalet sagde, det var ligegyldigt. I papirerne fra pillerne stod der, det lægehuset sagde. Det fulgte jeg så længe, jeg spiste mine egne piller (hjemme fra). Måtte selv fortælle, [at cremen] skal sidde en time for at virke. De skulle have indlagt mig første gang, jeg var på skadestuen sendt af lægehuset. | Dårligt |

Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	Samlet indtryk
1	Kun godt.	Virkelig godt
3	Behandlingsforløbet har generelt været godt.	Virkelig godt
6	Flyttet fra et sygehus til et andet.	Intet svar
7	Personale NN og personale NN skulle skifte afdeling.	Godt
8	[Barn] skulle møde fastende kl. 8.30, blev først kørt på stuen kl. 12.30. For lang ventetid for et barn!	Virkelig godt
11	Er supertilfreds!	Virkelig godt
12	Bortset fra to mindre fejl, fik jeg en virkelig god behandling. Det var godt at kunne følge med i operationen undervejs, således at jeg ved, hvad der er foregået og samtidig kan stille spørgsmål dertil. Virkelig godt.	Virkelig godt
14	Generelt har jeg været tilfreds med mit ophold, og især ros til personalet (sygeplejerskerne) for en god behandling. Jeg gik fra sygehuset med et smil.	Virkelig godt
15	Ventede tre dage inden operation.	Godt
18	Jeg føler, at jeg var indlagt en dag for meget, fordi de ikke havde bemanning med den rigtige kompetence, til at kunne hjælpe mig.	Dårligt
20	Efter seks uger skulle jeg møde til kontrol. Som der stod i notatet ved udskrivelsen måtte T-10-1 afgøre hos hvem. Da der var [flere] forskellige specialister med hver af deres områder involveret, forventede jeg, at man havde sammensat et forløb. MEN nej, det var kun en [specialist], og han kunne ikke svare på mine spørgsmål om vedvarende symptomer fra andre involverede områder.	Dårligt
21	To sygeplejersker kommer og vil have mig op at gå og rykker i mine arme. Det havde de ingen forstand på. Jeg havde [] brækkede ribben og stærke smerter. Afdeling 10 havde ingen blodtryksmåler, der virkede i [den tid], jeg var indlagt. Jeg fik min egen derop. []	Dårligt
25	Jeg var meget glad, og det føltes meget trygt, at der var en redderelev med lige fra jeg kom ind, og som sammen med sygeplejerske bistod ved ventetid og røntgen. Gav mig juice og noget sen mad ([sidst på aftenen]), da jeg kun havde spist morgenmad.	Godt
35	Jeg husker først indlæggelsen på anden afdeling nogle dage senere.	Intet svar
42	NN + personale var bare dybt professionelle. Stor tak til alle også på [anden afdeling].	Godt

Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	Samlet indtryk
1	Kun godt.	Virkelig godt
8	Sad efter operation i tre timer og ventede på lægen for udskrivning. Mor henvender sig selv efter tre timer og får at vide, at vi da gerne må tage hjem!	Virkelig godt
14	Med hensyn til den journal (skriftligt information), jeg fik efter operationen, så forstod jeg knap nok noget af den, så jeg måtte få læge NN til at "oversætte" det for mig. Men ud over det, synes jeg, at det var godt.	Virkelig godt
15	[Nogle] uger efter udskrivelsen fra sygehuset skulle jeg have taget nye billeder samt til samtale. Det fik jeg først at vide [kort tid inden] pr. brev. Det er for kort tid!	Godt
18	Ikke altid hang informationerne fra lægerne sammen, men ellers var de gode nok til at informere.	Dårligt
20	Jeg bad selv om et udskrift af min journal, for at kunne følge med i, hvad der skete i mit forløb.	Dårligt
32	Taler/læser ikke dansk.	Virkelig godt
43	1.: Før ok. 2.: Indlæggelsen ok. 3.: Operation ok. 4.: Udskrivningen var et mindre kaos [].	Godt
45	Jeg måtte selv spørge til de prøver, de tog, flere gange med besked om, der ikke var tid til snak lige nu og måtte vente. Efter vagtskifte fandt sygeplejerske NN tid. Meget ubehageligt at vente.	Godt

Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	Samlet indtryk
3	Da jeg blev udskrevet [for år tilbage], var jeg meget utryg, men det var også efter en måneds indlæggelse. Denne gang i [sommer] var jeg nogenlunde tryk ved at komme hjem. Det er dog altid svært.	Virkelig godt
6	Skulle bare bruge smertetabletter og bevæge mig	Intet svar
10	Sendt for tidligt hjem med maven fyldt med afføringsmiddel i større målestok.	Godt
19	Udskrevet til anden afdeling.	Godt
20	Jeg har ikke brug for en sygeplejerske, der som det eneste hun fortæller mig, er at deres læger på denne afdeling er meget OBS på, at man ikke ryger, da det forsinker opheling af knogler og sår.	Dårligt
29	Manglede lidt info omkring, hvordan [lidelsen] kunne komme, og hvad jeg skulle gøre for at der ikke kom noget igen.	Godt
37	Fint forløb fra plejecenter til hjem.	Virkelig godt
45	Færdigopereret [om aftenen]. Læge NN sagde, at nu kunne jeg godt tage hjem, de kunne ikke gøre mere på afdelingen []. Ventede ca. et kvarter, så kom en ny sygeplejerske og sagde, jeg skulle tage hjem, det vidste jeg godt. Jeg bad om noget at drikke og evt. et stykke mad, men nej, jeg skulle jo hjem. [Næsten et døgn] uden vand er ikke sjovt.	Godt

Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1	Samlet indtryk
1	Virkelig glad for mit ophold [], var næsten ked af at skulle hjem igen.	Virkelig godt
2	Det var godt :-)	Virkelig godt
3	Enkelte læger/sygeplejersker kommer med udtalelser og kommentarer, hvor de tydeligvis ikke har læst journalen godt nok. Både [tidligere og denne gang] var henholdsvis læge NN og en sygeplejerske ved at udskrive mig før tid. Første gang var det små 14 dage før jeg faktisk blev udskrevet. Det bliver man meget utryg ved. Ellers er der meget stor ros til T-10-1. Fantastisk personale som er meget professionelle, utrolig søde og utroligt dygtige.	Virkelig godt
7	Spindelvæv hænger. Mere tid på hver stue til rengøringen/flere rengøringsfolk.	Godt
8	Supergod information til barn om operationen. Men for lang ventetid for fastende barn, og vi følte os "glemte" efter operationen/aftensmaden.	Virkelig godt
11	Meget smilende og imødekommende personale. Læge NN snakker til dels for hurtigt. Alt i alt en god afdeling.	Virkelig godt
15	Enkelte havde deres egne regler i forhold til andre mht. fx vandopfyldning. Derudover var tv-mulighederne ringe med et tv til fire mennesker.	Godt
16	Maden var rimelig, men varm mad, der er kold, inden man får den, er ikke særlig appetitlig. Og at man venter på en, der skal øse op, holder ikke. En skal stå fast ved maden!	Godt
18	HURTIGERE behandling! Jeg var indlagt [fire dage], og behandlingen taget i betragtning (selvom det var alvorligt), mener jeg godt, at jeg kunne være udskrevet noget før.	Dårligt
19	Der var mulighed for frostretter i forhold til dagens menu.	Godt
20	Tilbyde kurser i kommunikation og konflikthåndtering til halvdelen af deres sygeplejersker. Resten af dem burde have et klap på skulderen.	Dårligt
22	Der var ingen ventetid på personalet, når man havde brug for dem :-). Lidt for meget larm om natten (måske fordi min stue lå op af sygeplejestuen).	Virkelig godt
25	Sygeplejersken var meget lyttende og forstående og hjælpsom, da jeg var bange for at skulle hjem med krykker og op og ned ad [trappen] til min lejlighed. Bor alene.	Godt
26	Den sygeplejerske, der tog imod mig fra skadestuen, var virkelig god. Hun gav mig den tryghed, jeg havde brug for. Desværre var de andre sygeplejersker [] meget sure/negative! Jeg var der heldigvis kun i [få] døgn!	Godt
29	De gjorde, hvad de kunne, og jeg var på akutprogrammet, så de kunne jo ikke gøre noget ved, at jeg måtte vente fra [morgen] til [aften], før jeg blev opereret.	Godt
30	[] Opholdet var kort, men meget tilfredsstillende. Jeg har været indlagt på sygehus et par gange før af lidt længere varighed, og var meget tilfreds med opholdet. Viborg er et dejligt sygehus, altid tid til patienterne.	Virkelig godt
35	Jeg fik en aldeles fin behandling af alle personalegrupper: terapeuter, sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, læger og servicemedarbejdere.	Intet svar
36	At blive taget alvorligt, når man siger, at man har smerter, og at man ikke får at vide, at leveren kan tage skade på sigt. Jeg var der kun en dag efter operationen, hvor man ofte har behov for smertelindring. Dette var kun en enkelt sygeplejerske, men det fyldte meget, når man er smertepåvirket. Resten af forløbet er meget tilfredsstillende.	Godt
37	Skrive/læse i journal inden samtale om information/beslutninger.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|------------|
| ✎ | 41 Kan ikke huske, hvordan det var, da jeg var bedøvet. Ude af stand til at huske noget. | Intet svar |
| ✎ | 44 Dygtige læger, kompetent personale i øvrigt, rengøring helt i top. Indlæggelsen til ug. | Godt |
| ✎ | 45 En urolig patient var indlagt. Jeg blev tilbudt en anden stue (jeg afslog). Men sødt at spørge mig. Hvorfor skal en forbindelse af ved stuegang, når jeg samme dag skulle ned på operationsstuen i narkose og have rensset såret. Unødvendig smerte for mig, og så to gange. Samt blev tvunget til at spise smertestillende hver gang, jeg skulle ned til operation, uden at have smerter, og flere gange på en dag på. På grund af akutpatienter på operationsgangen [] blev jeg sendt retur. | Godt |