

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgiske Senge Holstebro
Ortopædkirurgisk Afdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**



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:	311
Besvarelser fra afsnittets patienter:	203
Afsnittets svarprocent:	65%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene 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

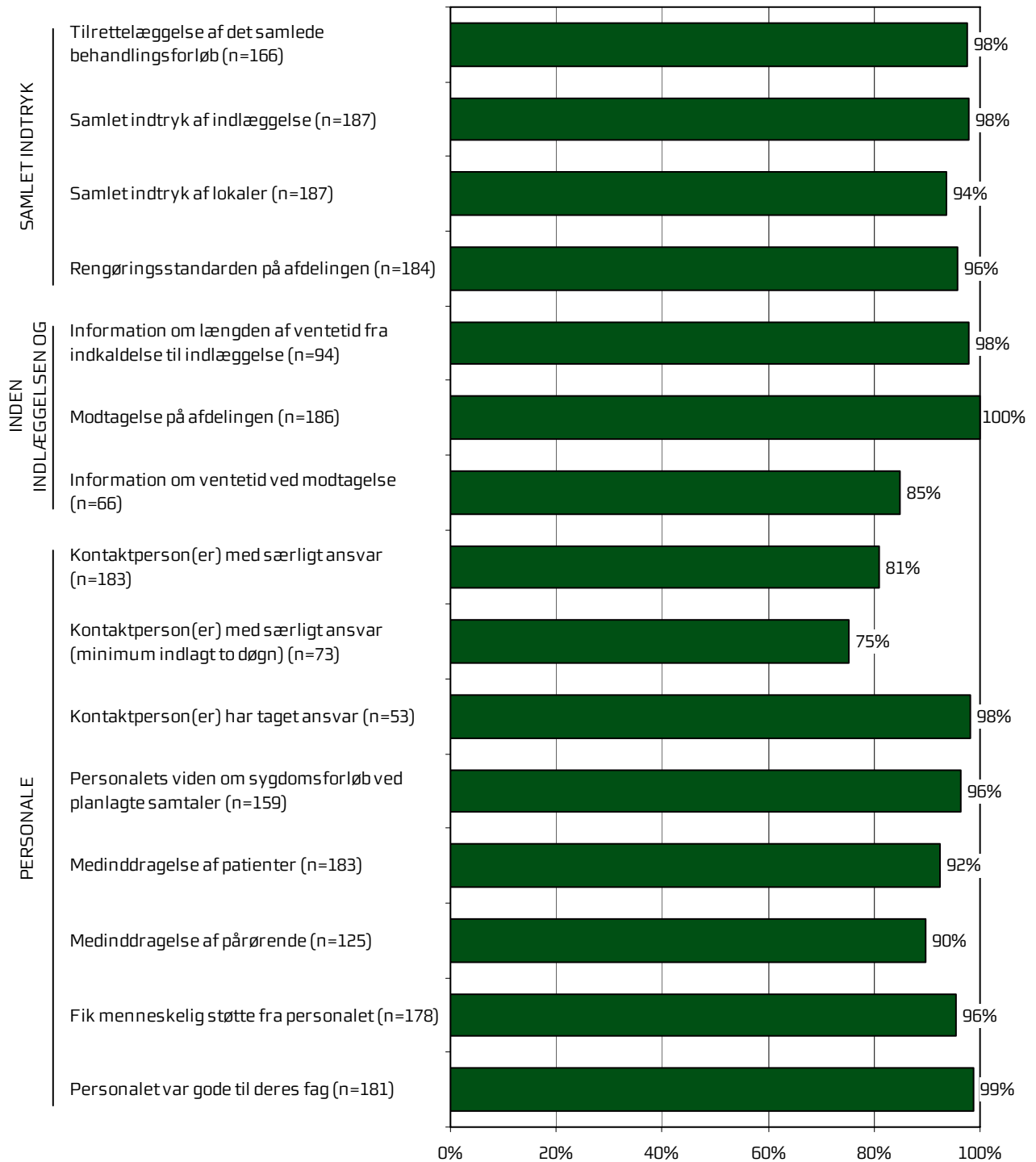
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

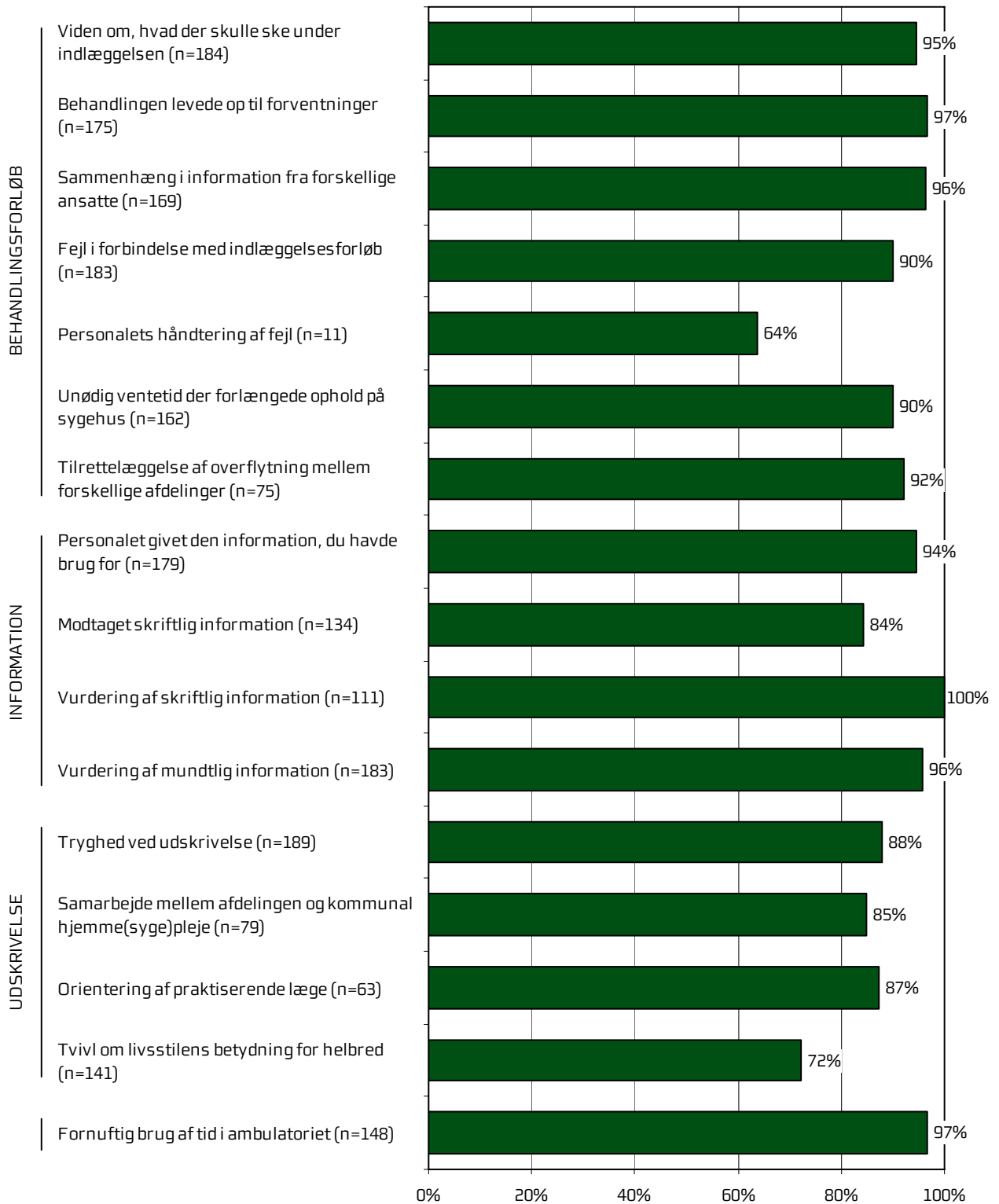
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ortopædkirurgisk Sengeafsnit O, Holstebro

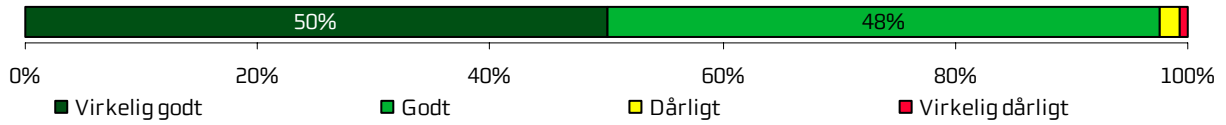
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

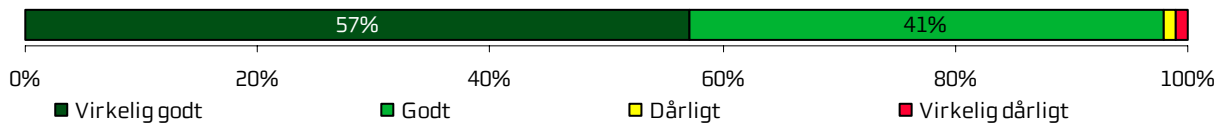
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

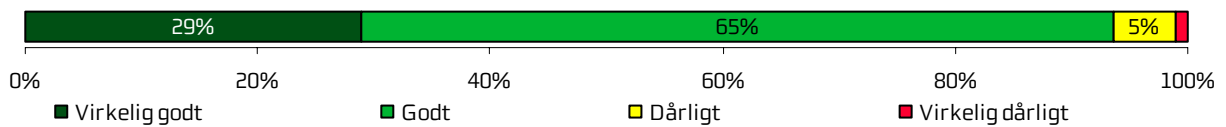
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=166)



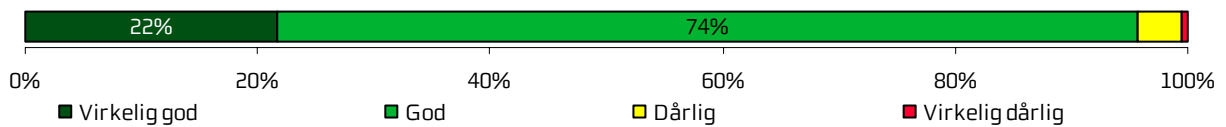
Samlet indtryk af indlæggelse (n=187)



Samlet indtryk af lokaler (n=187)



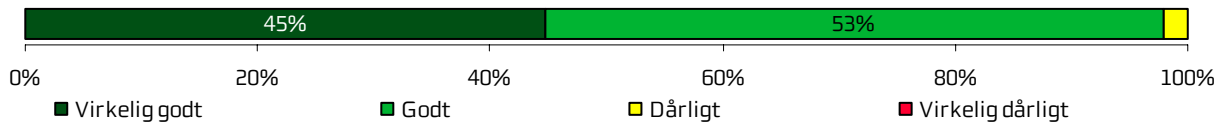
Rengøringsstandard på afdelingen (n=184)



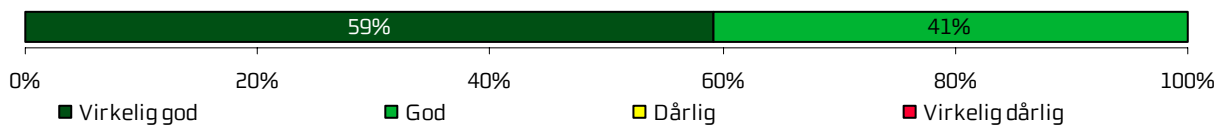
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	97 %	99 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	96 %	97 %	99 %	91 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	98 %	96 %	99 % *	88 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	98 %	90 % *	92 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

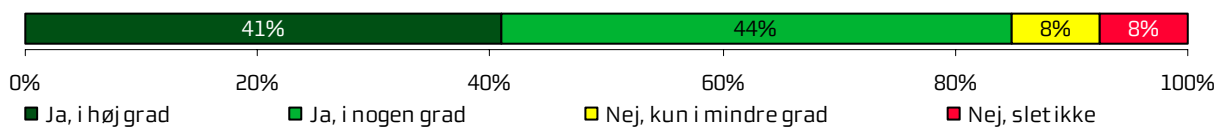
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=94)



Modtagelse på afdelingen (n=186)



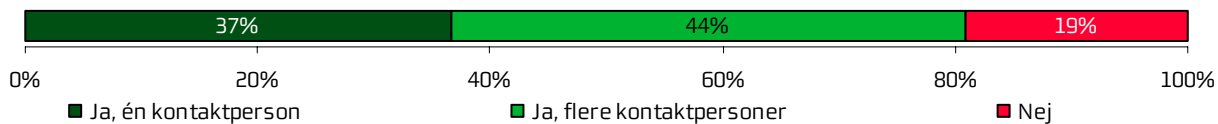
Information om ventetid ved modtagelse (n=66)



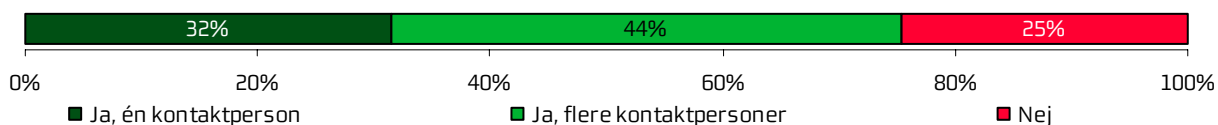
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	98 %	99 %	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	99 %	100 %	99 %	93 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	85 %	85 %	76 % *	81 %	62 % *	70 % *

Personale

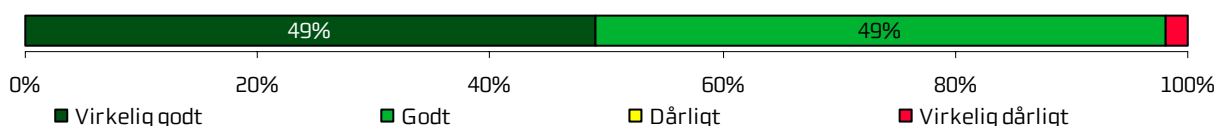
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=183)



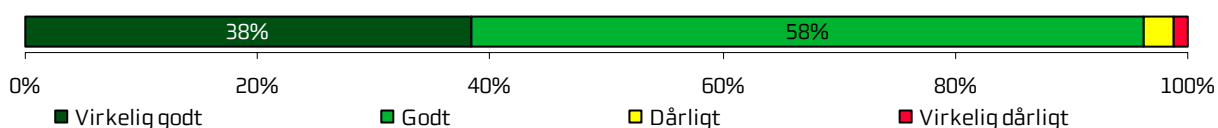
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=73)



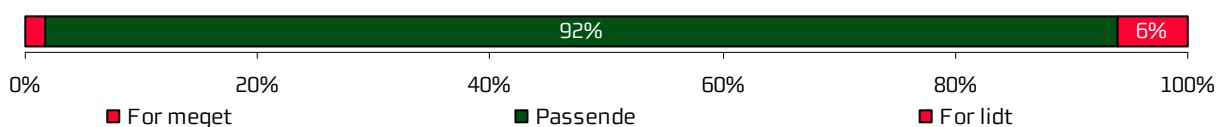
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=53)



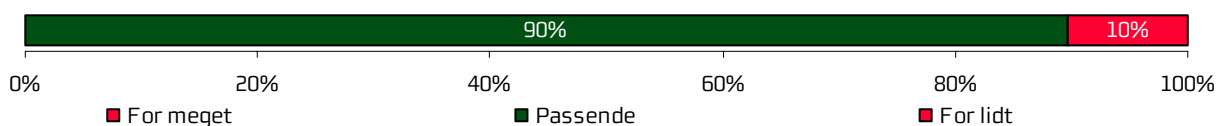
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=159)



Medinddragelse af patienter (n=183)



Medinddragelse af pårørende (n=125)



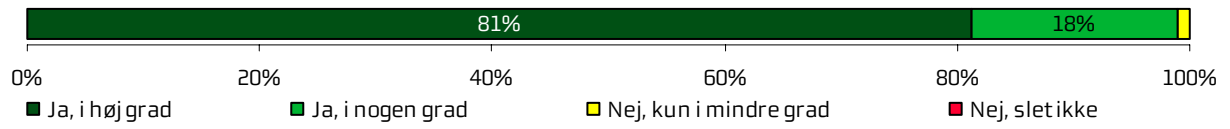
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=178)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81 %	88 %	83 %	88 % *	73 %	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	75 %	85 %	-	88 % *	74 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	94 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	98 %	96 %	87 % *	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	93 %	95 %	95 %	81 % *	86 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	87 %	89 %	95 %	78 % *	84 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	98 %	94 %	97 %	89 % *	93 % *

Personale (fortsat)

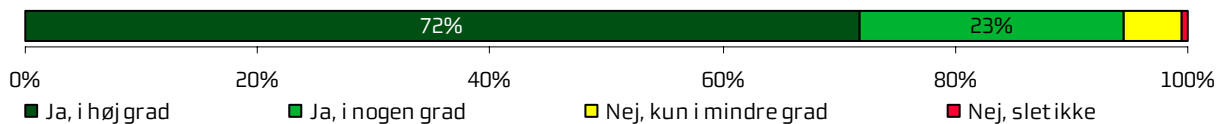
Personalet var gode til deres fag (n=181)



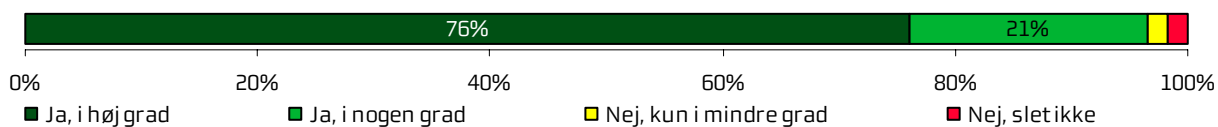
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 %	95 % *	97 % *

Behandlingsforløb

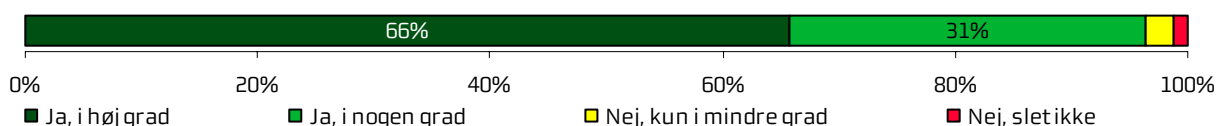
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=184)



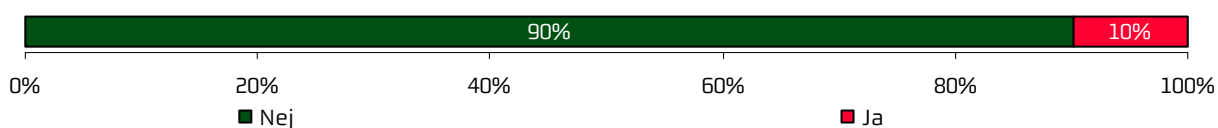
Behandlingen levede op til forventninger (n=175)



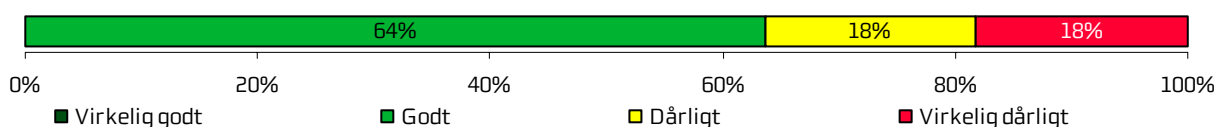
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=169)



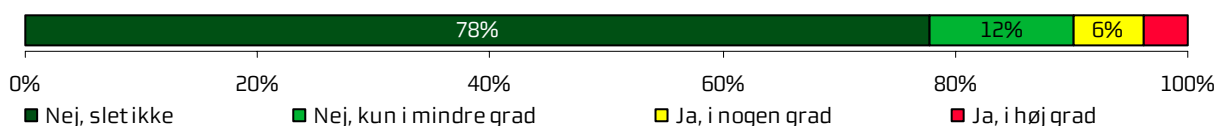
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=183)



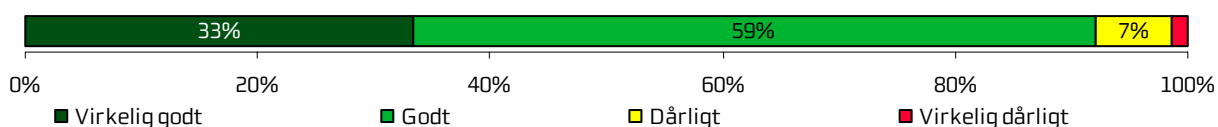
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=162)



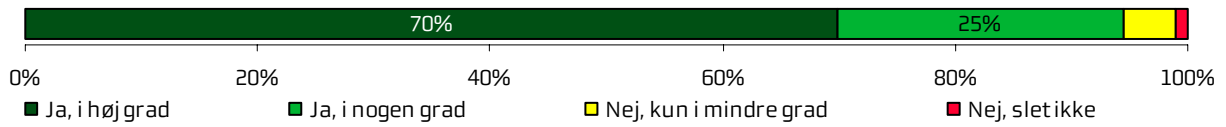
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=75)



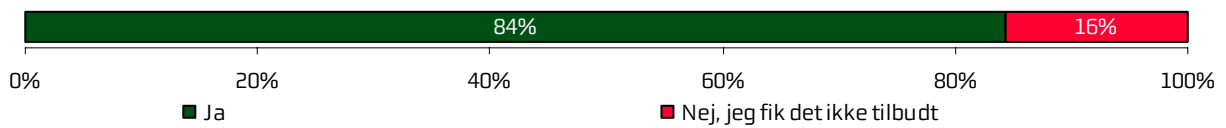
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	96 %	97 %	95 %	77 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	97 %	95 %	95 %	84 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	97 %	96 %	96 %	82 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	91 %	-	92 %	85 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	75 %	-	82 %	60 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	94 %	94 %	96 %	80 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	99 %	-	99 % *	86 %	91 %

Information

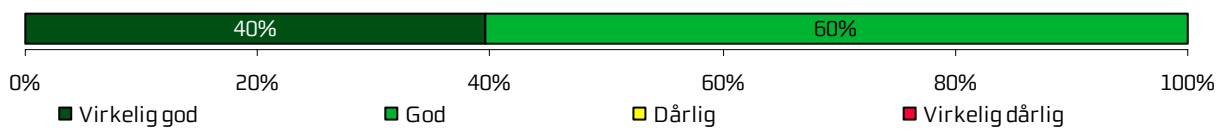
Personalet givet den information, du havde brug for (n=179)



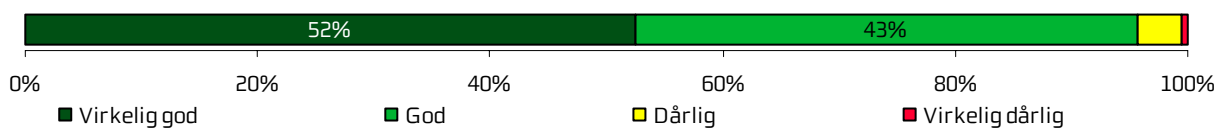
Modtaget skriftlig information (n=134)



Vurdering af skriftlig information (n=111)



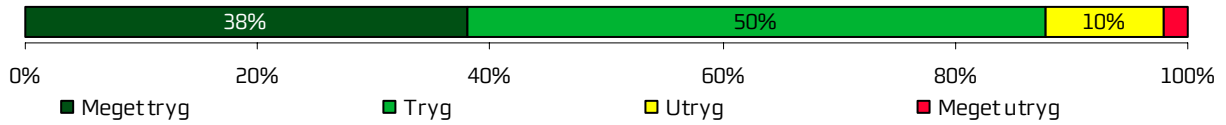
Vurdering af mundtlig information (n=183)



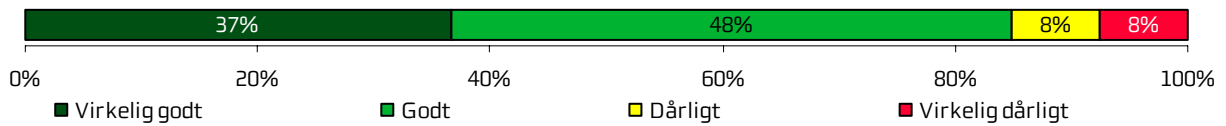
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	94 %	85 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	89 %	-	86 %	40 % *	59 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	98 %	97 % *	100 %	88 % *	96 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	96 %	96 %	96 %	88 % *	91 % *

Udskrivelse

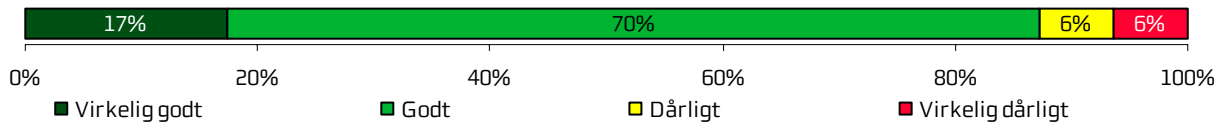
Tryghed ved udskrivelse (n=189)



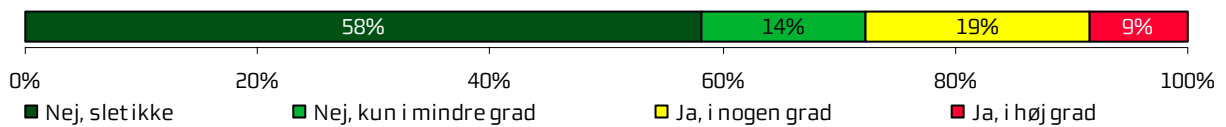
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=79)



Orientering af praktiserende læge (n=63)



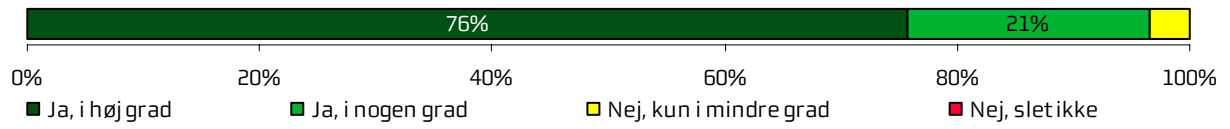
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=141)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	82 %	84 %	95 % *	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	85 %	84 %	89 %	98 % *	88 %	93 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	89 %	87 %	91 %	77 %	85 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	78 %	70 %	76 %	66 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=148)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	97 %	98 %	99 %	98 %	84 % *	91 % *

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.

Ortopædkirurgiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Der gik meget kort tid. Havde store smerter i knæet.	Godt
2	[I foråret] blev jeg opereret for[benbrud] og kom aldrig efterfølgende til kontrol. Benet var ikke i orden, og jeg havde meget ondt. Det var først efter kontakt til egen læge, at der skete noget. Havde fået at vide, at det var på grund af [anden sygdom], men det viste sig, at [der var endnu et brud]. Blev opereret igen [om sommeren].	Virkelig godt
3	I skadestuen ventede vi fem timer på, at en læge kiggede på mig og lang ventetid i røntgen.	Godt
7	Super, ros til alle ansatte.	Virkelig godt
9	Da jeg blev indkaldt første gang, undrede det mig, at jeg blev henvist til en operation med to måneders ventetid. Derefter kontaktede jeg sygehuset og klagede over den lange ventetid. Der fik jeg tilbudt en operation med [et par] ugers ventetid, som jeg så tog imod.	Virkelig godt
11	Fik den information, som jeg havde brug for og svar på de spørgsmål, som jeg stillede.	Virkelig godt
17	Efter beslutningen om udskiftningen af hoften, var der mulighed for hurtigt at få indgrebet foretaget. Det hele virkede professionelt med diverse forundersøgelser.	Virkelig godt
21	Jeg blev ikke informeret om ventetiden. Jeg fik en indkaldelse, hvilket var ok for mig.	Godt
23	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
24	Nej. Patienten blev akut indlagt.	Virkelig godt
33	[I efteråret] kom jeg galt af sted og pådrog mig [en skade], hvorefter jeg bragtes til skadestuen på andet sygehus. Herfra blev jeg samme dag sendt hjem med besked om at henvende mig til min egen læge efter to dage, hvis tilstanden ikke bedres. Min egen læge henviste mig straks til ortopædkirurgerne i []. Herfra fik jeg en indkaldelse til undersøgelse på Ortopædkirurgisk Ambulatorium [i efteråret]. Inden jeg nåede at møde op, kollapsede mit [] ben under mig [ca. 14 dage inden den aftale tid], og jeg pådrog mig et [] brud på [] ben samt en forværring af den [] ruptur, som øjensynligt var opstået ved den første skade, [der var sket en måned tidligere]. Nu indlagdes jeg akut i på andet sygehus, og jeg blev opereret for begge dele.	Godt
35	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
38	Vi kørte selv direkte til Herning Sygehus []. Jeg blev straks hentet af fire venlige personer og lagt på en bære. Jeg kom OMGÅENDE i behandling. FLOT!	Virkelig godt
39	Var i modtagelsen[], blev sendt hjem med besked om, at jeg ville blive kontaktet dagen efter om morgenen. Det skete ikke, først efter at have rykket flere gange lykkedes det, og jeg blev herefter indlagt og [behandlet], inden der var gået et kvarter.	Virkelig godt
41	Indlagt akut.	Godt
43	Modtagelsen på skadestuen med ambulance var rigtig god.	Virkelig godt
44	Har dog været i telefonisk kontakt med jer en del gange op til indkaldelsen, hvor jeg oplevede at blive stillet om rigtig mange gange, ligesom jeg måtte ringe op rigtig mange gange.	Godt
46	Blev akut indlagt []. Indlagt på et andet sygehus og senere overført til andet sygehus.	Godt
49	Akut indlæggelse.	Godt
50	Jeg blev indlagt akut og fik en superfin behandling.	Virkelig godt
52	Blev akut indlagt.	Godt

✎ 53	Var ikke indkaldt. Jeg var tilskadekommet [].	Virkelig dårligt
✎ 58	Jeg blev overflyttet fra Aarhus.	Intet svar
✎ 59	Jeg blev af min læge indstillet [i foråret], men først opereret [i efteråret]. Hvorfor det skulle være [over fire] måneder, kunne jeg ingen forklaring få på.	Godt
✎ 60	Jeg havde tid på ambulatoriet, og der sagde lægen, at han måtte indlægge mig pga. [min tilstand].	Virkelig dårligt
✎ 63	Ingen ventetid.	Godt
✎ 64	Jeg kom ind akut [].	Virkelig godt
✎ 66	Tidspunktet [tidligt om morgenen] var for tidligt i henhold til afstanden.	Virkelig godt
✎ 67	Patienten blev indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 71	Indlagt akut med brækket [led].	Intet svar
✎ 72	Modtagelse/skadestue havde ikke informeret dagkirurgisk om at jeg kom, så jeg kom bagerst i køen den dag. Det blev så ikke til noget den dag alligevel, og jeg skulle møde op dagen efter, hvor jeg blev lovet at være nr. et. Jeg kom først til [om eftermiddagen].	Godt
✎ 73	Blev indlagt akut.	Godt
✎ 75	Jeg kom til skade og kom med Falck ind på sygehuset i Herning.	Virkelig godt
✎ 78	Efter indkaldelse til forundersøgelse på Ortopædkirurgisk Ambulatorium og [næsten et halvt døgn] ventetid får jeg at vide, at jeg først skulle have været i røntgen. Der var også et par timers ventetid. Derefter tilbage med endnu et par timers ventetid.	Virkelig godt
✎ 79	Jeg var først indlagt på første sygehus til operation. Efter 14 dage skulle jeg have fjernet tråde. Første sygehus havde ikke givet andet sygehus besked. Derfor måtte jeg selv ringe for at få en tid. Ej heller egen læge havde fået besked, da jeg var der med betændelse.	Godt
✎ 82	En god, konstruktiv og givende dialog med lægen om operationen, og hvad der ventede mig.	Virkelig godt
✎ 83	Var sendt videre fra skadestuen, ventede kun én dag.	Godt
✎ 84	Akut indlagt.	Dårligt
✎ 85	Indlagt akut efter [] uheld.	Godt
✎ 86	Jeg har ikke været indlagt i Holstebro, men har modtaget akut behandling, hovedsageligt i røntgenafdelingen. Her har jeg fået en GOD behandling gennem hele forløbet.	Intet svar
✎ 89	Indlagt akut.	Virkelig godt
✎ 98	Ulykke.	Intet svar
✎ 101	AKUT/meget syg.	Dårligt
✎ 102	Jeg blev orienteret om, at operationen kunne finde sted i [efteråret], men blev hurtigt tilbudt en tid [tidligere] på grund af afbud. Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt

Ortopædkirurgiske Senge Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Modtagelsen
1	Der er kun en ting at klage over. Nu vi har så langt til sygehusene og meget dårlig offentlig trafik, er det svært at være på sygehuset [tidligt om morgenen] samme dag, som man skal opereres. Synes ikke, det kunne gøre noget, at man kom om aftenen.	Virkelig god
3	UDEN SMERTESTILLENDE! Det er lang tid, når man har så ondt.	Virkelig god
7	Ros.	Virkelig god
11	Behandling var rigtig god hele vejen igennem.	Virkelig god
17	Selv om det var meget tidligt om morgenen, følte jeg, at jeg var velkommen. Det gav en stor trykthed.	Virkelig god
18	Jeg var utryk inden, men ved den gode modtagelse blev jeg hurtig tryk.	Virkelig god
20	På det ene hospital var modtagelsen virkelig dårlig. På det andet hospital derimod var den virkelig god.	Virkelig god
26	Der var ingen ventetid. Blev overført fra et andet hospital.	Virkelig god
38	Personalet var effektivt, dygtigt og meget beroligende [ved at pointere]: "Vi er til for dig".	Virkelig god
43	Meget omsorgsfuldt personale.	Virkelig god
47	Var bevidstløs.	Intet svar
49	Kan ikke huske det. Havde høj feber.	Intet svar
50	Super fin behandling.	Virkelig god
55	Man er jo altid lidt spændt, når man skal indlægges, men jeg fik en dejlig og rolig modtagelse. Stor ros.	Virkelig god
57	Sov ved modtagelsen.	Intet svar
60	Godt fra start, men gik kun ned ad bakke. Nåede at blive flyttet rundt tre-fire gange de [uger], jeg lå der. FANDME IKKE I ORDEN.	God
66	Fra indlæggelsen [tidligt om morgenen], og til jeg kom for, var der lang ventetid, ca. tre timer.	God
79	Der gik personale på gangen fra et rum til et andet, som om det var uden planlægning, hvilket jeg dog ikke håber og tror, det var. Samtidig sad der mange og ventede.	God
81	Det var [tidligt om morgenen] inden afdelingen åbnede.	God
86	Jeg blev via akutmodtagelsen i Herning, indlagt her fra dag til dag. Akutmodtagelsens læger og sygeplejersker gav en MEGET fin behandling. Både vedr. omsorg, oplysning om behandling og den faktiske behandling.	Intet svar
89	Tip top i orden.	Virkelig god
102	Meget kompetent modtagelse. Meget venligt personale.	Virkelig god
103	Kan ikke huske det.	Intet svar

Ortopædkirurgiske Senge Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Fejlhåndtering
2	Angående informationer INDEN operationen, var det svært at finde ud af, om det var lårbenet eller hoften, der var brækket.	Intet svar
5	En skæv finger!	Godt
15	Blev ikke medicineret tilstrækkeligt på afdelingen efter operationen.	Godt
16	Vi var blevet lovet, at der fulgte en med ned til bilen, og det fik vi ingen hjælp til.	Intet svar
27	De første [] dage skulle jeg prøve at støtte, selvom det gjorde så ondt, at jeg ikke kunne, men efter [disse] dage fik jeg at vide, at der ikke måtte støttes på benet i [mange] uger.	Virkelig dårligt
29	Det er måske ikke en fejl der vedrører ortopædkirurgisk afdeling, men jeg er efterfølgende kommet til at tænke på, at jeg vist aldrig blev spurgt om, hvem de skulle kontakte i tilfælde af problemer, og det undrer mig egentlig, eftersom jeg skulle i fuld narkose.	Intet svar
33	Jeg kan ikke vurdere, om der er begået fejl. Men nu, 7 uger efter operationerne, oplever jeg en stor del følelsesløshed i [den ene] fod.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Rod i papirgangen.	Godt
53	Der blev ikke ordineret Penicillin, selv om lægen sagde til mig, at jeg skulle have det. Over for mine medpatienter måtte nogle af dem faste op til atten timer uden vand og brød. Den ene af dem var diabetiker. (Er det rimeligt? I kan jo spørge [de øverste personer]).	Intet svar
54	Personalet i Røntgenafdelingen var uden erfaring og hev og sled i mit nyopererede knæ. De flyttede på mig og ikke på hjul og apparat, så jeg slog det dårlige knæ ind i apparatet. "Hovsa", var eneste reaktion efterfulgt af fnisen. Det var en smertefuld og dårlig oplevelse.	Virkelig dårligt
57	Forkerte piller.	Godt
58	De ansatte snakkede ikke sammen om diverse aftaler, der blev lavet mellem de ansatte og mig. Det er nogle rigtig trælse episoder!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
59	Jeg mener, at jeg kom for tidligt hjem. Jeg kom tilbage til hospitalet [meget kort] efter udskrivelsen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
60	Der kom ikke altid en læge på de aftalte tider til gangmøderne, eller hvad det hed. Ret dårligt, når man ligger [syg]. Og så fortalte de mig først efter operationen og dagen før, jeg skulle hjem, [hvad jeg fejlede].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
63	Var der kun [et døgn].	Intet svar
78	At der stod i journalen det var højre ben, men det var venstre.	Godt
79	Jeg skulle til genoptræning ved fysioterapeuten. Måtte ringe til afdelingen efter en uge for at få besked sendt til kommunen og så videre til fysioterapeuten.	Godt
84	Oplysning om flyt af afdeling var forkert i to dage. Forkert medicin. Sengebord ikke tømt og rengjort efter forrige patient.	Dårligt
87	Ventede halvandet døgn på at tale med en læge. Kunne ønske en bedre orientering om den nærmeste fremtid, f.eks. indkaldelse til kontrol.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
89	Der er forskel på personale.	Intet svar
99	[En ejendel] blev væk.	Intet svar
101	Var fastende i næsten to døgn? Vedrørende tabletgivning: fik en dobbeltdosis på grund af	Dårligt

Bilag 1







vagtskifte. Jeg gjorde dem ellers opmærksomme på det. Men de vidste bedre! Måtte i [].

Ortopædkirurgiske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Der var god kommunikation mellem de forskellige områder, der skulle ind i mit forløb.	Godt
7	Ros til alle.	Virkelig godt
9	Efter brusebadet talte sygeplejersken alt for længe med et par [] praktikanter, og pludselig var tiden ved at være fremme, hvor portøren skulle hente mig til operationsstuen. For sent kom hun i gang med at sætte kateter op, der kludrede hun længe, og det gav mig rigtig MANGE smerter, faktisk de eneste under sygehusopholdet. [Min pårørende], der hørte på, var lige ved at blande sig.	Virkelig godt
11	Efter min mening kunne det ikke have været bedre, end den gode behandling og service jeg fik af lægerne og andet personale og sygeplejere på sygehusene.	Virkelig godt
16	Jeg kan ikke forstå, at jeg aldrig har talt med en læge.	Godt
24	Patienten har været godt tilfreds.	Virkelig godt
25	For dårlig smertedækning.	Godt
29	Min læge sender mig til Herning Sygehus [], og efter et par undersøgelser bliver det besluttet at foretage et mindre indgreb samme dag. Da jeg skal i fuld narkose, bliver jeg indlagt på afdelingen. Ca. 24 timer senere er jeg ude igen. Generelt set tog jeg det stille og roligt, velvidende at mit indgreb var et lille indgreb, der godt kunne blive udskudt et par gange, hvis mere presserende operationer dukkede op. Jeg rykkede ikke selv for info. Jeg fik løbende meldinger om, at jeg stadig stod til operation [den dag], men at tiden var ukendt. Jeg oplevede, at der var lidt småtravlt []. En af mine "stue-kammerater" var f.eks. meget god til at skabe opmærksomhed om sin person og var ret tidskrævende. Det kan jo let skabe et indtryk af travlhed og manglende tid til patienter, hvor det i stedet måske var urimelig tidsrøveri fra patientens side. Måske var ventetiden lidt lang [dagen efter], inden der kom en læge, der kunne udskrive mig. Men igen, jeg var ude efter lidt mere end et døgn. Alt i alt en god oplevelse for én, der ikke tidligere har været indlagt. Venlig behandling hele vejen rundt.	Godt
31	Super tilfreds. Som knæpatient blev man holdt i gang.	Virkelig godt
34	Der var en del ventetid ved kontrolbesøg hos sygeplejersken [nogle] uger efter operationen.	Godt
37	Jeg har fået en rigtig god information før, under og efter. Jeg er meget tilfreds med det forløb, der har været.	Virkelig godt
38	Alt gik så hurtigt og rigtigt som muligt.	Virkelig godt
43	Vi har været godt tilfredse med behandlingsforløbet.	Virkelig godt
49	For lange fastedage. Kom først for sidst på eftermiddagen. Fastede hver anden dag.	Godt
51	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus til Holstebro, og det var dårligt tilrettelagt, da Falck ankom med en almindelig bære, jeg ikke kunne ligge på [efter operation]. Derefter gik der [mange] timer, inden de kom med den rigtige, og jeg var i Holstebro [sent om aftenen].	Godt
53	Ingen hygiejne (det er utroligt, det kan forekomme på et sygehus). Var indlagt i tre døgn. Fik kun børstet tænder én gang. Fik udleveret en tisseflaske, så kunne selv om, hvorvidt man fik vasket hænder. Det var ikke så let for mig at komme ud af sengen med et brækket ben. Så det havde været rart med lidt vand til hoved og hænder. Er indlagt på et sygehus uden fjernsyn og radio, så kan man selv om, hvordan man får tiden til at gå.	Virkelig dårligt
58	Da min situation er meget svær, men godt skjult af udseendet, ville det være rart, at de ansatte havde læst journalen, før de bare antog, hvordan jeg havde det, og hvad jeg kunne og havde brug for.	Intet svar

Bilag 1

- | | | |
|--|---|---------------|
|  78 | Der var en elev, som intet vidste, og hun var lige så langt i uddannelsen som en anden elev, som kunne svare på det meste . Ellers fandt hun ud af det. | Virkelig godt |
|  79 | Besked fra en afdeling til en anden var alt for langsom [] (Andet sygehus til kommunen til genoptræning). Jeg har måttet rykke. | Godt |
|  83 | Akut operation [af legemsdel] krævede ikke indlæggelse. Er så stolt af den bamse, som lå og ventede på operationsbordet. Selv som [ældre] følger den i tykt og tyndt. | Godt |
|  84 | Udlevering af forkert medicin, og derfor manglende medicin. Blev undskyldt med dels, at det var en studerende, der havde glemt medicinen, og dels, at de ikke havde nået at gøre rent efter den foregående patient. Det var i øvrigt ikke noget der gjorde noget, og det skulle ikke skrives nogen steder. Det mener jeg ikke er sandt, og i hvert tilfælde ikke betrykkende. | Dårligt |
|  86 | Min eneste indsigelse er det faktum, at jeg kun to gange har set den samme læge. De har alle været tillidsvækkende og behagelige, men trods det faktum, ville det være godt, hvis man kunne have kontakt med en mere begrænset personalegruppe igennem et sygdomsforløb. | Intet svar |
|  91 | Alle var søde, rare og forstående. | Godt |

Ortopædkirurgiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
7	Ros.	Virkelig godt
11	Fik svar på de spørgsmål, som jeg stillede, og hjælp, når jeg bad om det. Jeg havde den opfattelse, at de gjorde alt, hvad de kunne, for at hjælpe mig i mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
12	Skriftligt informationsmateriale er ikke ajourført.	Virkelig godt
14	Jeg fik ikke at vide, hvad jeg fejlede.	Godt
17	På afsnittet arbejdede man i tværfagligt team [], hvilket betød, at de drøftelser der var imellem de forskellige fagområder, blev jeg en del af. Super.	Virkelig godt
22	Kunne ønske bedre information om operationstidspunkt. Fastede næsten et døgn, fik ikke væskedrop.	Virkelig godt
26	Når man fortæller folk, at de kan få alt det hjemmeplejehjælp, de vil have, når de bliver udskrevet, men stadigvæk ikke kan klare sig selv, så skal man selv betale sin hjemmepleje. Det skulle de have fortalt mig.	Virkelig godt
36	En virkelig god forundersøgelse og informationer.	Virkelig godt
37	Jeg fik en virkelig god information omkring min operation, så jeg vidste præcis, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
38	Jeg havde kun brug for at få skriftlig besked om næste undersøgelse, så det var ok.	Virkelig godt
44	Jeg forstår dog ikke, at der ikke er mere kontakt i forløbet efter operationen og frem til fire-månederskontrollen. Jeg har følt mig usikker og ladt i stikken flere gange.	Godt
48	Der var flere, der ønskede at tale med en, der selv havde oplevet det samme. Måske er det en god ide at lave en ordning med evt. kontaktpersoner, der har overstået hele forløbet og evt. kan kontaktes privat. Som tak for min gode behandling, stiller jeg gerne op.	Virkelig godt
58	Afdelingen havde ingen indsigt i mine behov.	Intet svar
60	De havde aldrig tid til at snakke eller fortælle det, så det var til at forstå. Desværre.	Virkelig dårligt
61	Jeg manglede information fra en læge angående hvor [problemerne] var, hvad der ellers kunne være beskadiget og hvad man kunne gøre ved det. Jeg har kun fået behandlingen at vide nemlig at gå, gå og gå.	Virkelig godt
74	Før indlæggelsen blev der vist film, hvor alt var fryd og gammen. Det sker ikke altid. Hvad med hævet og blått ben? Så mangler man, at der vises, hvordan det undgås, og hvad der skal gøres! God hjælp fra afdelingen fik jeg!	Virkelig godt
79	Den information jeg har fået, mundtligt og skriftligt, mens jeg har været indlagt (ambulant), har været ok.	Godt
80	Var indkaldt til information [nogle] dage før indlæggelsen. Rar/venlig atmosfære, men det kunne være klaret på den halve tid.	Virkelig godt
89	God nok.	Virkelig godt
101	Tiden var vist knap?	Dårligt

Ortopædkirurgiske Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
6	Man får en dårlig information om, hvordan man skal motionere. Det lille hæfte fortæller ikke meget. Andre sygehuse siger, man må cykle på motionscykel, hvorfor siger I man ikke må?	Godt
7	Ros.	Virkelig godt
10	Jeg kom hjem på tredjedagen. Blev sat på en stol, hvor jeg ikke rejste mig fra, og en for lille toiletforhøjer, hvor jeg heller ikke kunne rejse mig fra. Det var ikke godt.	Godt
17	Det var meget trygt at forlade hospitalet. Jeg var velinformeret. Da jeg skulle transporteres hjem i privatbil af min kone, fulgte en fysioterapeutelev med ned til bilen for at vise os, hvordan jeg bedst kom ind i bilen. Fantastisk.	Virkelig godt
18	Jeg ville gerne være blevet et par dage længere, men siger tak for den gode behandling.	Virkelig godt
19	Jeg ville gerne være blevet et døgn længere på sygehuset. Min hustru er af samme mening. ([Vi er begge ældre]).	Godt
20	Jeg holder snart op med at ryge.	Virkelig godt
22	Kontaktede afdelingen, da der efter 14 dage ikke var kommet genoptræningsplan. Det var åbenbart glemt.	Virkelig godt
28	Jeg var meget utryk ved at skulle hjem på anden dag (jeg er alene). Ville gerne have hjælp til de første par ganges bad. Men med flinke naboers og venners hjælp gik det.	Godt
29	Jeg ved, at min læge har modtaget "skriftlig information" om min operation ca. tre måneder [] efter operationen. Jeg håber, den lange tid skyldes, at der ikke var noget vigtigt at informere om, og at jeg derfor røg nederst i stakken et par gange!	Godt
38	Jeg beskrev selv mine tanker om genoptræning af benet, og beskeden var o.k. Dog har træneren på mit motionscenter været en god hjælp med gode øvelser.	Virkelig godt
45	Jeg blev sendt hjem [nogle] dage efter operationen til et tomt hus. Jeg bor alene []. Jeg følte, at det var for tidligt.	Godt
47	Fik ikke at vide, hvor lang tid jeg ikke måtte drikke eller lave motion.	Virkelig godt
49	Fejlbehandlet af hjemmesygeplejerske, så der opstod betændelse. Fik at vide "på den hårde måde", at hvis jeg skulle bruge sådan noget dyrt noget, [] ordineret fra sygehuset, så skulle jeg sgu selv betale. Ja, det er dyrt. Har selv købt for flere tusinde kroner. Skifter nu selv på såret, som har svært ved at hele op.	Godt
53	Jeg fik to krykker, så kunne man selv finde hjem.	Virkelig dårligt
56	Jeg ville gerne have haft lidt mere information om optræningen og hjælp af en fysioterapeut. Efter udskrivelsen har man kun ét besøg hos terapeuten. Jeg ville gerne have haft et mere, måske efter to måneder.	Godt
60	Synes det latterligt, at en, der er pisse bange for at gå i bad alene, bare bliver overladt til sig selv (mig) [i de situationer]. Jeg kan alt i badet men er bange for at rejse mig efter. Og det er bare synd. Må ikke få hjælp.	Virkelig dårligt
64	Jeg er [ældre] og ville gerne have været til aflastning på et plejehjem i en periode, til jeg fik det bedre. Men min kommune ville ikke bevilge det.	Virkelig godt
65	Da jeg blev udskrevet, var jeg meget i tvivl om, om jeg var klar til at blive sendt hjem, men det skal nævnes, at der blev ingen problemer.	Godt
73	Det er lang tid at vente på, at en læge kommer og udskriver patienten. Ventede (og optog en	Godt

sengeplads) fra om morgenen til [ud på eftermiddagen].

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 77 Ikke været i tvivl. | Virkelig godt |
| ✎ | 79 Besked til hjemmesygeplejerske angående sårbehandling ok, men besked til egen læge langsom. Kan det ikke gøres hurtigere? Jeg mener, at det kan gøres digitalt. | Godt |
| ✎ | 82 Jeg havde mulighed for at ringe til en sygeplejerske, hvis jeg havde spørgsmål til min genoptræning, hvilket jeg gjorde brug af flere gange. | Virkelig godt |
| ✎ | 84 Ergoterapeut første gang efter 14 dage. Ergoterapeut anden gang halvanden uge efter, hvor mangel på hjælpemidler blev konstateret. Fem uger efter operation er der ikke sket mere desangående (ikke aktuelt fremadrettet). Sygehuset gav ikke krykker med hjem, hvilket de siger er en fejl. Vi må gerne hente nogle ([mange] km. hver vej). | Dårligt |
| ✎ | 87 Egen læge er ikke blevet orienteret. | Godt |
| ✎ | 89 Livsstilsbetydning: samme mening før og efter. | Virkelig godt |
| ✎ | 101 Meget dårlig kommunikation mellem kommunen og sygehuset. Blev behandlet lidt, men efter kommunens egen viden. Og de sidste dage helt selv klaret forbindelse m.m. | Dårligt |







Ortopædkirurgiske Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgiske Senge Holstebro	Samlet indtryk
2	Der var for dårlig opfølgning efter sidste operation.	Virkelig godt
4	Jeg var indlagt et døgn, og det forløb godt. Fik et nyt knæ.	Godt
8	Tak for god behandling.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at jeg skulle have været bekendt med, at der ville komme en natsygeplejerske for at tilse såret. Jeg vågende ved, at jeg blev befamlet under dynen. Så en lommelygte i mørket og et uhyggeligt syn af et ansigt. Troede først, at alt var et mareridt. Efterhånden som jeg blev helt vågen, kunne jeg spørge "hvad sker der?", "hvem er du?" Det var en stor forskrækkelse.	Virkelig godt
11	Jeg vil gerne nævne den høje service, der blev ydet mig fra læger og især sygeplejere. Selvom de har meget travlt, var de der altid, hvis jeg havde brug for dem.	Virkelig godt
13	Manglende information om medicin mod smerter. Var med i et projekt. En meget dyr medicin, som man selv skulle betale ved udskrivelse.	Godt
17	Det var en meget positiv oplevelse at være på afdelingen. Godt sammenspil mellem de forskellige faggrupper, hvilket gav stor tryghed. Vi blev mødt af velvillighed, ingen fornemmelser af, at der var knap med tid. En stor buket roser til afdelingen!	Virkelig godt
20	Utrolig god service til det sidste.	Virkelig godt
21	Besværlige, forstyrrende og larmende patienter burde flyttes. Jeg havde mange smerter og skulle samtidig forholde mig til en "træls" patient, hvilket ikke var tilfredsstillende overhovedet.	Godt
22	Maden var virkelig god, velsmagende, vellavet og varieret.	Virkelig godt
24	Patienten var godt tilfreds med afdelingen.	Virkelig godt
25	Dårlig rengøring af wc. Efter rengøring er der lugt af gammel urin.	Godt
26	Der er virkelig god mad. Stor tak til køkkenet.	Virkelig godt
27	Jeg syntes ikke, det er rigtigt, at man deler stue og bad-toiletforhold med det modsatte køn. Det er ydmygende og blufærdighedskrænkende, at man mere eller mindre afklædt skal dele stue med fremmede personer af modsatte køn.	Godt
29	Igen - jeg var indlagt 24 timer, så det er begrænset, hvad jeg har set. Jeg opholdt mig i min seng det meste af tiden, så hvis der var et opholdsrum, opdagede jeg det ikke engang. Jeg var dog ikke imponeret over toilettet. Jeg havde en fornemmelse af, at jeg vækkede hele afdelingen, hvis jeg ville lukke/låse dørene. Nogle ville i hvert fald ikke være i stand til at lukke efter sig.	Godt
30	Jeg synes, personalet er yderst kompetent og rigtig dygtige. Både læger og personalet på stuerne. Jeg bemærkede deres "kamp" med besværlige patienter, som de klarede godt. Men samtidig kunne jeg mærke et pres på personalet, som de forsøgte at skjule for patienterne. Noget, som kan gøres bedre, er forholdene for personalet, mere personale til opgaverne. Det er trods alt dem, der skal få patienterne godt igennem forløbet.	Virkelig godt
32	Var meget imponeret over den hjælp og støtte, man fik. Jeg har været indlagt rigtig mange gange og vil sige, at den sidste her, var den bedste af dem alle (hvis man kan sige sådan, når man er indlagt).	Virkelig godt
38	Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
40	Jeg syntes, at det var en god oplevelse. Og personalet var virkelig gode til deres arbejde, og til at få en til at føle tryghed. Super godt.	Virkelig godt

✎ 43	Kommunikation vedrørende hjemtransporten kunne have været bedre, men det blev løst.	Virkelig godt
✎ 45	Informationsniveauet kunne være bedre.	Godt
✎ 48	Alt i alt har jeg fået en fantastisk god og tryk behandling. TAK.	Virkelig godt
✎ 49	Der manglede i høj grad et fælles spiserum.	Godt
✎ 53	Jeg kan kun sige mere personale.	Virkelig dårligt
✎ 58	Snak med ensomme patienter og patienter med socialt behov. Og SNAK SAMMEN, også ved vagtskifte!	Intet svar
✎ 59	Jeg bryder mig ikke om blandede afdelinger.	Godt
✎ 60	Få ordnet det tv! Og lad folk ligge, hvor de bliver lagt. Jeg blev flyttet til [anden] stue til weekend, LAD MIG DOG LIGGE! Og sæt kvinder og mænd hver for sig, for personalet er ikke gode til at trække forhæng for igen.	Virkelig dårligt
✎ 62	Jeg har svaret som jeg har, fordi min søn boede hos mig den første uge, hvor jeg var hjemme.	Virkelig godt
✎ 68	Afdelingen bar præg af at være underbemandet.	Godt
✎ 69	Min erfaring [] er, at afdelingen fungerer ganske godt, og personalet er hjælpsomme og flinke. Jeg føler mig godt informeret. Ventetiden på høreprøve første gang [] var rigeligt lang, ellers har jeg været ganske tilfreds med det hele.	Intet svar
✎ 70	Virkelig god behandling af alle.	Virkelig godt
✎ 73	Spørgsmål til brug af ressourcer. Med EPJ troede jeg, at data som blodtype er registreret! Hvorfor bruges der så ressourcer på, at en laborant kommer og tager blodprøve, blot for at blodtypebestemme patienten inden operation?	Godt
✎ 76	Helt fra forundersøgelsen og til jeg blev sendt hjem med et nyt knæ, har jeg virkelig følt mig godt behandlet. Personalet var altid venlige og hjælpsomme. Stor ros til alle jeg var i kontakt med under min indlæggelse.	Virkelig godt
✎ 77	Grund til korte svar, diverse brud fra [år tilbage grundet knogleskørhed]. Har været ok. Tak.	Virkelig godt
✎ 79	Mens jeg har været på afdelingen [på både det ene og det andet sygehus], har jeg fået en god behandling. Informationen mellem afdelingerne er langsom, ligeledes information til egen læge.	Godt
✎ 80	Fandt det grænseoverskridende at dele stue med mænd, specielt ved opsætning af kateter, som var problematisk.	Virkelig godt
✎ 82	Dagpersonalet gjorde det rigtig godt. Måske kunne natpersonalet lære lidt af dagpersonalet.	Virkelig godt
✎ 84	Seng/bord klargjort/rengjort inden ny patient installeres. Piller/røntgenbillede med navn og personnummer/doseringsæske med piller/ur/smykker/pung fra foregående patient (der er flyttet på en anden afdeling) fjernes. Korrekt, meget vigtig personlig medicin gives.	Dårligt
✎ 88	Jeg er meget taknemmelig og tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
✎ 89	ASA er selvfølgelig et sted, patienter kommer ind og ud, men det gjorde ikke mig noget.	Virkelig godt
✎ 90	Jeg lå på stue med en meget højtsnorkende person, det ødelagde min nattesøvn.	Virkelig godt
✎ 92	[Patienten] er [ældre] og kan ikke huske, hvordan forløbet var, men siger, det alt sammen var "godt nok".	Intet svar
✎ 93	Afdelingen kontaktede mig [kort] efter hjemsendelsen. Da jeg blev utilpas af [medicinen], ringede de [nogle dage] i træk for at høre, om alt var ok. Det var en god oplevelse.	Virkelig godt
✎ 94	Tak til NN [] og NN [] for virkelig god behandling og godt humør.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | |
|---|---|---------------|
|  95 | Jeg har virkelig fået en god behandling, og jeg forstår ikke den blæst i medierne om personale-svigt. | Intet svar |
|  96 | Dagen efter udskrivning ringede sygeplejersken for at høre, om det gik godt. Det var flot af hende. | Virkelig godt |
|  97 | Ved ikke, om det er relevant, men som et ungt menneske ville det være godt at ligge på en stue med fjernsyn. Men det er ikke et must, og det er det eneste, jeg kan nævne. Fantastisk dejligt indlæggelsesforløb! | Virkelig godt |
|  100 | <input type="checkbox"/> Jeg var skuffet over at skulle sove i det tøj jeg kom i. Min [pårørende] tilbød at hjælpe med at skifte, men det måtte hun ikke. Fik besked på at besøgstiden var forbi. Jeg er [ældre]. Jeg er taknemmelig for de læger, der hjalp mig. | Intet svar |
|  101 | For lidt information, for lidt hjælp etc. Det er som om, der er for få til at hjælpe patienten. TAK. | Dårligt |
|  104 | Fantastisk god mad hver dag i hele forløbet. | Virkelig godt |