

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit K2

Center for planlagt kirurgi

Hospitalsenhed Midt

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	160
Besvarelser fra afsnittets patienter:	131
Afsnittets svarprocent:	82%

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 tests 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

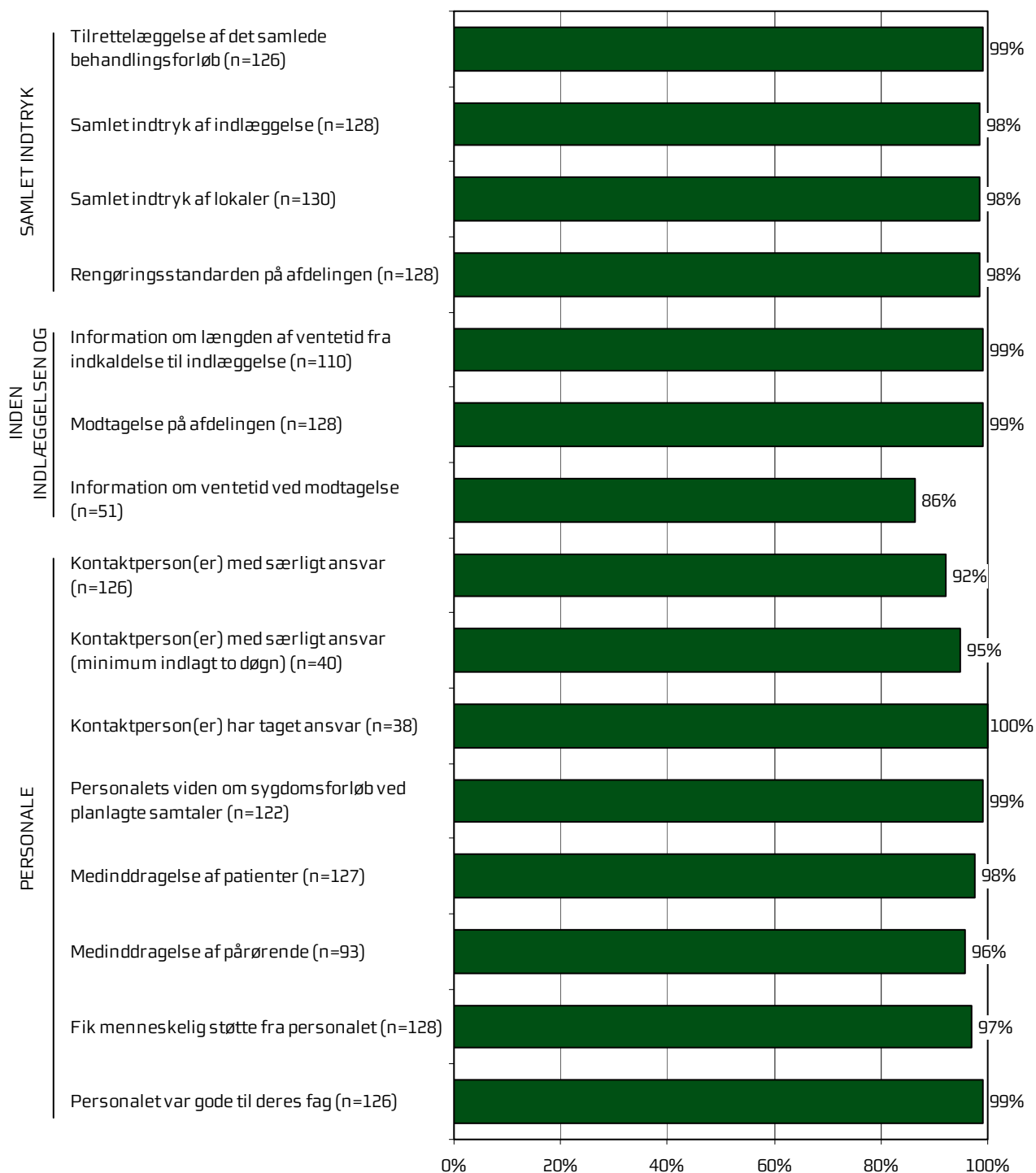
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

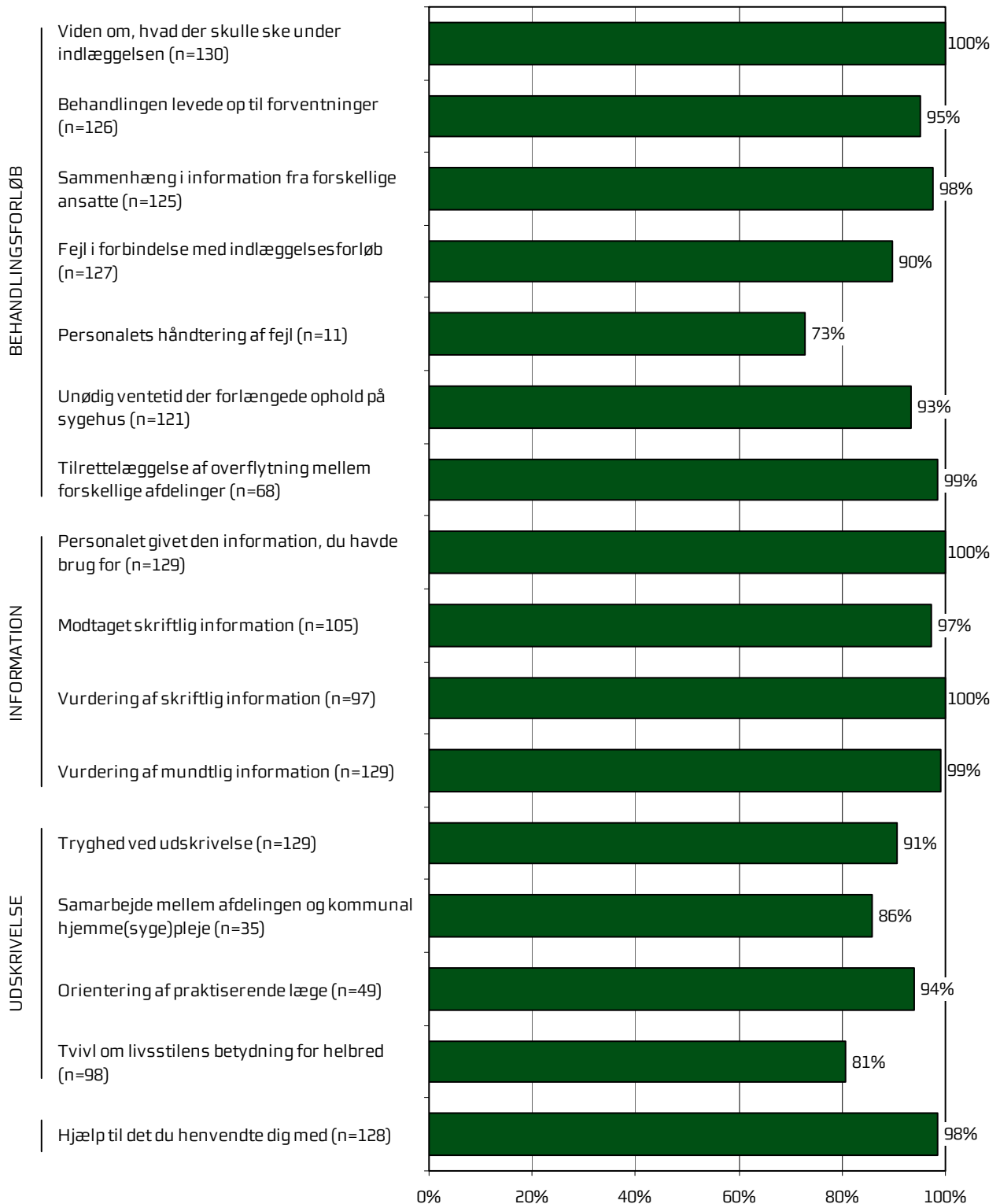
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Afsnit K2

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afsnit K2

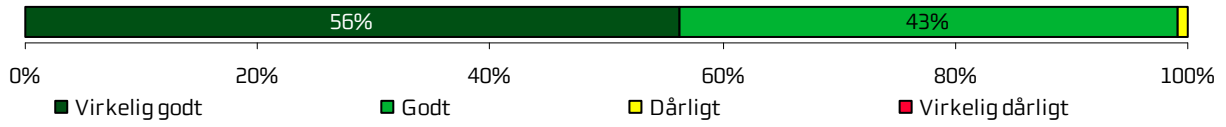
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

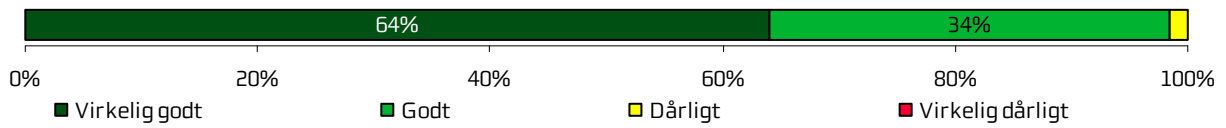
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

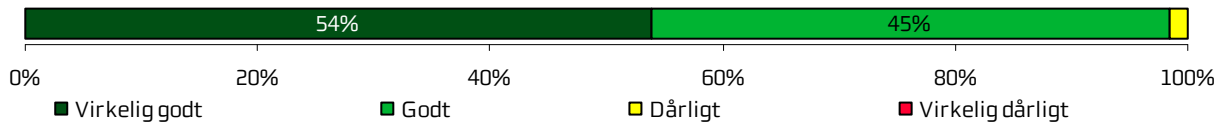
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=126)



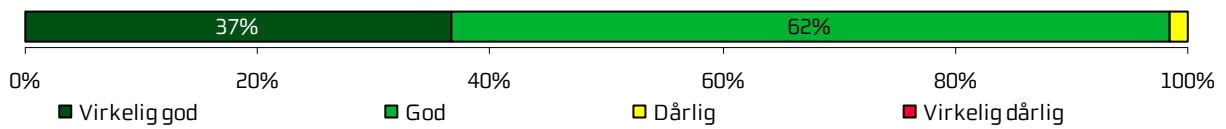
Samlet indtryk af indlæggelse (n=128)



Samlet indtryk af lokaler (n=130)



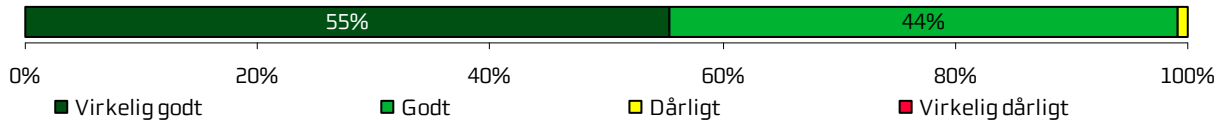
Rengøringsstandard på afdelingen (n=128)



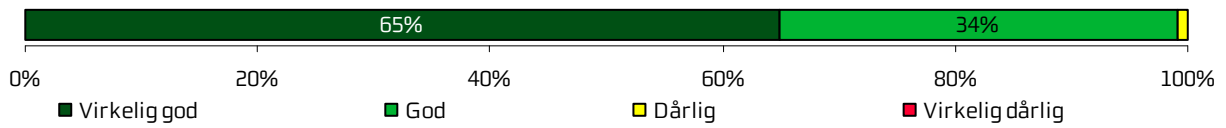
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	98 %	98 %	100 %	85 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	99 %	99 %	99 %	89 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	98 %	99 %	97 %	99 %	84 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	100 %	-	98 %	86 % *	92 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

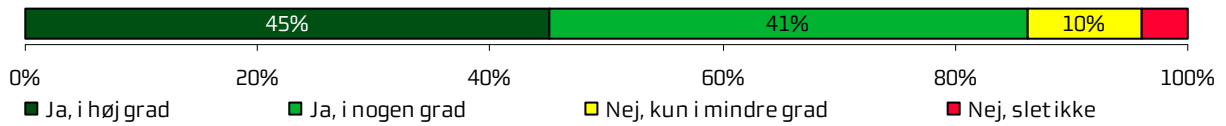
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=110)



Modtagelse på afdelingen (n=128)



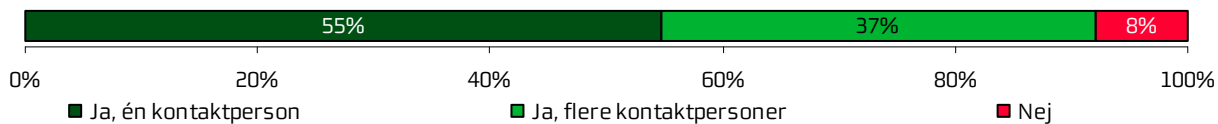
Information om ventetid ved modtagelse (n=51)



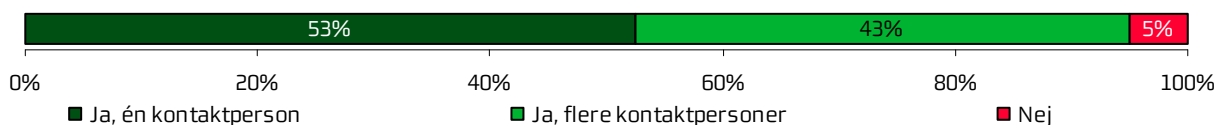
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	99 %	100 %	99 %	100 %	95 %	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	98 %	100 %	100 %	92 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	86 %	85 %	82 %	88 %	43 % *	66 % *

Personale

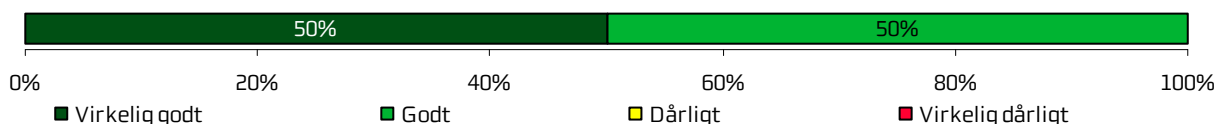
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=126)



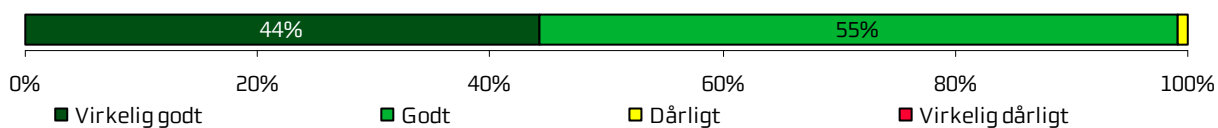
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=40)



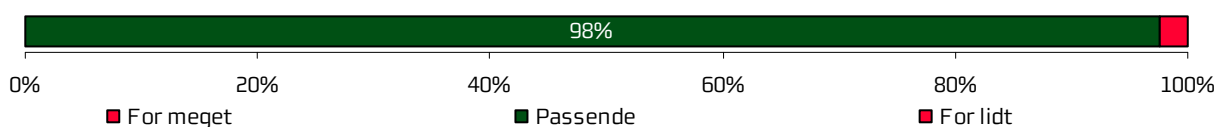
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=38)



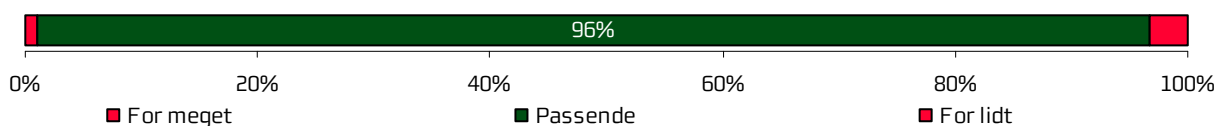
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=122)



Medinddragelse af patienter (n=127)



Medinddragelse af pårørende (n=93)



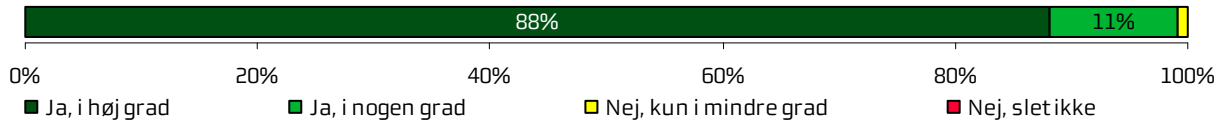
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=128)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	92 %	90 %	87 %	90 %	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	95 %	88 %	92 %	90 %	60 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99 %	99 %	98 %	100 %	80 % *	88 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	98 %	96 %	95 %	96 %	76 % *	85 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	93 %	96 %	96 %	64 % *	77 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	97 %	98 %	98 %	87 % *	91 % *

Personale (fortsat)

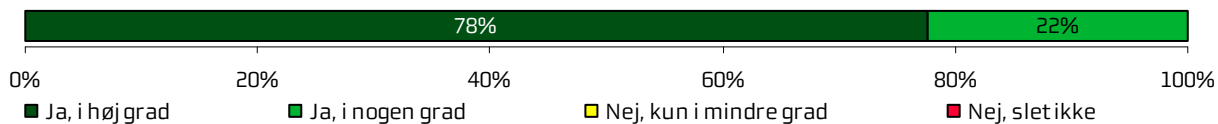
Personalet var gode til deres fag (n=126)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 %	90 % *	95 % *

Behandlingsforløb

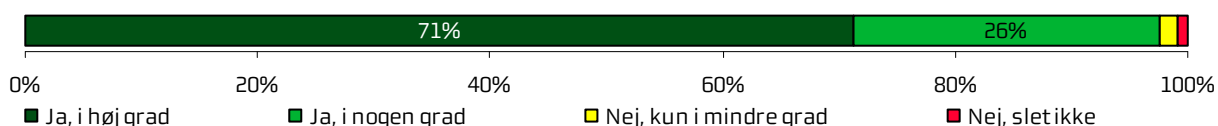
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=130)



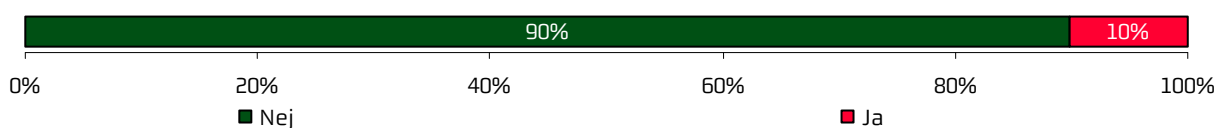
Behandlingen levede op til forventninger (n=126)



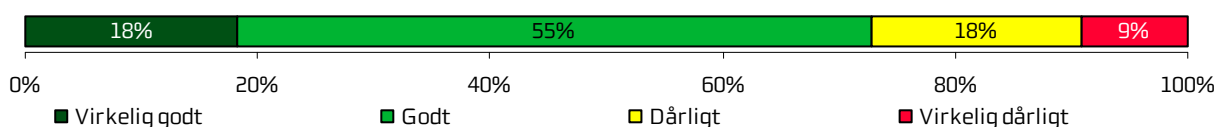
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=125)



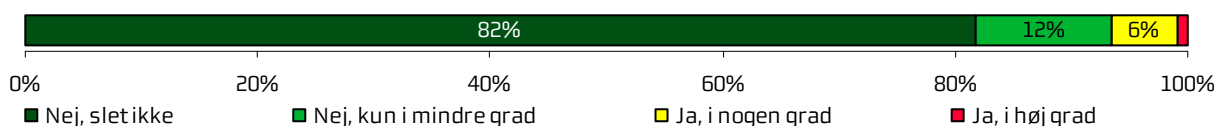
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=127)



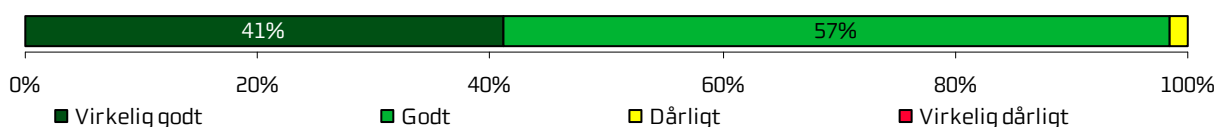
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=121)



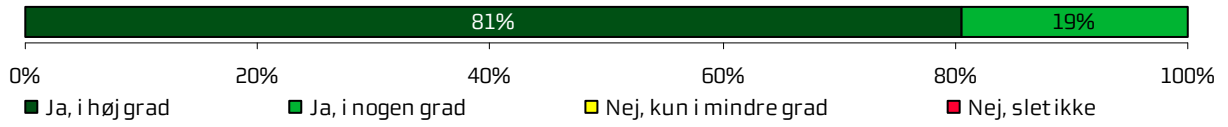
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=68)



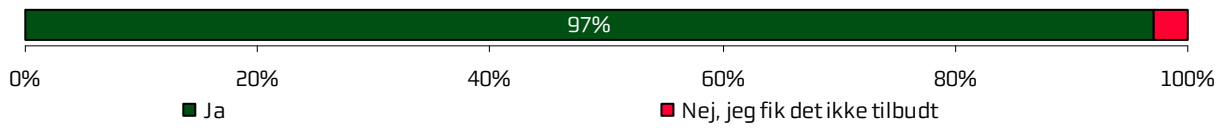
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	100 %	98 %	97 % *	98 % *	65 % *	79 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	97 %	97 %	98 %	80 % *	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98 %	99 %	99 %	97 %	69 % *	85 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	91 %	89 %	92 %	73 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	88 %	100 % *	55 %	25 % *	42 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	93 %	96 %	92 %	95 %	71 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	99 %	100 %	90 %	99 %	80 % *	92 % *

Information

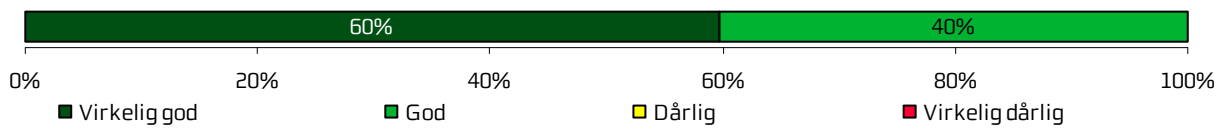
Personalet givet den information, du havde brug for (n=129)



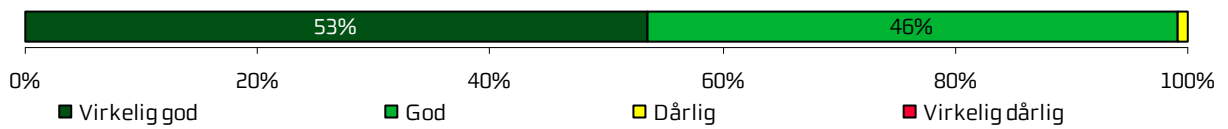
Modtaget skriftlig information (n=105)



Vurdering af skriftlig information (n=97)



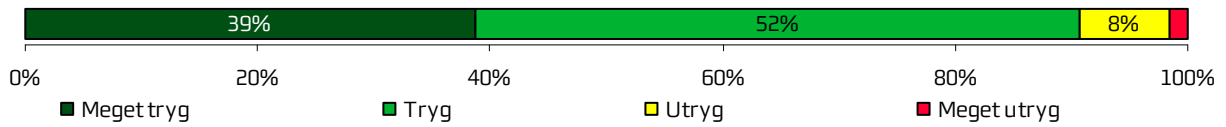
Vurdering af mundtlig information (n=129)



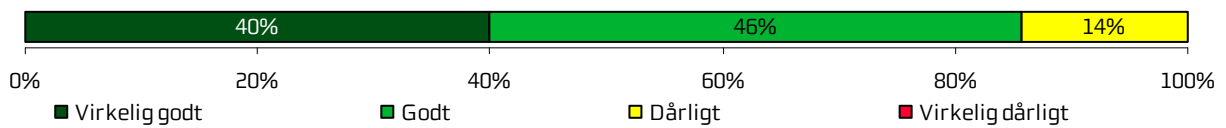
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	100 %	98 %	-	96 % *	78 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	97 %	91 %	94 %	92 % *	41 % *	62 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	99 %	100 %	100 %	86 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	99 %	98 %	100 %	98 %	84 % *	90 % *

Udskrivelse

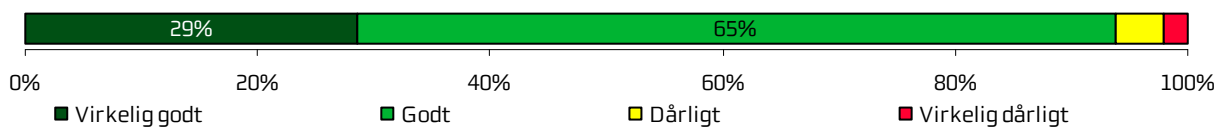
Tryghed ved udskrivelse (n=129)



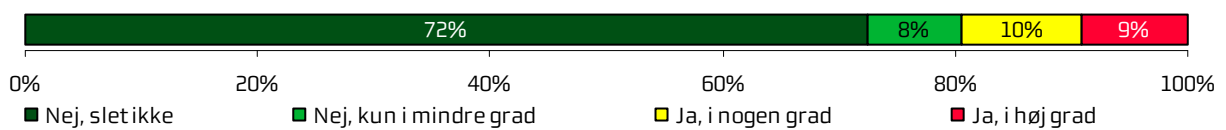
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



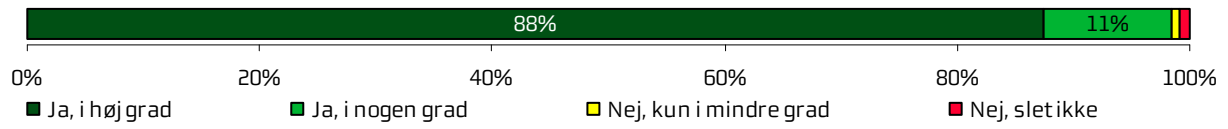
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=98)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	91 %	92 %	96 %	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	86 %	92 %	86 %	100 % *	83 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	94 %	94 %	93 %	97 %	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81 %	86 %	81 %	77 %	57 % *	66 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=128)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	97 %	99 %	100 %	85 % *	92 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	8
Pleje	4
Relationer til personale	4
Ventetid	1

Afsnit K2**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Afsnit K2	Samlet indtryk
5	Information før operation er god og informativ.	Virkelig godt
15	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
17	Kom dertil fra andet sygehus [].	Godt
18	Indlagt akut.	Godt
19	Akut indlagt.	Virkelig godt
20	Jeg blev indlagt []. Blev straks lagt i seng og afhentet til operation [kort efter].	Virkelig godt
23	God snak om situationen med meget god information.	Virkelig godt
26	Jeg var den første, der kom ned på operationsstuen om morgenen.	Godt
27	Vi burde have været informeret om, at operationen var flyttet fra [én dato til en anden], inden vi mødte til undersøgelse [inden operationen].	Virkelig godt
28	Jeg blev opereret den dag, jeg selv ønskede det.	Virkelig godt
31	Nej, alt OK.	Virkelig godt
34	Nej.	Virkelig godt
35	Fik besked med det samme.	Virkelig godt
36	Fik en rigtig god behandling.	Virkelig godt
43	Blev indlagt akut.	Godt
44	En fantastisk information inden operationen. Dette bevirkede, at man ikke var spor nervøs.	Virkelig godt
48	God vejledning. Information hele vejen rundt.	Virkelig godt
49	Jeg følte mig godt informeret angående [operationen], og følte mig tryk ved lægen, som jeg kendte fra sidste operation, og som har fulgt mig i [over et år].	Dårligt
55	Jeg måtte selv bestemme, hvornår jeg ville til. Der var ingen ventetid, så det var jo dejligt.	Godt

Afsnit K2

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit K2	Modtagelsen
5	Venligt og professionelt personale, som virker meget engageret.	Virkelig god
9	Det var forvirrende at sidde i venteværelset og få taget blodprøver med mere og derpå at blive anbragt på en afdeling, hvor man efterfølgende ikke skulle være. Personalet virkede travle, men ikke "pressede" trods de forringede arbejdsforhold.	God
10	Søde, smilende mennesker overalt fra først til sidst. Tusind tak til alle for den gode behandling.	Virkelig god
20	Med den fart kunne det vel ikke være bedre!	Virkelig god
23	Venlig og informativ.	Virkelig god
24	Min kontaktperson informerede om ventetiden og kom med kaffe og saftevand. Der var løbende og uddybende informationer om, hvorfor ventetiden blev, som den var.	Virkelig god
25	Der var lidt "overbelægning". Ca. halvanden time på gangen. Eneste nedtrækning fra [min] "virkelig gode" [vurdering].	God
31	Personalet orienterede, var venligt og professionelt.	Virkelig god
32	Jeg ventede i flere timer i venteværelset, inden jeg fik en forklaring på hvorfor! Der var to forklaringer i løbet af formiddagen. Hvis jeg skulle i en seng, var det på gangen, hvilket jeg helst ikke ville! Var det overbelægning? Eller? Personalet var venligt, men meget undskyldende!	Uoplyst
35	Ventede dog lidt længe, før jeg fik besked på, hvornår på dagen jeg skulle opereres.	God
36	Jeg følte mig godt modtaget.	Virkelig god
40	Venligt, kompetent personale, men jeg blev modtaget på en afdeling og kom efterfølgende på en anden. Jeg vidste faktisk ikke, hvilket skab mine ejendele var i, da jeg kom ned efter operationen.	Uoplyst
42	Sygeplejerskerne underrettede flot om ventetiden til operation. Alt var i fineste orden.	Virkelig god
44	Blev modtaget helt fantastisk, følte man var noget særligt med den behandling. Fantastiske sygeplejersker.	Virkelig god
45	Bliver altid godt modtaget [på sygehuset].	God
47	Negativ lægevagt.	Virkelig god
53	Den var rigtig god. Stille og rolig. De var meget søde alle sammen.	God
54	Husker ikke noget. Mener den var god.	Virkelig god

Afsnit K2

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit K2	Fejlhåndtering
6	Ved operationen blev et "rør" i knæet fjernet, efter operationen lige var overstået. Funktionen skulle have været at få morfin direkte ind.	Godt
7	På udskrivningspapirerne var det anført, at jeg skulle opereres i venstre knæ også!	Uoplyst
16	Rygmarvsbedøvelsen virkede ikke. Jeg måtte helbedøves kort efter rygmarvsbedøvelsen, inden operationen.	Virkelig godt
21	I forbindelse med scanning, fik jeg oplyst, at jeg skulle have foretaget en supplerende undersøgelse af dele af hjertet. Da journaludskrift fremkom, fremgik det, at en sådan undersøgelse ikke skulle foretages. Sygeplejersken kontaktede læge NN (som var svær at forstå), som fastholdt, at der ikke skulle foretages supplerende undersøgelse. Den læge, der havde opereret mig, henviste mig herefter til andet sygehus, hvor jeg senere fik foretaget undersøgelsen.	Godt
22	Ingen.	Uoplyst
24	Jeg fik en anden patients medicin, men opdagede, navnet var forkert og påtalte det. Kommentaren fra personalet: "Det er jo en klassisk fejl".	Dårligt
26	1. Rygmarvsbedøvelsen virkede ikke. 2. Rygmarvsbedøvelsen blev lagt for højt, så alle åndedrætsorganer blev sat ud af funktion, så jeg ikke kunne trække vejret. Jeg følte, at jeg blev kvalt og skulle dø. Blev lagt i respirator. Yderligere blev jeg herefter helbedøvet og opereret. Vågnede op flere timer senere på intensivafdeling med slanger, elektroder og masker på hoved, bryst, mave, arme, tæer og ryg. Det var et ret stort chok.	Dårligt
29	De glemte, at jeg skulle røntgenfotoferes, inden jeg skulle hjemsendes, men det blev jeg så [et par uger] efter, da jeg var til kontrol [].	Godt
33	Der var stor forvirring omkring ordinationen af min medicin forstået på den måde, at jeg blev udskrevet en lørdag efter mit apoteks lukketid. En social- og sundhedshjælper var meget sur over, at skulle give mig medicin [med] hjem til [lidt tid efter]. Jeg bor alene og har derfor svært ved at hente medicin. Jeg reagerede ved at græde, idet jeg jo ikke synes, det var min skyld, at hospitalet skal spare. Dette var argumentet, der blev udtalt.	Godt
46	Jeg var indlagt efter en []operation. I stedet for at blive udskrevet på [få dage efter], som forløbet så ud til at blive, blev jeg meget syg af dehydrering og blev meget afkræftet og først udskrevet [knap to uger efter]! Jeg mener, det er plejepersonalets opgave at påse, at en nyreopereret patient på morfin IKKE bliver dehydreret!	Godt
49	Ja, i stor grad, da de glemte at informere mig om, at jeg [flere] gange under vækning efter narkosen stoppede med at trække vejret og lå på intensiv i [flere] timer, uden min mand fik besked.	Virkelig dårligt
52	Mit [] ben er blevet for langt ved min hofteoperation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
55	Jeg fik nogle piller jeg ikke kunne tåle, så jeg måtte blive en dag længere. Det var med kvalme, så det var ikke så rart. Det var morfin.	Uoplyst

Afsnit K2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit K2	Samlet indtryk
4	Enormt tryk ved at kunne blive hørt/forstået før og under indlæggelsen/behandling ved mine andre sygdomme, som også har indflydelse på min behandling hos Jer, og at I tog hensyn (ville høre på mig). Ligeledes at kunne deltage i selve indlæggelsen. (TUSIND TAK)	Virkelig godt
5	Behandlingen gik som forud beskrevet.	Virkelig godt
8	En fornøjelse at være indlagt med så kompetent personale. Der var en virkelig god atmosfære på afdelingen, munter og humoristisk. Jeg følte mig virkelig godt tilpas og i gode hænder.	Virkelig godt
14	Indlæggelsen og behandlingen er til et rent Ug.	Virkelig godt
16	Forløbet er rigtig godt planlagt.	Virkelig godt
19	Efter udskrivelse behandling på sårklinik og derefter hjemmesygeplejerske. Alt var ok. (Jeg havde slået mit ben, og der var gået infektion i såret, det hele har været [nogle måneder] og er blevet fint).	Virkelig godt
26	Operationen blev meget mere kompliceret end planlagt, og derved mistede jeg en del blod. For at mindske blodtabet brugte man blodalbumin imod min vilje, da jeg ikke ønsker blod eller produkter, der indeholder blod. Dette respekterede lægerne ikke. Det er jeg selvfølgelig utilfreds med. Hvorfor gjorde man ikke brug af genvinding af blod []?	Godt
31	Alt var veltilrettelagt, der var god orientering om, hvad der skulle ske, og personalet overholdt de aftaler, der blev indgået.	Virkelig godt
34	Problemer ved bedøvelsen.	Virkelig godt
39	Der var ikke fejl.	Virkelig godt
40	Jeg oplever meget, at der er travlt, men at personalet trods travlhed har et godt overblik. Der er kontinuitet i forløbet. Jeg blev godt orienteret hele tiden venligt og professionelt. Men det er jo en ind af døren, ud af døren-fabrik. :-)	Godt
41	Hofteopereret [i efteråret]. Her [et par måneder senere] går det godt, rigtig godt. Tilfreds.	Godt
42	Alt forløb planmæssigt. De forskellige personaler kendte deres opgaver.	Virkelig godt
44	Alt har hele vejen igennem været til UG. Læge (NN), sygeplejerske, hele personalet.	Virkelig godt
46	Ingen tvivl om at plejepersonalet har travlt, men det er IKKE godt at rationalisere så meget, at omsorg og pleje bliver glemt/afskaffet.	Dårligt

Afsnit K2**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Afsnit K2	Samlet indtryk
5	Hjælpsomt og engageret personale.	Virkelig godt
11	Var til informationsmøde forud for operationen. Det var super godt. Det gav meget ro i sindet inden operationen.	Virkelig godt
13	Nej.	Virkelig godt
20	Dejlig sygeplejerske NN.	Virkelig godt
26	Jeg har fået aktindsigt i hele handlingsforløbet ved udskrivelsen.	Godt
31	Ikke udover, at alt virkede perfekt og efter planen.	Virkelig godt
33	Det var en stor hjælp, da jeg var til kontrol efter indlæggelsen og fik svar på tvivlsspørgsmål som altid vil opstå, når man har været et stykke tid hjemme. Fx sidder det [nye led] nu rigtigt? Hvor længe vil [det] hæve? Hvor længe tager man medicin normalt? Og lignende.	Virkelig godt
35	Manglede dog en skriftlig forklaring fra lægen, hvordan operationen var forløbet.	Virkelig godt
44	Kun godt at sige.	Virkelig godt
48	Udtrapning af medicin var man ikke helt enige om.	Virkelig godt

Afsnit K2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit K2	Samlet indtryk
1	Mit indtryk af hospitalet er, at det er meget effektivt i betragtning af de besparelser, der kræves. Det, jeg følte utrygt, var den hurtige overflytning til [plejecenteret]. Blev opereret og [så] afleveret [på plejecenteret] dagen efter. Ros til personalet for hurtig medicinbestilling. [Den] var ankommet, før jeg selv ankom.	Godt
4	Glad for, at I også synes, jeg skulle blive en dag mere, for jeg havde det ikke godt. Også på grund af indvirkning på mine andre sygdomme. Dette udgjorde stor tryghed for mig. (TAK:-)).	Virkelig godt
9	Jeg havde brug for mere hvile, før jeg skulle hjem til [min] mand. En enkelt dag mere eventuelt på Patienthotellet ville have gjort en forskel.	Godt
20	Jeg har intet med den kommunale dagpleje haft at gøre. Har passet mig selv og haft besøg af datter og svigersøn plus gode venner.	Virkelig godt
26	Sygehuset har skrevet til min egen læge, at det hele var gået fint og planmæssigt, hvilket jo er helt forkert og usandt. Papirerne, jeg har fået aktindsigt i, har jeg vist min læge, og han blev meget overrasket over det, han læste, for det stemmer ikke overens med de oplysninger, han har fået. Jeg er blevet lidt mere opmærksom på, hvad jeg spiser, og jeg er begyndt at gå længere ture, end jeg gjorde før.	Godt
30	Orientering til egen læge var meget kortfattet og ikke særligt uddybende.	Virkelig godt
31	Min ægtefælle var med ved alle undersøgelser, og han blev også orienteret om forløbet og træningen efter udskrivelsen, så han var orienteret om, hvad jeg skulle foretage mig efter udskrivelsen. Helt perfekt.	Virkelig godt
32	Der kunne gives en tydeligere og mere fyldestgørende information om den medicin, der skulle tages efter udskrivelsen!	Godt
40	For mig er al skriftlig orientering bedre end mundtlig. (Kan læses flere gange).	Godt
46	Jeg var kun tryk ved udskrivelsen, fordi jeg skulle direkte til et rekreationshjem, som jeg på forhånd havde bestilt plads på.	Dårligt
54	Godt tilfreds. Men personalet har meget travlt.	Uoplyst

Afsnit K2

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

ID	Kommentarer - Afsnit K2	Samlet indtryk
2	Jeg var rigtig godt tilfreds med de to dage, jeg var der.	Virkelig godt
3	Alt var godt. Der var altid hjælp at få, selvom der var travlt. [Pleje]	Virkelig godt
4	Fordi jeg meldte mig til knoglebank, bad jeg om/skrev jeg på skemaet, at jeg gerne ville have besked (udskrift) fra de prøver, jeg sagde ja til. Dette mangler jeg. Ved treugers undersøgelse hos fysioterapeut, og hjælp fra sygeplejerske til bedre smertebehandling. Vil gerne vide, om ikke der er en efterkontrol mere eller? Ved information inden indlæggelsen var der for mit vedkommende for mange personer, og det er stadig på grund af sygdom, så individuelt ville være godt.	Virkelig godt
5	Snaps til frokost og rødvin til aftensmaden. [Pleje]	Virkelig godt
6	Måske informere om de abstinenser, som i mit tilfælde var voldsomme, og som kommer ved udtrapning af medicinen. Måske ikke være så "large" med morfin og anden stærk medicin. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	På den nyopererede afdeling var det behageligt, at toilettet lå i forbindelse med stuen. De små tv-skærme ved hver seng er en stor fordel frem for et stort tv, der er fælles for hele stuen. [Fysiske rammer]	Godt
10	Synes det er et godt sygehus. Kærlig hilsen til alle.	Virkelig godt
11	Meget positiv oplevelse at være indlagt på K2. Her var lyst og venligt, og alt personalet var utrolig venlige og lydhøre. Også mine pårørende oplevede det som et rart sted at være. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Jeg synes, at det ville være smart, hvis mindre operationer, som min, var planlagt bedre. Jeg skulle møde på afdelingen [om morgenen], men blev først kørt til operation [ti timer senere]. Jeg fik først en seng omkring [otte timer efter ankomst]. Så før det tidspunkt var det næsten umuligt at hvile sig. [Ventetid]	Godt
20	Det kunne ikke blive bedre på den korte tid, jeg var indlagt.	Virkelig godt
23	Jeg føler, at afdelingen udførte arbejde i verdensklasse! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	Jeg synes, at det har været behandling i VERDENSKLASSE! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Dagen efter operationen kom jeg på patienthotellet, hvilket var en meget positiv oplevelse såvel personale- som behandlingsmæssigt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
26	Som mand lå jeg sammen med kvinder på samme stue. Når jeg skulle på toilet, og lave stort og skulle tisse samtidig, gik det galt. Hullet i toiletsædet var alt for lille. Flere gange kom jeg til at tisse ud over gulvet. Senere fik jeg [et hjælpemiddel], jeg skulle tisse i samtidig med, at jeg skulle lave stort. Glemte jeg så [hjælpemidlet], var jeg på den igen. Det var ikke særlig praktisk.	Godt
31	Jeg synes, alt gik perfekt, så det er vanskeligt for mig at se noget, der kunne gøres anderledes.	Virkelig godt
35	Virkelig dygtige medarbejdere på sygehuset. Smilende og søde :) [Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Det bliver svært at gøre bedre.	Virkelig godt

✎	38 Tv på stuerne. Sådan skulle det være på alle hospitaler. [Fysiske rammer]	Godt
✎	42 Der var en meget fin ånd over alt på afdelingen fra læge NN til personalet på sengeafdelingen. De ville ALLE en det bedste trods travlhed og nedskæringer. Kæmpe ros til alle og TAK. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	43 Jeg har fået meget god behandling og blev fuldt op efter hjemsendelse. Ug. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	44 Jeg synes, det var en afdeling, hvor alt fungerede. Ingen stressede sygeplejersker. Alle havde tid til en samtale. [kendte ikke til] alt det gode, som de kunne gøre for os. Jeg ville aldrig være nervøs for at blive indlagt hos Jer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	46 Jeg vil til hver en tid være tryk ved at blive opereret på Silkeborg Hospital. Desværre kan jeg ikke sige det samme om den efterfølgende indlæggelse på sengeafsnittet, især fordi jeg også ved en indlæggelse for [år tilbage] efter en [operation] oplevede fejl (forkert genoptræning []). [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎	47 Gode medarbejdere, godt samarbejde og alt i alt en positiv oplevelse. Effektive. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	49 Synes at man manglede information. Skulle på toilet om natten. Det kunne jeg ikke. De ville ikke hjælpe mig. Først efter meget diskussion kunne de hente en bækkestol til at tisse i, midt på stuen, uden nogen form for afskærmning. [Pleje]	Dårligt
✎	50 Mit ophold hos jer var for mig en positiv oplevelse. Nøgleord: Høj faglighed, empati, hjælpsomhed og humør (vigtigt). Gælder for alle implicerede faggrupper. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	51 Jeg har en hofte mere og vil i den anledning håbe, jeg igen kan komme til Silkeborg efter nytår.	Virkelig godt
✎	54 Alle gør en god indsats.	Uoplyst

