

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3**

**Ortopædkirurgisk afdeling**

**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](mailto: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:	206
Besvarelser fra afsnittets patienter:	137
Afsnittets svarprocent:	67%

### **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).



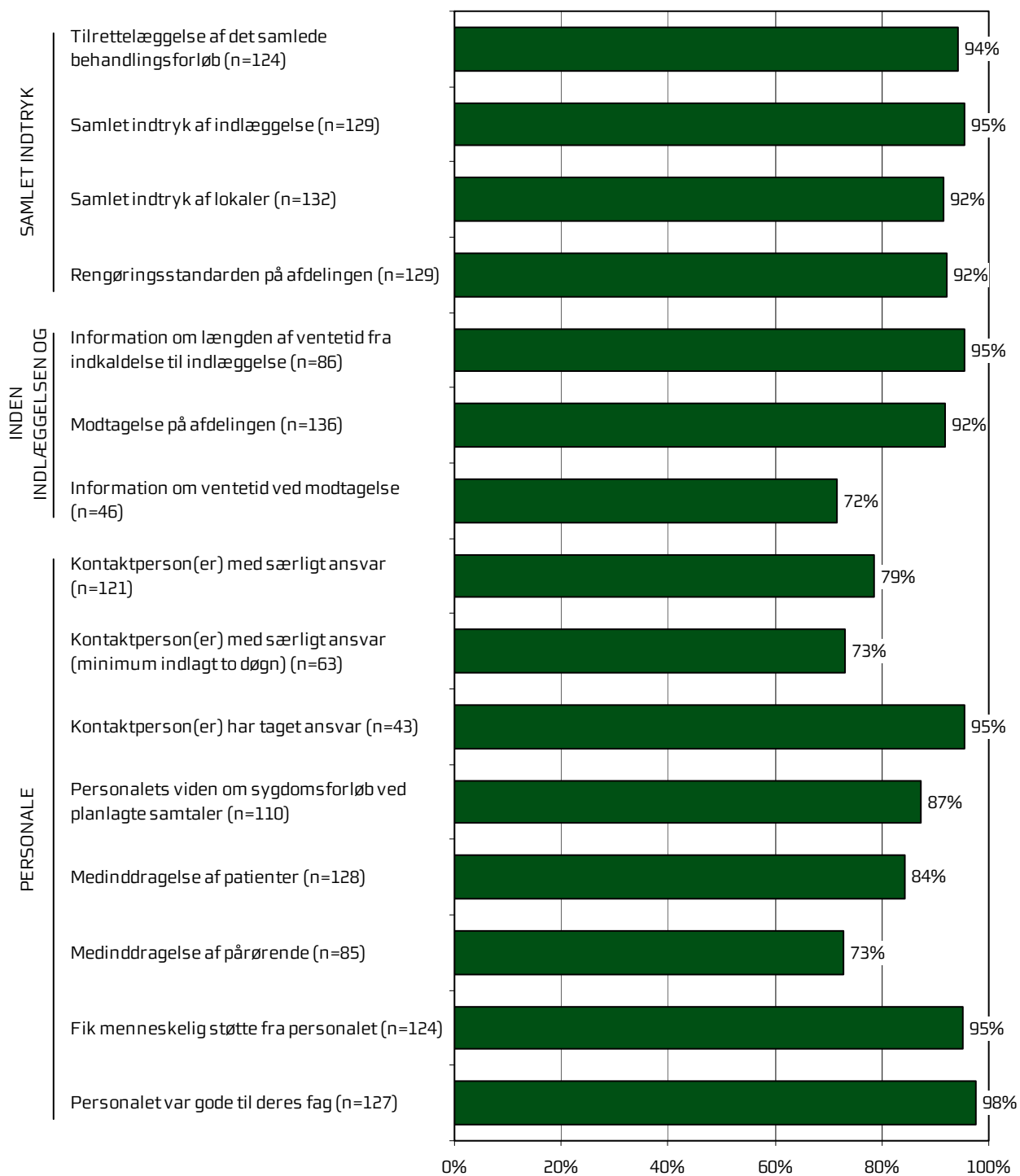


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

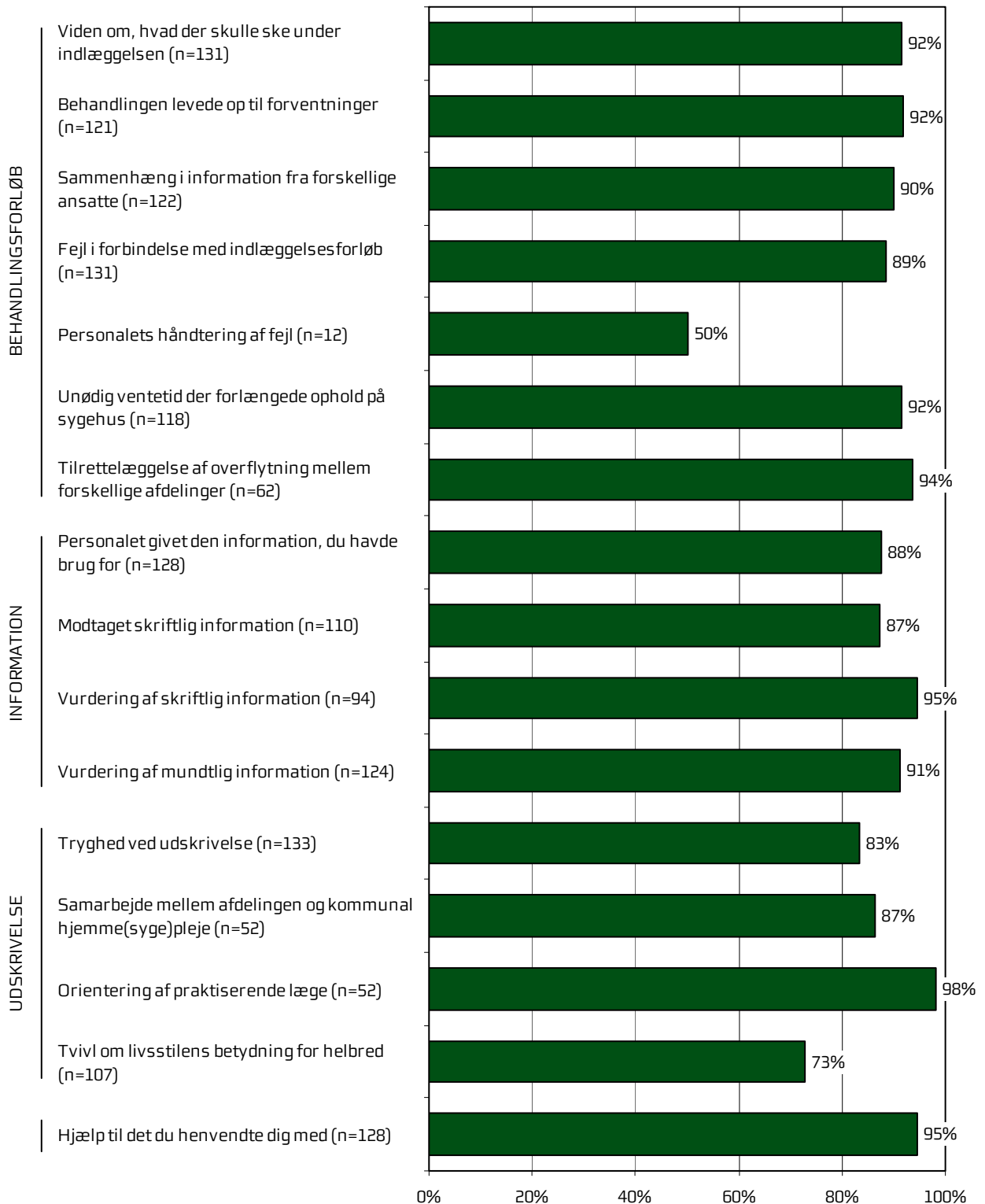
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3

2010-tallet er for: Afsnit T-10-3, Viborg

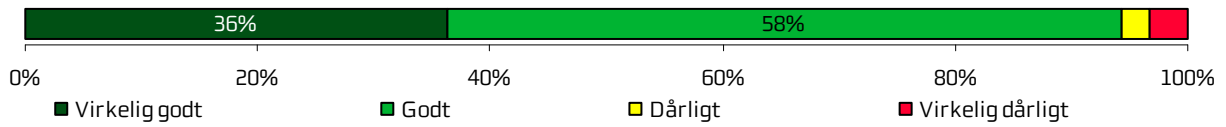
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

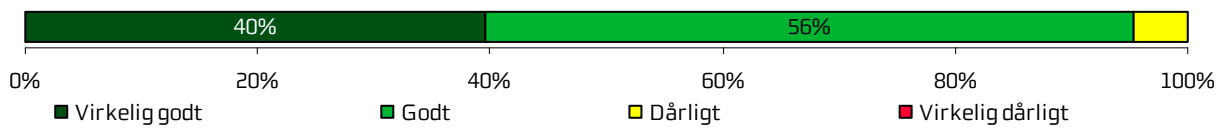
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

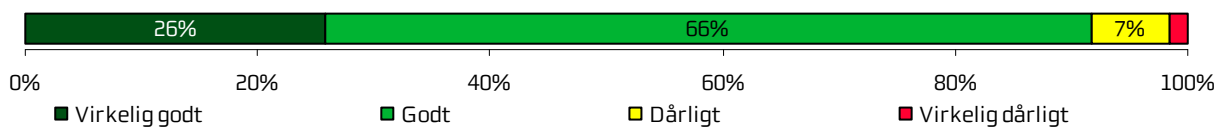
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=124)



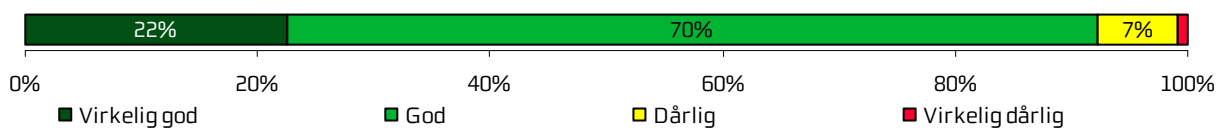
Samlet indtryk af indlæggelse (n=129)



Samlet indtryk af lokaler (n=132)



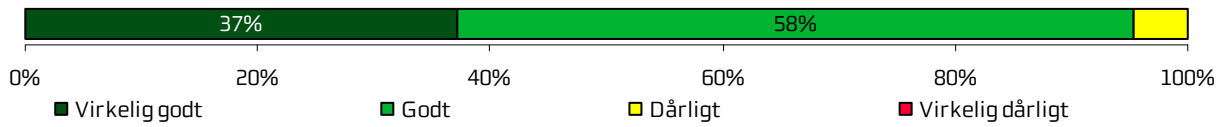
Rengøringsstandard på afdelingen (n=129)



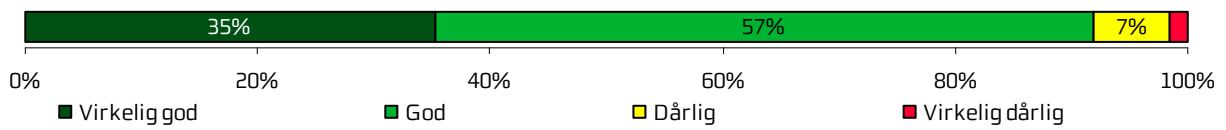
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	97 %	90 %	100 % *	85 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	95 %	94 %	99 % *	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	94 %	93 %	99 % *	84 %	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	95 %	-	98 % *	86 %	93 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

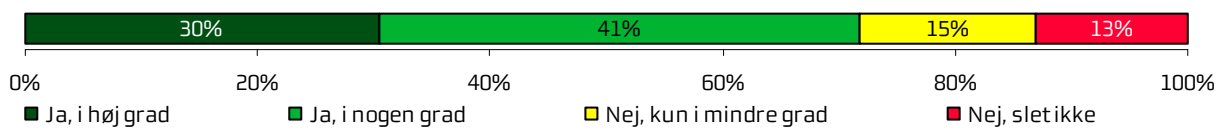
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=86)



Modtagelse på afdelingen (n=136)



Information om ventetid ved modtagelse (n=46)

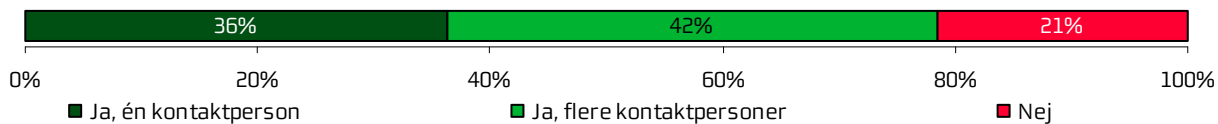




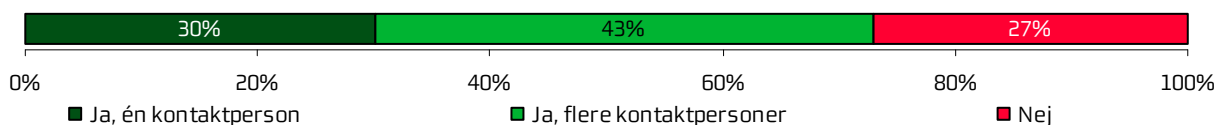
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	95 %	100 % *	100 % *	96 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	96 %	99 % *	100 % *	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	72 %	72 %	64 %	89 % *	43 % *	67 % *

## Personale

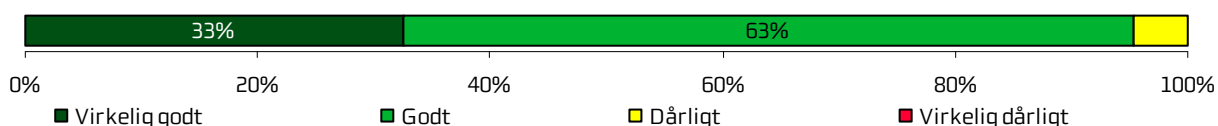
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=121)



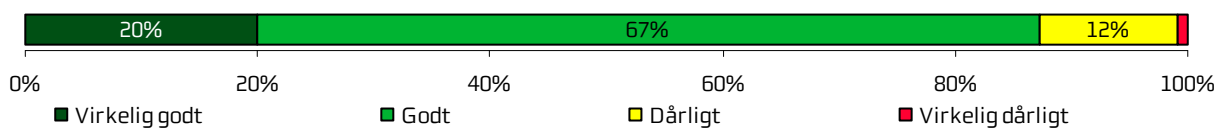
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=63)



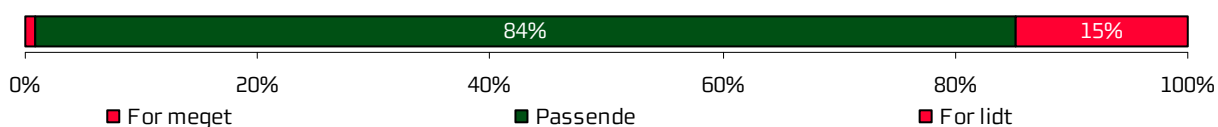
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=43)



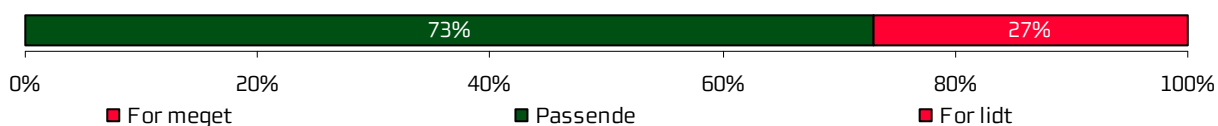
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=110)



Medinddragelse af patienter (n=128)



Medinddragelse af pårørende (n=85)



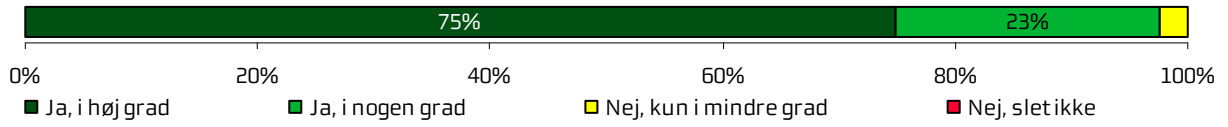
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=124)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	83 %	77 %	92 % *	63 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	73 %	80 %	80 %	94 % *	60 %	76 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	91 %	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	90 %	98 % *	100 % *	80 %	89 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	89 %	85 %	97 % *	76 % *	86 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	73 %	85 %	87 % *	96 % *	64 %	78 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	93 %	92 %	97 %	87 % *	91 % *

### *Personale (fortsat)*

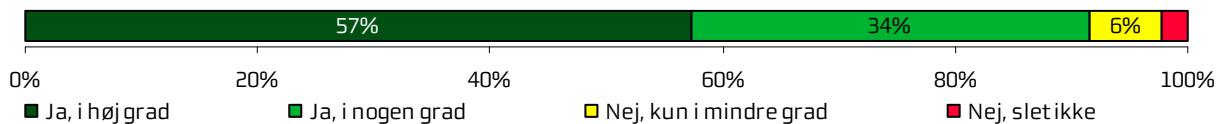
Personalet var gode til deres fag (n=127)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	100 %	100 %	90 %	96 % *

## Behandlingsforløb

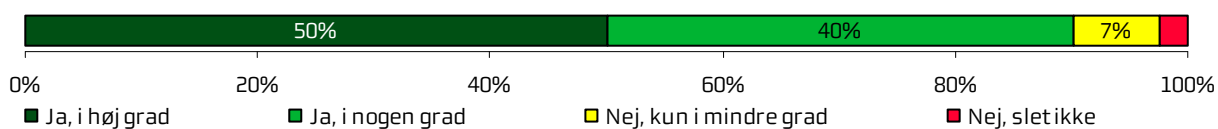
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=131)



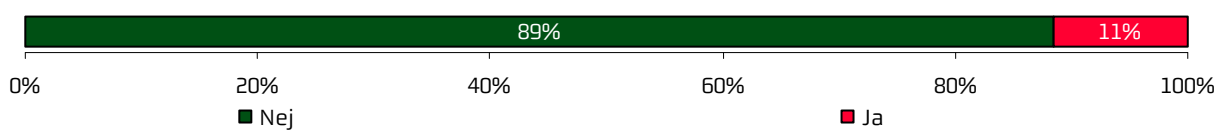
Behandlingen levede op til forventninger (n=121)



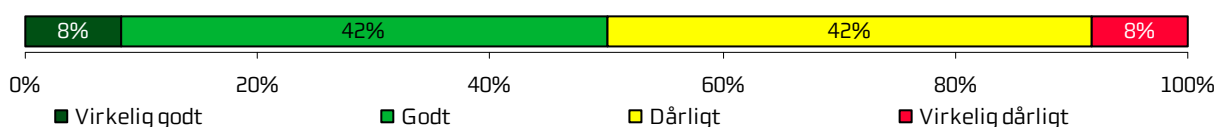
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=122)



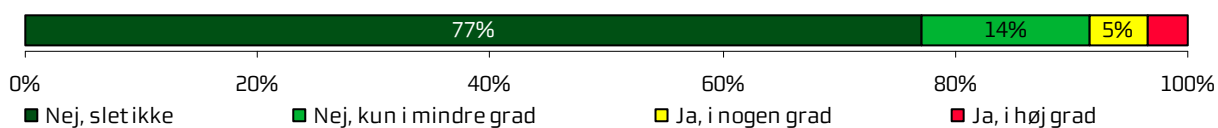
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=131)



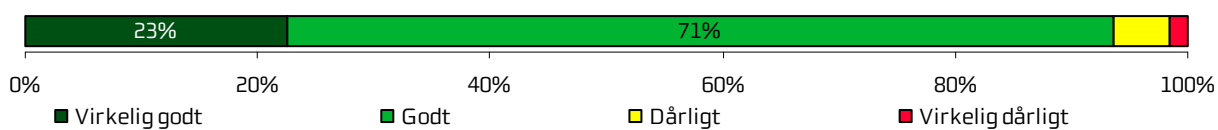
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=118)



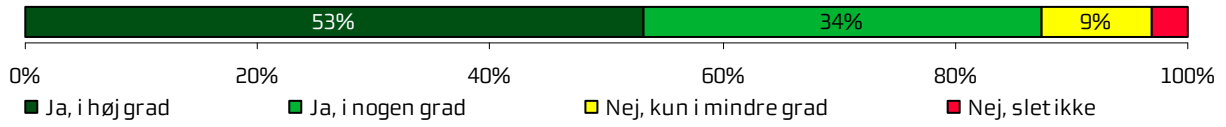
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=62)



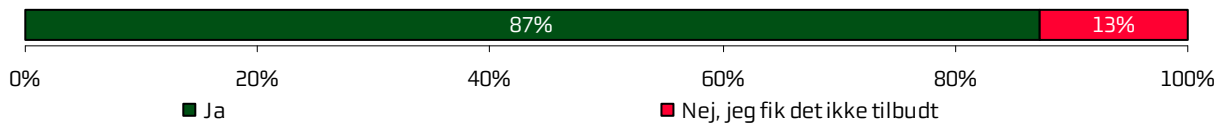
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	92 %	96 %	79 % *	99 % *	65 % *	79 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	94 %	89 %	98 % *	80 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90 %	90 %	90 %	98 % *	69 % *	85 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	89 %	87 %	92 %	73 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	83 %	67 %	55 %	25 %	41 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	84 %	80 % *	95 %	71 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	94 %	90 %	99 %	80 % *	93 % *

## Information

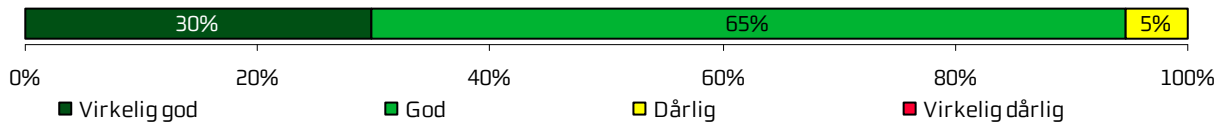
Personalet givet den information, du havde brug for (n=128)



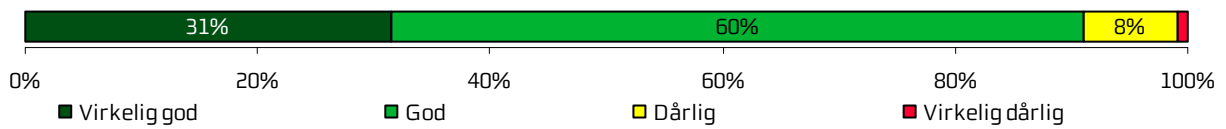
Modtaget skriftlig information (n=110)



Vurdering af skriftlig information (n=94)



Vurdering af mundtlig information (n=124)

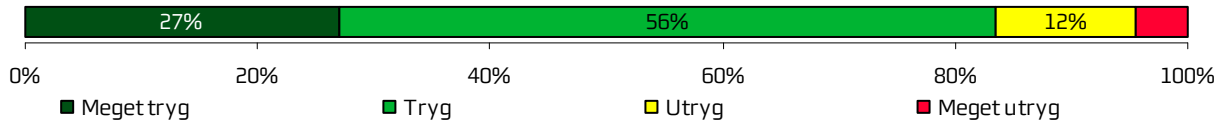




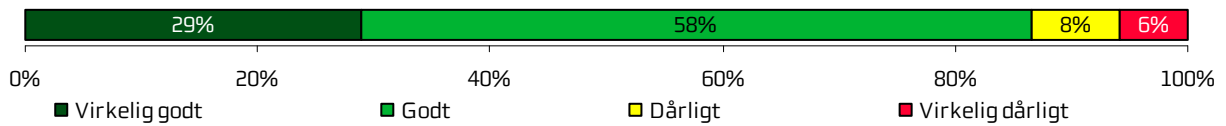
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	88 %	94 %	-	99 % *	78 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	87 %	89 %	78 %	96 % *	41 % *	63 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	97 %	97 %	100 % *	86 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91 %	92 %	92 %	100 % *	84 %	91 % *

## Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=133)



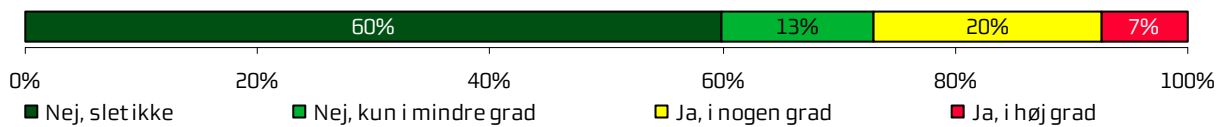
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=52)



Orientering af praktiserende læge (n=52)



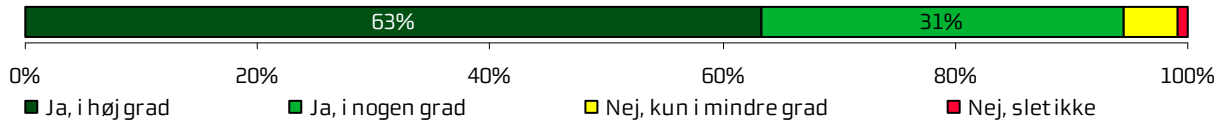
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=107)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83 %	79 %	88 %	96 % *	77 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	81 %	84 %	100 % *	83 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	98 %	88 % *	92 %	95 %	78 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	74 %	65 %	80 %	57 % *	67 % *

### *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?	95 %	96 %	97 %	100 % *	85 % *	93 % *



## 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	7
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	7
Pleje	5
Relationer til personale	4
Ventetid	0

## Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Samlet indtryk
2	Alle røntgenbilleder og andre papirer fra akutafdelingen [på andet sygehus] var væk. Så først efter [nogle] dage, efter at have brækket [armen], fik jeg telefonisk besked om operation [kort tid efter]. Ubehageligt med ventetiden.	Virkelig godt
3	Jeg følte, jeg var betragtet som besværlig, fordi jeg er [inden for sundhedssystemet] og spurgte ind til planer og insisterede på at se indlæggssedlerne fra den medicin, jeg fik.	Dårligt
11	Akut indlæggelse pga. ryg traume. Mange smerter. Kan ikke stå, gå eller sidde.	Uoplyst
13	Nej.	Godt
14	Blev akut indlagt.	Godt
16	Der var ikke nogen væsentlig ventetid.	Virkelig godt
18	Ingen ventetid, da det var en [ulykke]. Indlagt [] på første sygehus, indlagt på andet sygehus dagen efter og tilbage til første sygehus efter nogen dage.	Godt
23	Ved forundersøgelsen på ambulatoriet fik jeg oplysninger dels for seminar og operation.	Dårligt
26	Akut indlagt.	Godt
28	Indkaldt [i sommers], første operation. Anden operation [senere på sommeren].	Godt
29	Da jeg blev indkaldt til afdelingen var min datter med, og vi var begge imponerede over den behandling jeg fik. Jeg talte med [opererende personale] og Læge NN, blev røntgenfotograferet og fik taget blodprøver.	Virkelig godt
30	Kom fra skadestue.	Godt
32	God information på fællesmøde. God kontakt til kontaktsygeplejersken.	Godt
35	Først med forundersøgelsen, hvor jeg næsten selv kunne bestemme datoen for indlæggelsen. Dernæst seminariet, hvor man fik indtryk af, at afdelingen næste vidste, hvordan patienten er.	Virkelig godt
36	Synes, det var dumt at møde ind, inden dagholdet overhovedet havde tid til at modtage.	Godt
37	Blev ikke indkaldt, da skaden skete ved et uheld [], hvorpå jeg blev indlagt akut.	Godt
44	Uheld derhjemme.	Virkelig godt
46	For lang ventetid.	Dårligt
52	Akut indlagt! []. Indlagt på Viborg Sygehus, røntgen og næste morgen opereret. Lårbensbrud. Kørt til korttidsafsnit [på plejehjem], hvor jeg er foreløbig. Har kun en god erindring om, at alle var søde og omsorgsfulde.	Uoplyst
57	Kom direkte fra skadestuen og derop.	Godt
62	Jeg blev indlagt tidlig morgen. Ambulancen var der med det samme.	Godt
65	De havde skrevet den forkerte dato på indlæggelsesbrevet.	Godt



## Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Modtagelsen
2	Trods manglende papirer, men mundtlig information fra læge NN, en meget venlig modtagelse.	Virkelig god
3	Det var midt om natten, og jeg blev modtaget af en sygeplejerske, der var hos mig i fem minutter og derefter gik. Var alene indtil [næste formiddag] med smerter og skrækken for, hvorfor det gjorde ondt.	Dårlig
8	Personalet er meget forvirret. Ventede på en kold gang i en time uden kontakt til personalet, som virkede totalt uforberedt. Kom på en iskold sengestue. Mens jeg ventede på at blive kørt til operation, ankom håndværker på sengestuen for at reparere vinduer!	Virkelig dårlig
11	Venlige og imødekommende.	God
12	Meget fint.	Virkelig god
17	Søde, rare og meget hjælpsomme!	Virkelig god
20	Jeg sad på en træstol i flere timer, før der kom en seng til mig. Det var lidt hårdt for en gammel kone, som havde været tidligt oppe og fastende. Mødte [om morgenen]. Blev først opereret sidst på eftermiddagen.	God
23	Jeg mødte, blev iklædt, fik anvist en seng og [senere] afhentet til operation. Der var ingen ventetid.	Virkelig god
25	Nej.	Virkelig god
33	I en travl hverdag var der positive udsigter, der hjalp os. Blev placeret på gangen inden operation. Kom der for et nyt knæ, så det gjorde mig ikke noget. Det ville være dårligt, hvis man havde alvorlig sygdom.	God
38	Jeg skulle møde [om morgenen]. [En time senere] fik jeg at vide, at jeg skulle opereres [senere på formiddagen]. På mine papirer stod [om morgenen]. Det var meget træls, da jeg jo ikke havde behøvet at stå op [så tidligt] for at gøre mine børn klar til henholdsvis skole og vuggestue.	Uoplyst
40	Blev indkaldt klokken ni, men skulle først [til] klokken 21.	Dårlig
48	Jeg har været indlagt på afdelingen før, men var meget overrasket over, at sygeplejerskerne kunne huske mig. Det gjorde det hele så nemt og rart, og i en rigtig god stemning.	God
60	Personalet har for travlt og husker IKKE rigtig information.	Dårlig
61	Tidlig morgen. Knap tid. Ingen seng.	Dårlig
63	Måtte forud for indlæggelsen vente over to timer på røntgen pga. teknisk nedbrud på computer.	God
65	De har ikke tid.	Dårlig

## Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Fejlhåndtering
2	Operation om morgenen. Smertestillende medicin sidst på eftermiddagen efter umådeligt store smerter. Jeg måtte selv bede om medicin. Jeg følte, man havde glemt mig.	Godt
8	Uorden i medicinen. Får medicin på grund af tidligere [sygdom]. Ofte manglede pillerne. Har gjort opmærksom på det, men det skete igen. Havde meget kraftig diarre. Personalet fortsatte trods det med at give afføringsmidler.	Virkelig dårligt
9	Ingen. Kun indlagt kort tid.	Uoplyst
10	Fik lagt et smertestillende drop ind i min skulder, som ikke virkede.	Dårligt
14	Små fejl, som glemte termometre og ikke kunne sætte kateter op.	Godt
19	Det opererede ben hævede voldsomt og gav så meget uro/smerter, at jeg ikke kunne sove. Ingen var opmærksom på at give støttestrømpe på. Der var ingen reaktion fra personalet, da jeg fortalte, at jeg normalt ligger højt med benene for at undgå hævelse. Det blev sagt, at sådan var sengene nu engang. Men man kunne måske have lagt en pude under fødderne. Måske ikke en decideret fejl men et bemærkningspunkt.	Dårligt
23	Operationen er efter min vurdering vellykket, men ellers forløb intet som fortalt ved seminaret. Jeg kom ned [om morgenen] og var tilbage på sengeafsnittet [om aftenen]. Så vidt jeg forstod, fordi man ventede på en læge. Da jeg kom op, havde man ikke tid til at få mig i gang. Jeg kom lige ud af sengen, op at stå og derefter i seng igen.	Uoplyst
27	Dagen efter jeg havde fået [foretaget omfattende operation], skulle jeg gå ud på toilettet. Jeg sagde, jeg ikke havde det så godt, men gik med til det, men nåede ikke derud, da jeg besvimede og faldt på gulvet.	Uoplyst
28	To gange operation. Dårlig.	Dårligt
36	Fik to forskellige datoer til indlæggelse.	Godt
40	Kom ikke til træning inden anden dag. Ikke styr på tabletter.	Dårligt
41	Blev sendt hjem med alt for lav blodprocent, på trods af at personalet sagde til en anden: "Hun ser ikke ud til at være klar til at blive sendt hjem", og vedkommende gav ret i, at jeg så dårlig ud, og sendte mig hjem. Jeg siger bare, det var en forfærdelig oplevelse, som jeg stadig tumler med.	Dårligt
42	Da jeg skulle have lagt drop i hånden, stak sygeplejersken forkert to gange, hvor den rullede. Det gjorde afsindigt ondt, og så var hånden grøn og blå ca. 14 dage derefter. De hentede så en læge NN, der lagde drop i, og det gik rigtig fint. :-)	Godt
49	At vente på et røntgenbillede i 29 timer er under al kritik. For dyrt for sygehuset på grund af ekstra døgn indlæggelse.	Uoplyst
50	Brug af plaster. Jeg er meget allergisk, og det var blevet påtalt.	Uoplyst
58	Skulle jo møde [om morgenen], men kom først ned på operationsstuen. Blev opereret [om eftermiddagen]. Det er længe at vente. Var dårlig, da jeg kom op. Det var ikke en god start.	Uoplyst
59	Ja, en dag fik hele stuen ikke frokost!	Uoplyst
63	Ved indlæggelsen fik jeg dagligt [medicin]. Efter operationen besvimede jeg og kastede op [flere gange], når jeg skulle ud af sengen. Da en sygeplejerske opdagede, at mit blodtryk var alt for lavt, fratog de mig [medicinen], og så gik det fint.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Samlet indtryk
3	Da jeg skulle i røntgen, var det med ordene "ups, vidste du ikke det?" Præcis det samme da jeg skulle scannes.	Dårligt
10	Var indlagt [på en afdeling]. Udskrevet for så at komme igen i ugen efter til [anden afdeling].	Dårligt
12	Alt var fint.	Virkelig godt
14	Vil rose sygeplejerskerne, social- og sundhedshjælperne og fysioterapeuterne for deres venlige, hjælpsomme måde at være på.	Godt
19	Den sygeplejerske, der gav strømper på, var meget voldsom, og det gav store smerter at få strømper på.	Godt
22	Læge NN var IKKE god til at informere patient og pårørende. Vi følte os talt ned til og følte ikke, at han havde empati. Han gav os ingen håb. Han virkede ligeglad med patienten og med os pårørende.	Godt
23	Da min blodprocent var for lav, skulle jeg have to portioner blod. Den ene fik jeg [en eftermiddag], den anden [om natten]. Aftenvagten meddelte, at det havde hun ikke tid til, det måtte vente.	Dårligt
26	Har kun glimtvis erindringer om mit ophold.	Godt
33	Det var nyt [led] og var hjemme dagen efter. Næste minus ingen genoptræning til brug i min hjemkommune, så mangler halvanden måned. Svært!	Godt
40	Der blev ikke taget billede inden den tredje dag.	Uoplyst
43	Vi ventede alt for længe på, at lægen skulle komme og fortælle om forløbet, så jeg kunne tage hjem. Vi havde jo en lang tur hjem [].	Virkelig godt
48	Jeg var på intet tidspunkt i tvivl om, hvad der skulle ske og hvorfor. Der var altid en god information og mulighed for at spørge.	Virkelig godt
55	Ja, jeg forstår ikke, at når jeg havde mit eget medicin med til brug i de [par dage], og der alligevel skulle laves om på den. Min medicin virkede på lige fod med sygehusets, ligeså godt. Brug tiden på dem, I kan se har brug for hjælp. Jeg fortsatte jo med mit eget, da jeg kom hjem.	Godt
62	Jeg kom ind meget dårlig. Da de ikke kunne finde årsagen, var undersøgelserne mange.	Godt
63	Jeg oplevede personalet som meget medlevende og omsorgsfulde.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3





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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Samlet indtryk
3	Jeg fik ingen information, hvis ikke jeg selv kom med konkrete spørgsmål.  Jeg fik INGEN information om, hvordan operationen var gået. Blev sendt hjem uden!	Dårligt
5	Hvad er normalt, at man går dagligt efter operationen ([ældre] med normal vægt)?! Er det en fordel at minimere indtagelsen af smertestillende medicin? Hvornår forventes en [ældre] at være fit for fight?	Virkelig godt
8	Der blev før indlæggelsen afholdt patientseminar. Meget flot og professionelt, men det stemmer slet ikke [overens] med det, der sker på afdelingen. Der mangler i høj grad intern kommunikation og ledelse på afdelingen.	Dårligt
10	Fik ikke rigtig nogen information.	Dårligt
11	Der var meget lidt information og hele tiden skiftende personale, der havde forskellig indfaldsvinkel. Men de VILLE gerne gøre det godt!	Uoplyst
12	Fint. Også besked til hjemmeplejen.	Virkelig godt
14	Fysioterapeuten var dygtig.	Godt
17	Man følte sig tryk.  Jeg havde ikke hjemmehjælp efter hjemkomsten.	Virkelig godt
20	Det kan være noget forvirrende for et ældre menneske med for mange fagudtryk.	Virkelig godt
22	Sygeplejerskerne var meget dygtige til at informere, hvorimod læge NN var MEGET dårlig.	Godt
32	Følte jeg fik den tid, jeg havde brug for under de to forkonsultationer hos lægen [tidligere]. Det var vigtigt for mig for at føle mig klar til operationen.	Godt
33	Jeg fik det, som var nødvendigt, og så var jeg glad for, at komme hjem.	Godt
37	Ville gerne have haft information om, hvilken [protese] der var indsat, samt mere information om, hvorfor den gamle ikke kunne repareres.	Godt
60	Personalet har ikke tid til at tale med patienterne.	Godt
61	Var informeret inden indlæggelsen om forløbet: Kort indlæggelse! Rutine for personalet!	Godt
64	Jeg fik kun et par enkelte øvelser. Ikke noget om hvornår de kunne begynde, ikke noget om at jeg ikke skulle anstrenge mig, eller om at det gjorde ondt. Jeg fik oplysningerne andetstedsfra.	Godt
66	Jeg havde gerne modtaget besked om, at det adviserede patientseminar ikke blev til noget.	Virkelig godt

## Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Samlet indtryk
1	Min mor var rigtig glad for at være på afdelingen. Det var en positiv oplevelse for hende.	Virkelig godt
3	En sygeplejerske kom og fortalte, jeg bare kunne tage hjem nu, for lægen havde udskrevet mig.	Dårligt
6	Jeg har været MEGET tilfreds med min indlæggelse på Regionshospitalet.	Virkelig godt
15	Synes godt, man kunne tilbyde et par overnatninger. Der er stor forskel på en sygeseng og sin egen seng. Det er ikke nemt at komme ned i sin egen seng. Desuden besværligt angående toiletbesøg.	Godt
16	Manglende orientering om at give operationsarret massage.	Virkelig godt
17	Den var helt i orden.	Virkelig godt
19	Sygehuset har så travlt med at få en udskrevet, at man bliver nervøs. Jeg havde dårligt været ude af sengen og kunne slet ikke selv klare mig, før kommunens hjemmepleje blev tilkaldt for udskrivning. Jeg endte med [over en uges] indlæggelse, efter jeg var opereret med ny hofte, men flere gange fik jeg at vide, at jeg skulle hjem, og så kom en anden og sagde, det var jeg ikke klar til. Det vil være godt, hvis sygehuset laver bedre bedømmelse af patienten, inden man begynder at snakke udskrivelse.	Godt
20	Ville gerne have været informeret om muligheden for fysioterapeutisk optræning.	Virkelig godt
22	Sygehusets [medarbejder] var fantastisk til at finde den løsning, som passede til patienten.	Godt
23	Alt i forbindelse med hjemtransport med videre blev aftalt og ordnet [om formiddagen], men da jeg skulle have blod, blev det forskudt [en dag]. De, der var på vagt [den næste dag], havde intet hørt om disse aftaler. Hjemmehjælp fik jeg [flere] uger efter operationen.	Dårligt
24	Blev PRESSET, trods MANGE smerter og [det, at jeg var] næsten ude af stand til at gå på toilet, til at skulle udskrives. Men fastholdt, at jeg havde behov for en dag og fik det så.	Godt
30	Ville måske gerne have ventet et døgn med at komme hjem (lidt flere oplysninger fra fysioterapi).	Godt
33	Det var ind den ene dag og undersøgelse den anden dag. Det var ok. Hjemme bedst.	Godt
40	Blev sendt hjem [om aftenen] til et tomt hus. Det var meget uhyggeligt.	Uoplyst
41	Jeg har det ikke godt med min udskrivelse. Jeg har to dage, som jeg ikke kan huske noget om, og det har jeg det meget dårligt med. Jeg husker kun, at jeg kom ud af min dør, så bliver alt sort, og jeg husker end ikke, at jeg blev indlagt igen om aftenen. Jeg har det virkelig dårligt med det.	Uoplyst
45	Utilfredsstillende, at jeg ved den afsluttende kontrol efter [nogle] uger ikke talte med den læge, som opererede, da jeg havde mange spørgsmål. Lægen, som jeg talte med (afsluttende), havde ikke det store kendskab til operationen.	Godt
50	Det er alt for tidligt at sende folk hjem, særligt når ægtefællen er syg. Jeg har prøvet at være alene over et døgn på grund af min mands indlæggelse. Hjemmehjælper fik vi efter en måned.	Godt
53	Hjemmehjælpen fungerede perfekt, men der gik alt for lang tid før fysioterapeuterne meddelte sig og startede genoptræningen.	Godt
54	Jeg ville gerne have være indlagt et par dage mere. Synes det er for tidligt at komme hjem efter én dag med et nyt knæ. Ville godt have haft en fysioterapeut ind over noget mere. Det er blevet ringe med hensyn til fysioterapi. At få et papir stukket i hånden er meget ringe. Det lærer du ikke meget af.	Godt

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 55 | Det virker meget stressende. Det må være hårdt for personalet og ikke mindst patienten. Nogle kan klare det, men andre kan gå ned på dette tempo.  | Godt          |
|  | 59 | For lidt personale. De undskyldte hele tiden, at de ikke kunne komme med det samme, og om natten løb de rundt for at nå det.   | Godt          |
|  | 62 | Jeg er heldig. Jeg har ingen smerter. Håber sygdommen holder sig i ro.   | Godt          |
|  | 63 | Ved samtale med en sygeplejerske den, jeg skulle udskrives, frabad jeg mig udtrykkeligt hjemmehjælp. Ikke desto mindre stod de næste dag [] og ringede på min dør. Men det kan lige så godt være kommunens fejl. | Virkelig godt |

## Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafdeling T10-3	Samlet indtryk
1	Savnede den første dag en opholdsstue. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
2	Operation med et døgn's indlæggelse.	Virkelig godt
3	Giv alle patienter de samme informationer, også selvom patienten har nogen faglig viden. [Kommunikation og information]	Dårligt
4	Der var problemer med kloakken på toilettet på stuen, jeg lå på []. [Fysiske rammer]	Godt
5	Anbefaling til daglig motion efter hjemsendelse. Nedtrapningsanbefaling af smertemedicin.	Virkelig godt
6	Toilet og baderum bør være et sted, hvor man kan være ugeneret af indtrængende. Låsemekanismen er for dårlig. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Jeg mener, at man bliver fyldt med for meget stærk medicin. Det ser ud, som om loft og gulv bølger som en sø. [Kvalitet i behandling]	Godt
11	Der bør være mulighed for vegetarkost, når der bedes om det. Personalet gør, hvad de kan for at klare opgaverne. De har det ikke let! Patienten bør sendes hjem med besked om egen videre behandling med skema (smertebehandling) og mulighed for genoptræning. Jeg kan nu efter [nogle måneder] stå og gå. Satser på selv at svømme i badeland som genoptræning. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Uoplyst
12	Alle var flinke og alt ok. En dejlig oplevelse.	Virkelig godt
14	Det eneste, jeg synes, var træls, var naboens snorken og råben efter personale. Var meget tilfreds med personalet :-) [Relationer til personale]	Godt
17	Alt gjorde de godt. Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
19	Baderum og toilet er alt for dårligt til hofteopererede. [Fysiske rammer]	Godt
20	Sygeplejersker og elever var meget venlige og opmærksomme mod mig. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Der var lort på toiletpapirholderen og papiret. [Fysiske rammer]	Godt
23	Der var ingen opholdsstue. Jeg lå på en firemandsstue med konstant uro fra besøgende, ergo- og fysioterapeuter samt de andres mobil samtaler. En skulle åbenbart oplyse det halve Viborg om sin indlæggelse.	Dårligt
26	Har været yderst tilfreds med mit ophold, og er blevet hjulpet godt over en svær tid.	Godt
31	TIL KØKKENET: Jeg synes ikke, at den varme mad havde en ordentlig kvalitet. [Pleje]	Virkelig godt
34	Personalet var utrolig venlige og meget imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
37	I et totimers forløb midt på dagen hedder det sig, at der skal være ro, så patienterne kan hvile sig, og man må ikke modtage besøg. Det, synes jeg, er en fin aftale, men jeg oplevede flere gange, at personalet ikke selv respekterede denne pause, hvor der indimellem kom laboranter,	Godt

---

	fysioterapeuter eller personale og forstyrrede.	
✎ 38	Det var god mad. Dejligt, at jeg kunne få [specialmad]. Det aller bedste ville være, hvis der kunne serveres [en specifik ret], men det gik fint alligevel. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 39	Jeg kom først ind fra sidelinjen af, så de første to dage lå jeg sammen med en ældre dame. Det gjorde bestemt ikke noget :-). Jeg er fuldt ud tilfreds med mit ophold. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 41	Personalet på afdelingen gjorde, hvad de kunne for os patienter. Men de var for få og kunne ikke nå alt. Bl.a. oplevede jeg, at en besked fra fysioterapeuten ikke blev lavet, for der var ikke tid til det. Det er ikke personalets skyld. De gjorde hvad de kunne. Det er politikernes skyld, med al deres spær. De har ikke tænkt sig om. Sygehuset begynder at ligne en fabrik. Ind af den ene dør, og hurtigst muligt ud af den næste. [Pleje]	Uoplyst
✎ 47	Jeg synes, at de skal sørge for, at der kommer en bil, der passer til PATIENTEN. For det dur ikke, at der bare kommer en TAXA. Så det må jo være dem fra AFDELINGEN, der skal sørge for en BIL, der PASSER til PATIENTERNE. Så man ikke skal bøvlø en ekstra time, før der kommer en bil. [Pleje]	Godt
✎ 51	Jeg fik medicinforgiftning og kan ikke huske [nogle] af de første dage. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 53	Der er et STORT problem med sygeplejerskernes vagtskifte. Helt nye kommer undertiden uforberedte og helt uden sans for patientens tilstand. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 56	Toilet overtisset. Det kunne lugtes helt ind på stuen. Ekstra toiletsæde meget uhumsk. Bad: Intet stik til forstøveren. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 61	Ingen spisestue. Personalet bruger tid på at give os mad på stuerne. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 62	Alle på [de forskellige sygehuse] gjorde, hvad de kunne. Min sygdom er der stadig. De har endnu ikke færdigbehandlet mig. Der er fundet kræft [], og det er ikke i udbrud, men det er en psykisk belastning. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 65	På opvågningen var der en sygeplejerske, som ikke hørte hjemme der. Denne kiggede ned i mine trusser, og det var ganske unødvendigt. Var ikke blevet opereret der, så der havde sygeplejersken ikke noget at gøre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 66	Det havde været rart at kunne spise et andet sted end på stuen.	Virkelig godt



