

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Traume Stam

ORTOPÆDKIRURGISKE

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	124
Besvarelser fra afsnittets patienter:	74
Afsnittets svarprocent:	60%

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

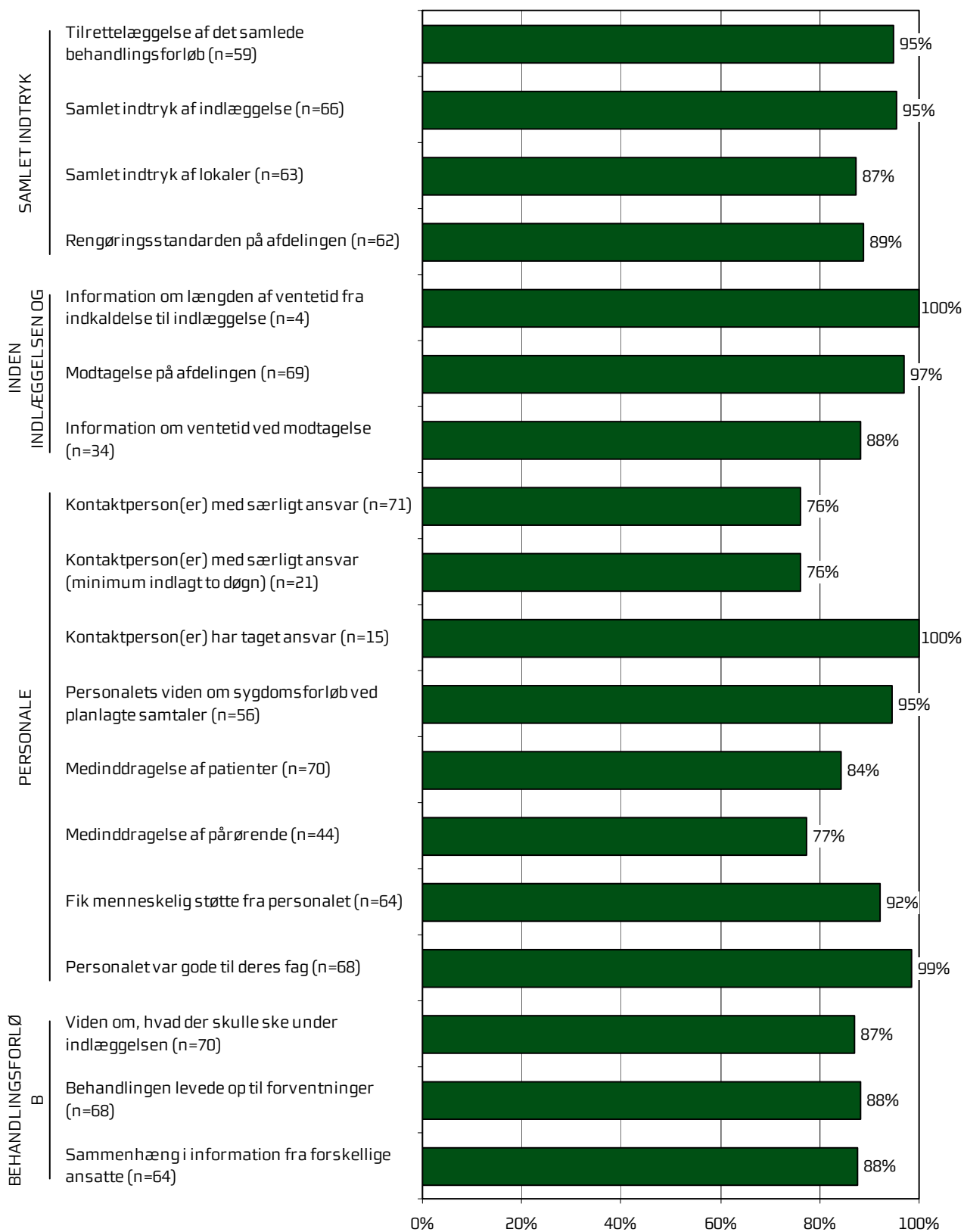
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

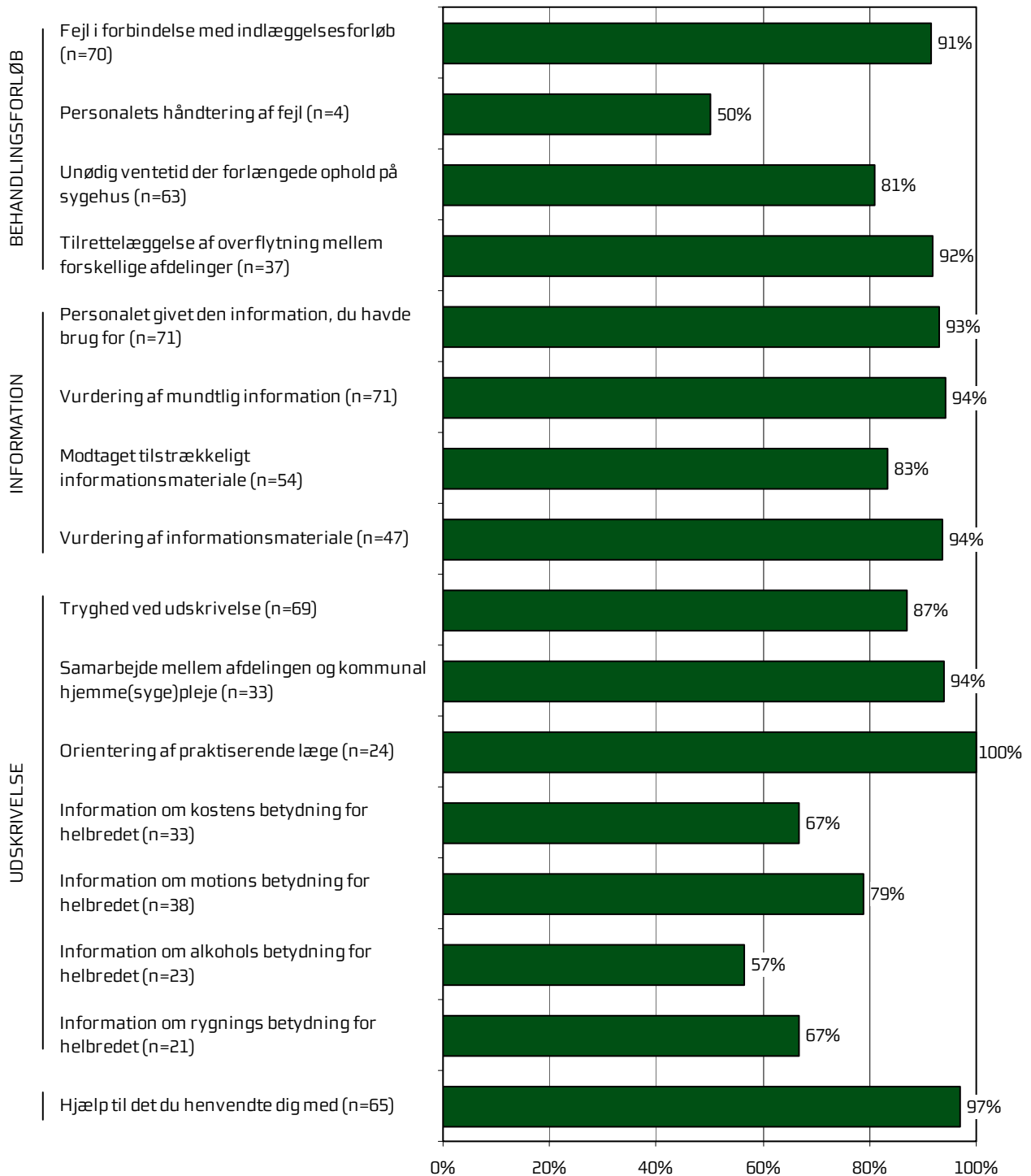
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Traume Stam

2011-tallet er for: SEKTOR E4 - TRAUME

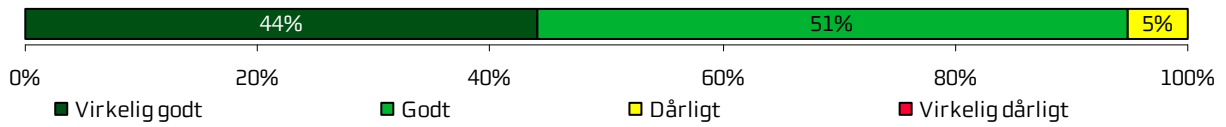
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

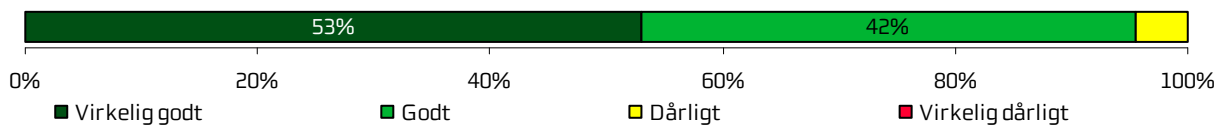
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

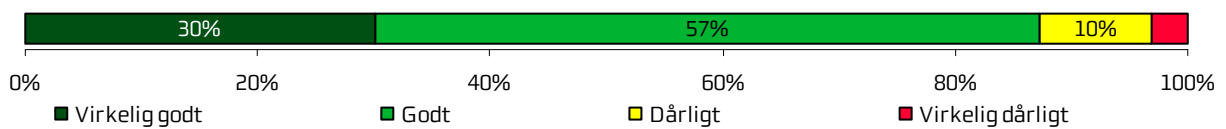
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=59)



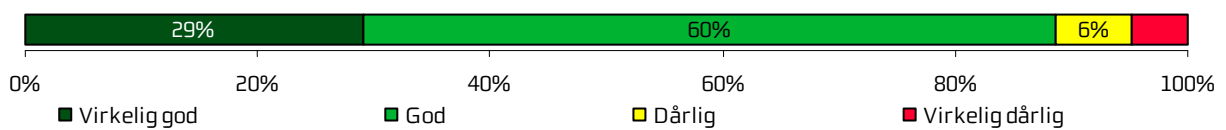
Samlet indtryk af indlæggelse (n=66)



Samlet indtryk af lokaler (n=63)



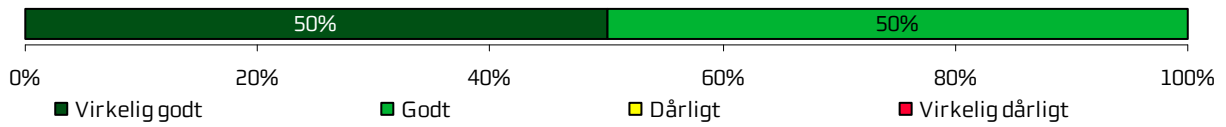
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=62)



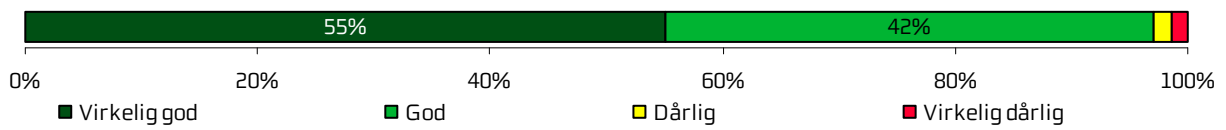
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	92 %	93 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	91 %	94 %	100 %	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	83 %	79 %	100 % *	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	86 %	87 %	100 % *	81 %	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

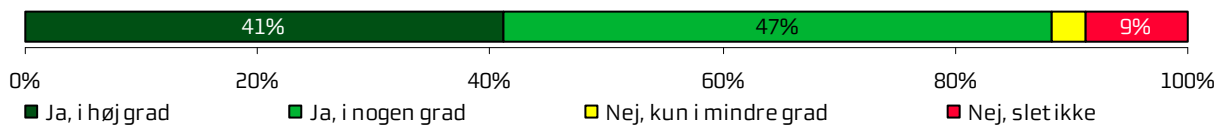
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=4)



Modtagelse på afdelingen (n=69)



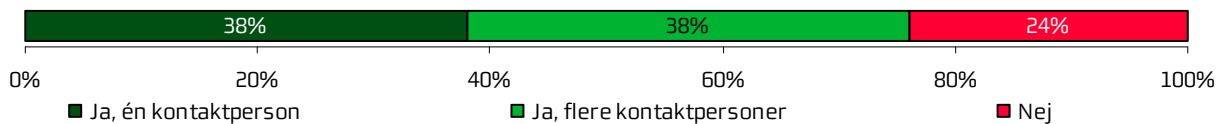
Information om ventetid ved modtagelse (n=34)



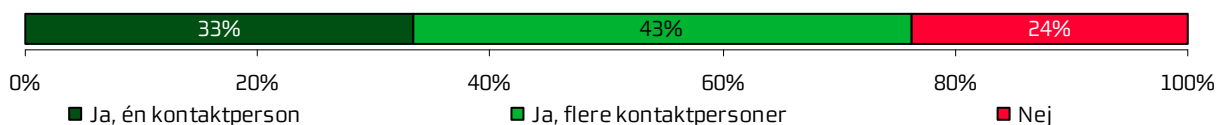
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	90 %	100 %	82 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	99 %	96 %	100 %	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	88 %	67 % *	78 %	91 %	46 % *	75 % *

Personale

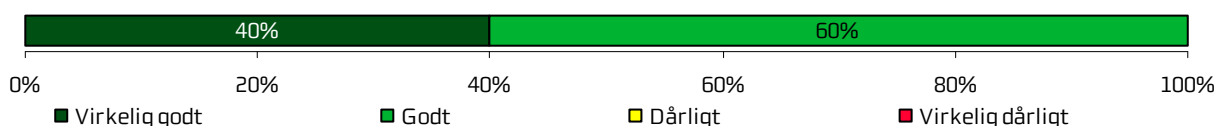
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=71)



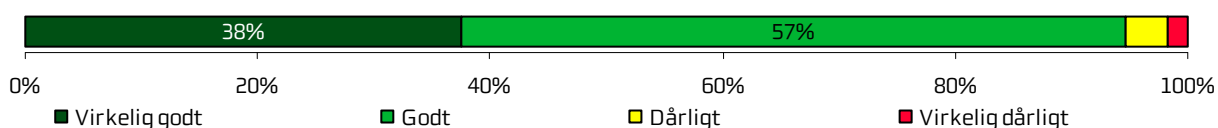
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=21)



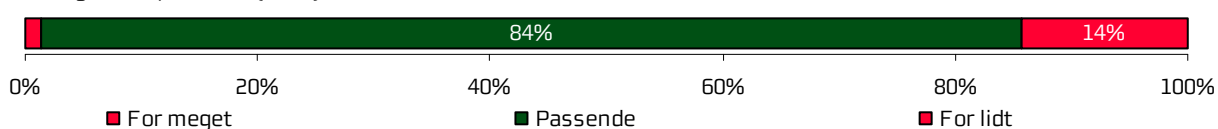
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=15)



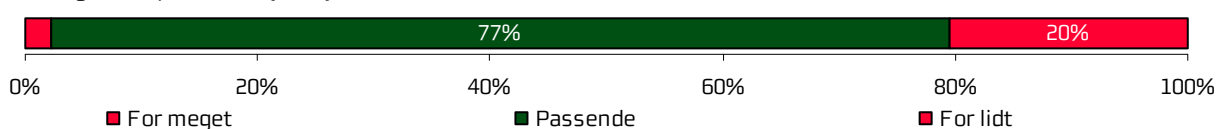
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



Medinddragelse af patienter (n=70)



Medinddragelse af pårørende (n=44)



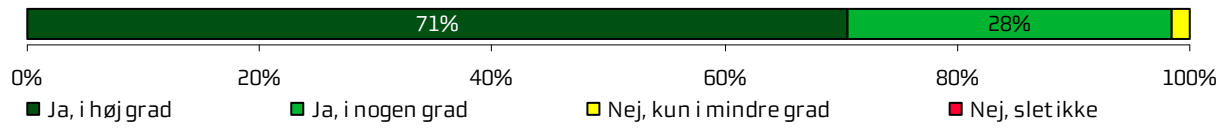
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=64)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76 %	73 %	74 %	97 % *	69 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	71 %	62 %	94 %	61 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	85 %	91 %	100 %	86 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	79 %	88 %	100 % *	79 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	77 %	71 %	72 %	100 % *	73 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	92 %	92 %	100 % *	85 %	94 % *

Personale (fortsat)

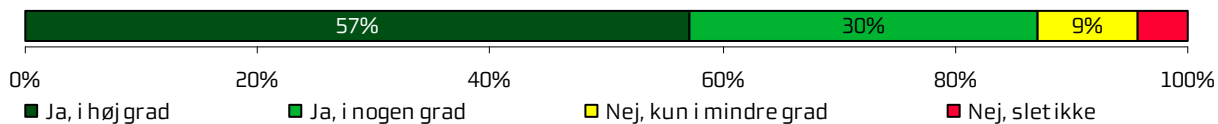
Personalet var gode til deres fag (n=68)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	97 %	100 %	90 % *	97 % *

Behandlingsforløb

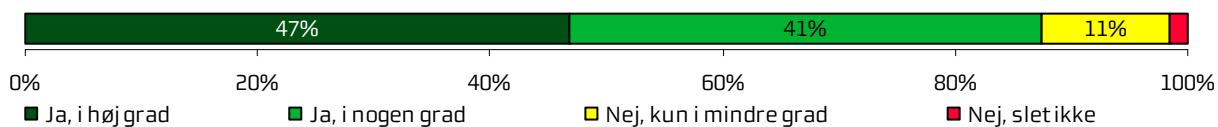
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=70)



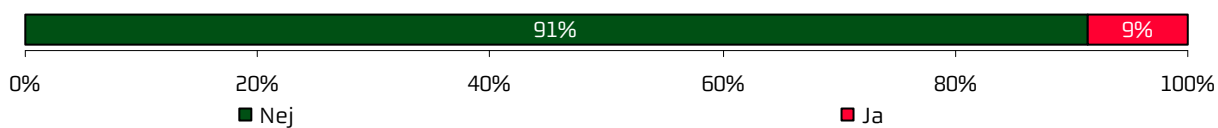
Behandlingen levede op til forventninger (n=68)



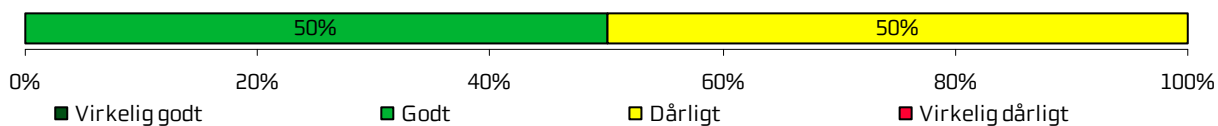
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=64)



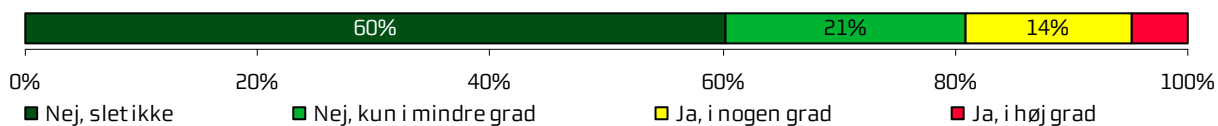
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=70)



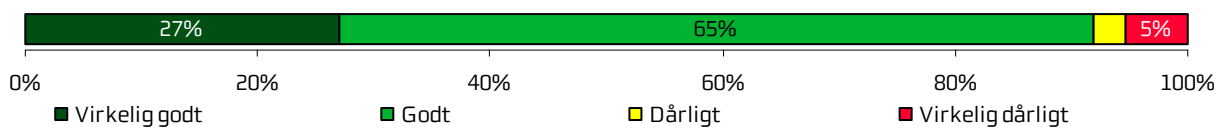
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=63)



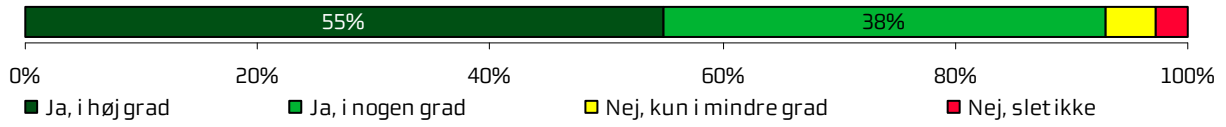
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=37)



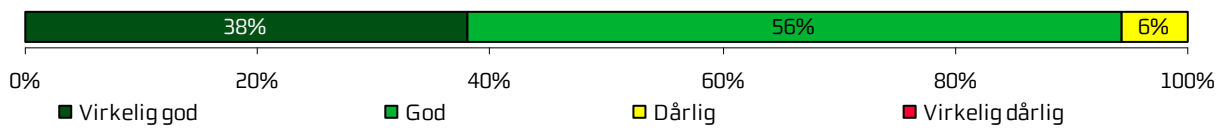
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	87 %	87 %	89 %	100 % *	68 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	93 %	94 %	100 % *	82 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88 %	84 %	94 %	100 % *	80 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	88 %	84 %	97 %	76 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	57 %	56 %	79 %	51 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	71 %	82 %	96 % *	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	97 %	91 %	100 %	77 % *	94 % *

Information

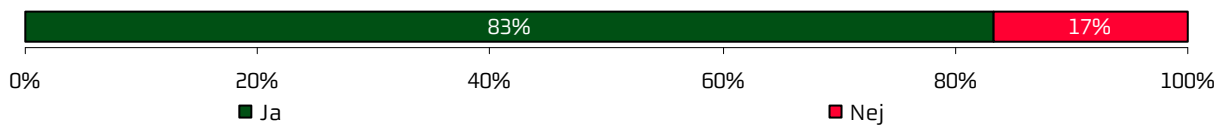
Personalet givet den information, du havde brug for (n=71)



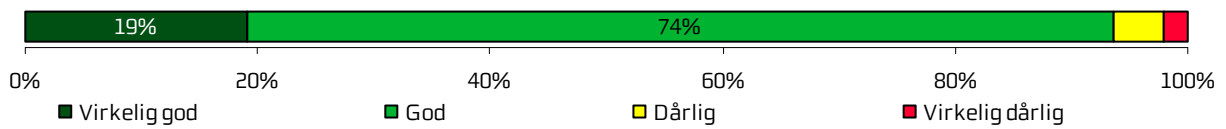
Vurdering af mundtlig information (n=71)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=54)



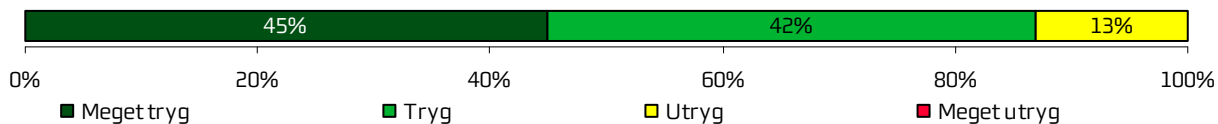
Vurdering af informationsmateriale (n=47)



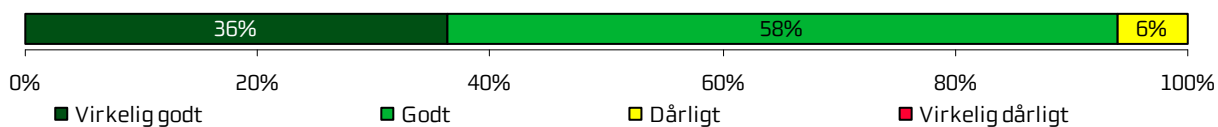
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	85 %	93 %	100 % *	83 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	87 %	91 %	100 % *	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	100 %	78 % *	93 % *

Udskrivelse

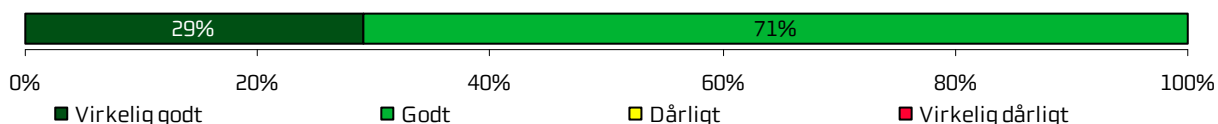
Tryghed ved udskrivelse (n=69)



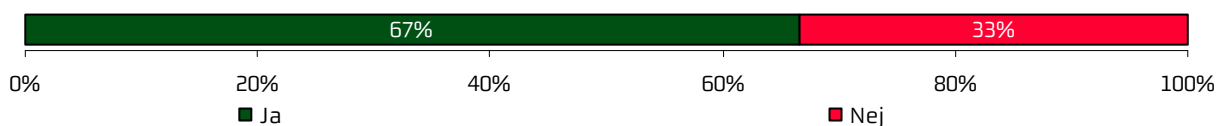
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=33)



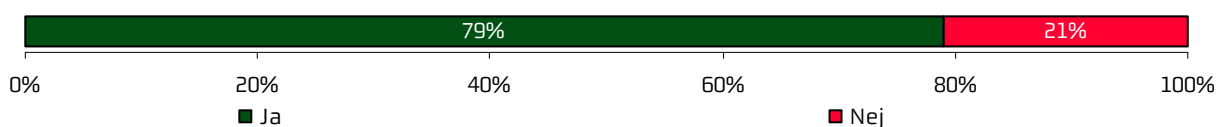
Orientering af praktiserende læge (n=24)



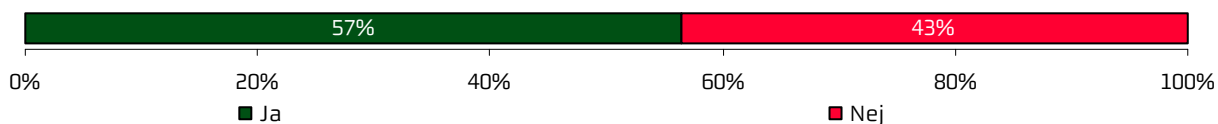
Information om kostens betydning for helbredet (n=33)



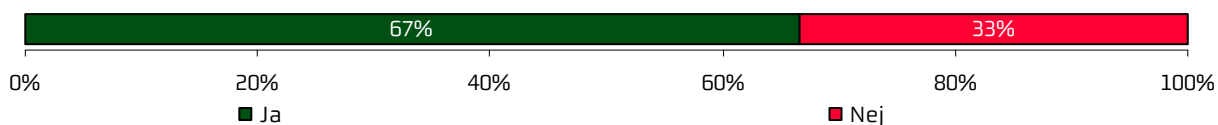
Information om motions betydning for helbredet (n=38)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=23)



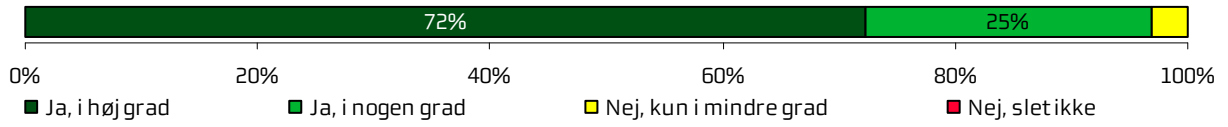
Information om rygningens betydning for helbredet (n=21)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	86 %	80 %	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	92 %	94 %	98 %	74 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	94 %	82 % *	100 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	67 %	-	-	95 % *	47 %	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	79 %	-	-	96 % *	53 % *	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	57 %	-	-	88 % *	36 %	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	67 %	-	-	93 % *	41 %	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=65)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	94 %	95 %	100 %	91 % *	96 % *

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	3
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	4
Pleje	3
Relationer til personale	6
Ventetid	1

Traume Stam

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






ID	Kommentarer - Traume Stam	Samlet indtryk
3	Jeg var indlagt et døgn med hoften ude af led. ALT OK. Men en klage over ambulancen. Efter kald 112 gik der en time i store smerter, på trods af rykker. For at komme hjem måtte jeg vente tre timer på hjemtransport liggende.	Uoplyst
7	I efteråret fik jeg et brud ved [] håndleddet, som blev behandlet på [feriestedet]. I flyet hjem [en uge senere] måtte man fjerne gipsen pga. hævelser i arm og hånd. Direkte efter landingen [] tog jeg på skadestuen på andet sygehus. Her besluttede man, at jeg dagen efter skulle indlægges til operation [].	Virkelig godt
8	Opdagede dårligt nok, at jeg blev indlagt.	Uoplyst
9	Jeg blev indlagt fra Skadestuen.	Virkelig godt
11	Lidt flere informationer ville have været dejligt. Men også forståelse for, at der bliver skåret og skåret i vores sundhedssystem. Men sødt og venligt personale.	Godt
12	I forbindelse med akut hjælp på skadestuen, [], vurderede lægen, at [] en operation ikke var nødvendig. Det viste sig ved kontrollen en uge senere, at være nødvendigt. Derfor en indlæggelse.	Godt
14	Indlæggelse skete efter opkald på Skadestuen. Undersøgelsen viste lårbensbrud.	Godt
17	De glemte at ringe til mig. Jeg blev nødt til at ringe [omkring middag], efter at jeg havde fastet fra [midnat]. Og jeg blev lovet, at de ville ringe til mig hen over formiddagen.	Uoplyst
19	Jeg kom til en kontrol, hvor jeg fik at vide, at jeg skulle indlægges.	Virkelig godt
21	Lidt ventetid på operationsdagen.	Godt
22	Jeg blev indlagt på andet sygehus [i efteråret] og blev overført til Aarhus [nogle dage senere]. Det føles umiddelbart som lang tid at vente på operation. Jeg fik at vide, at min fod skulle afhæve, men fornemmende også, at der havde været kommunikationsvanskeligheder mellem andet sygehus og Aarhus sygehus, og at det var henover weekenderne, hvor lægerne NN ikke havde været tilstede.	Virkelig godt
23	Hentet med ambulance.	Virkelig godt
24	Ambulant (hofte af led). Skadestue.	Godt
25	Via skadestuen blev jeg sendt til røntgen og derefter indlagt.	Godt
26	Jeg blev indlagt efter et færdselsuheld.	Virkelig godt
28	Jeg blev indlagt akut.	Dårligt
29	Det er lang tid at vente en hel dag fastende.	Godt
31	Jeg kom fra skadestuen.	Godt

Traume Stam

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Traume Stam	Modtagelsen
7	Jeg [] blev modtaget på bedste vis af sygeplejerske NN. Hun fulgte mig på tæt hold i de [] dage, jeg var indlagt. Sygeplejerske NN var virkelig sød og omsorgsfuld over for mig, god at snakke med, også om ting der ikke direkte handlede om min skade. Øvrigt personale ok på afdelingen.	Virkelig god
17	Ok modtagelse, dog blev jeg sendt hjem efter to timer igen og fik en tid seks dage senere [].	Virkelig dårlig
18	Glad og smilende personale. Lang ventetid på at et personale henvendte sig, selvom jeg ikke er i tvivl om, at jeg har set søgende og hjælpeløs ud!	God
19	Jeg synes, at den var bedre end god, men den var ikke virkelig god.	Uoplyst
20	Blev indlagt en [] morgen, og var ikke informeret om problemerne i forbindelse [hermed]. Har dog forståelse for, at jeg på grund af travlhed måtte tage hjem igen [om] eftermiddagen og først blev opereret [dagen efter].	God
21	Dejligt med sygeplejerske, der var tilknyttet.	Virkelig god
22	Jeg fik en meget venlig modtagelse, og følte mig godt tilpas, men manglede måske en skriftlig vejledning, som jeg fik på et andet sygehus med besøgstider og andet praktisk information. Kan spare personalet for en del spørgsmål. Blot et forslag.	Virkelig god
24	Ventetid 12 timer.	God
25	Venligt og fagligt ok personale.	Virkelig god
31	Jeg kom fra skadestuen.	God

Traume Stam**Hvilke(n) fejl oplevede du?**








	ID	Kommentarer - Traume Stam	Fejlhåndtering
	2	De ramte ikke min blodåre med en sprøjte, så den hævede op.	Godt
	10	Talrige fejl: Der blev [åbnet] op til det åbne sår og lå med åbent sår [i flere timer] på en tremandsstue. Efterfølgende [fik jeg en infektion] og deraf følgende amputation []. Talrige fejl. Så virker vakuum ikke, så virker sondemad ikke, mangelfuld rengøring, læger spritter ikke fingre ved stuegang, osv., osv., osv.	Dårligt
	19	Ingen.	Uoplyst
	20	Ventede meget længe efter operationen på en samtale med en relevant person.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	31	Kirurgen fortalte ikke om operationen, inden den blev gennemført. Dette var, fordi hun spurgte, om vi var blevet informeret, men det var kun af en læge NN. Det er vigtigt, at kirurgen sikrer sig, at både børn og forældre er informeret både af en kirurg og en læge NN.	Godt

Traume Stam







Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Traume Stam	Samlet indtryk
7	Jeg kan kun lovprise sygeplejerske NN. En pårørende arbejder som sygeplejerske på andet sygehus. Vedkommende får årligt [en bonus], fordi hun er god til at snakke med patienter. Jeg håber, at NN får en lignende erkendtlighed (ellers vil jeg gerne indstille hende dertil).	Virkelig godt
16	Rigtigt godt. Venter på genoptræningsbrev.	Virkelig godt
18	Selv om ventetiden var lang, kom der jævnligt en sygeplejerske og informerede om ventetiden m.m. samt spurgte til mig.	Virkelig godt
22	En enkelt sygeplejerske var meget dårlig til at lægge kateter (brugte ikke bedøvende creme) og drop (måtte tilkalde en anden sygeplejerske). Afdelingen bør anskaffe små medicinbeholdere med f.eks. fire rum, så man får sin medicin på én gang og kan se, hvornår medicinen skal tages. Jeg fik løbende medicin i et bæger af gangen, og en enkelt gang fik jeg taget medicinen for tidligt, fordi den blot stod i bægeret. Andet sygehus havde disse medicinbeholdere, og det virkede fint.	Virkelig godt
23	Lå kun på hospitalet i to dage, kom så videre til Marselisborg.	Virkelig godt
25	God, saglig forklaring.	Godt
28	[Sent] om aftenen blev jeg orienteret om, at jeg skulle flyttes til Skejby 30 min. senere.	Dårligt

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

ID	Kommentarer - Traume Stam	Samlet indtryk
 4	Er udfyldt af pårørende til patient. Det var nærmest helt umuligt at få lov til at tale med en læge om behandlingen. Hverken sygeplejerske eller fysioterapeut ville fortælle, hvad der skulle ske, før jeg nærmest skældte ud, græd og var dybt frustreret over behandlingen af min datter.	Uoplyst
 7	Efter indlæggelsen har jeg to gange været til ambulant kontrol på Ortopædkirurgisk afdeling. Begge gange fik jeg en venlig og fyldestgørende behandling og information af såvel læge som ergoterapeut. Ved udskrivelsen havde jeg rigeligt med pjecer med hjem.	Virkelig godt
 11	Fik nærmest ingen information med mig hjem.	Godt
 14	Information fik vi mest, når vi selv bad om at tale med en, der vidste noget.	Godt
 20	Kunne ønske at have fået mere information om komplikationer efter operationen.	Godt
 22	Jeg ville gerne have set mine røntgenbilleder, men det kunne ikke lade sig gøre.	Virkelig godt
 28	Jeg er tilfreds med den kliniske behandling og følte mig tryk. Jeg er ikke tilfreds med kommunikationen. Så stort set ikke læger, og specielt en af [] sygeplejerskerne talte ned til mig. Jeg [] ville gerne inddrages.	Dårligt

Traume Stam**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - Traume Stam	Samlet indtryk
 5	Mor er på [et rehabiliteringscenter] til genoptræning.	Uoplyst
 6	Jeg ville gerne have været udskrevet med hjælp til at komme ordentligt ind i min lejlighed. Jeg kom hjem med handicapkørsel.	Godt
 7	Efter en uges fri [], efterfølgende besøg på skadesstuen i Aarhus og så indlæggelse næste morgen, var jeg utryg ved at skulle hjem allerede [kort efter] indlæggelsen. Jeg var i gode hænder og følte ikke, jeg var parat til at komme hjem til et tomt hus (bor alene). NN åbnede muligheder for, at jeg fik mad i det tomme køleskab på hjemmefronten. Efterfølgende blev jeg visiteret fra [kommune].	Virkelig godt
 16	Mangler genoptræningsindkaldelse.	Virkelig godt
 20	Ville gerne have haft mere information om forløbet af operationen.	Godt
 28	Var lidt "hovsa". Man havde vist glemt, at jeg skulle overflyttes []. Men det er ok.	Dårligt

Traume Stam

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

ID	Kommentarer - Traume Stam	Samlet indtryk
1	De var rigtig gode til at give mig den tid, jeg havde brug for, når jeg fx skulle ud af sengen. Jeg følte, at de var glade for at kunne hjælpe mig, og at jeg ikke var en byrde. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Hvis ikke det personale, som er på afdelingen, er i stand til at fortælle om behandling, SKAL der være en mulighed for at tale med en læge eller anden person, som kan/vil. [Kommunikation og information]	Uoplyst
5	[Patienten] var indlagt med brækket [] ben og blev overflyttet til en anden afdeling dagen efter operation [].	Uoplyst
7	Sengestuen ok, lidt trang. Opholdsstuen så jeg ikke. Upraktisk med toilet på gangen. Jeg ved imidlertid, at afdelingen inden for en overskuelig tidsramme skal flyttes til det moderne byggeri på Skejby sygehus. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	[] ALLE vegne blev jeg mødt af professionelle og imødekommende ansatte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
10	1) Få styr på det basale som f.eks. rengøring, så man f.eks. kan undgå eller gøre sit til infektionsrisici. 2) Information sygeplejerske og læge imellem skulle være bedre, så pårørende har adgang til information gennem sygeplejersker, i stedet for at man skal ringe næste formiddag og forsøge at få fat i den pågældende læge. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
13	Jeg er positivt overrasket over den ambulante kontrol, hvor der faktisk ingen ventetid var overhovedet, heller ikke selvom jeg både skulle igennem røntgen samt snakke med en læge og en ergoterapeut. [Ventetid]	Virkelig godt
15	Det er utroligt, at der kun bliver vasket gulv en gang om ugen på en firesengsstue, hvor folk kaster op på gulvet. Personalet gjorde det rigtig godt inden for de rammer, de nu engang har. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Jeg blev tilset af et hav af læger, men hver og en kendte min historie og havde sat sig ind i, hvad der skulle ske, hvilket gjorde det lettere at holde ud. Både læge og sygeplejerske informerede hele tiden om det videre forløb, og det var dejligt at blive set til med jævne mellemrum og vide, at jeg ikke var glemt, i stedet for selv at måtte ringe [flere gange] efter personale, der kunne informere mig. Der var dog hurtig responstid de gange, hvor jeg så ringede efter personalet. [Pleje]	Virkelig godt
19	Jeg fik meget information, og alle var søde. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Ringede et par dage efter operationen til afdelingen, pga. at min datter fik høj feber. De mente bestemt ikke, det var pga. operationen. Vagtlægen syntes ikke, afdelingens vurdering var særlig god, da det bestemt kan opstå efter operationen og kan være alvorligt. Det var heldigvis kun virus!! Så der blev vi ikke taget helt alvorligt, de havde ikke tid. [Kvalitet i behandling]	Godt
22	Min kontaktperson (den som jeg havde mest kontakt med) var [] meget behagelig, menneskelig, hjælpsom og nem at kommunikere med. Hun gjorde det godt, og bør have ros. Jeg var, bortset fra en sygeplejerske, [] meget tilfreds med personalet og den læge som opererede mig. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 25 Personalet har travlt, men et godt forhold indbyrdes.
[Pleje] | Godt |
| ✎ | 27 Jeg synes, at det er forkasteligt, at man sendes hjem efter tre dage efter et alvorligt trafik-
uheld.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 28 Jeg synes, at kommunikationen bør forbedres. Det var ubehageligt at blive talt ned til. Der var
også venlige og dygtige sygeplejersker, men det opvejer ikke ubehaget ved at blive talt ned til.
[Kommunikation og information, Relationer til personale] | Dårligt |
| ✎ | 30 Bedre til at vejlede omkring orlov til forældre mm. Psykisk vejledning/støtte. Bedre vejledning
omkring, hvad der skal ske efter udskrivelsen.
[Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ | 31 Fint nok :-). | Godt |

