

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH  
Ortopædkirurgisk Afdeling E  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	184
Besvarelser fra patienter:	139
afsnittets svarprocent:	76%

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med:

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets planlagt indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

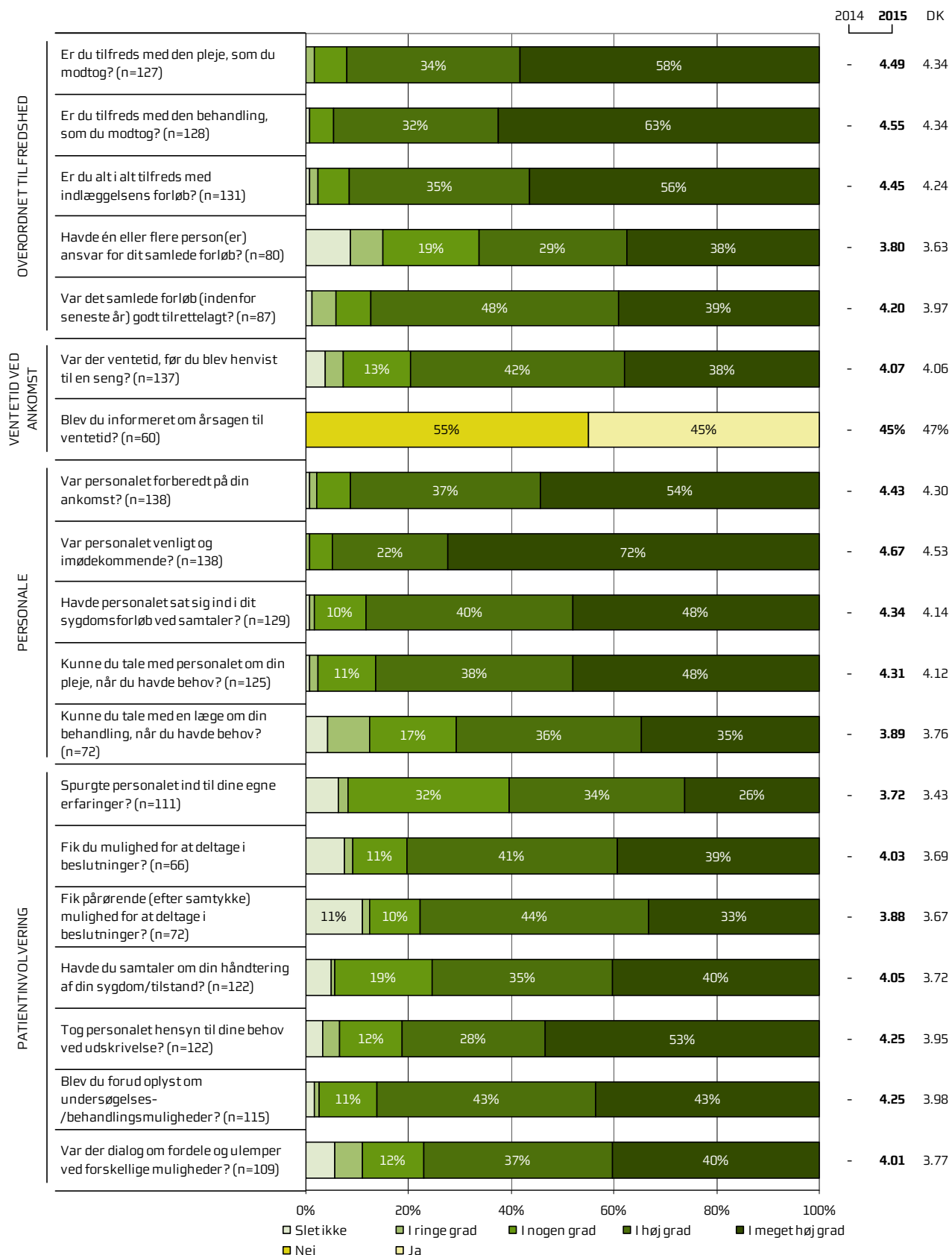
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

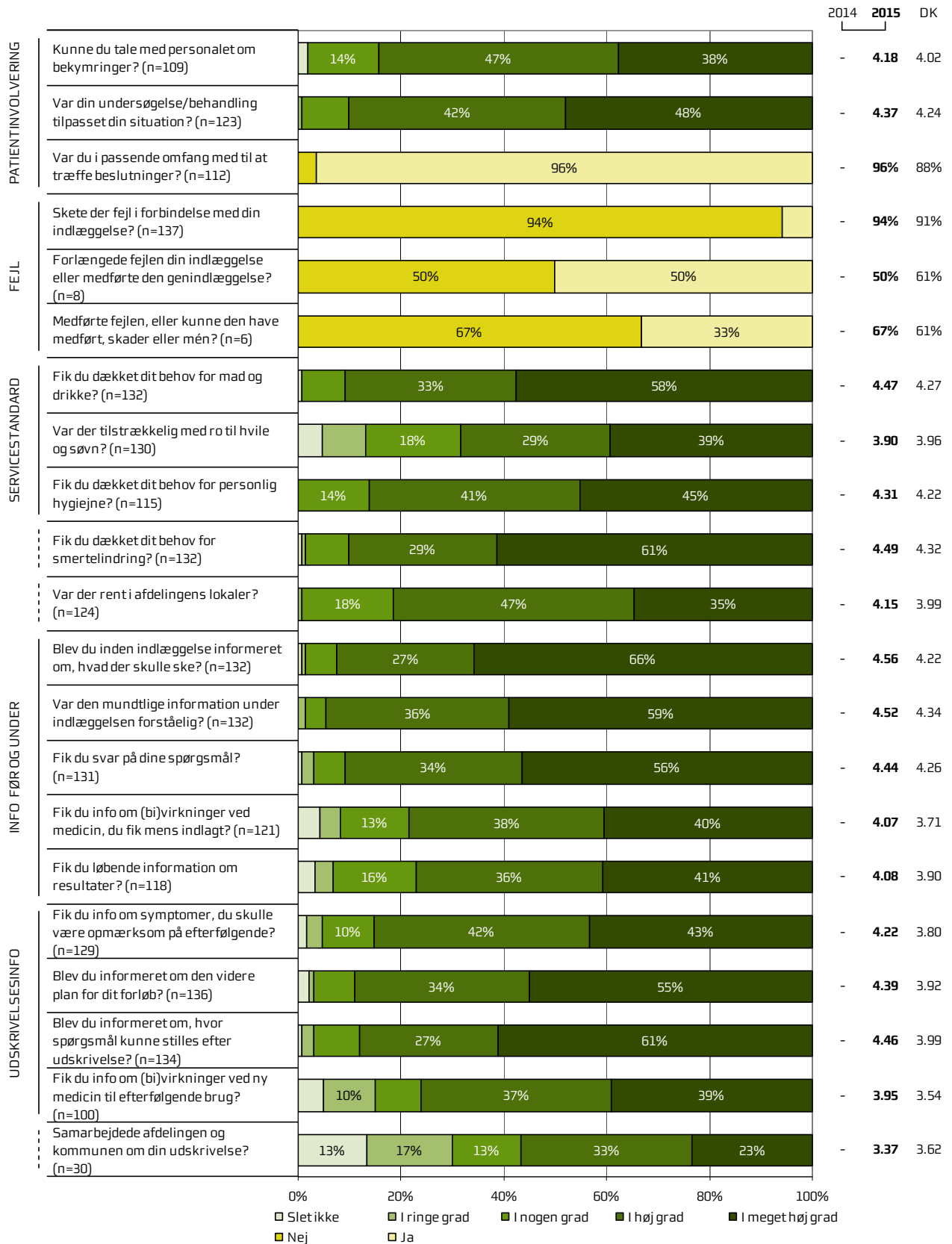
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

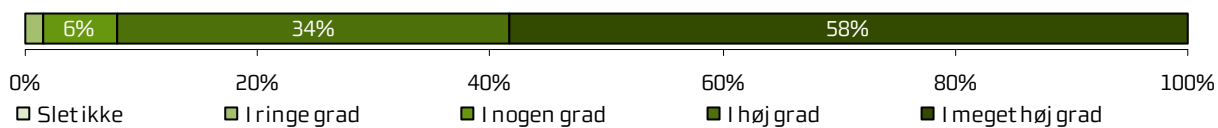
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

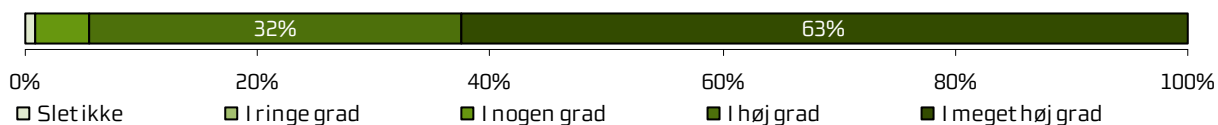
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

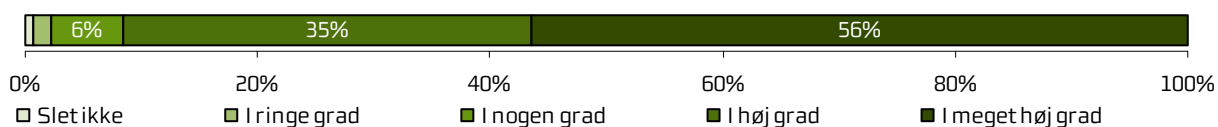
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=127)



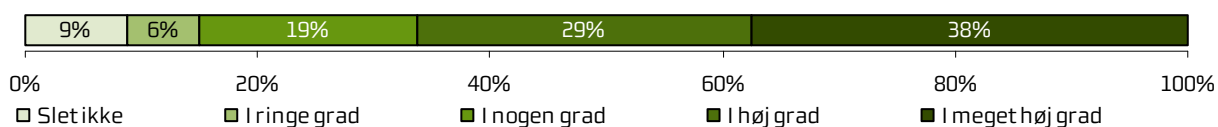
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=128)



Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=131)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=80)



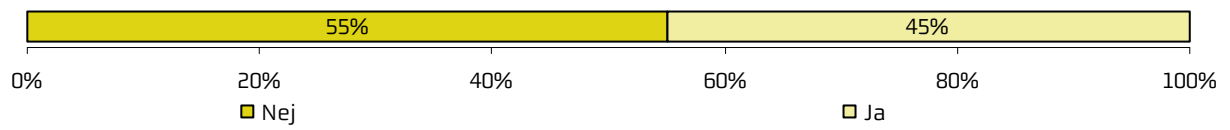
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=87)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,49		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,55		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,45		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,8		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,2		3,97	

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=60)

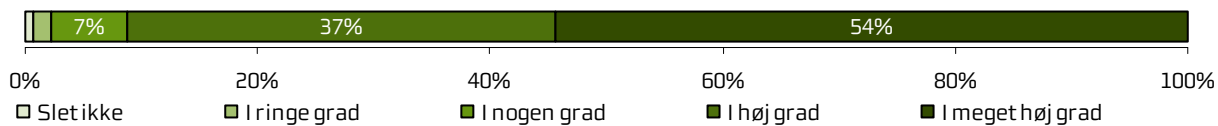




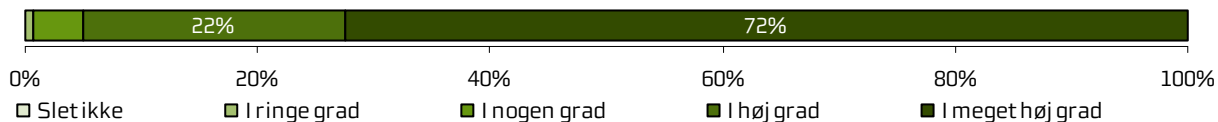
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		45 %	46 %	<p>A dot plot comparing the percentage of respondents informed about the reason for waiting time (45%) to other departments in Region Midtjylland (46%) and the entire country (46%). The x-axis ranges from 0% to 100% with major ticks every 25%. The data points are: 45% (own result), 46% (other departments in Region Midtjylland), and 46% (entire country).</p>

## Personale

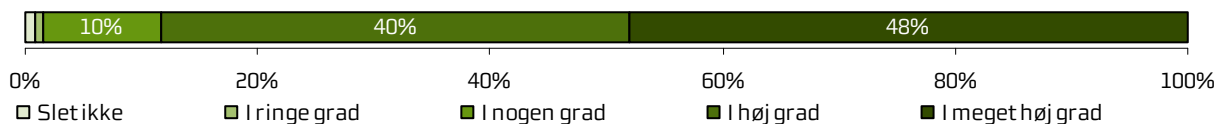
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=138)



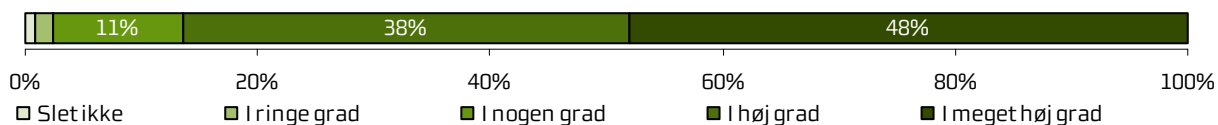
Var personalet venligt og imødekommende? (n=138)



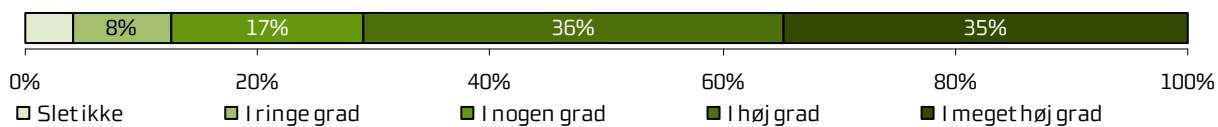
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=129)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=125)



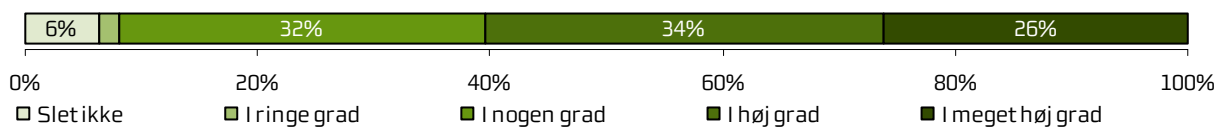
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=72)



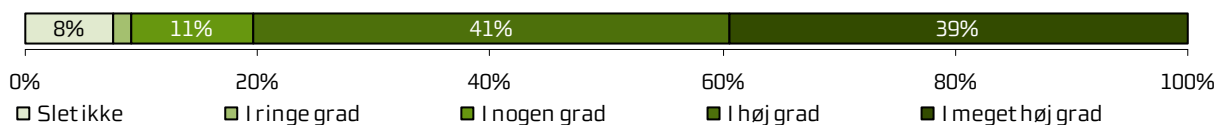
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,43		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,67		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,34		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,31		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,89		3,76	

## Patientinvolvering

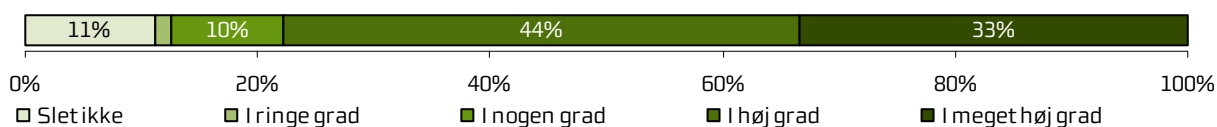
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=111)



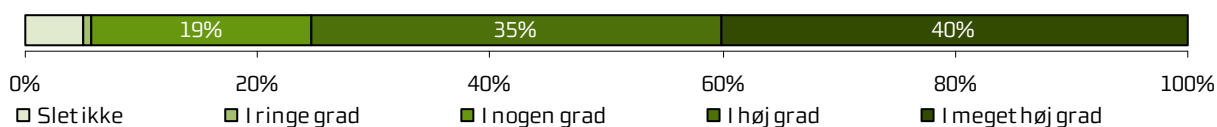
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=66)



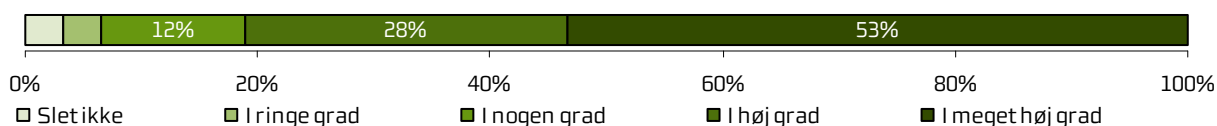
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=72)



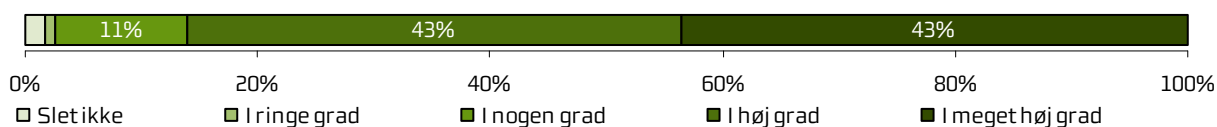
Harvede du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=122)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=122)




Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=115)



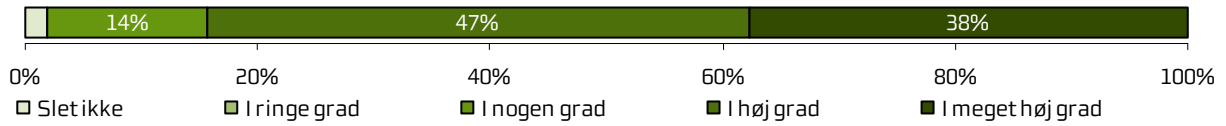
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=109)



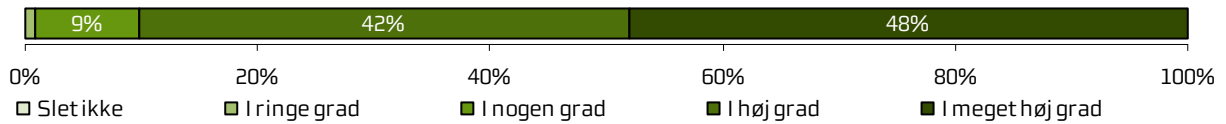
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,72		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,03		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,88		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,05		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,25		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,25		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4,01		3,77	

## Patientinvolvering (fortsat)

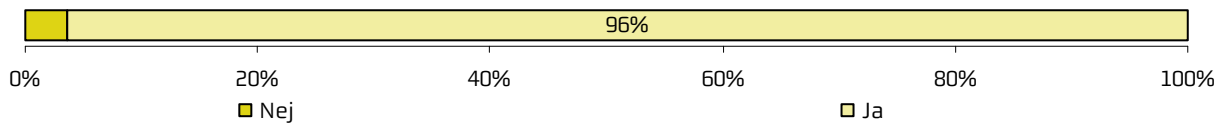
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=109)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=123)



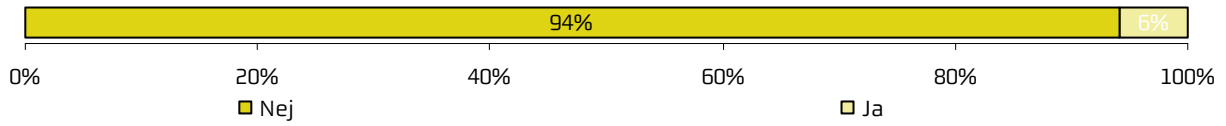
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=112)



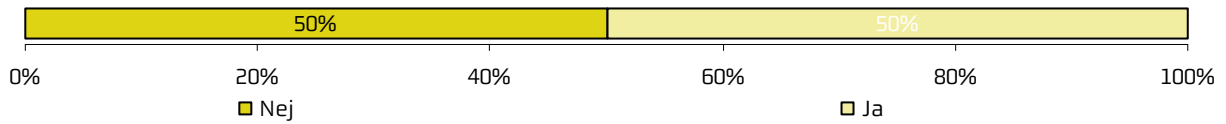
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,18		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,37		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		96 %	88 %	

## Fejl

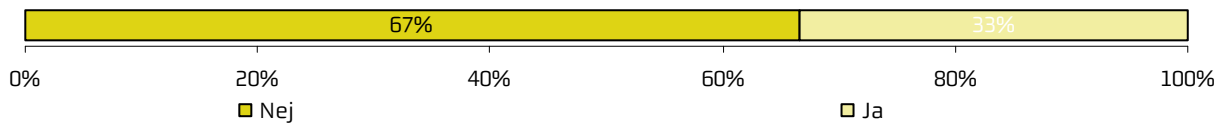
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=137)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=8)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=6)

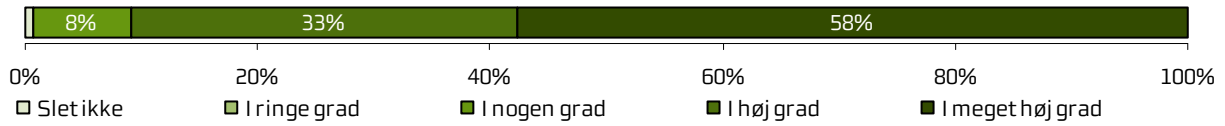




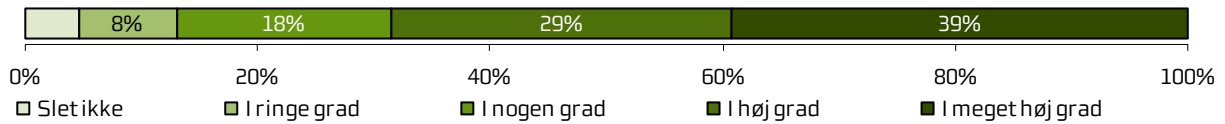
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		94 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		67 %	62 %	

## Servicestandard

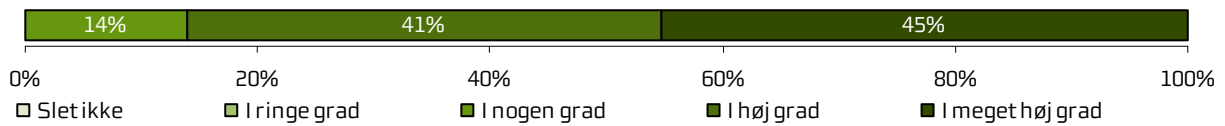
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=132)



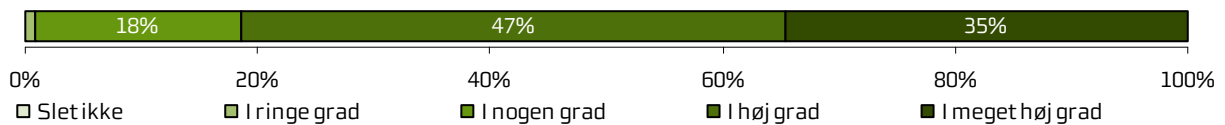
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=130)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=115)



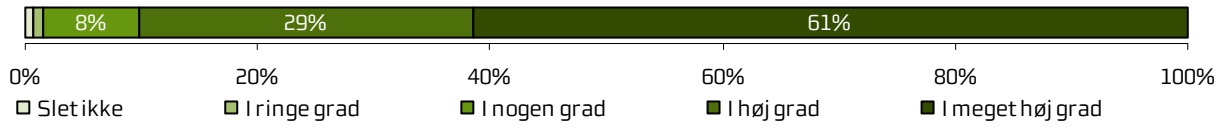
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=124)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,47		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,9		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,31		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,15		3,99	

## Smertelindring

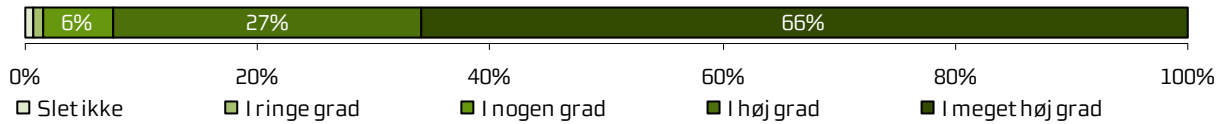
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=132)



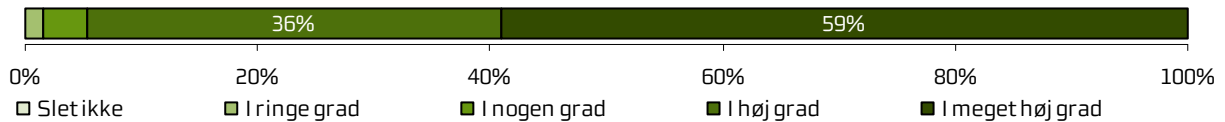
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,49		4,32	

## Info før og under

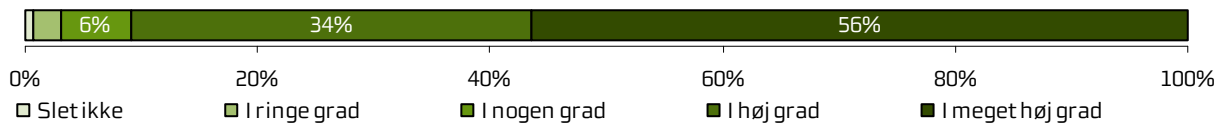
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=132)



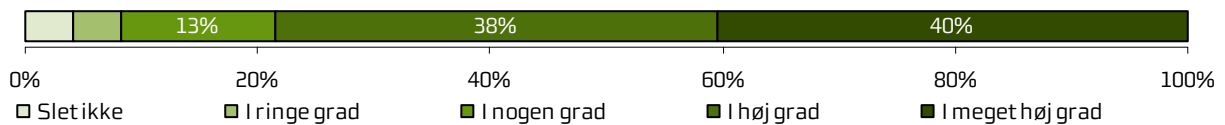
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=132)



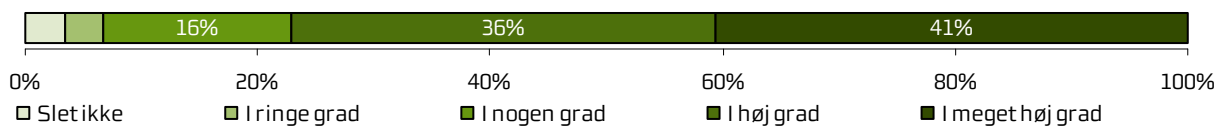
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=131)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=121)



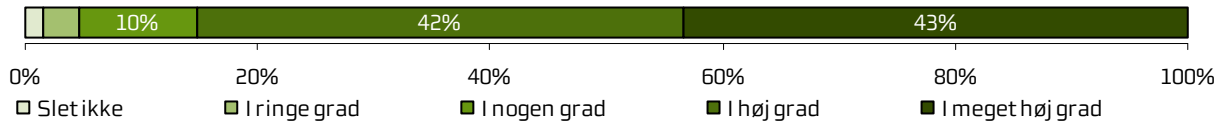
Fik du løbende information om resultater? (n=118)



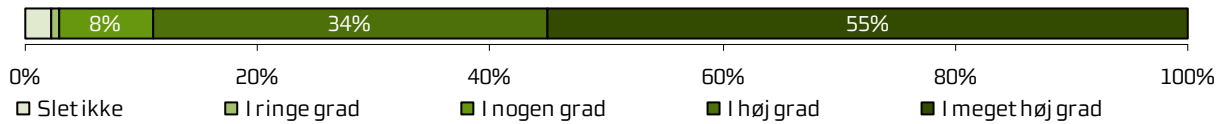
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,56		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,52		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,44		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	4,07		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,08		3,9	

## Udskrivelsesinfo

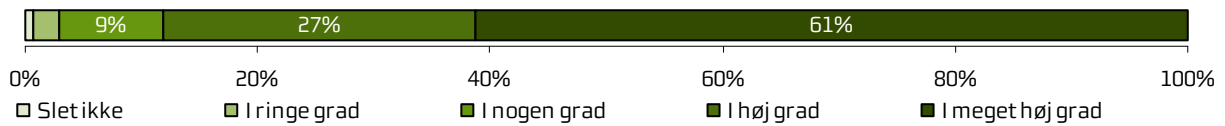
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=129)



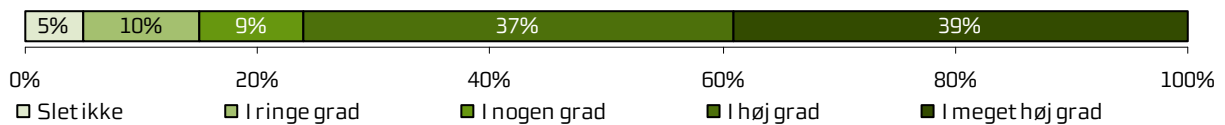
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=136)






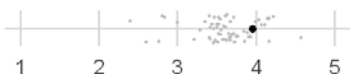
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=134)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=100)





	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4,22		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,39		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,46		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,95		3,54	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=30)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,37		3,62	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

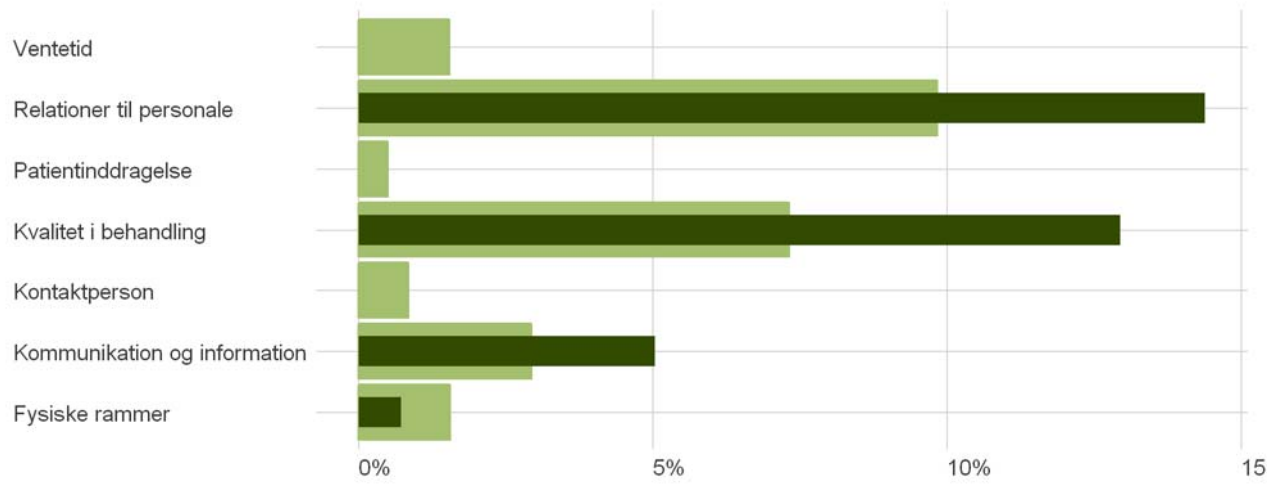
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

### **Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
9	Alle var super imødekomende og dygtige! Jeg har ikke tidligere været indlagt, så jeg var lidt nervøs for, hvordan det var, men så snart jeg blev taget imod på afdelingen, blev jeg meget lettet. Stor ros til alt personalet! Jeg var indlagt en dag mere end forventet, men den sygeplejerske, der var mest ved mig, kom flere gange ned og tjekkede op på mig den sidste dag, selvom det egentlig ikke var hende, der havde vagt i "min ende". Meget imponerende! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Alle var venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Jeg oplevede, at der kunne være lidt slinger i valsen, når man bevæger sig fra det ene ansvarsområde til det andet. Eksempelvis da jeg skulle udskrives, havde de meget ihærdige ansatte på afdelingen vanskeligt ved at få valide aftaler med hjemmeplejen. Det fungerer simpelthen ikke. Ind imellem kunne man også fornemme, at de ansatte havde vanskeligt ved at koncentrere sig om den opgave, de var i gang med, fordi der blev kaldt på andre steder fra. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
35	Personalet på afdelingen virkede meget kompetente og opmærksomme, og jeg fik optimal pleje. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
41	Ikke noget at forbedre. Alt i alt en meget god oplevelse.	I høj grad
46	Alt må kunne gøres bedre. Ventetid [på mange timer]. Ingen drikkevarer, ingen mad (det var glemt). Dårlig oplevelse under operation af de tilstedeværende sygeplejersker. Ingen information ved udskrivelse. Det er den værste og mest uprofessionelle oplevelse, jeg nogensinde har haft på et hospital. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
50	Klar information om, hvad der skulle foregå både før og efter operationen. [Kommunikation og information]	I høj grad
52	Jeg kunne ønske, at jeg i højere grad fik detaljerne omkring, hvad man havde gjort i forhold til operationen af min []. [Kommunikation og information]	I høj grad
54	Der kom en læge til mig næsten hver dag. Personalet skiftede meget. Jeg havde dog indtryk af, at de orienterede sig om min sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Jeg oplevede en god dialog med alle på afdelingen. Utrolig sødt personale/sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Mit samlede indtryk er super godt. Der kan ikke være bedre behandling noget andet sted. Alle fra opererende læge NN til sygehjælpere og [] viste interesse og hjælpsomhed ud over det sædvanlige. Det er, som om der hersker en særlig korpsånd på stedet. Hvis man herigennem kan takke alle, vil jeg gerne gøre det her. TAK! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	En god stemning på afdelingen, som gør, at man finder sig godt tilpas. Altid positive og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Jeg er rigtigt godt tilfreds med [resultatet af mit indgreb] og for at være fri for smerter. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Sygeplejersken der gav information om indlæggelse og operation var særdeles grundig med at	I meget høj

	forklare, så det var til at forstå. Jeg følte tryghed, og jeg var i gode hænder under bedøvelse, samt ved kirurgen der opererede mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	grad
25	Det var dejligt at opleve den rolige, informative og professionelle tilgang, personalet udviste over for patienterne. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Der blev absolut gjort alt, hvad personalet kunne. Jeg lå sammen med en del andre gamle [], der mente, at personalet overså dem, når de kaldte eller ringede. Utilfredse, gamle, sure mennesker er der desværre alt for mange af! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
48	Rigtig god information. God koordination mellem læge, sekretær og fysioterapeut. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
51	Det var en yderst professionel, personlig og venlig oplevelse at blive behandlet i Aarhus. Jeg har prøvet flere andre hospitaler, der var mere moderne, men slet ikke samme positive oplevelse! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
57	Jeg synes, at de skulle gøre som andet sygehus, der sender et brev med hjem med en "dansk" beskrivelse af, hvad der er lavet. Således har man selv mulighed for at forstå selve indgrebet i stedet for, at man skal have sin egen læge til at oversætte, hvad der er skrevet i journalen. Ligeledes ringer de dagen efter for at høre, hvor ondt man har på en skala fra ét til ti, og derefter snakke om medicinen, man fik med hjem. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
63	Jeg er dybt imponeret og taknemmelig for det fantastiske tjek, jeg følte, der var hele vejen igennem forløbet. En stor tak til læge NN og hans fantastiske stab af dygtige sygeplejersker m.v. Jeg føler virkelig, at jeg var i gode/varme hænder. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Var godt tilfreds med forløbet.	I nogen grad
38	Praktiserende læge havde ikke en plan over mit forløb. Fra min ulykke skete, til jeg endelig blev henvist til skulderambulatoriet, gik der [mange måneder]. Da jeg [flere uger] efter, kom til ambulans behandling gik det hurtigt. Jeg kom til samme læge hver gang, og havde en vellykket operation []. Det er jeg meget glad for. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
55	Det var nok ikke selve afdelingens fejl, men jeg blev fejlbehandlet af en af lægerne i forløbet op til operationen, så jeg skiftede til en anden læge NN, og så var det hele godt og tilrettelagt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
59	Ved optegnelse af hvilken medicin jeg fik, blev dette skrevet på "en lille lap" i stedet for indskrivning i de fælles medicinkort. Denne mangel medførte, at jeg ved den efterfølgende samtale med læge NN skulle gentage, hvilken medicin jeg indtager. Her er sandelig plads til forbedring. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
12	Kærligt og venligt personale, god tone, et rart sted at være. En hilsen til den sygeplejerske, der var til stede, da jeg skulle have lagt rygmarvsbedøvelse, hun tog min frygt alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
4	Lå på stuen alene i fire timer efter første gang at have efterspurgt smertestillende. Måtte ringe efter sygeplejersken fire til fem gange uden resultat. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Gode til at tale med mig om min sygdom. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
13	Jeg undrede mig over, at jeg lå på stue med en mand (vi var fem damer og én mand)? Personalet var gode til afskærmning, når der var pleje, men det var ikke i alle situationerne, vi kunne være tildækket. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
16	Jeg synes bestemt, at I kan klappe jer selv på skulderen over, at I behandlede mig så godt :-). Det følte næsten som en ekstra mor/far, jeg fik :-).	Uoplyst



---

	[Relationer til personale/Pleje]	
23	Som sagt: Jeg er rigtig godt tilfreds med hele forløbet fra indkaldelse til forundersøgelse til udskrivning efter operation! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
28	Maden, specielt den varme, var elendig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
29	Alle ansatte var rigtig søde og venlige. Det varmede meget, da jeg var lidt dårlig de første par dage, og det var lige fra operationsgangen til selve afdelingen, hvor jeg lå. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
32	De var ualmindeligt flinke og gjorde, hvad de kunne. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
33	Mener ikke, at der kunne gøres noget bedre, og mener at afdelingen gjorde, hvad de kunne for mig. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
36	Det var kun lægen, der var den gennemgående kontakt, og han kom ikke til stuegang inden udskrivelsen, hvilket jeg havde regnet med. Det betød, at jeg ikke fik talt med ham, som havde opereret mig. [Kommunikation og information]	Uoplyst
37	Min oplevelse af ovenstående operation: 1. Informationsmøde med læge, sygeplejerske og fysioterapeut. 2. Operation og indlæggelse: På denne afdeling arbejder man meget rationelt og professionelt! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
62	Følte mig virkelig godt behandlet. Fantastisk personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
67	Talte ikke med en læge efter operationen. Fik ingen information om operationen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

## ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Urimeligt at møde [ind tidligt om morgenen], når man altid er den aller sidste til brisement [forcé]. Dette foregår ikke på Afdeling P.	I høj grad
11	Jeg er absolut tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
15	Jeg var godt tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
17	Ikke nødvendigt at kalde fastende patienter ind tidlig morgen, når, i mit tilfælde, hofteoperationen først blev udført eftermiddag.	I høj grad
20	Et reelt venteværelse. Man sidder lidt på gangen.	I høj grad
36	Det virkede som om, der var meget travlt, så vi blev bare bedt om at vente på en stol på gangen.	I høj grad
41	Vel modtaget aftenen før operationen. Dog var enkelte ansatte ikke vidende om, at jeg kom aftenen før. De troede, jeg kom næste morgen.	I høj grad
55	Afdeling ESA2, Aarhus Universitetshospital, Tage-Hansens Gade, havde styr på deres ting og var gode til at hente sygeplejerskerne, hvis de var det mindste i tvivl. Der var rent, og de sprittede deres hænder og ting af hver gang, de havde været inde på afdelingen. Jeg har ingen forslag til forbedring på denne afdeling.	I høj grad
2	De var alle meget søde.	I meget høj grad
3	Alle var søde og venlige og yderst informative.	I meget høj grad
6	Følte mig velkommen og blev mødt af et smilende personale.	I meget høj grad
7	Fin modtagelse.	I meget høj grad
9	Det fungerede godt! Jeg følte mig med det samme i gode og trygge hænder.	I meget høj grad
10	Personalet var søde og venlige over for mig, da jeg var meget nervøs.	I meget høj grad
12	Vil gerne give stor ros til afdelingen for meget venlig, overbærende omsorg. Jeg kom for sent, alligevel prøvede personalet at gøre alt for at rykke rundt på tider, så jeg ikke skulle udsætte min operation. Jeg fik hurtigt en seng, og blev snart hentet af en portør.	I meget høj grad
14	Jeg har kun gode oplevelser.	I meget høj grad
21	Jeg oplevede modtagelsen helt efter bogen. Forvaltet med naturlig venlighed.	I meget høj grad
23	Jeg blev mødt af velforberedt personale, og alt var klar til at gå i gang med min indlæggelse og forberedelse til operation.	I meget høj grad
30	Jeg fik en virkelig god modtagelse på afdelingen.	I meget høj grad
31	Jeg følte mig tryk, og fik svar på alle mine spørgsmål :-).	I meget høj grad

		grad
✎ 32	Fik en ualmindelig fin modtagelse.	I meget høj grad
✎ 33	Ingen kommentarer. Alt var bare perfekt.	I meget høj grad
✎ 34	Helt ok. Alt var forberedt fint, og det gik meget hurtigt.	I meget høj grad
✎ 35	Det var en fin modtagelse. Jeg ventede kort, hvilket man kan forvente en tidlig morgen. Jeg blev mødt af et meget sødt og kompetent personale.	I meget høj grad
✎ 39	De var meget søde lige fra ankomst til slut.	I meget høj grad
✎ 45	Det var meget tidligt på morgenen, så det var midt i et vagtskifte, så jeg kan godt forstå ventetiden.	I meget høj grad
✎ 47	Venligt og flinkt personale.	I meget høj grad
✎ 48	Super professionelt :-).	I meget høj grad
✎ 49	Forslag: Mit barn skulle møde fastende, vedlæg fasteregler i indkaldelsen :-).	I meget høj grad
✎ 54	Alt var godt. Men jeg kom fastende [om morgenen] og kom først til operation [om eftermiddagen]. Personalet kom flere gange og oplyste om forskellige tider, jeg skulle opereres, men det blev først [om eftermiddagen]. Operationsprogrammet tilrettelægges bedre, hvis det kan lade sig gøre.	I meget høj grad
✎ 60	Fantastisk personale, søde, venlige, imødekommende og hjælpsomme!	I meget høj grad
✎ 62	Jeg var super glad for min velkomst. Tænkte måske lidt på mine medpatienter, der blev vækket på grund af mig. Måske man kunne have et velkomst- og klargøringsrum.	I meget høj grad
✎ 64	Rigtig fint, ingen ændringer.	I meget høj grad
✎ 42	Blev mødt af et venligt personale.	I nogen grad
✎ 59	Jeg var indkaldt til en anden afdeling. [Jeg skulle henvende mig andetsteds]. Det blev der ikke informeret om, førend jeg spurgte.	I nogen grad
✎ 27	Jeg blev indkaldt til operation [tidlig morgen], men da jeg ved ankomst havde siddet lidt, kom der en sygeplejerske hen og beklagede, at jeg ikke var blevet ringet op. Min mødetid var rykket tre time, uden jeg var blevet informeret, hvilket de selvfølgelig beklagede. Jeg blev tilbudt en seng, men der gik meget lang tid før, jeg fik adgang til den. Her kunne jeg selvfølgelig godt have ønsket, at jeg var blevet informeret om [ændringen] af indkaldelsestidspunktet.	I ringe grad
✎ 66	Det, der gik galt for mig med hensyn til ventetiden, skyldtes ene og alene, at man havde kaldt tre patienter ind til samme tid, og jeg så blev den sidste.	I ringe grad

## ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
18	Jeg oplyste, at jeg var overfølsom over for plaster, men fik alligevel plaster på, som jeg ikke kunne tåle. Herefter måtte jeg til egen læge for at få hjælp til at aflaste den voldsomme kløe og udslæt, jeg fik af det plaster, jeg fik på. Jeg fik [] creme, som hjalp mig.	Ja
43	Sygeplejersken havde ikke videregivet information om, at jeg har problemer med [anden lidelse], hvilket resulterede i, at da læge NN spurgte ind til dette, måtte de have fat i en anden type narkose (men godt at de spurgte anden gang :-)).	Ja
44	Aflyst operation efter at have fået narkose.	Ja
46	Ingen information om genoptræning og bevægelse af hånden inden udskrivelse. Det hele er nu groet sammen indad i hånden. Det giver store smerter, og hånden kan ikke bruges.	Ja
53	Jeg er diabetiker og var blevet lovet at komme til om morgenen, da jeg selvfølgelig skulle møde fastende. Jeg fik lagt et GIKdrop, og som jeg også fortalte den meget unge sygeplejerske, kan min krop ikke arbejde med det drop i længere tid, men hun sagde bare, at det var det, jeg skulle have. Jeg fik det mere og mere dårligt, som tiden gik, og ingen fortalte mig noget. Så da klokken blev [over middag], havde jeg det så dårligt, at jeg måtte forlange, at de tog det drop ud, så jeg kunne få noget at spise, og først der blev jeg informeret om, at jeg var nummer tre den dag, og at nummer to først lige var blevet hentet. Jeg tog hjem og blev ringet op senere på eftermiddagen af en meget vred læge, der så kunne fortælle, at jeg kunne have fået min operation [midt på] eftermiddag[en]. Jeg ved godt, der kan ske ting, man ikke er forberedt på, og ting kan tage længere tid end forventet, og jeg beder på ingen måde om at få særbehandling, men jeg tager ikke på hospitalet for at få det værre, end da jeg kom. Så bør personalet være noget bedre til at informere, når man spørger dem om noget. Dårlig, dårlig oplevelse.	Ja
56	Glemte at sende recept på smertestillende til efter udskrivelsen. Glemte også at sende genoptræningsplan.	Ja
59	Der var rod i medicinskemaet. Afdelingen bruger ikke "Det fælles Medicinkort". Det medførte fejl i de oplysninger, som blev indskrevet, da jeg [nogle uger] før operationen var til samtale med sygeplejerske og [læge NN]. Da jeg, pga. [problemer efter operationen] skulle overnatte på hospitalet, skulle min kone komme med [medicin], jeg skulle indtage om aftenen og følgende morgen.	Ja
61	Bakterier i blodet (blodforgiftning).	Ja

## ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH

### Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - AUH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
11	Jeg har været fuldt ud tilfreds med både min indlæggelse og udskrivelse.	I høj grad
24	Har været yderst tilfreds med forløbet før og efter ambulantly behandling vedrørende knæoperation. Under forundersøgelserne blev der udleveret en informativ pjece med meget relevante oplysninger præ og postoperativt, samt fyldestgørende oplysninger fra personalet. Min eneste anke til indlæggelsen er, at operationen foretages ambulantly. Mindst EN OVERNATNING ville være acceptabelt. Hele min "opvågningsperiode" var præget af uro ved tanken om, hvordan jeg fysisk skulle klare [at komme] ind/ud af bilen, nu hvor anæsthesien var ved at fortage sig, og det på trods af jeg havde en hjælper, [], som selv er inden for systemet, []. Uheldigvis fik jeg problemer med smertemedicinen, der efterfølgende gav anledning til flere samtaler med afdelingen, og flere turer til apotek. Disse anstrengelser kunne være minimeret ved en enkel overnatning! Konklusionen må være, at patienterne SELV kan vælge mellem ambulantly/indlæggelse i f.eks. et døgn! I øvrigt gør denne form for behandling det til en dyr affære med hensyn til medicinudgifter, men det er vel også her idéen om ambulantly behandling kommer ind, altså en BESPARELSE for regionen, og det finder jeg ikke acceptabelt!	I høj grad
26	Vedrørende medicin, jeg fik kun navnet på præparatet at vide og nogenlunde, hvad dets virkning var. På intet tidspunkt blev jeg informeret om bivirkninger.	I høj grad
58	Var fuldt ud tilfreds med at blive udskrevet først på aftenen, den dag jeg var opereret. Men må indrømme, at jeg i løbet af aftenen og op mod sengetid følte mig utryk ved at være derhjemme. Kunne måske godt have ønsket mig, at man var indlagt mindst natten over. Mest af alt pga. smerter, hvor man indenfor de første dage måske skulle ændres i smertestillende medicin. Dette skete pr. telefon dagen efter, hvor jeg havde kontakt til en sygeplejerske. Ville bestemt have følt mig mere tryk ved at være på sygehuset det første døgn.	I høj grad
65	Jeg ville sige, at det ville være rart, hvis "udskrivelsen" først sker på anden dag. [].	I høj grad
68	Efter en god snak med speciallæge NN, ombestemte jeg mig fra narkose, til at bare få armen bedøvet. Det var en god beslutning, fra en god sygeplejerske og læge. Jeg følte virkelig, at de passede på mig under hele forløbet.	I høj grad
2	Blev dårlig af morfin. Fik efterfølgende syntetisk morfin.	I meget høj grad
3	På grund af forskellige omstændigheder, med medpatienter, var der ikke megen nattero.	I meget høj grad
8	Alt var OK.	I meget høj grad
15	Alt var OK.	I meget høj grad
19	Ville gerne, at der havde været en samtale med den ansvarlige kontaktlæge omkring operation og tilstand INDEN udskrivelse.	I meget høj grad
21	Af min hidtidige besvarelser må det fremgå, at jeg er fuldt ud tilfreds og glædeligt overrasket, fordi negative holdninger let kommer til at præge ens viden om sygehusvæsenet.	I meget høj grad
23	Jeg manglede ingen information under indlæggelsen. Min kone er sygeplejerske, og vi havde aftalt, at hun skulle ordne min medicinering efter udskrivelsen. Hun og afdelingens sygeplejersker fik god kontakt, og hun var godt tilfreds med den information hun fik. Undervejs i operationen spurgte jeg lægen, om hvad han lavede. "Jeg laver dit knæ!" svarede han. Det var lidt kort svaret... Men jeg er nu glad for, at han koncentrerede sig om at lave mit knæ, frem for at begynde at forklare mig præcist hvad han lavede der bag det grønne klæde. Det var i øvrigt ret spæn-	I meget høj grad

	dende og interessant at kunne følge med i, hvad der foregik. Udskrivelsen forløb enkelt og let. God og venlig betjening! Vi tog hjem uden at være i tvivl om noget.	
✎ 30	Fantastisk personale på Aarhus Universitetshospital. Der ville have været godt med to døgn indlæggelse i stedet for et. Hjemturen til Sønderjylland var hård.	I meget høj grad
✎ 41	Ikke aktuelt.	I meget høj grad
✎ 51	Brugte en enkelt gang at ringe til den kirurg, som havde opereret. Meget venlig og god respons.	I meget høj grad
✎ 54	Det hele var godt planlagt og med hjælp i hjemmet og dato planlagt. Der kommer en fra personalet, som ikke har haft noget personligt at gøre med mig, og vil fremrykke min udskrivelse med en dag, [med den] begrundelse at det var dyrt at ligge på hospital. Jeg kunne ikke lide det og efter seks timers forløb bibeholdes den gamle udskrivelsesdato. Jeg havde virkelig brug for den ekstra dag, da jeg var meget træt efter [flere] dage på hospital.	I meget høj grad
✎ 55	Det eneste, der måske manglede, var information om, at mine piller ville gøre mig afhængig, hvis jeg fortsatte for lang tid på dem.	I meget høj grad
✎ 62	Var meget tilfreds med al information :-).	I meget høj grad
✎ 40	[Jeg] ville gerne have haft information om bivirkningerne ved langvarig antibiotikabehandling.	I nogen grad
✎ 46	Fik INGEN information overhovedet. Hverken vedrørende opheling, sygemelding, genoptræning osv..	I ringe grad
✎ 59	Ingen mangler.	Ikke relevant for mig
✎ 39	Ingen [mangler]. Var fint tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst

