

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Afsnit T-10-3, Viborg
Ortopædkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	119
Besvarelser fra afsnittets patienter:	73
Afsnittets svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

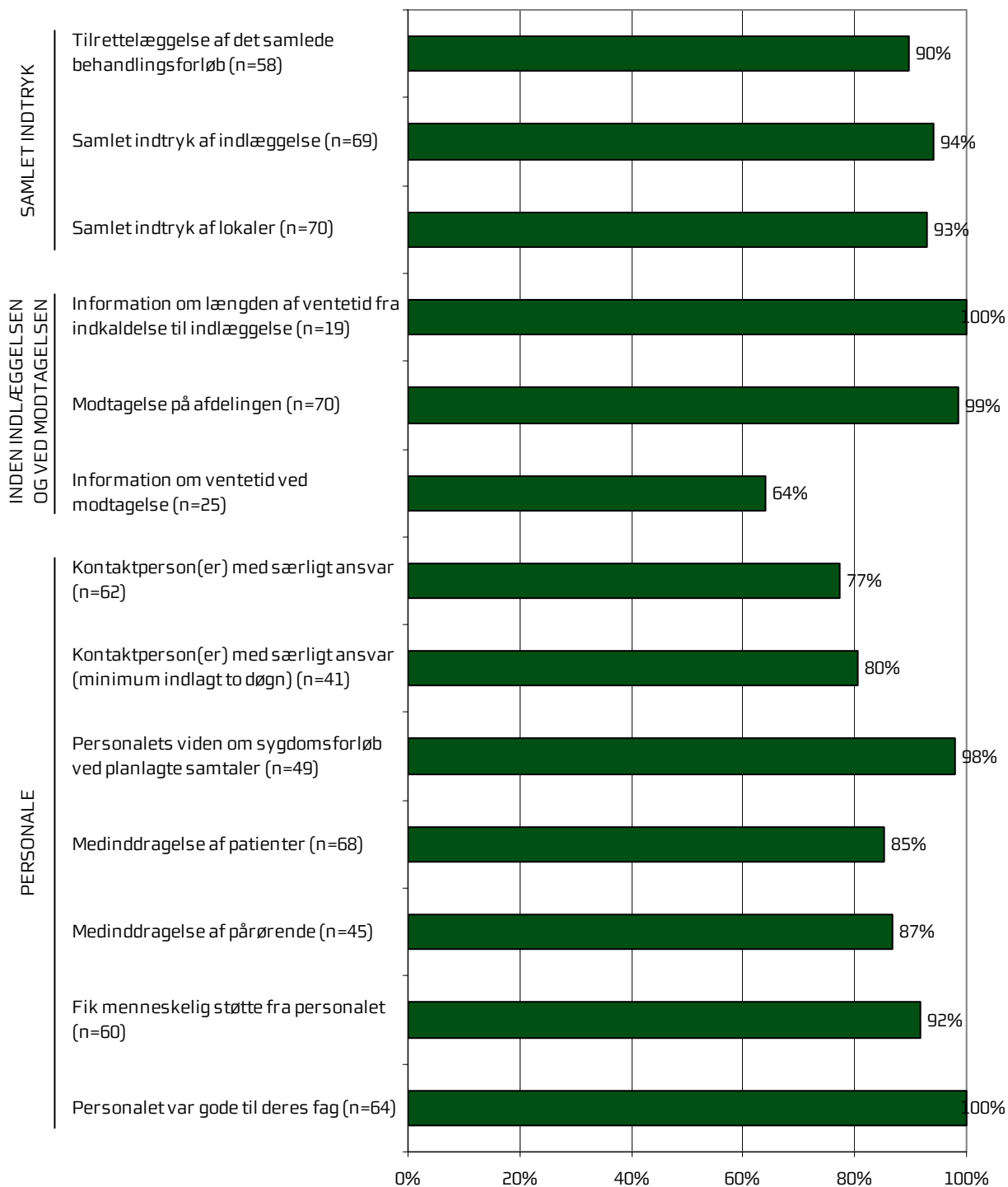
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

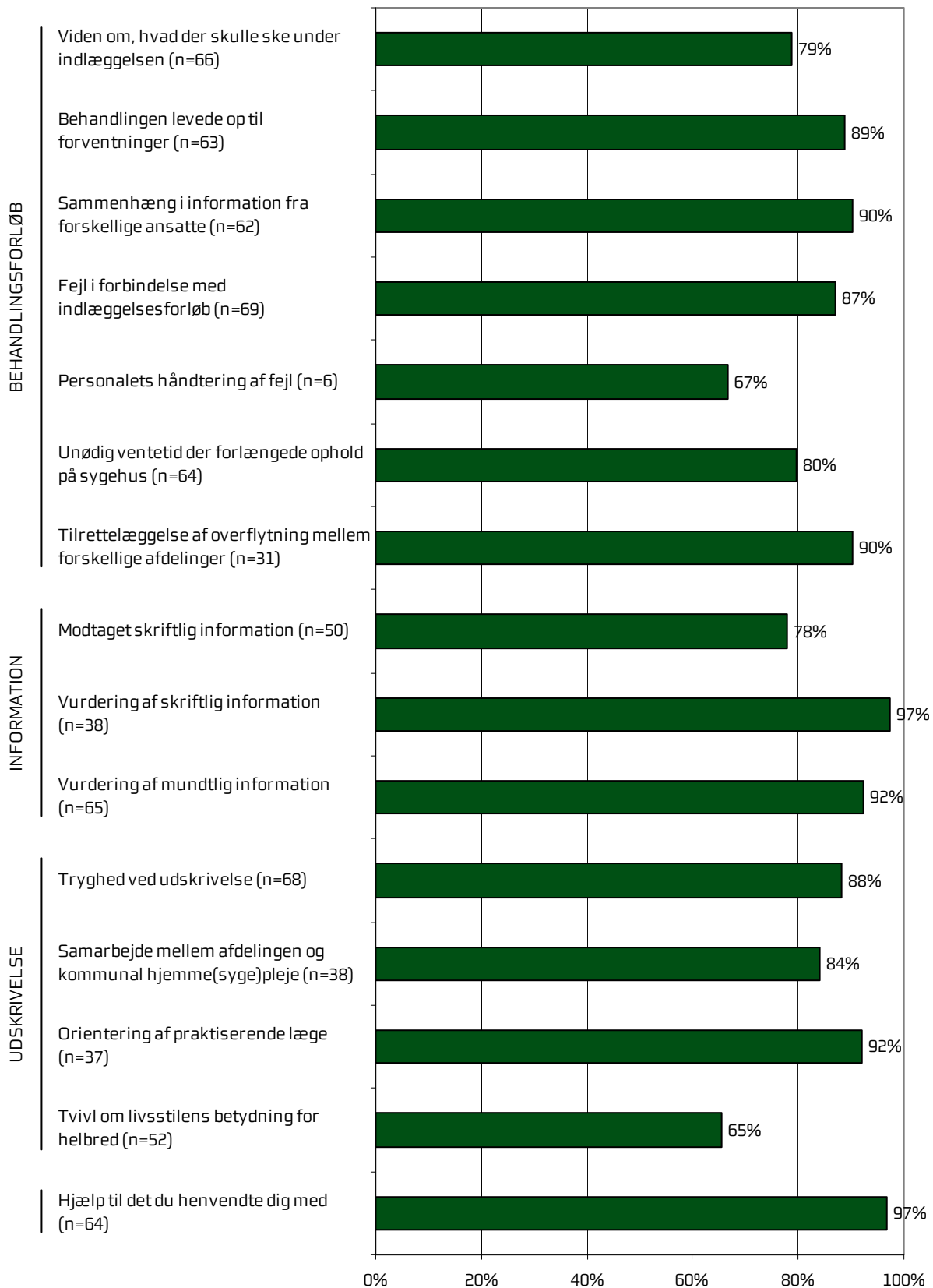
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit T-10-3, Viborg

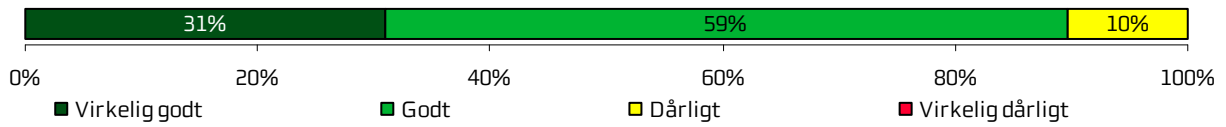
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

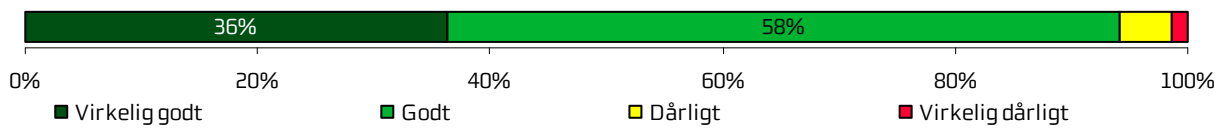
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

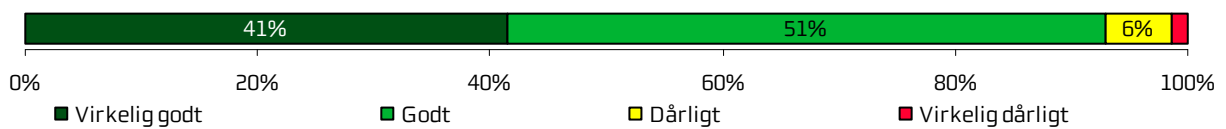
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=58)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=69)



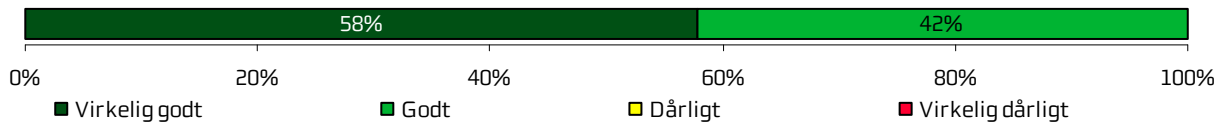
Samlet indtryk af lokaler (n=70)



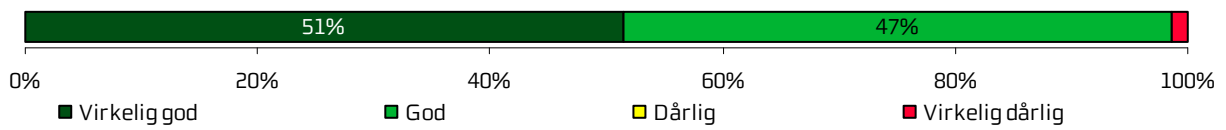
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		90 %	96 %	100 % *	79 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	93 %	100 % *	87 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		93 %	96 %	100 % *	82 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

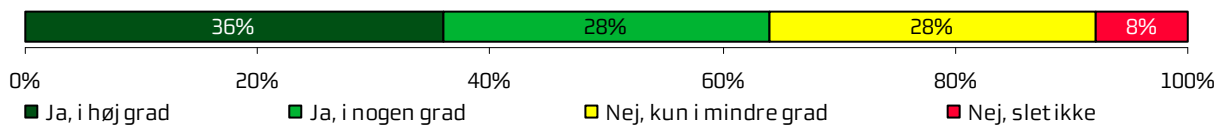
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=19)



Modtagelse på afdelingen (n=70)



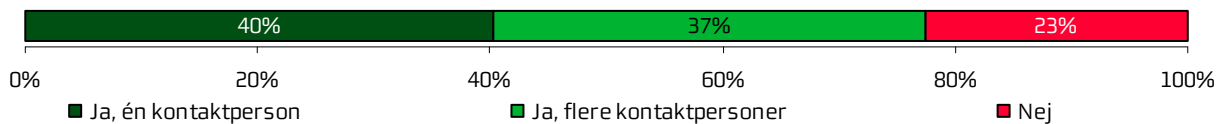
Information om ventetid ved modtagelse (n=25)



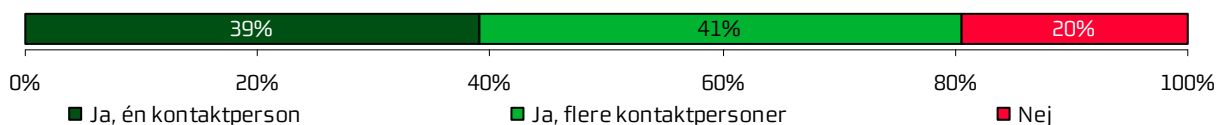
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	90 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	98 %	100 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		64 %	62 %	83 %	62 %	74 %

Personale

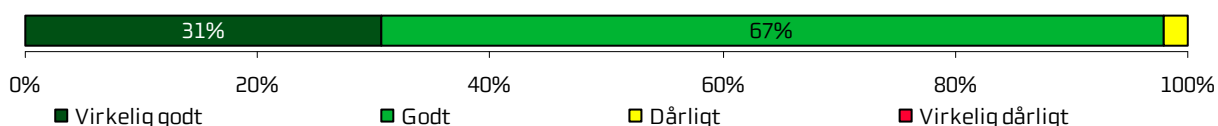
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=62)



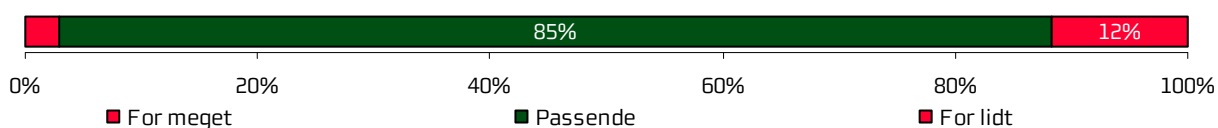
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



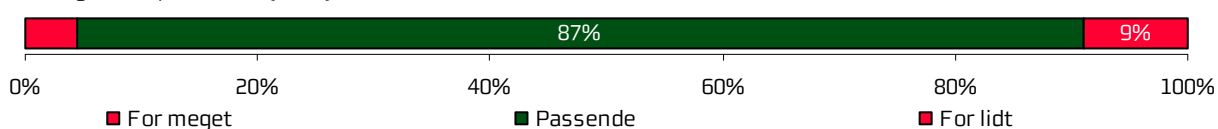
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=49)



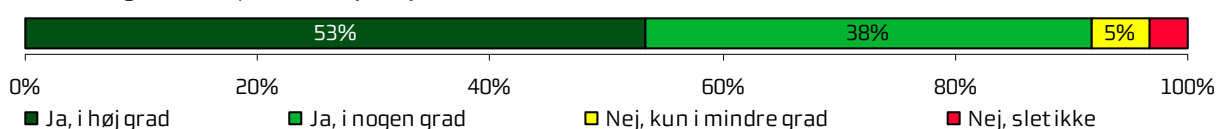
Medinddragelse af patienter (n=68)



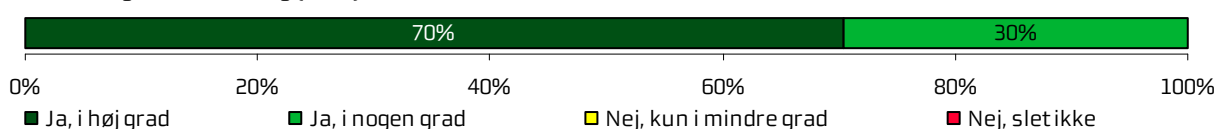
Medinddragelse af pårørende (n=45)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=60)



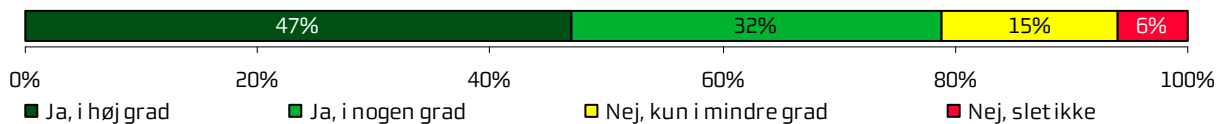
Personalet var gode til deres fag (n=64)



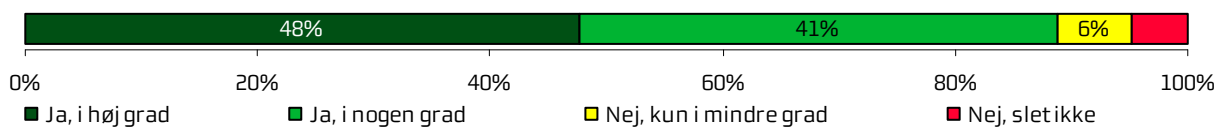
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		77 %	80 %	96 % *	69 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		80 %	-	94 %	70 %	78 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	89 %	100 %	77 % *	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		85 %	90 %	98 % *	78 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		87 %	85 %	98 %	67 % *	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		92 %	90 %	100 %	83 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	95 %	100 %	91 % *	96 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=66)



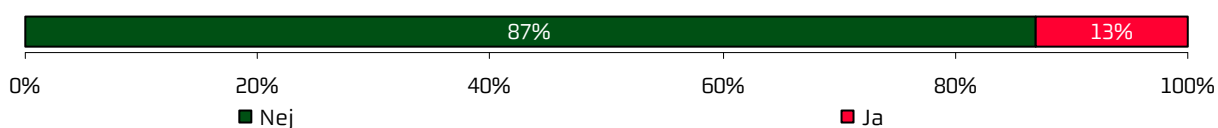
Behandlingen levede op til forventninger (n=63)



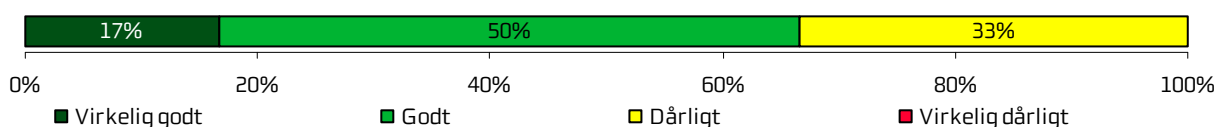
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=62)



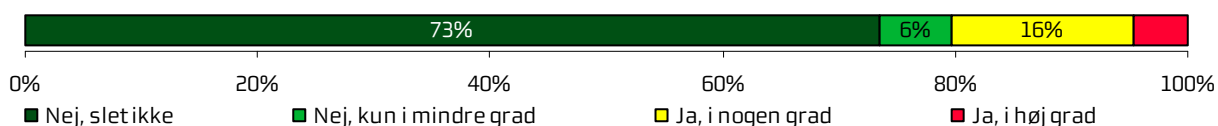
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=69)



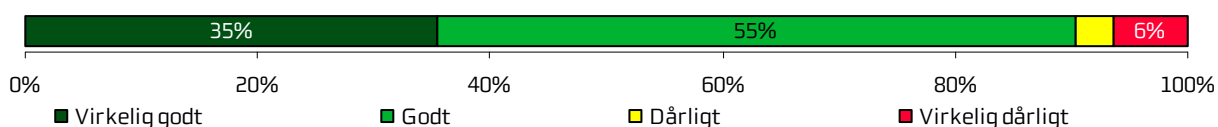
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=64)



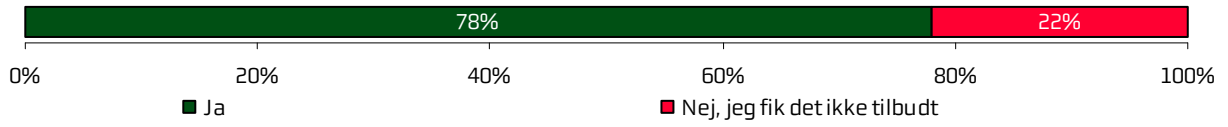
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=31)



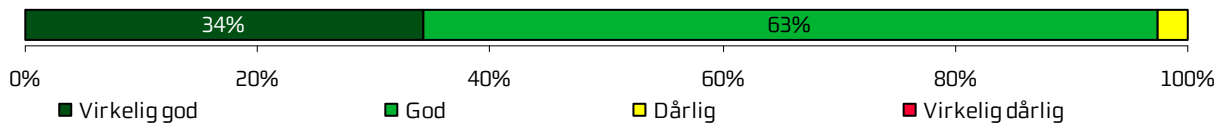
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		79 %	91 %	100 % *	68 %	85 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	83 %	97 %	78 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		90 %	90 %	99 % *	77 % *	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		87 %	-	95 % *	75 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	88 %	46 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		80 %	88 %	100 % *	70 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		90 %	-	98 %	79 %	91 %

Information

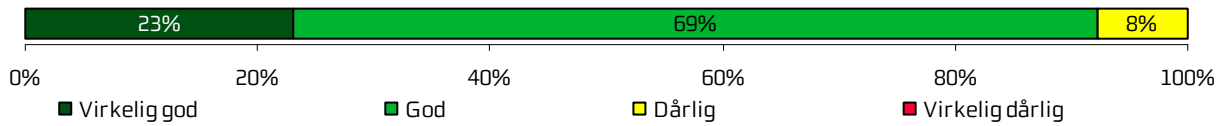
Modtaget skriftlig information (n=50)



Vurdering af skriftlig information (n=38)



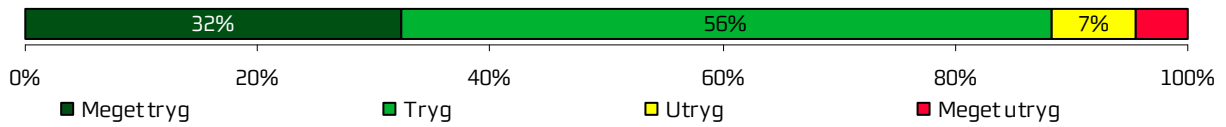
Vurdering af mundtlig information (n=65)



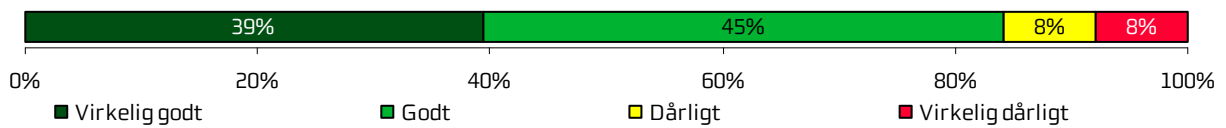
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		78 %	-	95 % *	34 % *	64 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	100 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		92 %	91 %	100 % *	81 %	93 %

Udskrivelse

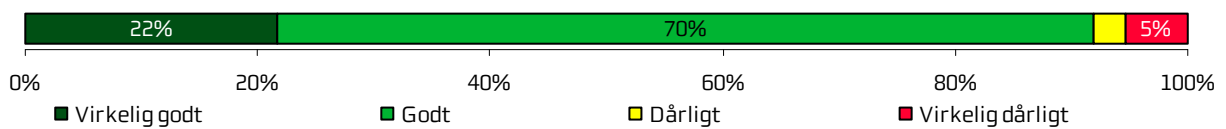
Tryghed ved udskrivelse (n=68)



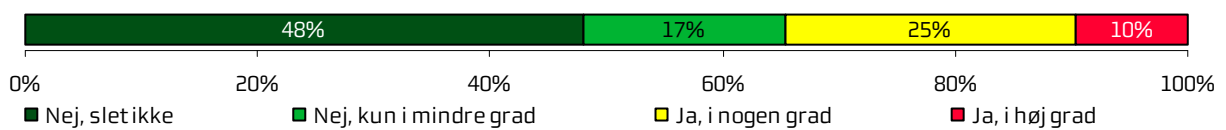
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=37)



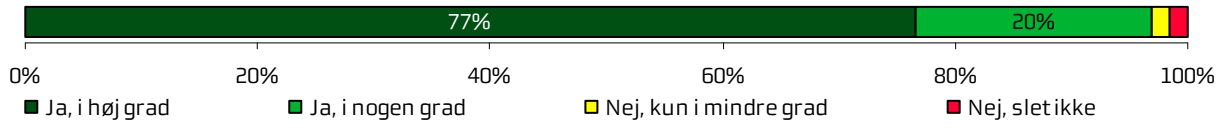
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=52)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		88 %	90 %	96 % *	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		84 %	91 %	100 % *	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		92 %	93 %	98 %	82 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		65 %	68 %	81 % *	63 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=64)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		97 %	100 %	100 %	89 %	94 %

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.

Afsnit T-10-3, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg følte mig på et tidspunkt en af morgenerne som en del af et system forstået på den måde, at nu var der mødt nyt personale, så skulle vi op, have mad, i bad, frem for at se om jeg kunne have godt af at hvile lidt længere, hvis jeg havde sovet dårligt. Ingen spurgte - sådan var det bare!!	Godt
2	Sygeplejerske NN var helt fantastisk både overfor mor og mig (datter).	Virkelig godt
3	[Patienten] har været godt nok tilfreds.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Jeg tror ikke, de kunne gøre det bedre. Efter mit skøn blev der gjort det gode, der kunne gøres. Der var altid god hjælp, hvis man bad om det, og maden var god og varieret.	Godt
5	Jeg synes, jeg fik en utrolig god pasning og pleje. Alle løber så hurtigt, de kan, for at gøre alle tilpas. I har hjertet med i alt, hvad i laver. Tak for alt. Må gud velsigne jer alle.	Virkelig godt
9	Snakke sammen.	Dårligt
12	Jeg manglede hjælp efter operationen første nat: Et par puder til mit ben. Men det kunne nattevagten ikke finde. Det var ikke rart.	Godt
13	Jeg har ligget på afdelingen mange gange. Hver gang rigtig godt tilfreds. Denne gang var så kort (og akut), at jeg ikke kan danne en mening om den korte indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Jeg ville gerne ligge med nogen på min egen alder og ikke tre [ældre mennesker]. Og ikke fire på en stue. Helst kun to.	Godt
17	Rengøring, rengøring! Så blodpletter flere steder, samt der virkede meget beskidt på stuen.	Godt
18	Toilet og bad under al kritik. Vigtigt for mig (og måske for personalet) at meddele: Jeg måtte hele tiden bede om, at få døren lukket til gangen. Fra min seng kunne jeg nemlig (enten jeg ville det eller ej) høre personalets samtaler, også om patienter. Altså: mere private forhold til personalet!!!	Virkelig godt
20	Jeg synes, det var et meget lille toilet og baderum, mange ting skulle flyttes ud derfra.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Toilet for lille, der skulle ryddes ud, før jeg kunne komme med stort gangstativ.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Jeg er meget tilfreds med behandlingen. Godt og kompetent personale samt gode faciliteter. Dog vil det være en stor forbedring, hvis man kunne lave et andet varslingsystem/opkaldssystem, end larmende sirener/højttalere på gangen. De er enormt forstyrrende.	Godt
28	Det hele var godt, mens jeg var indlagt. Sygeplejersken hjalp altid, hvis jeg manglede hjælp til bru-	Godt




sebad.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 30 | Der burde være en opfølgende undersøgelse efter udskrivning. | Godt |
| ✎ | 31 | Alle på afsnit T-10-3 var dygtige og positive og hjælpsomme. De skal have stor ros, men der var en, som ikke virker særlig positiv på patienterne, nemlig NN. Hun egner sig ikke til at arbejde med syge mennesker. Jeg er desværre ikke den eneste, som har oplevet dette, selv mine gæster har oplevet hende som sur og mopset. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 32 | Afdelingen gjorde deres bedste for at passe mig psykisk og fysisk. Hele personalet prøvede at støtte og hjælpe mig med succesen af min rygoperation. Tusinde tak! | Godt |
| ✎ | 35 | Alle, jeg var i berøring med, var helt fantastiske, søde og hjælpsomme. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | Generelt et positivt indtryk - trods skønhedspletter. | Godt |
| ✎ | 37 | Vil gerne rose alle på afdelingen. Følte mig helt tryk under min indlæggelse. Alle var bare utroligt flinke. Et trygt og rart sted at være. Især TAK til læge NN, som opererede mig. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 | Jeg synes, afdelingen skulle prøve at høre lidt mere, hvad patienten siger og ikke være så kolde og afvisende. For mit vedkommende var der [problemer med min skulder] og følger deraf havde sat sig [i andre dele af kroppen], så jeg ikke selv kunne rejse mig op i sengen eller gå på toilettet. Og de kunne absolut ikke forstå "hvad der var med de [kropsdele]" - en scanning viste ikke noget, så jeg blev sendt hjem - og et brev til min læge lød på, at jeg havde det fint - og sådan var jo ikke. Så det var en dårlig oplevelse, jeg havde på [] Viborg Sygehus - bortset fra at [min skulder kom i orden] - og jeg arbejder stadigvæk på at komme til at gå igen. | Dårligt |

Afsnit T-10-3, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg	Samlet indtryk
4	Ingen ventetid, da det var en akut indlæggelse.	Godt
7	Indlæggelsen skete akut. Fald i hjemmet.	Godt
9	Kom med Falck!! Fik at vide inde på Viborg Sygehus, at [jeg havde et brud]!! Fik [nogle] piller med hjem, og sagde, der ikke var en læge, der kunne operere mit brud!! Viborg Sygehus skulle så ringe [første efterfølgende hverdag], men der skete ikke noget!! Fik ringet selv [om formiddagen], hvor jeg fik fat i en sygeplejerske, der sagde, at de først skulle kigge på billedet først, men der skete ikke noget. Fik så ringet [en time senere], hvor hun sagde, at der nok ikke skete noget i dag, og jeg bare kunne spise noget. Havde jo ikke spist!! Men at der var en læge, der ville ringe til mig. Så der gik en halv time, hvor en [] læge ringede til mig og sagde, at jeg skulle komme ind på Viborg Sygehus [over middag], og at de ville operere mig [to timer senere. Kom så ind og skulle undersøges, blodprøve, snakke med en læge NN og opereres!! Spurgte, om de ikke kunne sende bud efter en portør!! Fordi jeg selv skulle gå fra etage til etage og selv finde rundt!! Så de blev da halvsure, da jeg spurgte, om jeg ikke kunne få en portør med!!! Havde jo en taske med, og det var i min højre [side, jeg havde bruddet]!! Havde skide ondt!!!! Da jeg kom på operationsstuen og var ved at blive bedøvet, snakkede jeg med læge NN, som skulle operere mig, der sagde, at der sgu var [flere brud]!! Øv!! Men han var hvis den eneste, der kunne gøre det [dygtig]! Men de kunne måske have overført mig til Århus eller et andet sygehus [tidligere] i stedet for at sende mig hjem med [nogle] piller???????	Dårligt
10	[Jeg faldt]. Indlæggelsen var en akut situation.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Efter et fald hjemme blev jeg indlagt.	Godt
15	Kom fra skadestue med en brækket arm.	Virkelig godt
17	Da grunden til mine smerter ved MR-scanning var fundet, kørte det hele på skinner. Læge NN informerede om det kommende forløb frem til operationen. Læge NN virkede meget vel informerede.	Godt
23	Jeg var i akut forløb, så der var ingen ventetid.	Godt
24	Efter at have ventet på indlæggelse i lang tid blev jeg indkaldt dagen før indlæggelsen. Det var jeg forberedt på og tilfreds med.	Virkelig godt
25	For lang ventetid på skadestuen ved indlæggelse, over fem timer.	Det kan jeg ikke vurdere
27	Jeg har nu i forbindelse med undersøgelse og indlæggelse modtaget en seks-syv breve herom. Hvorfor ikke spare papir og porto ved at bruge e-mail!	Godt
31	Akut indlæggelse efter fald.	Det kan jeg

		ikke vurdere
	33 Lægen skal give sig mere tid til at høre efter, hvad patienten har at sige. Fik i første omgang bare at vide, at jeg skulle spise smertestillende piller.	Godt
	34 Akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	38 Akut indlæggelse.	Dårligt

Afsnit T-10-3, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg	Samlet indtryk
✎ 1	Følte mig velkommen, selvom jeg måtte vente en halv til en hel time på en seng.	Godt
✎ 3	Patient NN er ældre og husker det ikke rigtigt. Blev indlagt akut med ambulance.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 6	Var meget konfus, forpint og kan ikke huske. Indlagt pga. [uheld]. Mor var i en dårlig tilstand under hele indlæggelsen. Kan og kunne ikke huske, derfor datter tog sig af det hele.	Godt
✎ 15	Ventede [mange] timer på operation - ok.	Virkelig godt
✎ 17	Der manglede senge, så der gik lidt tid, inden jeg blev vist på plads. Måtte ligeledes vente på, at sengen blev gjort klar inde på stuen. Ellers var plejepersonalet hjælpsomme, smilende og imødekommende.	Godt
✎ 24	Blev virkelig godt modtaget på afdelingen af en kontaktperson, som orienterede mig om hele indlæggelsesforløbet - og forløbet efter udskrivelsen, så jeg følte mig meget tryk ved hele situationen. Desværre tog kontaktpersonen på []ferie dagen efter.	Virkelig godt
✎ 26	Skulle have været på stuen efter undersøgelse [], men så var der plads i MR-scanner. Mødte læge NN på gangen - var ikke tilfreds.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 37	Jeg havde lidt ventetid, inden jeg kunne få min seng på indlæggelsesdagen. Blev dog taget godt imod og følte mig velkommen. Ingen problemer.	Virkelig godt






Afsnit T-10-3, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg	Håndtering af fejl
2	Ingen.	Intet svar
11	Vagtlæge henviste først til skadestue. Ny vagtlæge indkaldte mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Mener og føler, at jeg skulle have været undersøgt meget før, end som det blev, gik i flere måneder med en diskosprolaps, det var en meget smertefuld oplevelse. Ligeledes har jeg problemer i dag, grundet jeg gik med prolapsen i alt for lang tid. Genoptræningen er meget smertefuld og kommer til at tag lang tid. Det var mig selv, der kontaktede vagtlæge, efterfølgende kom jeg ind på skadestuen, hvor der er mulighed for, at få en specialist inden for tre dage. Det gjorde, at jeg kom i MR scanner.	Virkelig godt
19	Jeg blev indlagt akut med henblik på CT-scanning. Dette skete efter otte dage, hvorefter man fandt to [komplikationer].	Intet svar
26	Personalet glemte en underlivsundersøgelse. En time skulle videre til anden læge. Faxen til dem var ikke gået igennem, tog en dag ekstra.	Dårligt
29	Personalet overså i første omgang, at jeg skulle have en overvågningsovernatning.	Godt
36	Flere gange fejl i medicineringen. Hvorfor lægge en patient med knækket lårbensknogle (der skal vente et døgn på operation) i en seng uden el? MANGE smerter og uden selv at kunne ændre sin stilling.	Dårligt









Afsnit T-10-3, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg	Samlet indtryk
	16	Jeg var kommet hjem efter [nogle] dage, men fik så [infektion] og blev indlagt igen i [næsten en uge] og gik til hjemmesygeplejerske i ca. tre uger. Det var ikke sjovt. Det var noget, jeg fik under min operation på sygehuset.	Godt
	17	Udskrivelsen fra regionshospitalet kunne godt have været bedre.	Godt
	18	NN er super!	Virkelig godt
	32	Jeg er meget taknemmelig over for alt personale igennem behandlingsforløbet.	Godt
	33	HURTIGT OG EFFEKTIVT (efter at egen læge var med på, hvad der var galt: Lægen henviser mandag, får tid i scanner tirsdag, hos kirurg onsdag, bliver opereret torsdag, udskrevet fredag! Det eneste, der ikke fungerede, var samarbejdet mellem [forskellige sygehuse]. Operationen lykkedes!	Godt

Afsnit T-10-3, Viborg, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Afsnit T-10-3, Viborg	Samlet indtryk
	8	Patienten bliver sendt hjem uden hjælp til personlig pleje samt hjælp til det huslige. Jeg føler mig helt på bar bund.	Dårligt
	13	Jeg ville gerne have talt med en læge inden udskrivelsen. En sygeplejerske fortalte bare, at nu kunne jeg tage hjem.	Det kan jeg ikke vurdere
	21	Jeg havde angst for hjemtransporten, idet min familie skulle hente mig, og jeg skulle sidde op i en normal bil. Jeg kunne have været udskrevet to dage før, end jeg blev, hvis der i operationen var inkluderet Falck-hjemtransport - liggende eller stående. Jeg oplevede stort tilbagefald som følge af hjemtransporten.	Godt
	22	Jeg har været i tvivl om, hvor meget jeg kunne tillade mig af diverse aktiviteter, hvilket har gjort, at jeg ikke ville udsætte mig for for meget.	Godt
	26	Udskrevet og sendt til andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
	32	Det gik alt fint.	Godt
	35	Ville gerne have haft genoptræning efter sjette uge på Viborg sygehus. Skal først efter tolvte uge i motionscenter i Viborg. Kommunen har bestemt, at det ikke er nødvendigt med genoptræning efter sjette uge.	Virkelig godt
	36	Hvorfor skrive fortsat kontrol og behandling i ambulatoriet i epikrisen, når dette ikke er korrekt? Skaber utryghed hos patienten!	Godt