

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på  
Ortopædkirurgisk sengeafsnit  
Ortopædkirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Horsens**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## 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
	Fejl.....	20
	Servicestandard .....	22
	Smertelindring.....	24
	Info før og under.....	26
	Udskrivelsesinfo .....	28
	Hjemmepleje .....	30
	Sammenhæng i forløb .....	32
	Forbedret helbred og inddragelse.....	34
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	37

## 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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	180
Besvarelser fra patienter:	120
Afsnittets svarprocent:	67%

### 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

### 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 ca. 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 CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### 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 udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### 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.

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 spørgsmål

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 spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. 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 ambulante 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

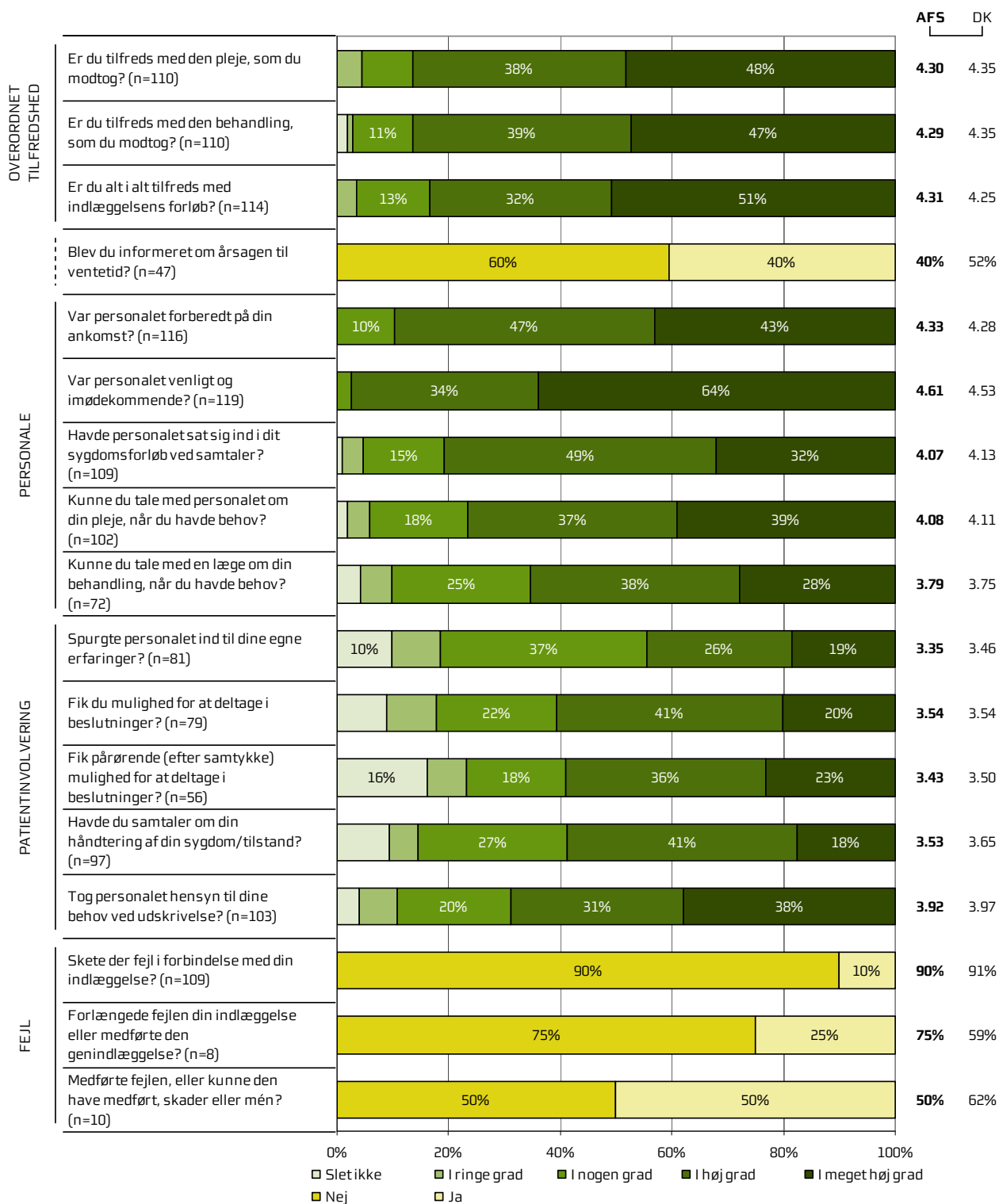
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

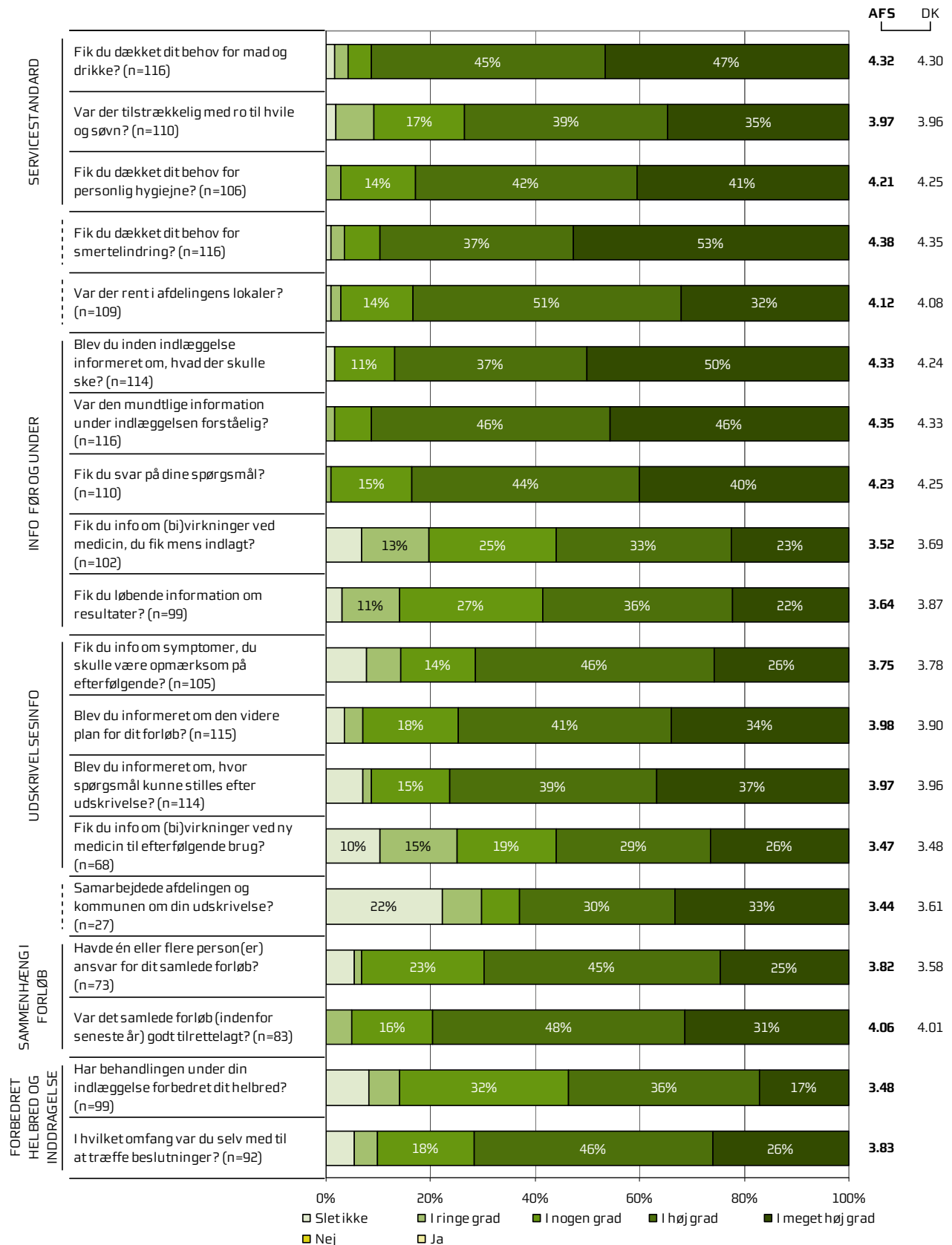
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

Figureerne 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 temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### 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 for begge spørgsmålstyper, 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" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

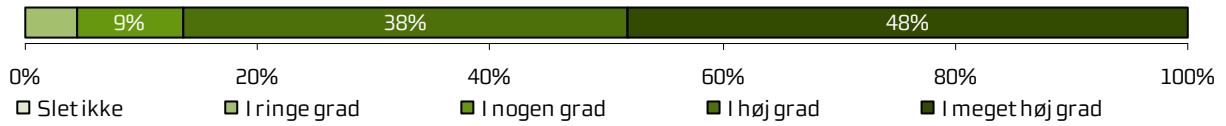
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

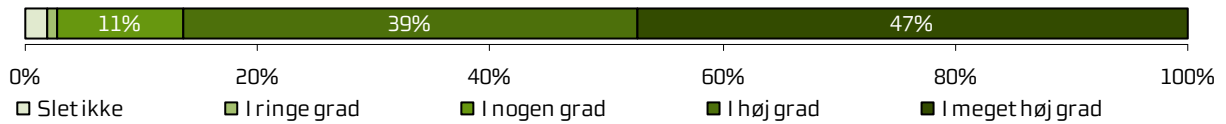
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

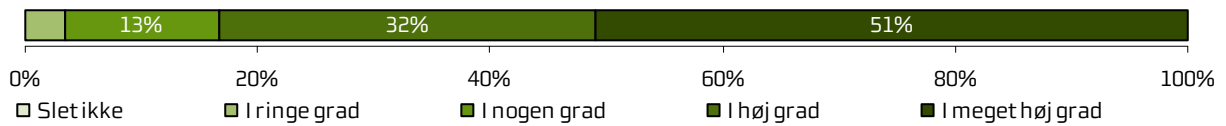
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=110)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=110)



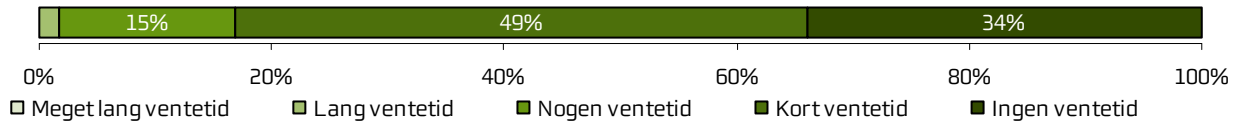
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=114)



	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?	4,3		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,29		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,31		4,25	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=118)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=47)

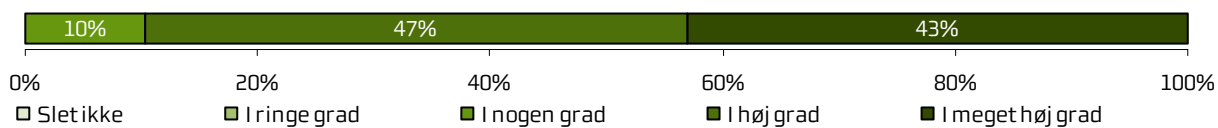




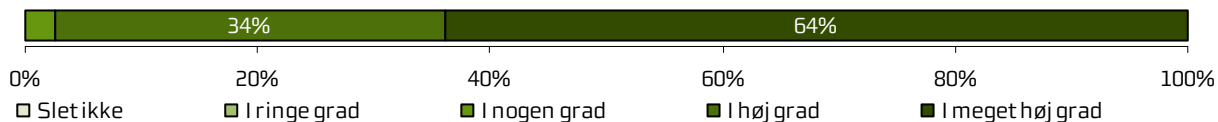
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	4,15		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		40 %	52 %	

## Personale

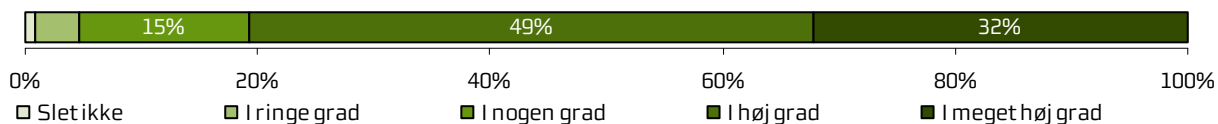
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=116)



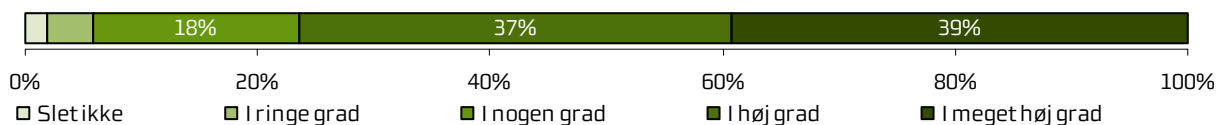
Var personalet venligt og imødekommende? (n=119)



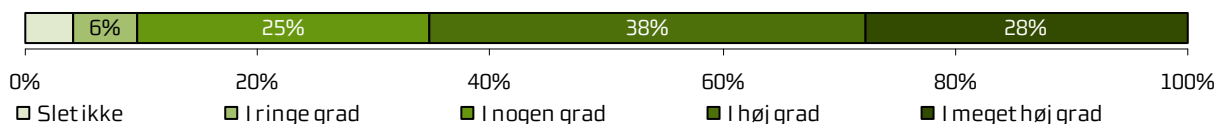
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=109)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=102)



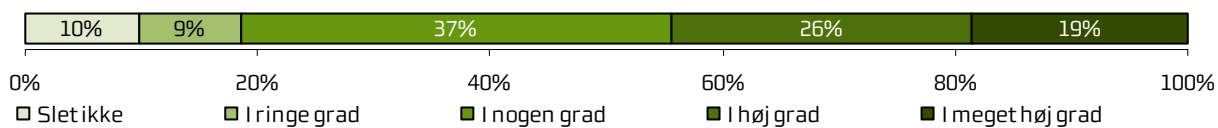
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=72)



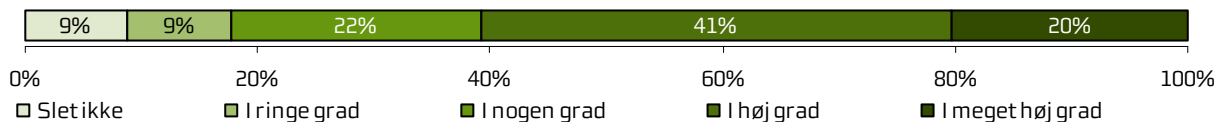
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,33		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,61		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,07		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,08		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,79		3,75	

## Patientinvolvering

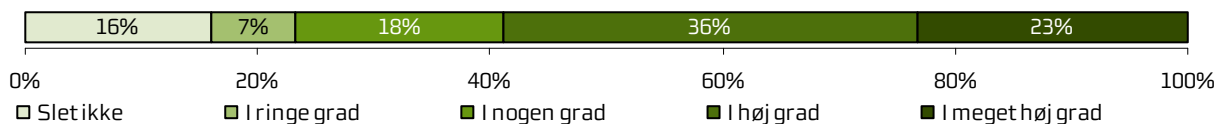
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=81)



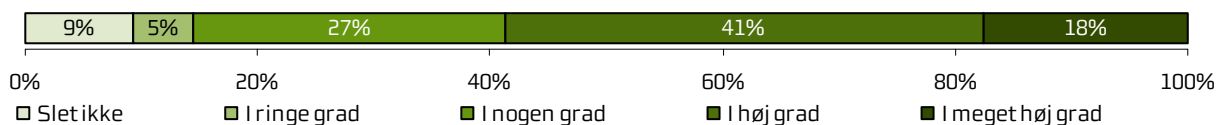
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=79)



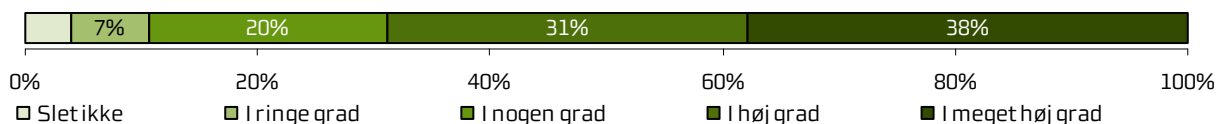
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=56)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=97)



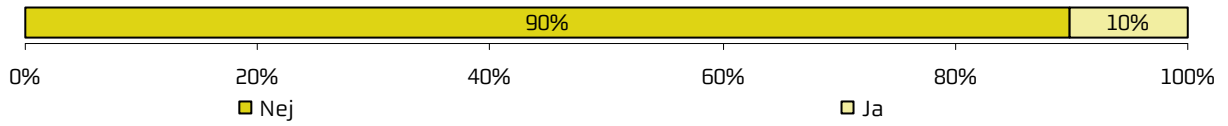
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=103)



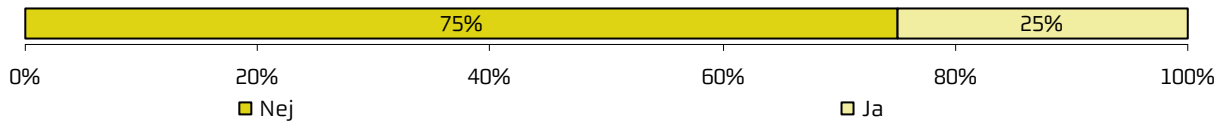
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,35		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,54		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,43		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,53		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,92		3,97	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=109)



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



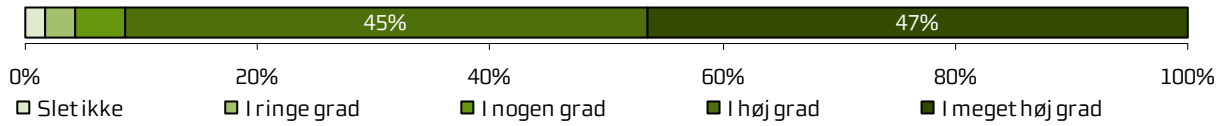
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=10)



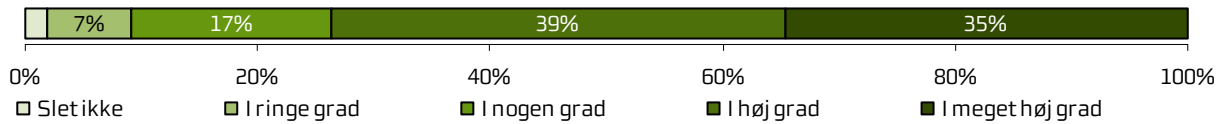
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		75 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		50 %	62 %	

## Servicestandard

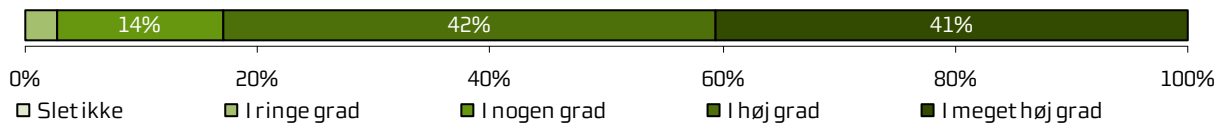
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=116)



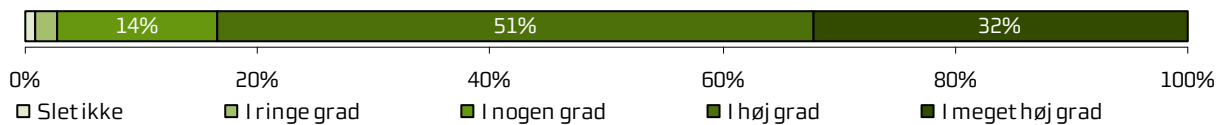
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=110)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=106)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=109)

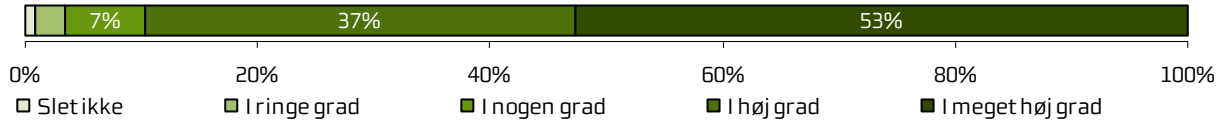




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,32		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,97		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,21		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,12		4,08	

## Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=116)



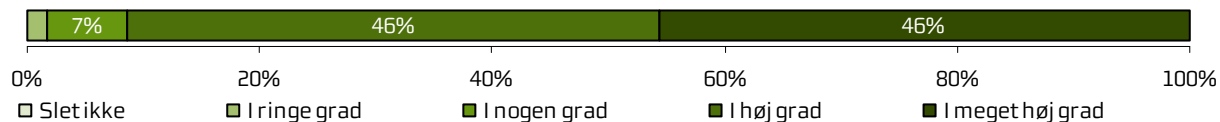
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,38		4,35	

## Info før og under

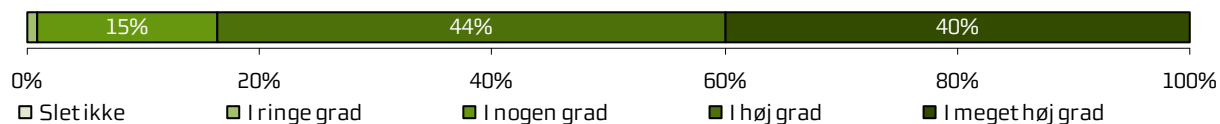
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=114)



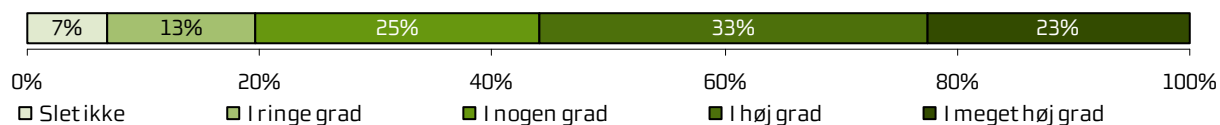
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=116)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=110)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=102)



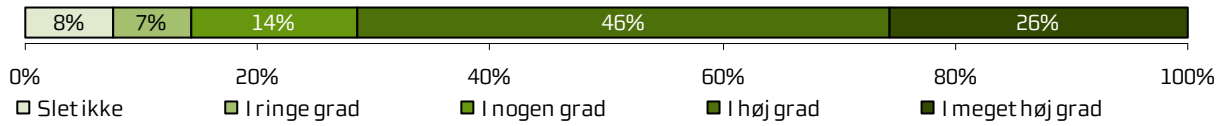
Fik du løbende information om resultater? (n=99)



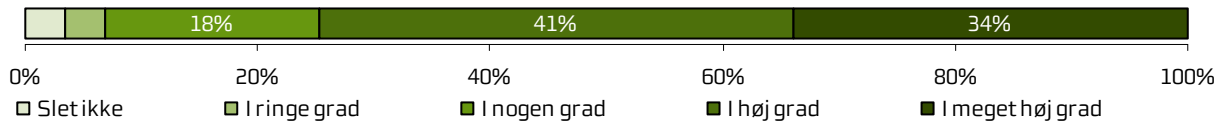
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,33		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,35		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,23		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,52		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,64		3,87	

## Udskrivelsesinfo

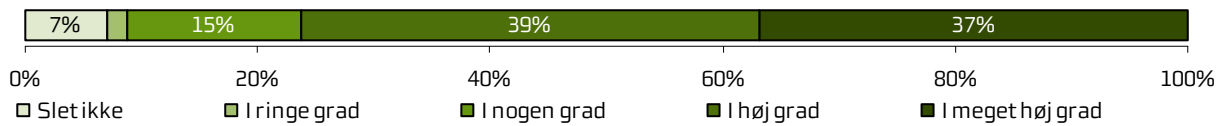
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=105)



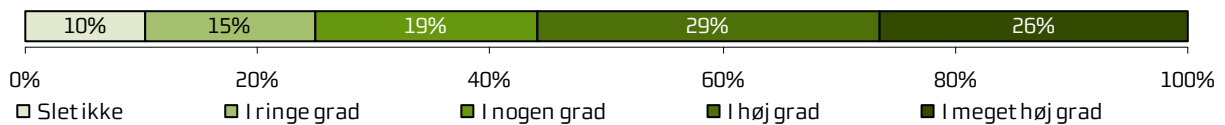
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=115)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=114)



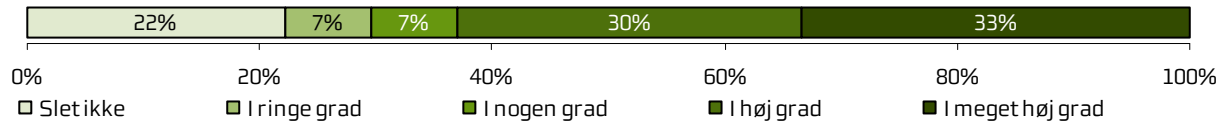
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=68)



	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?	3,75		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,98		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,97		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,47		3,48	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=27)

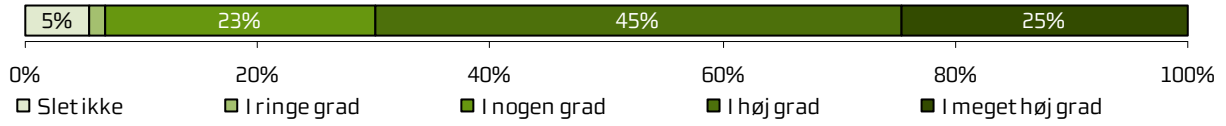




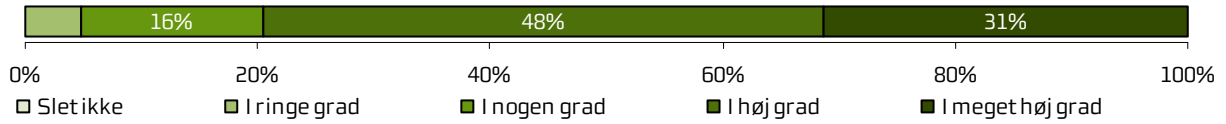
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,44		3,61	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=73)



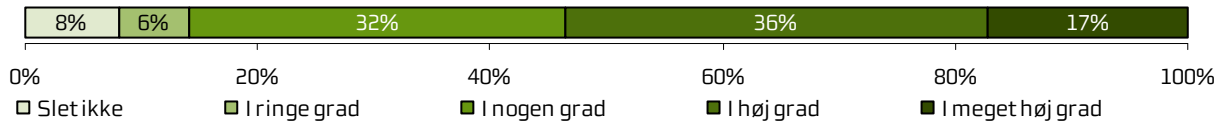
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=83)



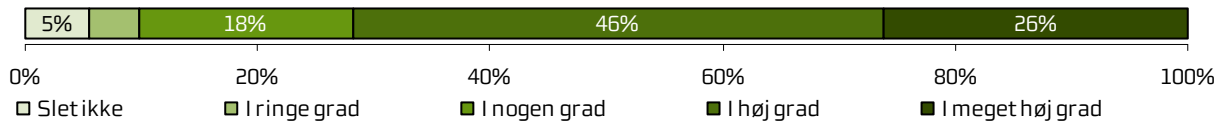
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,82		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,06		4,01	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=99)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=92)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,48			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,83			



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem 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.

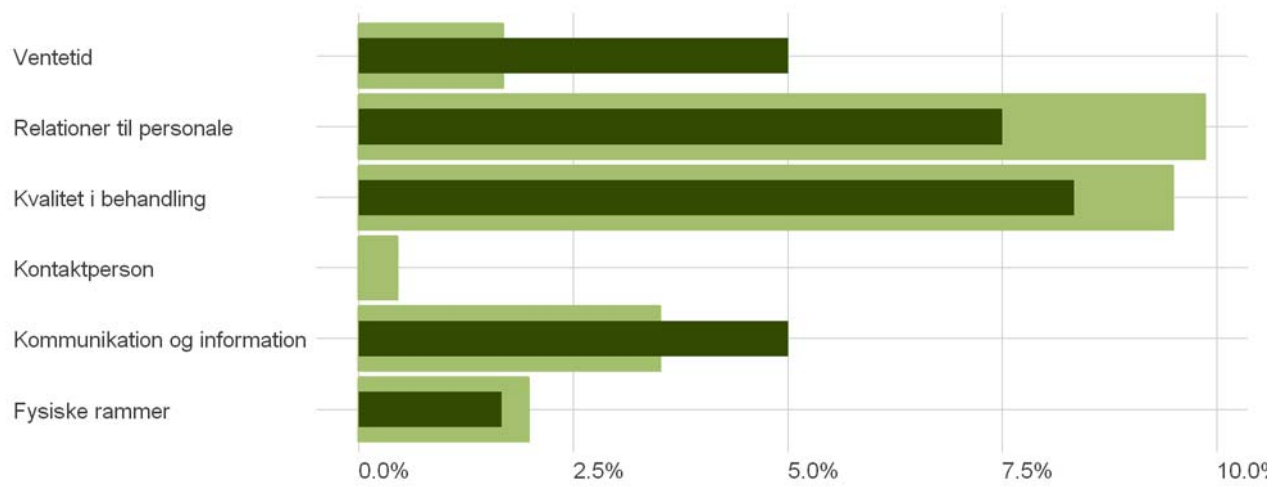
### **Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'**

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet 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.





## Ortopædkirurgisk sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Der gik lang tid (4 og en halv time) fra min tid til jeg rent faktisk kom i gang med blodprøve osv. inden operation.	I høj grad
 33	Alle var søde og venlige.	I høj grad
 41	Ventetid da sygeplejerske havde travlt, der var koordinerende spørgsmål og der vist var sygemeldinger blandt personalet.	I høj grad
 4	Jeg var kaldt ind [om morgenen] på indkaldelse, men lægen, der skulle operere, havde fået oplyst [et tidligere tidspunkt den morgen] i sin oversigt. Det kunne koordineres bedre.	I meget høj grad
 31	Dygtig og meget kompetent sygeplejerske der modtog mig.	I meget høj grad
 34	De stod nærmest og ventede på mig.	I meget høj grad
 36	Modtagelsen på afdelingen er meget fin. Men skadestuen, som jeg først var på, er under al kritik, lang ventetid og ingen hjælp. Hvis ikke en af de frivillige [havde set], hvor dårligt jeg havde det, og tog sig af mig, mens hun var der, havde det været helt ulideligt.	I meget høj grad
 40	Personalet var meget imødekommende samt forberedt!	I meget høj grad
 51	Småting: Men pudsigt at vente i spiselokalet, når man er fastende :).	I meget høj grad
 55	Jeg sad ca. 20 minutter i opholdsstuen. Der var TV og god udsigt, så det betød ingenting.	I meget høj grad
 3	Jeg kom direkte til operation. Så efter 30-45 minutters ventetid, gik det tjept. Både godt og skidt.	I nogen grad
 21	Vi fik at vide, det skyldtes almindeligt mandagstravlhed!	I nogen grad
 48	[ ] Ventede en hel time på [ ] operation, som blev udsat til [flere timer senere]. Havde mange smerter efter operationen. [ ].	Ved ikke

## Ortopædkirurgisk sengeafsnit

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4	Dette kostede ca. to timers forsinkelse fra ankomst til operation. Spildtid lig med dårlig koordinering, spild af ressourcer/penge.	Ja
9	Dårlig kommunikation mellem modtagelsen og anden afdeling. Anden afdeling lever deres eget liv! Uforståelig ventetid, der resulterede i manglende kontakt med operatøren efter operationen.	Ja
11	At de ikke vidste, at hele benet var bedøvet, og jeg skulle selv bede om krykker. De kunne ikke finde ud af at indstille dem i højden. Det måtte jeg selv gøre.	Ja
13	Jeg fik morfin af sygeplejerske NN, selvom der stod i mine papirer, at jeg ikke kan tåle det.	Ja
18	Jeg pådrog mig tre brud i knæet i forbindelse med bøjning af knæet under narkose.	Ja
19	Efter opvågning skulle jeg forsøge mig med at komme ud af sengen og på toilettet. Mit ben var bedøvet, så jeg blev tilbudt krykker. Jeg havde ikke brugt disse før, så sygeplejerske NN hentede en kørestol. Hun bad mig derefter se, om jeg selv kunne komme på toilet/trisse stille af sted. Jeg tog et skridt og skulle til at forsøge mig med næste, da benene svigtede. Jeg stolede fuldt ud på de instruktioner, der blev givet mig på daværende tidspunkt, men jeg måtte ikke støtte på benet og væltede.	Ja
26	Fejl med medicin.	Ja
35	Lang ventetid. (Desværre).	Ja
46	De fejlede deres første drop.	Ja
47	Jeg skulle hjem efter operationen, men blev indlagt, da operationen var mere omfattende.	Ja
50	Efter en hofteoperation, måtte jeg indlægges tre gange i den første uge for at blive smertedækket. Den første dag skulle jeg have været oppe at gå, men det viste sig, at hofteknuden var gået af led ved flytning fra op-lejet og over i sengen. Ved en efterfølgende røntgenundersøgelse blev jeg flyttet over på røntgenlejet ved hjælp af en plade og et lagen med mange smerter til følge. Der må findes en metode, der er mere skånsom. Jeg har en idé til, hvordan det kunne foregå.	Ja

## Ortopædkirurgisk sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
1	Der var MEGET stor forskel på sygeplejerskernes behandling af mig. Den ene var meget god og informerede mig om alt relevant, fuldstændig i modsætning til den anden!	I høj grad
6	Kan ikke huske.	I høj grad
9	I operationsrapporten skriver lægen bl.a., at patienten ikke må få NSAID? [ ] Jeg havde stærke smerter aftenen efter operationen, og morfin virkede ikke, så jeg fik meget andet. Blev sendt hjem med fire gange to Panodil per dag! Der er ikke meget!	I høj grad
21	Inden operationen havde jeg fået tilbudt efterbehandling og genoptræning i et led, som blev gennemført som "blindforsøg" på [et plejecenter]. 14 dage efter operationen skulle jeg møde på plejecenteret, og blive testet til forsøget. Testen resulterede i, at mit knæ hævede voldsomt. Fysioterapeuten fra sygehuset framelde mig som forsøgsperson! Heldigvis overtog fysioterapeuten på sygehuset uden videre min behandling! Takket være hende har jeg det godt i dag! Tusinde TAK.	I høj grad
23	Jeg fik en depression efter jeg kom hjem. Det havde været rart at få at vide, at det kunne ske.	I høj grad
29	Jeg oplevede forvirring omkring, om jeg skulle indlægges (overnatte) eller ej. Læge NN sagde ja, og på informationsmøde sagde de nej. På selve operationsdagen vidste jeg det stadig ikke. Det var utrygt. (Jeg kom hjem samme dag).	I høj grad
42	Kunne godt tænke mig, at lægen var kommet ind og forklarede om operationen kort før udskrivning, da jeg var mere "klar" i hovedet end lige efter opvågningen.	I høj grad
51	Manglede råd om genoptræning. Søgte selv på nettet og fandt flere andre sygehuse [], der havde forskellige forslag. Gav en usikkerhed med hensyn til, hvordan jeg "bedst" kom i gang.	I høj grad
7	Efter [operationen] kunne jeg godt have [fået] oplysninger om, hvad jeg kunne gøre, når mit ben og lår blev rødt, hævet og meget ømt. Derved med is på. Det var der ingen, der sagde.	I meget høj grad
32	Fik ikke nogen medicin.	I meget høj grad
41	Jeg fik heldigvis kun meget lidt medicin, dog ikke så megen information angående bivirkninger.	I meget høj grad
52	Ingen kommentar, jeg var fint tilfreds.	I meget høj grad
55	Ville gerne have talt med lægen (NN), der opererede mig, efter operationen, inden jeg skulle forlade sygehuset. Personalet forsøgte at få fat i ham, men det lykkedes ikke.	I meget høj grad
8	Jeg er [ældre] og [det er min kone også], og jeg blev opereret [sidst på ugen], og jeg ville gerne være blevet weekenden over, men blev sendt ud [midt i weekenden] af en fysioterapeut, og det var hårdt.	I nogen grad
19	Jeg blev ikke informeret om de vigtige ting, man skulle huske efter denne operation. Informationen var givet fire uger inden, men når man lige er vågnet efter operation, har man fuld tiltro til personalet. [ ] Jeg fik ikke at vide præcist, hvad der var foretaget under operationen. Jeg fik dog et udprint med hjem af forløbet.	I nogen grad
16	Jeg synes, der bør være plejepersonale til stede, når man ligger på opvågningen og læge NN kommer og fortæller, hvad han/hun har lavet. Jeg var meget omtåget, da læge NN kom og fortalte mig, hvad der var blevet lavet. Men jeg kunne ikke spørge nogen om en ekstra forklaring, da jeg senere var mere klar i hovedet, for der var ikke andre, som havde hørt noget? I forbindel-	I ringe grad

se med min udskrivelse: Jeg er meget chokeret over den behandling, jeg fik. Efter jeg var kommet tilbage på stuen, ville de have mig op at sidde, men det kunne jeg ikke, da jeg blev meget svimmel og fik koldsved [om eftermiddagen], og jeg lagde mig ned igen. [Om aftenen] kommer der en sygeplejerske ind og siger, at nu vil hun lige finde mit tøj, så jeg kan komme hjem. Jeg har ikke været oppe af sengen siden [om eftermiddagen]. Jeg siger, at jeg slet ikke ved, om jeg kommer op at sidde, [men der var] ingen reaktion. Jeg sidder på sengen, og kan ikke bøje mit ben, så jeg kan få mit undertøj på, men eneste svar er, at jeg jo gerne må bøje benet opad. Det må jeg jo gerne. Ja, ja, men jeg kan ikke! Jeg bliver nødt til at insistere på at få hjælp til mine underbukser. (Det er altså ikke super fedt at sidde der og føle at vedkommende er temmelig ligeglad). Min kone bliver bedt om at tage en kørestol med fra forhallen, så hun kan hente mig. Jeg har på INTET tidspunkt været oppe at gå eller haft en samtale omkring dette. Min kone ankommer [om aftenen] med en rullestol og er meget rystet over, at jeg skal med hjem (hun arbejder selv i sundhedssektoren). [Om aftenen] har der ikke været nogen endnu, så vi beslutter at tage af sted inden min svimmelhed tager til. Ude på gangen bliver vi mødt af en sygeplejerske, som siger, at jeg da ikke skal hjem, hvis ikke jeg føler mig klar til det. Den information ville jeg have haft en time tidligere. Men nu havde jeg fået mit tøj på og sad ude på gangen i kørestolen, så nu blev jeg stædig og ville hjem. Jeg synes informationen/kommunikationen i forbindelse med min udskrivning var under alt kritik (slet ingen). Jeg er klar over, at personalet ser mange mennesker hver dag, og mange af os er sikkert alt for pylret. Det kunne jo også være, at vi faktisk var utrygge ved situationen og har brug for information omkring vores situation. Jeg er rystet over den ligegyldighed, jeg oplevede fra den social- og sundhedsassistent på stuen om aftenen. Min oplevelse af Horsens Hospital er ikke enestående, og det er mig ubegribeligt, hvordan det kan lade sig gøre? Det eneste jeg er glad for er, at vi har frit sygehusvalg i Danmark! []

✎ 17

Var jo kun indlagt i et døgn, og der havde jeg det dårligt pga. medicin.

Ikke relevant for mig

## Ortopædkirurgisk sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Sygeplejersken, der var ved mig, da jeg skulle udskrives, var virkelig god. Hun gav sig tid og var venlig, hvilket desværre ikke har gjort sig gældende under mine andre operationer. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Min sygeplejerske var fantastisk. Hun gider sit arbejde og er skide god til hendes arbejde, og det gør en forskel. Stor ros til sygeplejerske NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Fungerede fint.	I høj grad
30	Jeg havde kort efter, at jeg var kørt fra opvågning til afdelingen, behov for at komme på toilet. Jeg trak i snoren flere gange, men der gik over en halv time, inden der kom en for at hjælpe. Det var heldigt, at jeg ikke havde mere akut brug for hjælp. [Ventetid]	I høj grad
37	Alle var meget søde og imødekommende/hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Godt tilfreds.	I meget høj grad
28	Jeg fik og får en meget fin og venlig behandling på Horsens Sygehus. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
31	Var til informationsmøde inden, og her forklarede sygeplejersken detaljeret og kompetent om operationen samt efterforløbet. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
45	Ved informationsmødet, hvor vi var otte til ti patienter, der blev orienteret om den hofteartroskopi vi skulle have, blev vi grundigt informeret. Men jeg tror, at mange godt kunne have undværet at se selve de "drabelige" instrumenter, der skulle bruges under operationen. Kvinden, der sad ved siden af mig, blev direkte utilpas over at se dem. Information er godt, men man kan også overdrive... Ved mødet fik vi også at vide, at vi skulle passe på, når vi efter operationen skulle transporteres hjem i egen bil. Fik at vide, at man havde oplevet to patienter, der var faldet under indstigningen. Selv oplevede jeg det også som overordentlig vanskeligt at komme ind i en personbil, da jeg stadig var svimmel og ikke havde styr på mit højre ben. (Samme dag som jeg havde været igennem en to en halv times hofteoperation). Kunne man overveje, at [personalet] hjælper patienten ind i bilen eller, at man tilbød patienttransport. Tænker der må ændres i proceduren, når man ved, at der er stor risiko for at ødelægge en nyopereret hofte, når patienterne selv skal transportere sig hjem. Var også blevet forberedt på, at jeg skulle have en samtale med en fysioterapeut inden udskrivelsen. Men da det var fredag eftermiddag, var alle gået på weekend. Måske lidt bedre koordinering mellem opvågning og sengeafdeling? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
49	Jeg synes, afdelingen gør det rigtig godt.	I meget høj grad
51	Hurtig skriftlig respons, god skriftlig forberedelse og helt enormt betryggende at få kopi med operationsbeskrivelsen og mulighed for at kunne kontakte læge NN via e-mail. Trygt at vide at det ville være nemt med kontakt til direkte involverede. Tænk om alvorligt syge fik samme mulighed :-). Mit indgreb var et lille et! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
54	Ambulant besøg ved lægen, der foreslog operationen. Var ikke registreret, da jeg var røget ud af systemet? Kom til en læge, der ikke havde med operationen eller operation at gøre. Meget forvirret møde. Det er jeg meget tilfreds med. Fik ikke besked overhovedet pr. brev eller telefon,	I meget høj grad

	som lovet.	
	14 Lang ventetid og lidt for lidt information. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
	29 Efter operationen trænger jeg til hvile, men sengekammeraten har besøg. Jeg har [psykisk sygdom], hvilket står i [min] journal. En skillevej ville have været godt. [Fysiske rammer]	I nogen grad
	39 Det har taget [flere] år, inden jeg fik en diagnose, hvilket jo er lidt ærgerligt. Men da der først blev fundet ud af, hvad det handlede om, så var der fart på, hvilket var super! Kunne godt have brugt lidt mere info om de risici, der kunne være, da jeg er faldet lidt udenfor statistikken. Måske skulle man have en fysioterapeut med til infomøde om operation, udover en sygeplejerske. For at fortælle om efterforløbet med henblik på genoptræning. [Flere] uger efter operation er jeg stadig på to krykker, og jeg ville gerne have været informeret om, at dette også var en "mulighed". [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	43 NN ved terapien har kommenteret, at min mand var doven. Han lover ikke noget, og jeg kan ikke forstå, hvad han siger. Det siger han hver gang, jeg har været der. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	16 Hende, som tog imod mig på operationsstuen, var fantastisk. Hun fik mig til at føle mig helt tryk ved situationen, kan desværre ikke huske hendes navn. Hende, som var på opvågningen, var også rigtig dygtig []. Hende [], som var på stuen om aftenen (kender hendes navn), burde komme på kursus i kommunikation!! eller finde sig et andet job, hvis hun er træt af det, hun har!! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
	17 Jeg ved ikke om afdelingen kunne gøre det bedre, men jeg synes, at ventetiden inden operationen var meget lang. [Ventetid]	I ringe grad
	20 For lang ventetid. Jeg ventede i [flere] måneder på operation. [Ventetid]	I ringe grad
	41 Jeg har haft en positiv oplevelse. Stor ros til fysioterapeut ved check to uger efter operation. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
	2 Min indlæggelse var en helt igennem positiv oplevelse. Jeg mødte et effektivt og meget venligt personale, der trods travlhed tog sig god tid til den enkelte patient. Stor ros herfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	10 Personalet bør være noget mere omkring patienterne. jeg så kun personalet i forbindelse med udlevering af medicin til måltiderne og sårskift. Var multitraumatiseret, magtede derfor ikke selv at tage kontakt til personalet. Når personalet var hos mig var de venlige. Undrede mig meget vedrørende mangel på rent tøj, lagen hænger ned på gulvet, jeg ligger med sår der skal skiftes. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	15 1. Det ville være beroligende med en lægesamtale før udskrivelsen.  2. Man burde ikke udskrives efter en hofteoperation, før maven fungerer tilfredsstillende igen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	32 Jeg har været godt tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	35 Alt kan jo blive bedre.	Uoplyst
	38 Følte mig lidt overladt til mig selv med hensyn til genoptræning, hvilket gjorde, at jeg kørte lidt for hårdt på. Men med samtale med fysioterapeut et par gange går det ok nu. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	42 Utroligt venligt og opmærksomt personale. Stor ros. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	46 De tog rigtig meget hensyn til en.	Uoplyst

[Relationer til personale/Pleje]

- |   |    |  |         |
|---|----|--|---------|
| ✎ | 47 | Jeg går med brækket hånd, som ikke er sat sammen. "Ventetid" nu på 11 måneder, og den er slet ikke ok.<br>[Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ | 52 | Noget særlig godt var: personalet spurgte hele tiden til, om jeg havde smerter.                                      | Uoplyst |
| ✎ | 53 | Jeg ville gerne have talt med lægen efter operationen.   | Uoplyst |

## Ortopædkirurgisk sengeafsnit

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Behandlinger har hjulpet godt, men grunden til at jeg [kun i nogen grad mener, at behandlingen på nuværende tidspunkt har forbedret min helbredstilstand er], at mit genoptræningsforløb langt fra er slut, hvorfor det på nuværende tidspunkt er svært at vurdere. Har stadig mange smerter.	I høj grad
19	Jeg har fået at vide, at jeg først kan mærke resultatet om ca. tre måneder efter operationen.	I høj grad
21	Tak for hjælpen til fysioterapeuten, som har behandlet og vejledt mig på Horsens Sygehus.	I høj grad
22	Regner med at forbedring kommer efter lang tid, flere måneder.	I høj grad
27	Det går stille og roligt fremad. [].	I høj grad
30	Personalet virkede meget pressede, og jeg måtte vente på, at de havde tid til at udskrive mig.	I høj grad
34	Fra praktiserende læge til diagnose: lang forhalingstid med piller, mange piller. MEGET LIDT TILFREDSSTILLELSE. Fra henvisning til læge NN til diagnose kørte det bare. God hjælp. Information til operation og god hjælp efterfølgende. Terapitræning meget fint, selvom det tager tid.	I høj grad
37	Det var op til mig selv, hvornår jeg skulle have min hofte skiftet. Har gået til kontrol [flere] gange de sidste [flere] år, indtil jeg var klar til at få den ordnet.	I høj grad
44	Da jeg skal gå med slynge indtil [efteråret], kender jeg ikke det endelige resultat, men jeg forventer et perfekt resultat efter et perfekt ophold på sygehuset.	I meget høj grad
45	Ved først om en måneds tid, om operationen har virket på mine hofteproblemer.	I meget høj grad
49	Jeg har intet at klage over.	I meget høj grad
55	Først [til vinter] kan jeg vurdere, hvorvidt der har været gunstig virkning efter operation.	I meget høj grad
9	Den manglede kontakt med lægen fik forløbet til at virke maskinelt, men professionelt. Dejligt plejepersonale. Men barskt at blive [] måneder til 14 dage inden programmeret kontakt med personalet, der er for mange små problemer, der opstår, men som måske ikke er store nok til at ringe om. En del, f.eks. forventeligt at man ikke får nattesøvn den første uge? Får få piller.	I nogen grad
12	Jeg har flere smerter end før indgrebet. Derudover har jeg en mistanke om, at jeg er blevet fejlbehandlet.	I nogen grad
39	Måske skulle man have en fysioterapeut med til informationsmøde om operationen udover en sygeplejerske. For at fortælle om efterforløbet med henblik på genoptræning. Ni uger efter operation er jeg stadig ofte på to krykker, og jeg ville gerne have været informeret om, at dette også var en "mulighed".	I nogen grad
50	Der er nu gået fire uger efter operationen, og jeg synes, det går meget langsomt fremad. Der er også flere restriktioner, end jeg havde regnet med. Ud af [flere] øvelser, som man skal øve, har jeg fået forbud mod [mange af dem]. Det må siges ikke at være det, jeg havde regnet med.	I nogen grad
20	Efter et par uger kan jeg mærke, at det er blevet bedre end før operation.	I ringe grad
8	Jeg er godt tilfreds med operationen, men jeg synes, at dagen efter drejede det sig kun om at få mig ud hurtigst muligt.	Ikke relevant for mig



✎ 24	Jeg har fået nyt knæ, og er godt tilfreds med behandlingen.	Ikke relevant for mig
✎ 41	Man kan jo kun håbe, at alt går, som det skal ved en stor operation. Utilsigtede hændelser er ikke at spørge med. Jeg er så heldig, at alt gik ukompliceret, og nu er jeg kommet mig helt. [].	Ikke relevant for mig
✎ 5	(For tidligt svar)	Uoplyst
✎ 32	Og jeg fik alle de oplysninger jeg havde brug for. Har ikke noget at klage over. Alle var søde og rare. Fik en ny hofte.	Uoplyst
✎ 52	Jeg har fået to nye hofter. Det første [for flere år siden], det andet [for få år siden]. Begge fungerede fint efter operation på Horsens Sygehus.	Uoplyst
✎ 56	God og kærlig pleje.	Uoplyst



