

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Afsnit B7**

**Ortopædkirurgisk Afdeling O  
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

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  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		25



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	204
Besvarelser fra afsnittets patienter:	114
Afsnittets svarprocent:	56%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet 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 disse, 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, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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 ophold 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).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

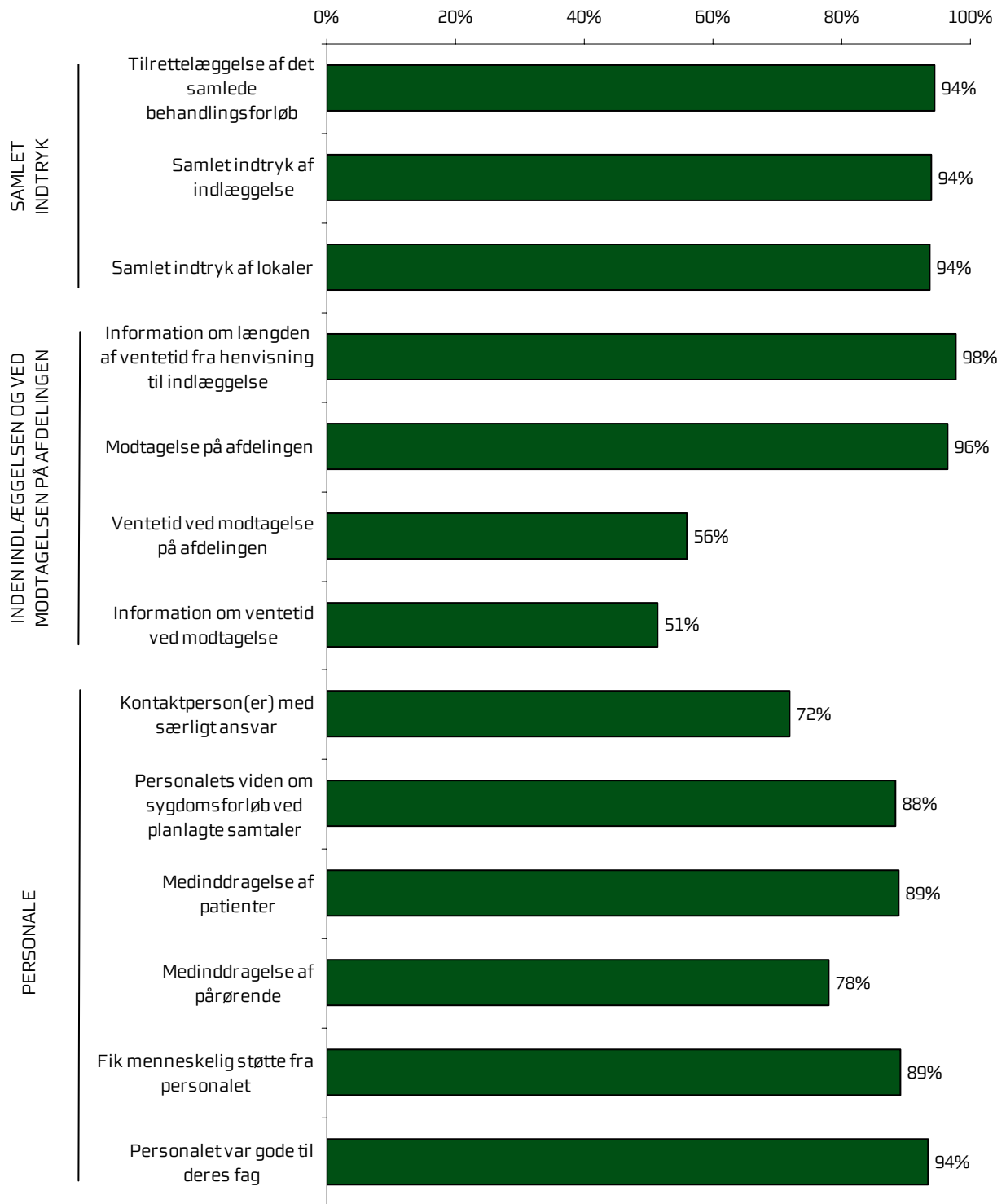


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

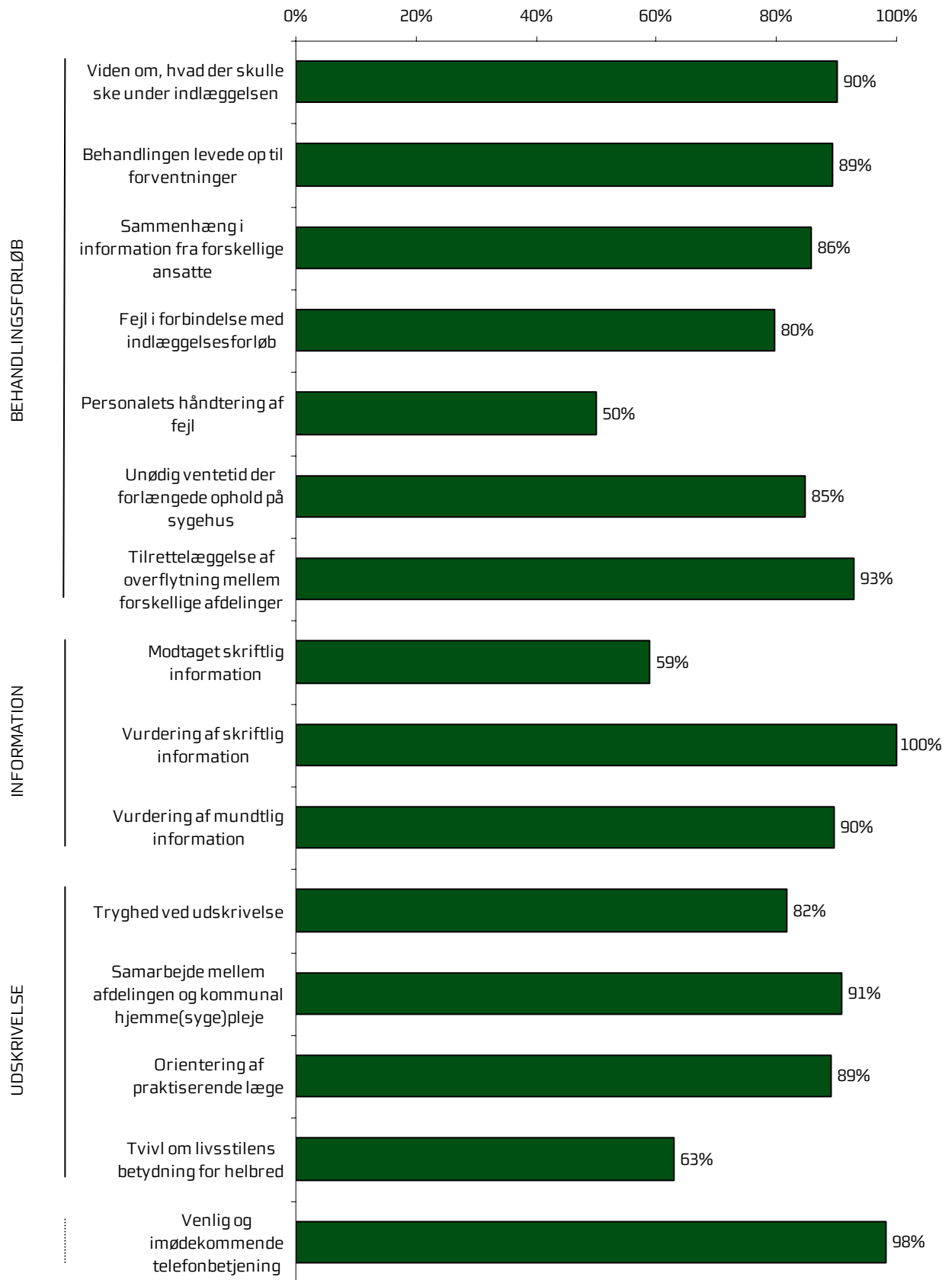
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>2</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

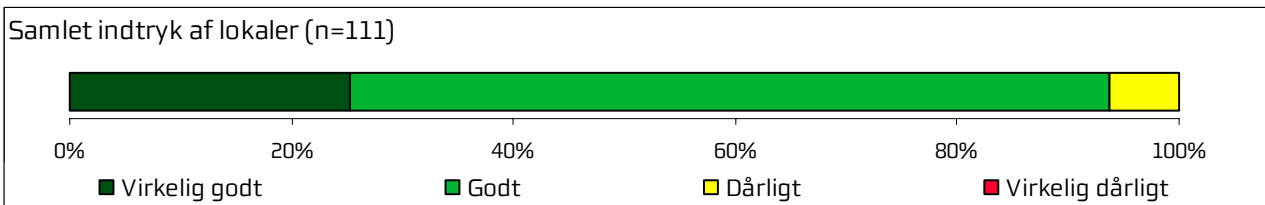
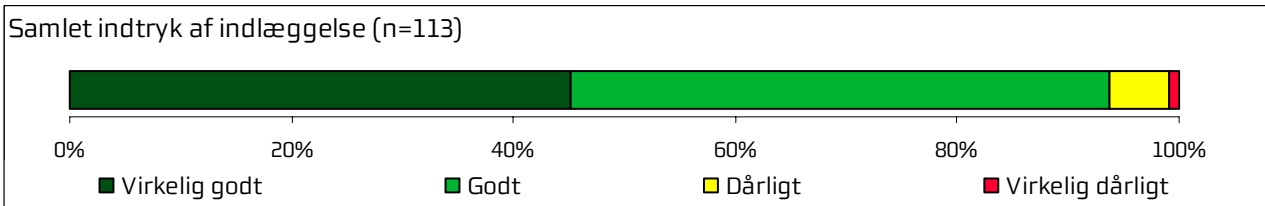
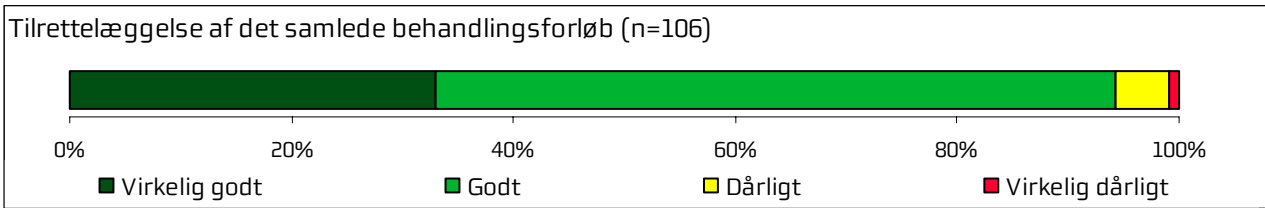
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>2</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

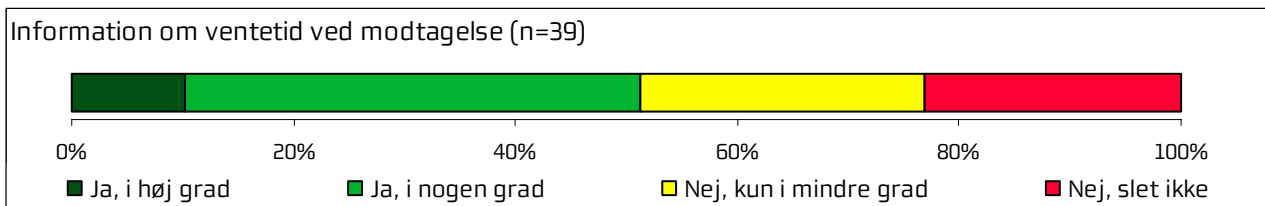
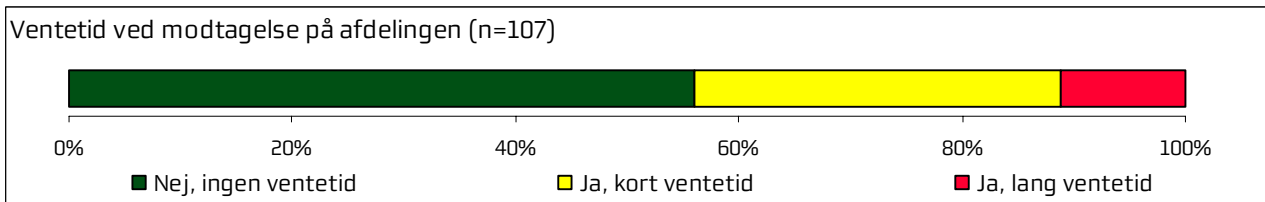
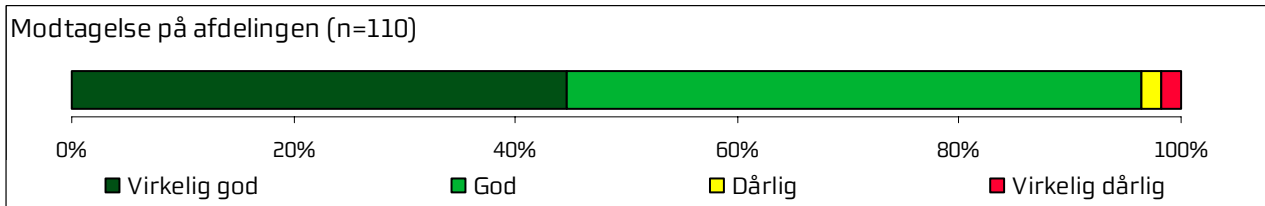
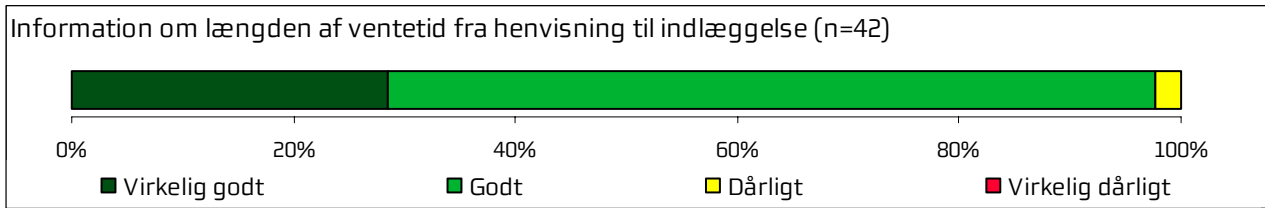
### 4.1 Samlet indtryk





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	98%	84%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94%	-	-	100%*	86%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94%	-	-	96%	85%*	90%

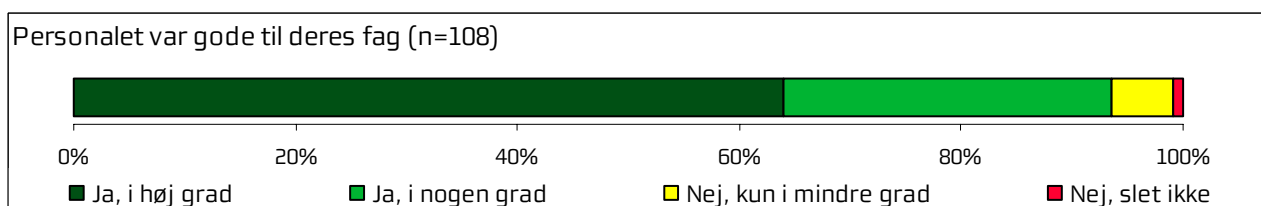
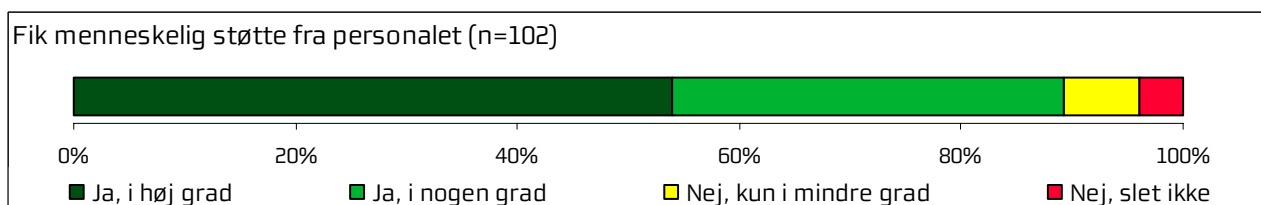
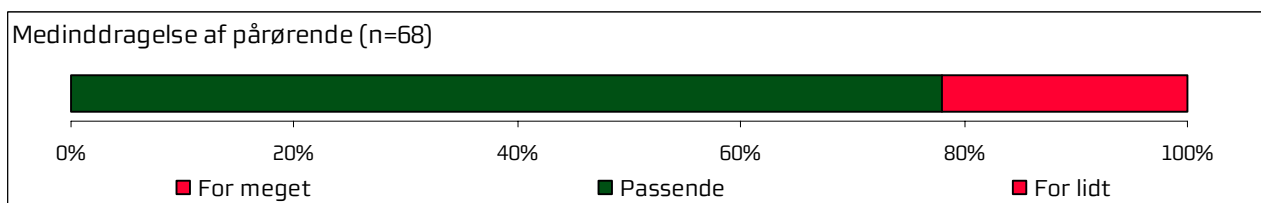
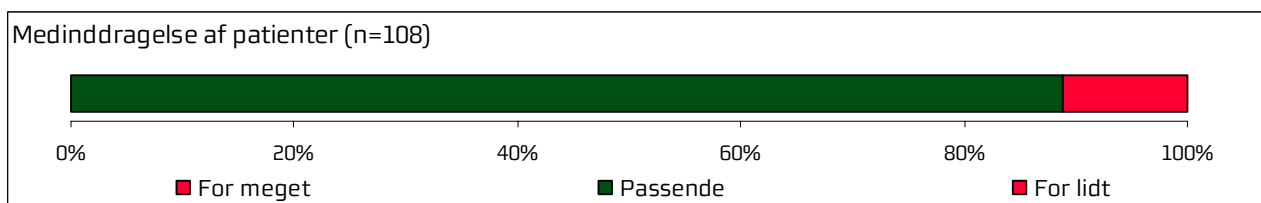
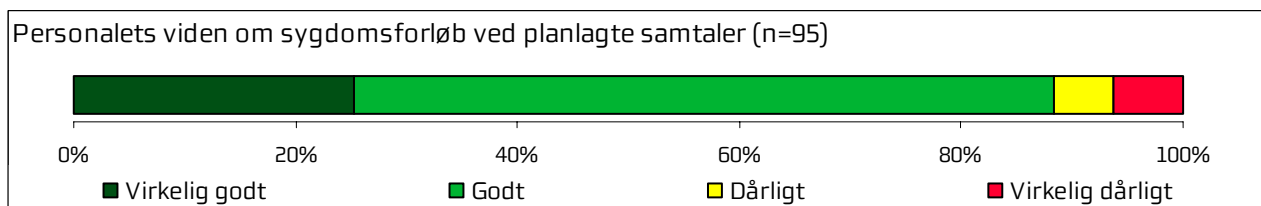
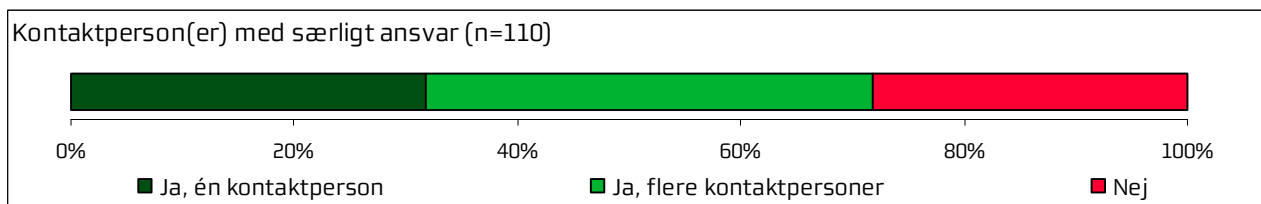
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	98%	-	-	98%	80%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	100%*	89%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	56%	-	-	66%	34%*	54%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	51%	-	-	84%*	36%	66%

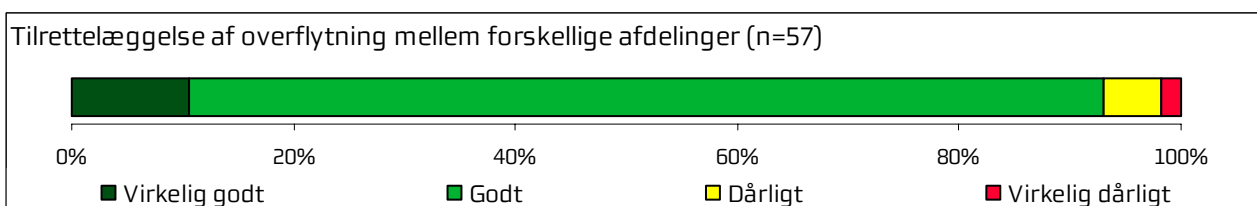
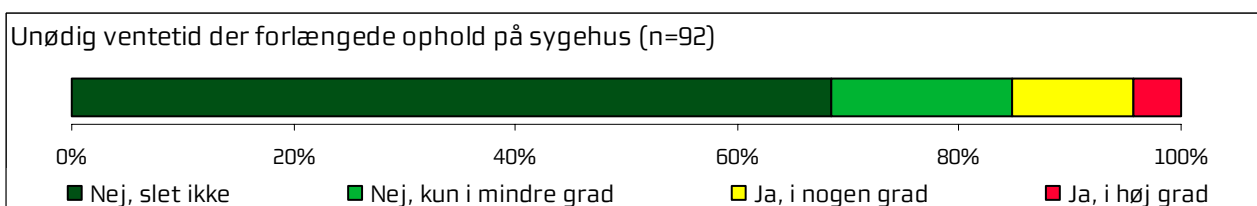
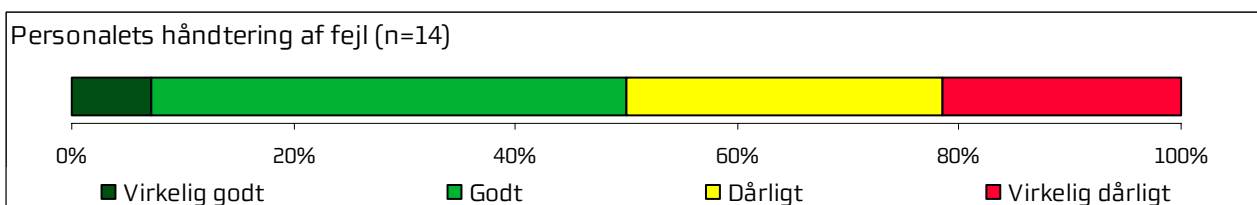
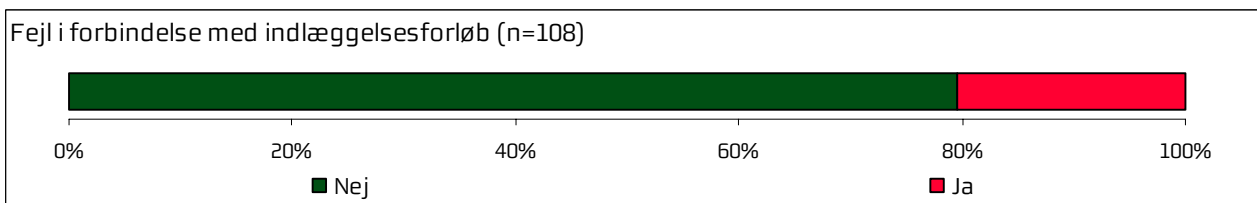
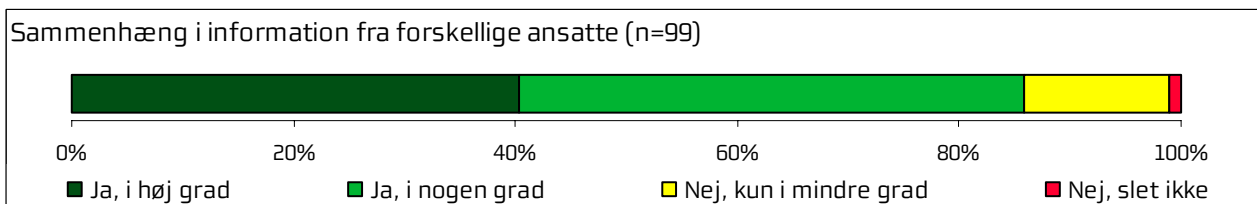
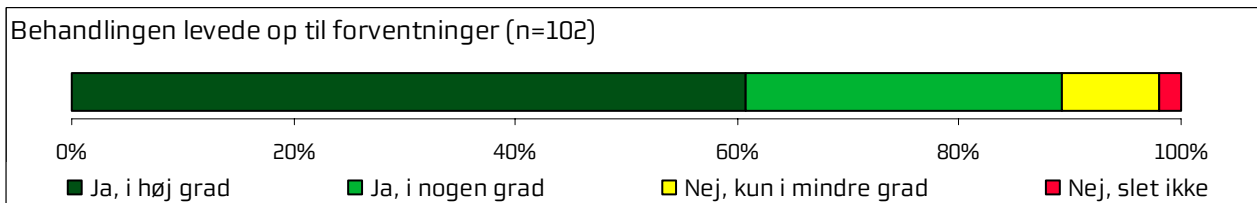
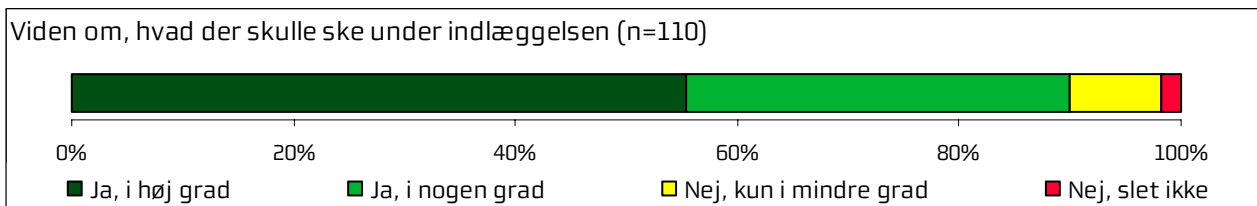
### 4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	72%	-	-	90%*	62%	77%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	98%*	80%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89%	-	-	94%	79%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78%	-	-	92%*	67%	81%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89%	-	-	99%*	73%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	99%*	91%	96%

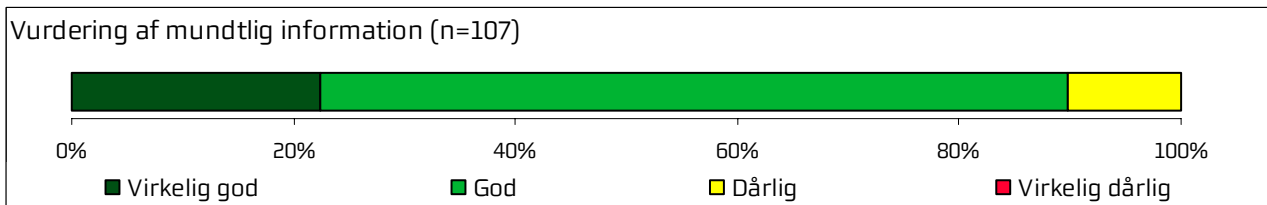
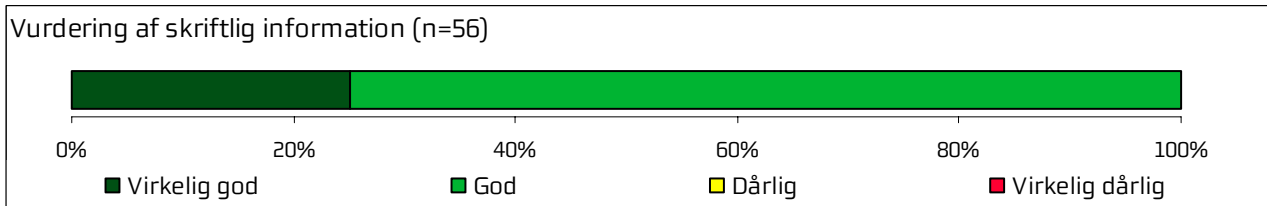
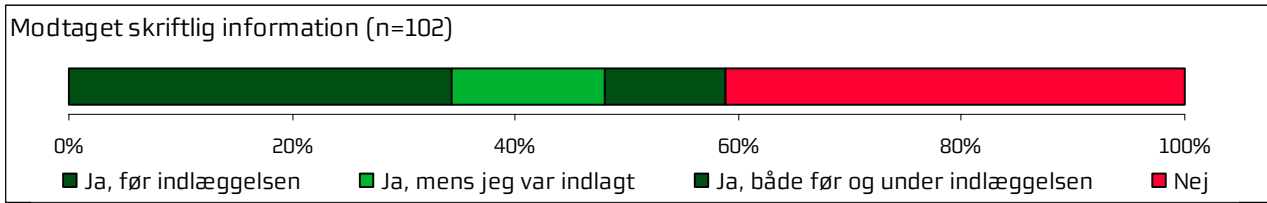
## 4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	90%	-	-	97%*	60%*	82%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	96%	78%*	87%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86%	-	-	96%*	73%*	85%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80%	-	-	89%*	74%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50%	-	-	100%*	38%	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85%	-	-	88%	72%*	78%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93%	-	-	98%	70%*	85%

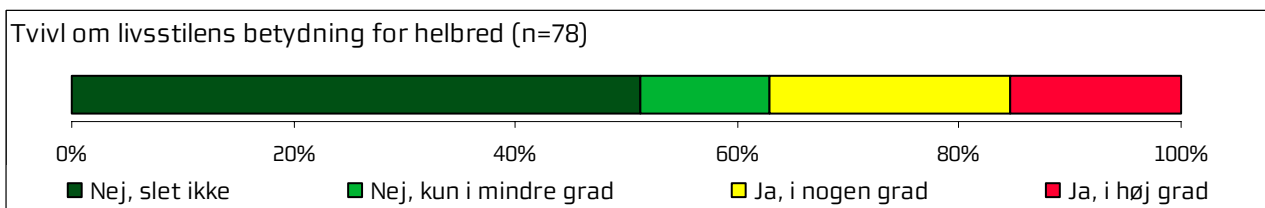
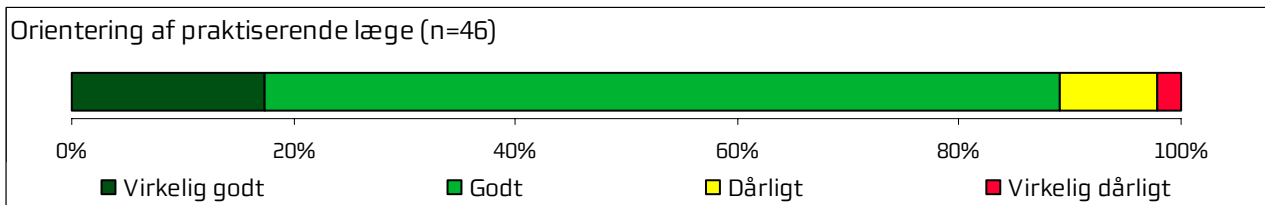
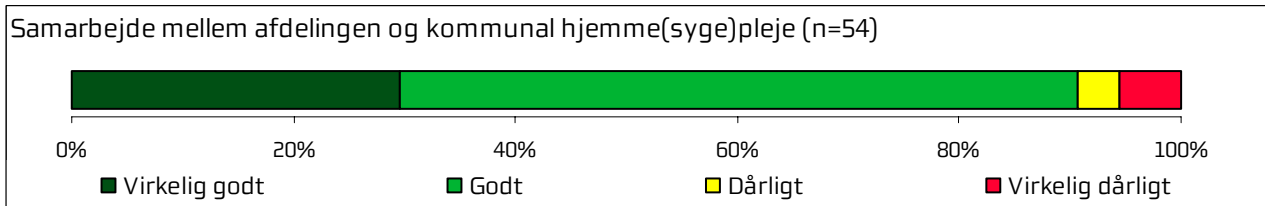
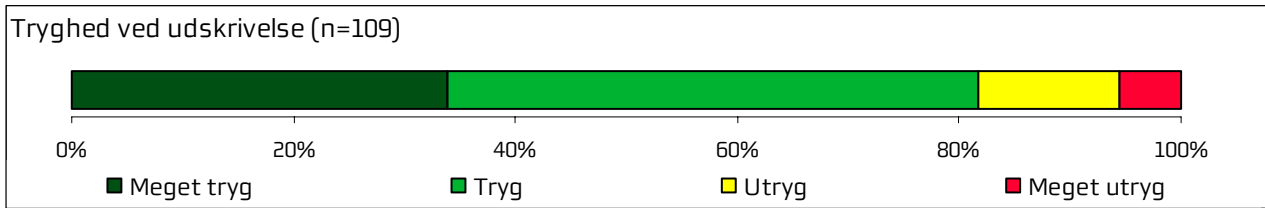
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	59%	-	-	67%	24%*	44%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	93%*	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90%	-	-	99%*	81%	92%

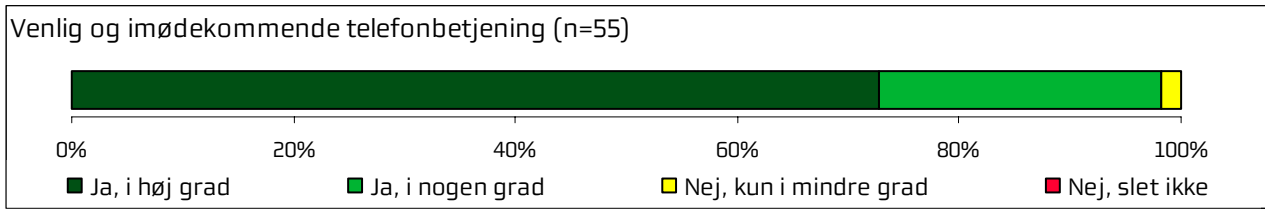
## 4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	82%	-	-	95%*	76%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	91%	-	-	100%*	78%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89%	-	-	100%*	76%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63%	-	-	91%*	64%	75%*

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	98%	-	-	100%	91%	96%



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.





















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 B7





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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Manglede lægesamtalen efterfølgende. Ubehageligt de ikke vidste, jeg kom. Lægen troede kun, det var det ene ben, som skulle opereres - ikke læst journalen.	Dårligt
3	Jeg manglede mere information fra lægen, der på almindeligt sprog skulle fortælle, hvad der var galt. Det var sygeplejerskerne meget bedre til, men de ville ikke rigtigt sige noget, for det skulle lægen.	Godt
4	Jeg synes, dag- og aftenvagterne var vældig søde og imødekommende, selvom de havde meget travlt, havde de altid tid til os, hvis vi havde ondt og deslige. Men nattevagterne var vi meget utilfredse med på hele stuen. De virkede meget sure i det, hvis vi ringede.	Virkelig godt
6	Der var et meget venligt og dygtigt personale, som gjorde alt, hvad vi ønskede, forplejning til 13, mad til 13.	Godt
7	Opholdet på Grenå Sygehus var dejlig roligt og afslappende med et godt personale. I Randers noget mere fortravlet.	Godt
10	Lå med ben halvt i gips og fik først vasket fødder tre dage efter en lang arbejdsdag, ikke rart. Dårlig vejledning omkring bad, når man ikke kunne gå. Personalet er jo venlig.	Dårligt
11	Jeg oplevede, at sygeplejersker, læger, fysioterapeuter m.v. var rigtig dygtige, og jeg var meget tryk ved den behandling, jeg fik. De havde et godt overblik og havde overskud til patienterne. De gjorde deres arbejde rigtig godt. Desværre oplevede jeg en sygehjælper, som bestemt kunne trænge til noget uddannelse i at "se", hvordan patienterne har det. Det synes jeg generelt, denne personalekategori manglede. Så her mener jeg, noget kan gøres meget bedre.	Virkelig godt
13	Jeg er tilfreds med behandlingen i forbindelse med min indlæggelse.	Godt
14	Jeg vil bare fortælle, at sygepersonalet gav én en god oplevelse.	Virkelig godt
16	Der var ekstrem travlhed og overbelægning i perioden. Personalet forsøgte, men alt for lidt pleje-tid.	Dårligt
17	Jeg føler mig behandlet rigtig godt under hele forløbet på Randers Sygehus og godt informeret, om hvad der skete.	Virkelig godt
18	Den mandlige sygeplejerske var meget mere opmærksom på tingenes tilstand end de kvindelige, og ydede stor hjælp, når vedkommende så et behov. Stor ros fra mig.	Godt
20	2-sengsstuer vil være optimalt. Det er hårdt at være fire, da der på ortopædkirurgisk afdeling kommer akutte, ofte ældre, patienter, der er i krise og utrygge og har mange smerter. Jeg oplevede også patienter, der nok var demente og derfor forvirrede/utrygge/urolige.	Virkelig godt



	22	Bedre information om behandling nødvendig. Aften- og natpersonale ikke videre behjælpelig med medicin. Fik en depression af opholdet.	Intet svar
	24	Jeg har været godt tilfreds med afdelingen - alle har været flinke og rare og dygtige.	Virkelig godt
	26	Sengen: udmærket. Stol: forfærdelig. Skulle kunne tilpasses individuelt - både i højde og ryglæn.	Virkelig godt
	28	Var positivt overrasket over den store omsorg, der blev vist mig fra personalets side. Man kunne blive helt afhængig.	Virkelig godt
	29	Kommunikation med hjemmeplejen skal være bedre og præcis.	Godt
	35	Jeg synes, personalet gør sit bedste, var meget hjælpsomme.	Godt
	36	Nogle sengestuer er for trange. Det kan ikke være rigtig, at portøren skal køre en seng ud på gangen for at få en anden seng ind på vinduespladsen (to sengs stue). Toilet + bad = nedslidt. Fire-sengsstuerne er ok.	Virkelig godt
	37	Alle var elskelige.	Virkelig godt
	38	Mit problem er det samme som før indlæggelsen. Øv øv.	Godt
	39	Det er tydeligt at mærke, at personalet har ALT, ALT for travlt.	Godt
	41	Jeg syntes ikke, at vi var så ret meget til aftensygeplejerskerne, vi måtte klare os selv til natten.	Godt
	42	Jeg synes, der var en sygehjælper, der var lidt ubetænksom ved en gammel dame, der skulle på toilettet. Hun havde meget ondt, men skulle alligevel helt ud på toilettet i stedet for et bækken i sengen. Men man kan jo altid være klog på noget, jeg ikke skal være.	Virkelig godt
	43	Der var travlt, men der var ikke et uvenligt ord eller ligegyldigt svar. Sygeplejersken virkede absolut kompetent og professionel. Nattevagten det samme. Min pårørende, der er ansat andet steds i sundhedsvæsenet, anfører, at jeg skulle have haft boldfortyndende medicin med hjem, eventuelt en recept. Kritisk 9. døgn for blodprop. Vedrørende immobilitet.	Virkelig godt
	46	Personalet var rigtig søde og interesserede. Kun en læge ved stuegang virkede arrogant.	Virkelig godt
	47	Der skal være nøgle til skabene på stuen, de indlagtes skabe, så man kan låse sine private ting inde.	Virkelig godt
	49	Fint man vidste hvilket personale, der var tilknyttet stuen. Personalet virkede imødekommende.	Godt
	50	Maden kunne godt være lidt bedre og ventetiden lidt kortere.	Godt
	51	Godt tilfreds.	Virkelig godt
	52	Ikke gøre en patients sår med stafylokokker ren inde på sengestuen mens medpatienter sidder og spiser og får blod på gulv. Ellers var jeg tilfreds, men dette var utryk, når man lige havde fået ny hofte.	Godt
	53	På afdelingen mødte jeg altid glade og smilende piger med godt humør og tid til en lille passiar.	Virkelig godt

## Bilag 1








- |                                                                                   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 54 | Hele forløbet både før og efter operationen samt pleje og omsorg under indlæggelsen får topkarakter. Meget venligt personale, god tone, lige fra lav til høj.                                                                                                                                              | Virkelig godt |
|  | 55 | Det var dejligt at blive mødt med varme og smil fra personalet. Der var aldrig lang ventetid, når jeg havde brug for eksempelvis et bækken. Menneskelig varme og omsorg var med til at gøre opholdet mere end tåleligt og medvirkede til at få mig på fode igen. Så TAK til det søde og dygtige personale! | Virkelig godt |
|  | 56 | Sødt, venligt og hjælpsomt personale. Lige til ug!                                                                                                                                                                                                                                                         | Virkelig godt |
|  | 58 | Generelt god, positiv stemning på afdelingen, kun enkelte "sure" sygeplejersker.                                                                                                                                                                                                                           | Godt          |

**Afsnit B7**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De vidste åbenbart ikke, at jeg kom, men de fandt da journalen.	Dårligt
2	For dårligt at operationen udskydes et helt døgn, når der er tale om skadestuebehandling.	Godt
9	Jeg havde brækket lårbenet, og var lettere omtåget af smerter og indsprøjtning af morfin.	Godt
12	Blev indlagt akut med brud. Nogen ventetid på skadestuen.	Godt
13	Det var min private læge, der foretog samtaler med hospitalet mv. ved min indlæggelse.	Godt
15	Generelt super god.	Virkelig godt
16	Faste i perioder på op til 48 timer inden operation.	Dårligt
19	Fik stjålet penge i modtagelsen.	Dårligt
20	Tilfredsstillende. Det var ikke akut og dog kun med en uges varsel.	Virkelig godt
21	Meget tilfredsstillende. Dygtigt personale.	Virkelig godt
23	Fra skadesøjeblikket til rensning og operation af større sår på fod gik der over 20 timer! - pga. større færdselsuheld, som beslaglagde det meste af skadestuens kapacitet. Kunne man ikke have overført til andet sygehus. Det ville måske have forhindret efterfølgende betændelsesproblemer.	Godt
24	Det var en fin modtagelse.	Virkelig godt
28	Tja, det eneste negative var ved modtagelsen på skadestuen, hvor en læge følte sig kaldet til, uden egentlig undersøgelse, at meddele mig, at jeg godt kunne glemme alt om at genoptage mit erhverv. Han måtte godt have ventet, indtil min skade var under kontrol. Ellers meget kompetent behandling.	Virkelig godt
31	Indlagt ved middagstid. Bliver tilset af læge over middag. Venter. Køres til røntgenafdelingen. Venter på gangen en times tid. Bliver herefter kørt tilbage til indlæggelsesafdelingen. Bliver kørt ind på lille operationsstue med besked om, nu kommer der en læge. Døren lukkes, og jeg venter. Nogle timer senere hentes jeg af portør, der siger, at nu er jeg jo klar og skal køres op på stuen. Kommer så på stuen, hvor der serveres aftensmad, men jeg må ikke få noget, da jeg skal opereres. Har kun fået morgenmad. Får så under opsyn noget vand til at skylle munden med. Venter igen nogle timer. Hentes til operation. Vågner på opvågningen, hvor jeg klager over dagens forløb og får at vide, at jeg var blevet glemt.	Godt
35	Jeg har været meget tilfreds med min indlæggelse på afdelingen.	Godt

## Bilag 1

- |                                                                                   |    |                                                                                                                                                                                                                         |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 36 | Mødetidspunkt var måske sat for tidligt på dagen - morgenrutiner var ikke færdige.                                                                                                                                      | Virkelig godt |
|  | 39 | Jeg føler mig DÅRLIGT (dvs. manglende) informeret om en eventuel erstatningssag. Jeg er kommet til SKADE på sygehuset i forbindelse med ambulans kontrol. Burde sygehuset ikke informere om, hvor man søger erstatning? | Godt          |
|  | 40 | God behandling hele vejen igennem.                                                                                                                                                                                      | Virkelig godt |
|  | 41 | Jeg lå med brækket ben i over et døgn, det synes jeg er for lang tid at faste.                                                                                                                                          | Godt          |
|  | 48 | Rolig og godt.                                                                                                                                                                                                          | Virkelig godt |
|  | 49 | Fin modtagelse i 0 ambulatoriet. God information om indlæggelse og operation efter diagnosen var stillet. Hurtig indlæggelse.                                                                                           | Godt          |
|  | 53 | Jeg blev virkelig godt behandlet over hele linjen, og jeg var/er meget taknemmelig over servicen.                                                                                                                       | Virkelig godt |

**Afsnit B7**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 11	Der kunne være sket en fejl efter hjemsendelse, da en sygeplejerske læste egen læges recept vedrørende smertestillende medicin forkert og meddelte, at jeg skulle tage dobbelt så meget, som der stod på recepten, når jeg kom hjem. Heldigvis opdagede jeg selv fejlen og indtog kun lægens korrekt opgivne dosis.	Virkelig godt
✎ 44	Medicin der ikke blev givet.	Godt

## Afsnit B7

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Så fik jeg at vide, at jeg skulle opereres efter frokost, så gjorde jeg opmærksom på, at jeg var fastende og havde diabetes 1. Så blev jeg lige pludselig hentet i løbet af fem minutter og skulle opereres. Fik ikke at vide, hvordan/hvad der skulle ske ved operationen.	Dårligt
5	For hurtig overførsel til Grenå sygehus.	Godt
8	Fejlbehandling ved første indlæggelse, som blev ombehandlet ved senere indlæggelse så blev langvarig.	Virkelig godt
10	Jeg var indlagt i nogle dage, og der var fejl og ingen kommunikation hver dag omkring min medicin!	Dårligt
11	Jeg var orienteret om, at jeg akut skulle opereres vedrørende en brækket legemsdel meget hurtigt samme dag, jeg ankom - om eftermiddagen. En halv time før ankom en læge og sagde, det nok først blev dagen efter. Det var en meget chokerende meddelelse, da jeg hele dagen havde fastet, som jeg skulle og var helt klar til operationen. Alle aftaler med læge NN m.v. var aftalt. Jeg ankede kraftigt over, at jeg skulle vente til dagen efter - det gjorde meget ondt - og en halv time efter aftalt tid blev jeg hentet og bragt til operation som lovet samme dag. Så det endte godt - men jeg var lidt rystet.	Virkelig godt
15	Jeg er i meget høj grad tilfreds med behandlingen. Personalet virkede super dygtige og kompetente og min frygt om sygehuset og alle de dårlige oplysninger, man får i medier m.v., er efter min oplevelse helt uberettigede. Kort sagt - super behandling i alle facetter, lige fra maden til rengøringen, operationen m.v. Mange tak.	Virkelig godt
16	Selve operationerne forløb godt.	Dårligt
20	Absolut tilfredsstillende og som det forud var forklaret.	Virkelig godt
25	Har som barn haft polio, og har et kortere og svagere ben. Påpegede dette hos opererende læge - der dog ikke tog hensyn til dette under operation - hvorfor jeg i dag har et endnu dårligere og kortere ben.	Godt
32	Bedre hovedpuder (meget dårligt), var som en sammenklæbet masse i en klump.	Godt
34	Jeg savner sygehuset.	Virkelig godt
36	Ved hofteoperation blev "koppen" ikke vinklet rigtigt. Dette medførte, at den gik af led et par dage efter udskrivning. Indlæggelse igen - sættes på plads. Ny operation dagen efter - justering af "koppen".	Virkelig godt
37	Kun godt.	Virkelig godt

- |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 40 Fuldt tilfreds.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Virkelig godt |
| ✎ | 45 Jeg synes, der kunne være noget ventetid fra beslutning til handling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Godt          |
| ✎ | 46 Jeg havde på forhånd sagt (lægen havde noteret det i papirerne), at jeg ikke kunne tåle morfin. Jeg fik det alligevel og blev meget dårlig.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Stor sammenhæng i forundersøgelse - behandling/pleje.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Virkelig godt |
| ✎ | 49 Især samarbejdet med den lægelige kontaktperson fungerede godt, meget fint, den samme læge følger patienten hele vejen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Godt          |
| ✎ | 53 Kørte på skinner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Virkelig godt |
| ✎ | 57 På sygehuset fik jeg et morfinpræparat, som det viste sig, jeg ikke kunne tåle. Ved overflytning til genoptræningsstedet blev der ikke givet besked om nedtrapning med det resultat, at jeg sov meget af tiden og at jeg få dage efter ankomsten, der fik det meget dårligt: Jeg talte sort, kunne ikke svare på personalets spørgsmål og var på vej til at besvime. Mine pårørende blev tilkaldt. Sygehuset har senere fået besked. | Godt          |
| ✎ | 59 Ja, personalet var meget stresset, især en dag. Der var dødsfald på afdelingen, så jeg fik ikke drop i over otte timer, men det skal siges det var lige efter nytår, og der var tilsyneladende mangel på personale. Forståelse for personalet.                                                                                                                                                                                       | Godt          |

## Afsnit B7

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Talte ikke med en læge efter operationen, så jeg ved slet ikke, hvad de har lavet ved mig ved operationen. Det føler jeg mig utryk ved.	Dårligt
6	Kunne ikke få hjælp. Bor alene, var i en kørestol, skulle bruge hjælp fra naboen m.v. for at få handlet og lavet mad.	Godt
11	Ca. en time inden jeg blev afhentet af Falck for at blive kørt hjem, fik jeg et kraftigt ildebefindende af den meget stærke smertestillende medicin, jeg fik. Jeg bad en sygehjælper om vand, hvorefter jeg fik at vide, at hun havde andet at tage sig til end at hente vand til mig. Hun fattede slet ikke hvor dårligt, jeg havde det. Lidt senere bad jeg samme sygehjælper hente en sygeplejerske, så jeg kunne få noget at vide om, hvorfor jeg havde det så dårligt, og hvordan jeg skulle tackle det, når jeg kom hjem. Jeg var faktisk rigtig bange. Jeg har aldrig fået stærk medicin før i mit liv. Hun svarede mig, at det havde sygeplejersken ikke tid til - hun var i gang med noget andet. Jeg nåede aldrig at blive hjulpet med min angst for medicinen, inden jeg blev hentet til hjemtransport. De første dage efter hjemkomst turde jeg slet ikke indtage den smertestillende medicin af skræk for at få endnu et ildebefindende. Efter et par dage fik jeg telefonisk kontakt med en sygeplejerske på afdelingen og fik talt situationen igennem.	Virkelig godt
12	Ros til ergoterapeuten for tildeling af hjælpemidler.	Godt
19	Ingen kommunikation med kommunal hjemmepleje.	Dårligt
20	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
27	Blev sendt tre uger til Åbakken for genoptræning, derefter til mit eget hjem, hvor hjemmeplejen har fungeret godt.	Virkelig dårligt
30	Meget lang tid inden hjemtransport.	Dårligt
33	Jeg havde mange smerter, da jeg kastede op af medicin, og de andre præparater hjalp kun lidt, og pga. kvalme, opkast og diarre kunne jeg godt have brugt et - to døgn mere.	Godt
34	Jeg var glad for hjemmehjælp.	Virkelig godt
41	Jeg kom hjem og fik ingen personlig pleje.	Godt
53	Kørte på skinner.	Virkelig godt
57	Jeg var til genoptræning i et par måneder, og samarbejdet mellem det sted og visitator har været perfekt.	Godt
58	Lægen var meget informativ før og efter operationen. Lægerne ved stuegang gav bestemt ikke	Godt



informationer, med mindre jeg spurgte dem.

