

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit E4

Ortopædkirurgisk Afdeling E

Århus Sygehus



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 | 23 |

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: | 152 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 82 |
| Afsnittets svarprocent: | 54% |

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

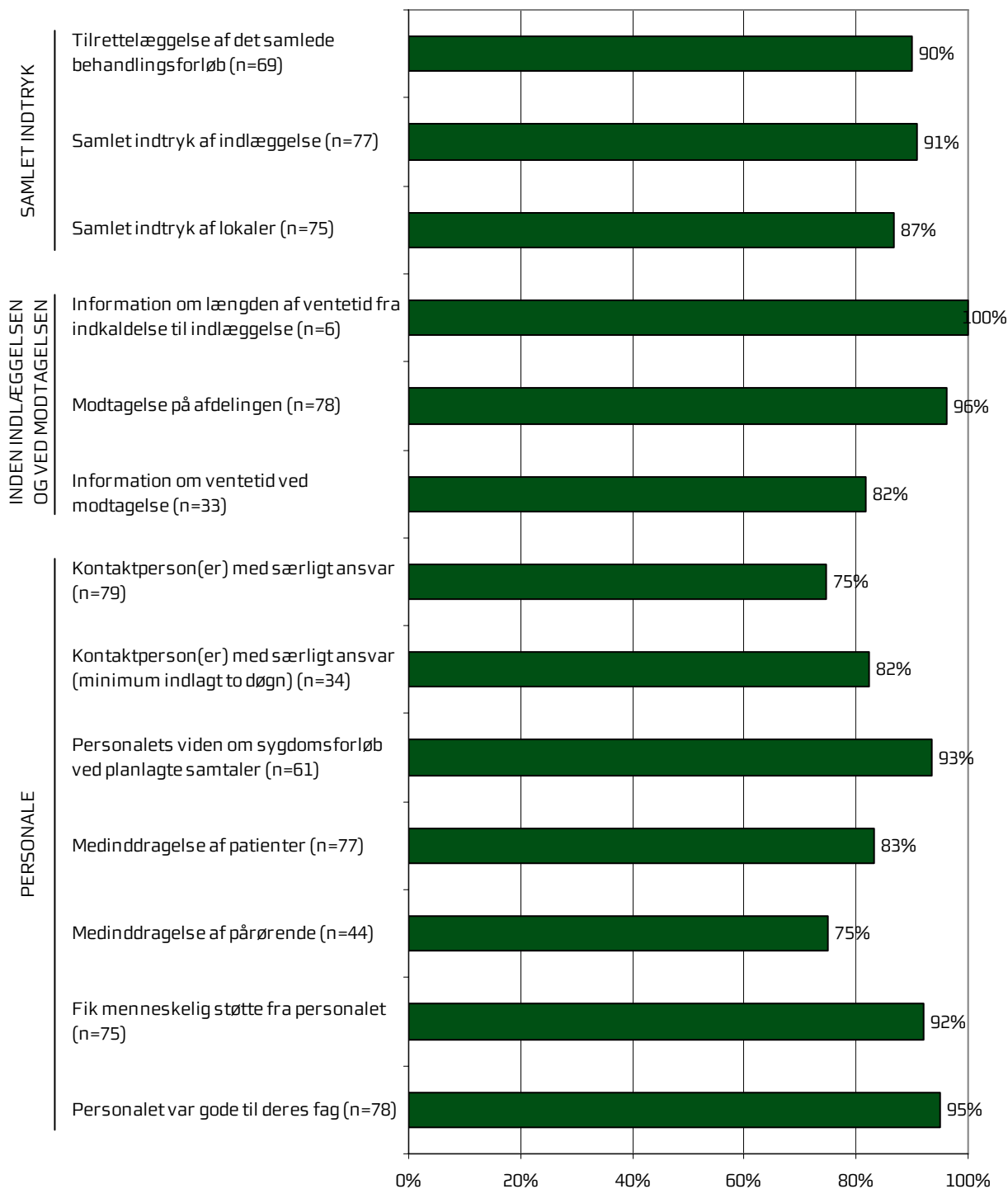
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

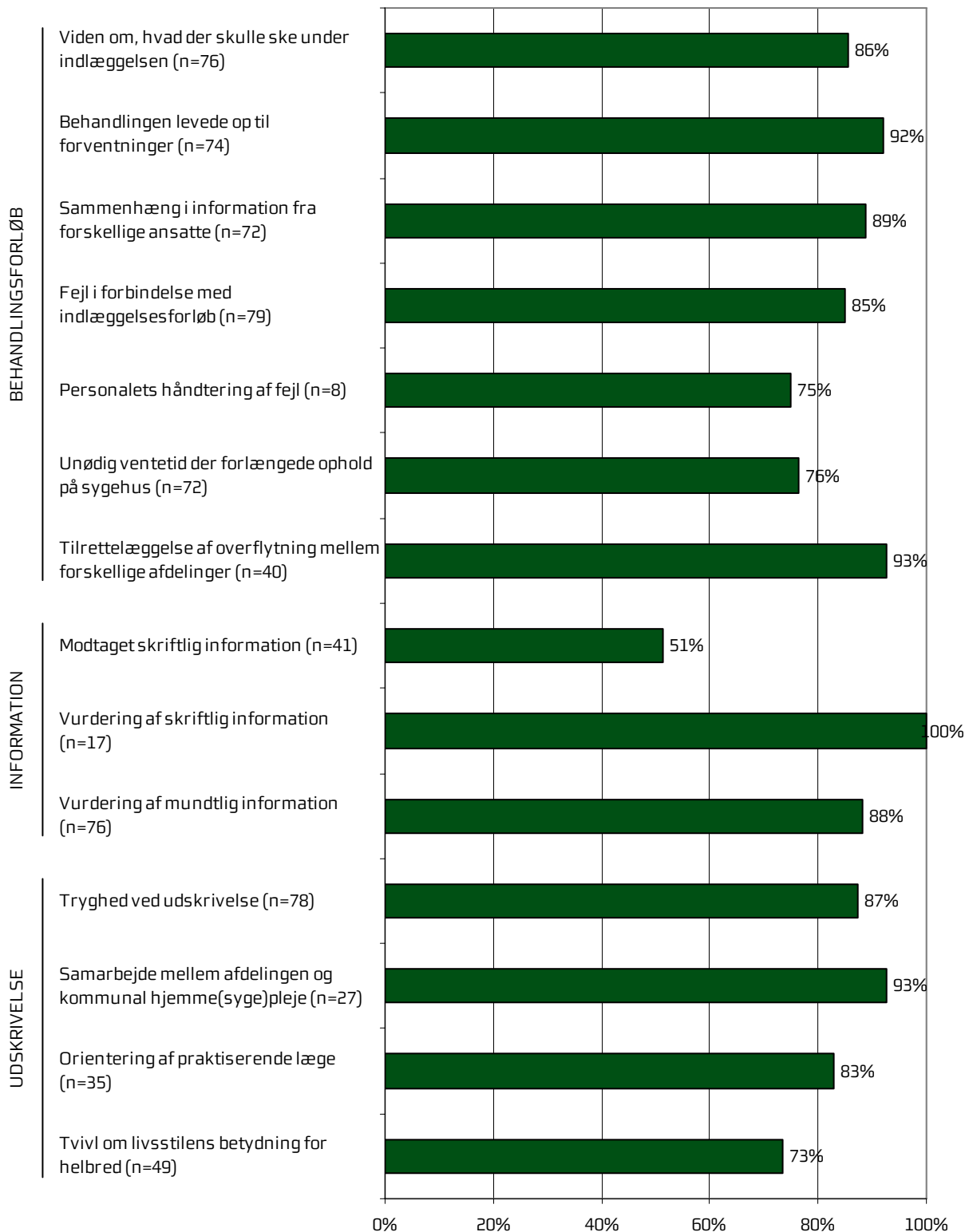
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 E4

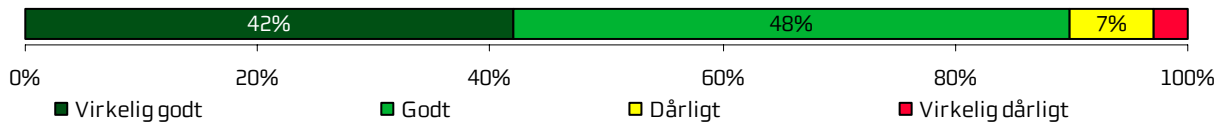
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

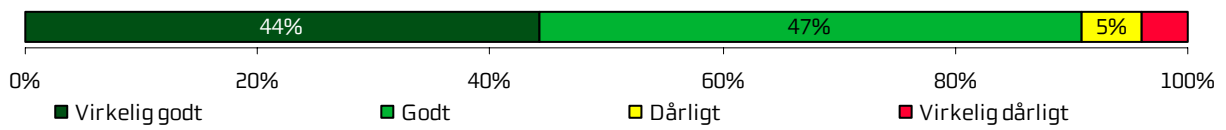
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

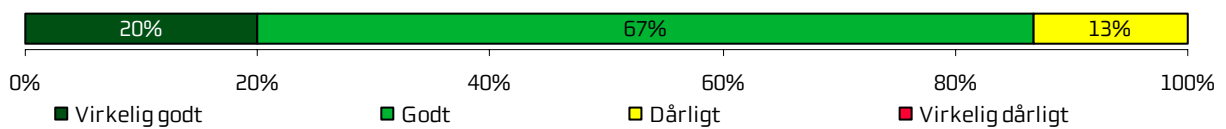
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=69)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=77)



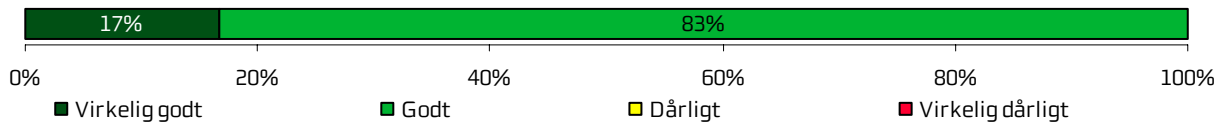
Samlet indtryk af lokaler (n=75)



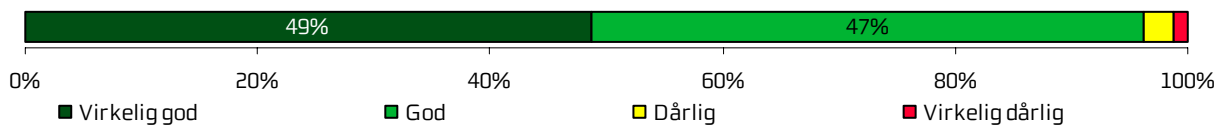
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 90 % | 92 % | 100 % * | 85 % | 95 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | | 91 % | 88 % | 100 % * | 88 % | 95 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | 87 % | 73 % | 100 % * | 66 % * | 83 % |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

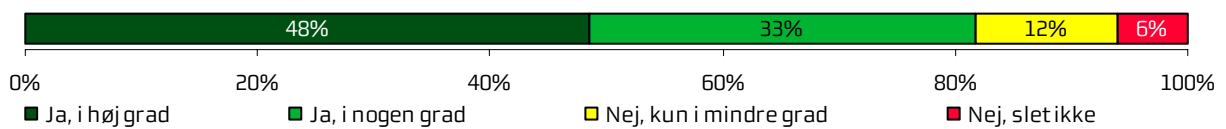
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=6)



Modtagelse på afdelingen (n=78)



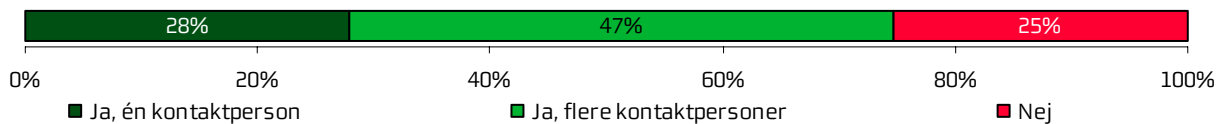
Information om ventetid ved modtagelse (n=33)



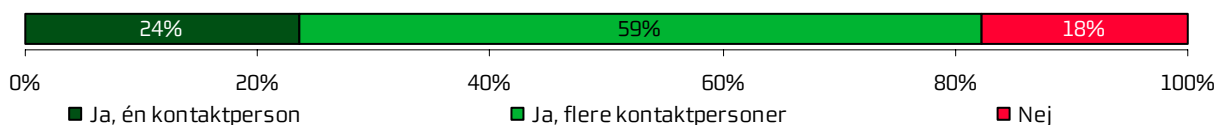
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | | 100 % | - | 100 % | 79 % | 95 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | 96 % | 90 % | 100 % * | 92 % | 97 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | | 82 % | 52 % * | 89 % | 61 % * | 74 % |

Personale

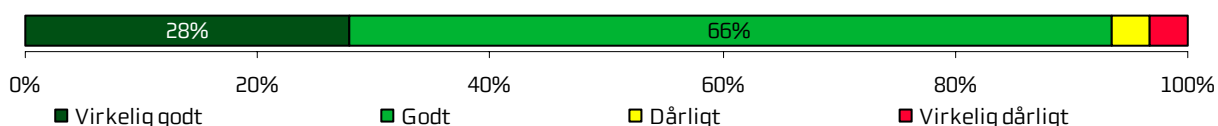
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=79)



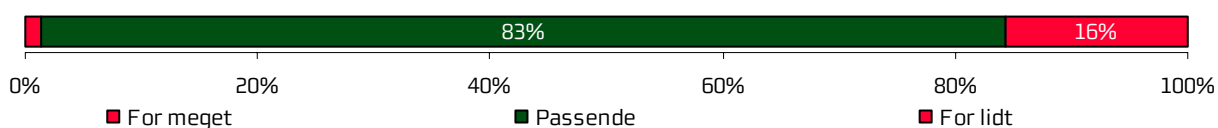
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=34)



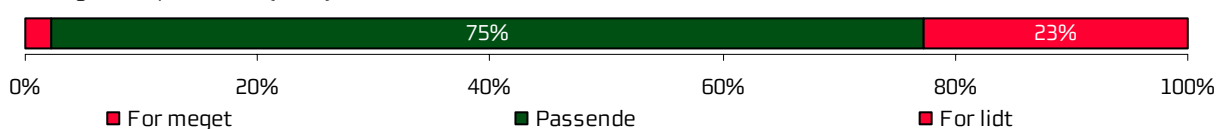
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=61)



Medinddragelse af patienter (n=77)



Medinddragelse af pårørende (n=44)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=75)



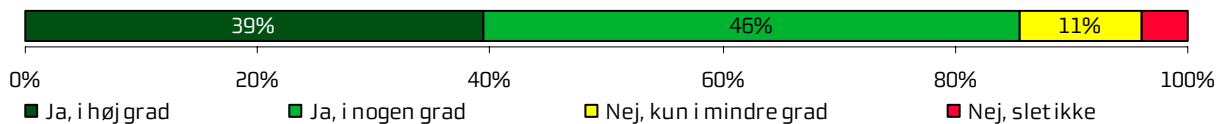
Personalet var gode til deres fag (n=78)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | | 75 % | 76 % | 100 % * | 68 % | 83 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | | 82 % | - | 97 % * | 75 % | 84 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 93 % | 87 % | 100 % * | 83 % | 93 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | 83 % | 84 % | 100 % * | 83 % | 91 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | 75 % | 73 % | 100 % * | 76 % | 88 % * |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | | 92 % | 88 % | 100 % * | 84 % | 93 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 95 % | 89 % | 100 % * | 91 % | 98 % |

Behandlingsforløb

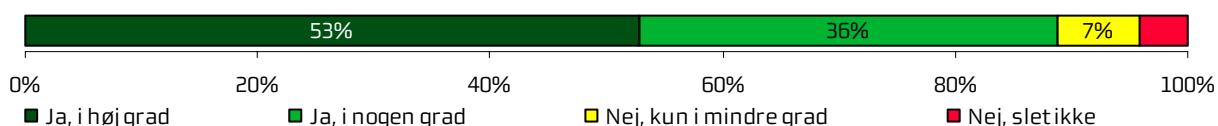
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=76)



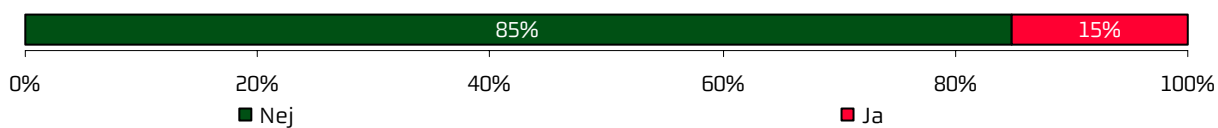
Behandlingen levede op til forventninger (n=74)



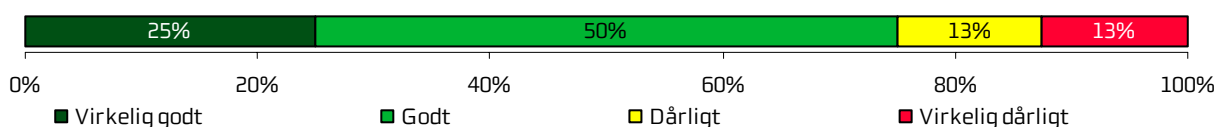
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=72)



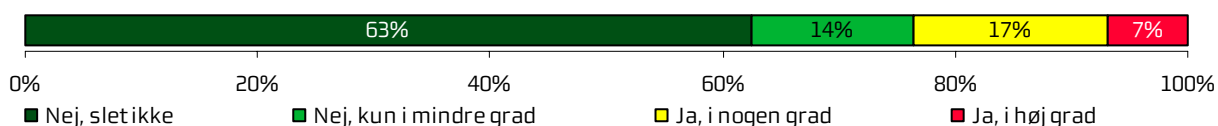
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=79)



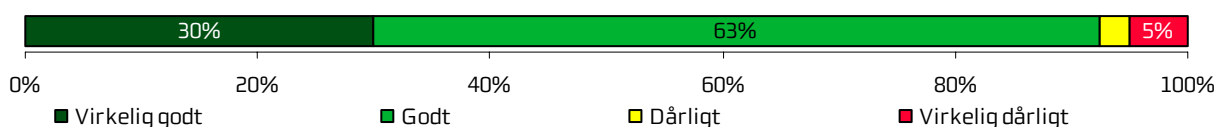
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=72)



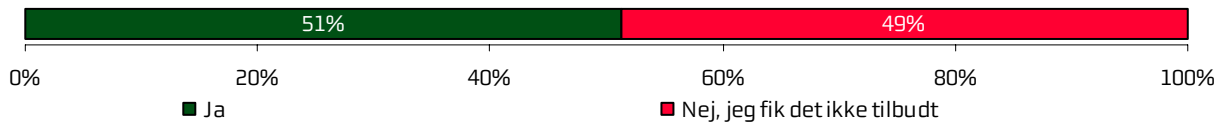
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=40)



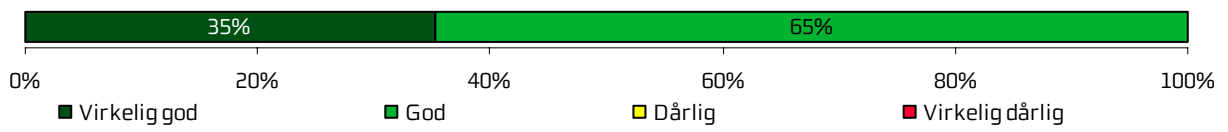
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | | 86 % | 83 % | 100 % * | 71 % * | 89 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 92 % | 92 % | 100 % * | 83 % | 92 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | | 89 % | 82 % | 100 % * | 77 % * | 91 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | 85 % | - | 100 % * | 72 % | 88 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 75 % | - | 83 % | 44 % | 62 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | | 76 % | 85 % | 98 % * | 72 % | 86 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | | 92 % | - | 100 % | 80 % | 91 % |

Information

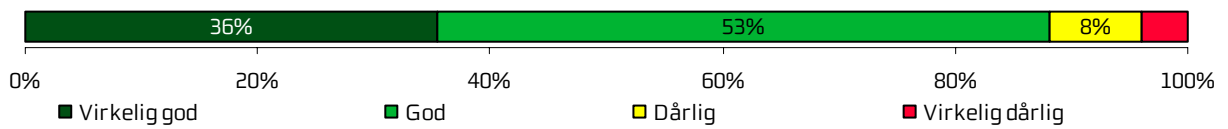
Modtaget skriftlig information (n=41)



Vurdering af skriftlig information (n=17)



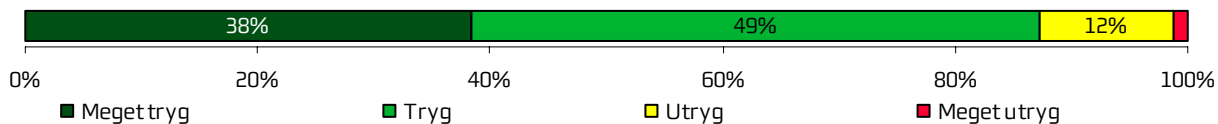
Vurdering af mundtlig information (n=76)



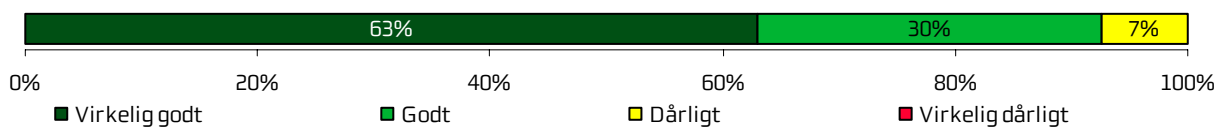
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 51 % | - | 97 % * | 34 % | 69 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | | 100 % | 91 % | 100 % | 91 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | | 88 % | 88 % | 100 % * | 85 % | 94 % |

Udskrivelse

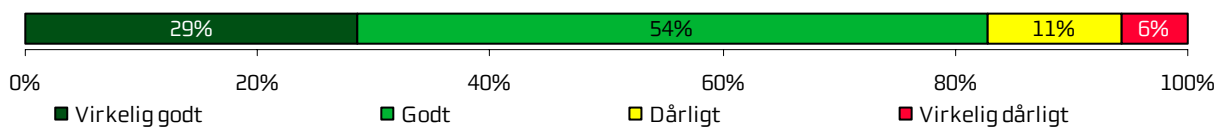
Tryghed ved udskrivelse (n=78)



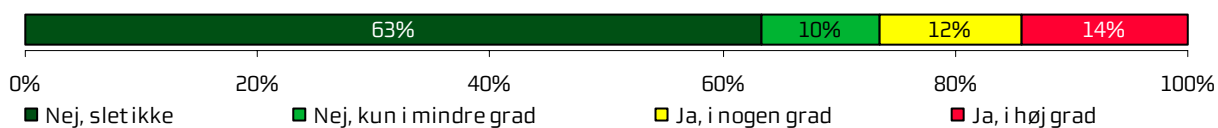
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=35)



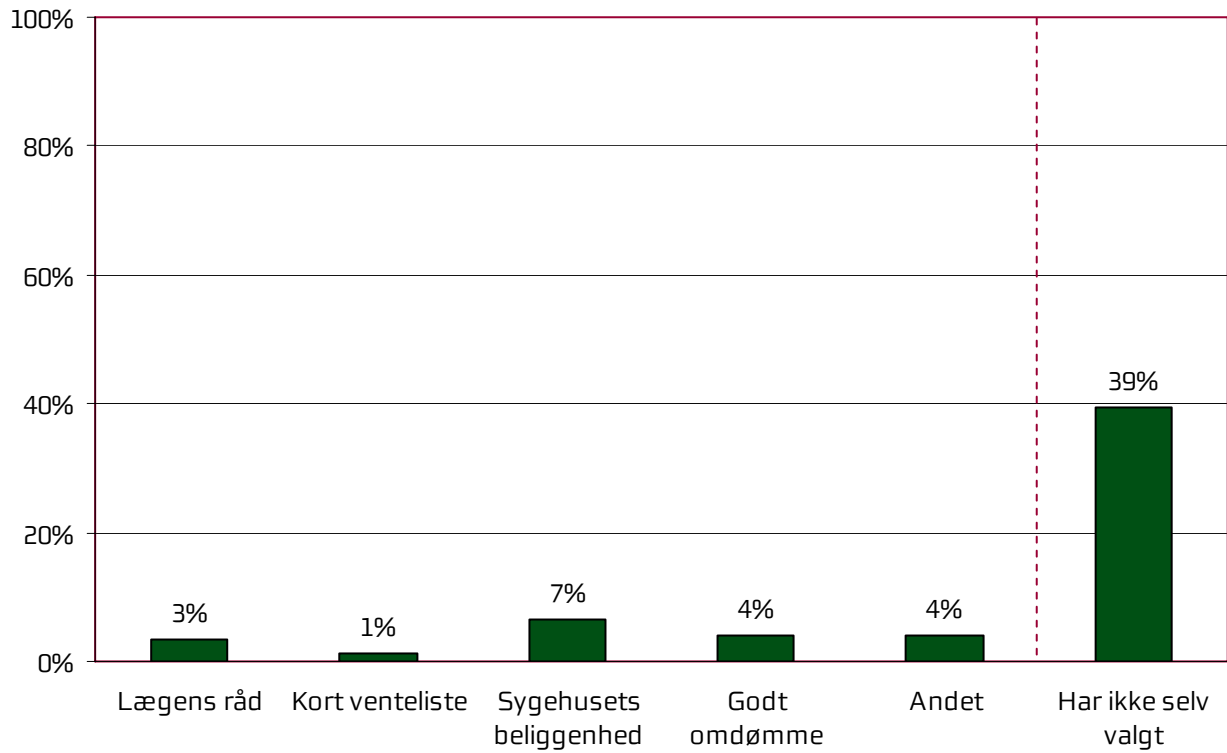
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=49)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | | 87 % | 75 % | 100 % * | 75 % | 89 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | | 93 % | 88 % | 98 % | 73 % * | 87 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | | 83 % | 81 % | 100 % * | 73 % | 89 % |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 73 % | 74 % | 92 % * | 56 % * | 72 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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 E4, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus













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

| ID | Kommentarer - Afsnit E4 | Samlet indtryk |
|----|--|--------------------------|
| 1 | Jeg har været indlagt, siden jeg var [barn], næsten været på de fleste hospitaler. Har for [nogle] år siden været på E4, var ingen oplevelse, men dog ikke så slemt som denne gang. Der var tre-fire stykker, som var virkelig egnet, de andre skulle finde et andet arbejde, som ikke har med mennesker at gøre. Har aldrig oplevet noget lignende, og jeg er ikke vanskelig. Jeg gør ikke brug af dem, hvis det ikke er højst nødvendigt. Men det kan jeg aldrig vide. Alle læge var virkelig flinke og fortæller mig, hvad jeg ville vide. Når der nu skal fyres så mange, så prøv da at kigge godt i rækkerne. Har desværre stadig min gang i ambulatorium.. | Intet svar |
| 2 | Det var en tre-mands-stue med LIDT plads mellem sengene. Efter operationen [i efteråret] var smertedækningen meget forbedret, så man kunne fungere optimalt med hensyn til samværet med personalet og medpatienter. | Dårligt |
| 3 | De ansatte var flinke og rare. Der var meget at se til, men der var alligevel plads til en sjov bemærkning og et smil. PS. Afdelingen kunne godt trænge til en ny iltmåler, den virkede tit ikke om morgenen (den til pegefingeren). | Godt |
| 4 | Det står klart for patient og pårørende, at der om aftenen mangler ressourcer. Det er "cool business", og ingen trøstende ord eller empati, faktisk slet ingen forståelse eller interesse, desværre. Det skinner for tydeligt igennem, der er travlt, og det påvirker selvfølgelig patient og pårørende. Derimod opleves en mere rolig og omsorgsfuld atmosfære om dagen. Der gives tid til at tale sammen på en professionel måde, og der tages hånd om patienten. Meget tilfredsstillende. :) | Det kan jeg ikke vurdere |
| 7 | På operationsdagen var der ikke fokus på nødvendighed af et bad, selvom det stod i det skriftlige materiale. Jeg synes, at fokus skal bibeholdes for at mindske chancen for infektion. En sygeplejerske gav mig ilt præoperativt, mens en anden sagde, at det ikke var nødvendigt. | Virkelig godt |
| 8 | Have ansatte, som er forskellige nationaliteter. Dette hjælper til at give patienten præcise oplysninger om deres situation. Eller ansatte få flere kurser for at lære de store internationale sprog som sprog tysk, latin og engelsk. | Virkelig godt |
| 9 | [] Sundhedscenter tog hånd om min videre genoptræning. VIRKELIG GOD OPLEVELSE, tak. | Godt |
| 10 | Behandlingsforløbet på afdelingen var flot, overflytning til anden afdeling helt ok. Opholdet på anden afdeling delvis ok. Der var alt for meget "hygge" i behandlingsforløbet. Der manglende seriøs faglighed. En total misforståelse at hæfte/sætte et go-team ind i mellem hospital og eget hjem/hjemmeplejen/praksislægen. Personalet fra go-teamet blev oplevet som anmasende, havde meget øje for, fokus på DERES PROJEKT, som NN uanende var med i. (De oplevedes som forsikringsagenter, der ville sælge varen). De var ikke til rådighed på de opgivne tider. Den ene vidste ikke, hvad den anden gjorde. Tre gange besked om samme ting fik vi. | Intet svar |
| 11 | Samlet indtryk. Efter mit []Istyrt, hvor jeg kom alvorligt til skade med hovedet, er jeg her bagefter MEGET skuffet over, at lægen ikke orienterede mig om, hvor kraftig en hjernerystelse, jeg havde haft, og konsekvenser, det har medført. Forhold til arbejde - sygemelding - hvilke problemer, det | Det kan jeg ikke vurdere |

kan give lang tid frem. Pt. er jeg begyndt på arbejde [på nedsat tid]. Derefter er jeg så træt, at jeg sover i to timer. Den sidste [] læge kunne godt have sparet bemærkningen: "Så kan du måske lære at cykle med hjelm". Hvis jeg ikke havde hjelm på, var jeg død. Hjelm blev ødelagt midt på panden og rykket i stykker i højre side. Men ellers går det godt. God jul.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 12 | Hjemsendt dagen efter en operation. Utroligt, at vi i Danmark kan byde vores ældre det. Hjemsendt til en ældrebolig, hvor plejepersonalet er underbemandet og pressede. Min mor kunne så sidde i en stol - næsten totalt bedøvet af medicin. Ikke mulighed for at røre sig. Ingen mulighed for toiletbesøg. I selskab med sig selv. Uden at have fået orientering om, hvad hun havde været igennem. Og skulle igennem. Ingen information. Hverken mundtligt eller skriftligt. Dette her forløb er uanstændigt. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 14 | Venlighed og opmærksomhed fra øverst til nederst. | Godt |
| ✎ | 15 | Meget venligt personale. Meget kvalificeret. Professionelle. | Godt |
| ✎ | 16 | Vedlagte skema er udfyldt uden patientens medvirken, men jeg tror, at han nok havde gjort det tilsvarende. Jeg vil gerne sige E4 tak for god behandling i de dage, min mand var indlagt. Jeg er glad for, at han bliver plejet herhjemme hos mig efterfølgende. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 17 | Mit behandlingsforløb var med meget lidt ventetid, med god information og alle var meget venlige, så jeg er meget godt tilfreds med mit forløb. | Virkelig godt |
| ✎ | 18 | Efter, at jeg blev udskrevet, havde jeg den tanke, at jeg burde skrive til afdelingen og sige tak for en god og omsorgsfuld behandling. Det vil jeg hermed gerne gøre. Jeg følte meget varme i den omsorg, der blev mig tildelt. Tak for det. | Virkelig godt |
| ✎ | 19 | Jeg modtog ingen besked fra sekretæren. Kontaktede igen skadesambulatoriet. Sekretæren havde ikke set den besked, lægen havde lagt på hendes skrivebord pga. travlhed. Jeg fik en tid. Kontrol dagen: der skulle alligevel have været bestilt røntgenbillede. Da jeg havde været i røntgen, var den fysioterapeut, der skulle instruere mig, gået hjem. Genoptræning på Århus Kommunehospital var et RIGTIG GODT FORLØB. Ved afslutningen gennemgik fysioterapeuten på min foranledning papirerne på hele behandlingsforløbet. Her bemærkede vi, at der stod, at SKULDEREN var blevet sat på plads. Det var albuen. Fysioterapeuten og jeg aftalte, at jeg skulle få fejlene rettet, når jeg efter udskrivelsen igen skulle vurderes i ambulatoriet. Kontrol i ambulatoriet. Lægen lovede at rette fejlene. Jeg vil få behandlingsforløbet tilsendt i rette tilstand til brug til forsikringen []. | Godt |
| ✎ | 23 | 1. Kontaktperson. 2. Mere information før/efter behandling. 3. Mindre ventetid. | Dårligt |
| ✎ | 25 | Efter indlæggelse skulle jeg starte genoptræning, hvor jeg selv må kontakte genoptræning på andet sygehus, hvor NN havde glemt at kontakte andet sygehus angående sygejournal og genoptræningsplan, som jeg ellers havde fået at vide, de ville. Så derfor forsinker det hele mit genoptræningsforløb. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 27 | Behandlingen på afdelingen var exceptionelt god, især personalets omsorg og pleje. I forbindelse med overflytningen fra [en afdeling] til en [anden], savnede jeg dog en personlig modtagelse, og at afdelingen var klar med den nødvendige smertebehandling (var uden smertestillende i 6 timer.) | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | [] Det var en god oplevelse som pårørende at have ham på afdelingen på Århus sygehus. Et kompetent og dygtigt personale, men med en indlæggelse i fire dage [] giver det ikke lang tid at vurdere på. | Godt |

Bilag 1







| | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 29 | Meget tilfreds - søde og hjælpsomme alle på afdelingen. Jeg var vist lidt "pylret", havde meget ondt. Fik smertestillende efter behov. | Godt |
|  | 29 | Var godt tilfreds med alt på afdelingen. Måske behov for bedre badeforhold. Det er jo en gammel afdeling uden bad på stuerne. | Godt |
|  | 30 | Jeg takker for kompetent og omsorgsfuld behandling på afdelingen. Jeg er glad ved at bo i Danmark med et så fint akut behandlingssystem. Tak. | Virkelig godt |
|  | 31 | Det er første gang, jeg har været indlagt, og det har kun været en positiv oplevelse, når nu skaden var sket. | Virkelig godt |
|  | 32 | Efter et utilfredsstillende forløb på skadestuen er jeg meget tilfreds med forløbet på E4. Da jeg først var undersøgt af kompetent læge, vidste jeg præcist hvad, hvordan og hvornår. Både sygeplejersker og læge var tillidsvækkende og kompetente (på afdeling E4). | Intet svar |
|  | 34 | Seks personer på en stue er for meget. Dårlige toiletforhold. | Virkelig godt |
|  | 35 | Godt. Glad personalet (altid - dejligt). Gangtræning og genoptræning. God mad. Mit ophold på sygehuset har været meget tilfredsstillende, både med hensyn til læger og sygeplejersker. Har intet at klage over. | Virkelig godt |
|  | 36 | Der var mange forstyrrelser ved at ligge på tremandsstue. Ind kom politiet midt om natten og skulle afhøre min sengeoverbo på stuen. | Virkelig godt |
|  | 37 | Synes personalet var særdeles venligt, og der var en god stemning! | Dårligt |
|  | 38 | Stor stue. Lægen sendte mig til vagtlæge, og jeg blev opereret samme aften på afdelingen. | Godt |
|  | 39 | Da det var første gang i mit liv [], at jeg har været indlagt på et hospital, må jeg sige, at det har været en stor, positiv oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 40 | Personalet kunne være væsentligt mere engagerede. Det virkede nærmest som om man var kommet i isolation, og personalet virkede trætte, uengagerede og ligeglade. Den eneste der signalerede at gå op i sit arbejde var en vikar, som mødte ind morgenen efter min indlæggelse. | Det kan jeg ikke vurdere |

Afsnit E4, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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

| ID | Kommentarer - Afsnit E4 | Samlet indtryk |
|----|--|--------------------------|
| 2 | [I sommers brækkede jeg] lårbenet. Ambulancen kørte mig omgående på skadestuen. Her blev jeg vasket osv., samt røntgenfotograferet. Ankom på stuen lidt over midnat []. Jeg havde mange smerter, trods det, at man gav mig smertestillende medicin. | Dårligt |
| 4 | Jeg kom fra skadestuen op på afdeling E4. Blev indlagt her på grund af alder (NN havde været [ung!!]) | Det kan jeg ikke vurdere |
| 5 | Der var uklarheder omkring overnatning på afdelingen, da der blev sagt, at forældre kunne sove på afdelingen, men det viste sig ikke at kunne lade sig gøre. | Godt |
| 6 | Blev ikke indkaldt, da skaden opstod pludseligt. | Godt |
| 7 | Jeg var kun indlagt på afdelingen i [få] døgn. | Virkelig godt |
| 9 | Overført fra andet sygehus. | Godt |
| 10 | Jeg blev indlagt akut. | Intet svar |
| 11 | Kommer fra en anden afdeling med 12-14 personer, som stod klar. Meget flot, meget professionelt, betryggende. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 16 | Indlagt akut. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 17 | Jeg er godt tilfreds med den positive måde, jeg blev behandlet på i forløbet inden indlæggelse. | Virkelig godt |
| 18 | Da jeg var ankommet til skadestuen, fik jeg en fin orientering om, at jeg måtte vente fem til ti minutter, før jeg kunne blive scannet. I det tidsrum, jeg måtte vente, kom jeg til at ryste meget af kulde, hvilket delvis fortsatte under scanningen. Jeg blev dog omgående dækket til med et varmt klædestof. Disse kulderystelser var da også det eneste negative, jeg oplevede. Jeg husker kun en meget venlig behandling fra personalets side. | Virkelig godt |
| 19 | Jeg blev på skadestuen behandlet. Fik efter fire timers ventetid [behandling]. Forinden havde en læge NN foretaget en bedøvelse af armen. Blev herefter kørt til sengeafdelingen med henblik på operation []. | Godt |
| 22 | Jeg kom til afdelingen via skadestuen. | Virkelig godt |
| 24 | Ok - ok - ok. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 26 | [] Blev akut indlagt via skadestuen. | Dårligt |

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 31 | Jeg havde kontaktet skadestuen hjemmefra. Blev modtaget på trappen (på et ben), hvor jeg fik en kørestol og blev kørt ind til modtagelse. Efter nogen ventetid hvor jeg fik noget smertestillende og en ispose på anklen, gik det slag i slag med undersøgelse, røntgen, specialistvurdering, scanning og indlæggelse. | Virkelig godt |
|  | 32 | Utilfredsstillende forløb på skadestuen, hvor der først ved fjerde besøg blev taget røntgen [], og brud erkendt!! Da var der omfattende infektion! Der gik da flere timer, før man fandt en afdeling, der kunne/ville tage mig akut! | Intet svar |
|  | 33 | Jeg kom ind som akut multitraume patient, så det hele gik meget hurtigt. | Virkelig godt |
|  | 35 | Kom til med det samme. | Virkelig godt |
|  | 38 | Vi kom til skadestuen, og der var lang ventetid. Blev indlagt akut med [brud]. | Godt |
|  | 40 | Blev akut indlagt med osteosynteret brækket albue. | Det kan jeg ikke vurdere |

Afsnit E4, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Afsnit E4 | Samlet indtryk |
|----|---|--------------------------|
| 3 | Der var meget travlt, men i god ro og orden. | Godt |
| 4 | [Patienten] var påvirket af smerter og morfin mm. men skulle som noget af det første give samtykke til, at vi som forældre måtte informeres om tilstand, forløb mv., fordi "sådan er reglerne". Dette fik vi at vide mange gange ved spørgsmål. Manglende empati og forståelse for, at vi alle var kede af det og chokerede over [patientens] uheld. Forældre var der bestemt ikke plads til, og vi fik da også klart at vide, hvornår besøgstiden ophørte/begyndte. Måske var det i det hele taget en fejl at blive indlagt på denne afdeling, alder taget i betragtning!? Inkompetente medarbejdere i forhold til sorg og krise. Beklager, men det var sådan, VI SOM FORÆLDRE oplevede det. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 12 | Jeg var udsat for et uheld med min cykel. Nogle forbipasserende ringede efter Falck, som bragte mig til skadestuen. | Virkelig dårligt |
| 14 | Helt OK. Når man har ondt, er ventetiden lang. | Godt |
| 17 | Igen en meget positiv og behandling fra alle fra afdelingen. | Virkelig godt |
| 19 | Min datter spurgte den person, der modtog mig, om hun ville få besked, hvis jeg skulle opereres. Svaret lød: "Vi sender ikke besked, da afdelingen er et traumeafsnit". | Godt |
| 24 | Ok, ok, ok. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 27 | Jeg har indtryk af, at modtagelsen var meget professionel, men jeg kan ikke vurdere det pga. kraftige smerter. | Virkelig godt |
| 29 | Undrede mig over, at skadestuen kunne overse brud []. Blev bekræftet af CT-scanning på afdelingen. | Godt |
| 30 | Der var ingen ventetid. | Virkelig godt |
| 31 | Alle var venlige og søde. | Virkelig godt |
| 32 | Måtte sidde og vente på ledig seng uden nogen information om, hvad jeg kunne/skulle forvente. Havde fortsat over 24 timer før behandling. | Intet svar |
| 35 | Alle var meget imødekommende. Fik hurtig hjælp. Smilende personale. | Virkelig godt |
| 37 | Kom ind sidst på aftenen. Ingen fortalte mig, hvad der præcist var sket før dagen efter. Tog flere timer, før jeg kunne forlade sengen og ringe til mine nærmeste - tror, de glemte mig. | Dårligt |
| 38 | De var venlige og imødekommende. | Godt |

Afsnit E4, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?



| ID | Kommentarer - Afsnit E4 | Håndtering af fejl |
|----|--|--------------------------------------|
| 3 | Jeg blev kørt til operationsstuen, men blev sendt tilbage, fordi der var en anden, der skulle til (ventetid ca. tre timer). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 18 | Ingen fejl. | Intet svar |
| 19 | Min datter blev opmærksom på, at der i papirerne var skrevet venstre arm, det var højre arm. | Godt |
| 20 | En overdosering af smertestillende morfin. | Virkelig godt |
| 23 | Ventetid!!! Manglende information eller slet ingen. | Godt |
| 27 | Kommunikationsproblem mellem [to afdelinger] i forbindelse med overførsel vedrørende smertebehandling (middel og doseringsapparat). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 29 | Ikke fejl på E4, men [andetsteds]. | Virkelig godt |
| 29 | Ved akut indlæggelse på skadestuen blev der lavet almindelig røntgen af ryggen. Disse viste ingen brud []. Dagen efter blev der lavet CT-scanning, som viste brud []. Skadestuen ville udskrive mig, havde det dårligt og blev overflyttet til afdelingen. | Virkelig godt |
| 37 | Rent diagnose- og behandlingsmæssigt - nej. Jeg tror, de glemte mig, da jeg kom. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 40 | Det var ikke i forbindelse med mig selv, men i forbindelse med en "stuekammerat" - en [gammel mand], som havde det RIGTIG dårligt. Om aftenen konstaterede sygeplejersken, at hans seng var våd, og at det kom af et utæt drop. Næste morgen viste det sig, at hun ikke havde hverken hjulpet ham til en tør seng eller skiftet drop, så han har altså mod bedre vidende ligget og sejlet rundt i en våd seng hele natten og har ikke fået den væske, som han skulle have. I hans tilstand kunne det have fået katastrofale følger. Det var RIGTIG dårlig sygepleje! | Virkelig dårligt |

Afsnit E4, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Afsnit E4 | Samlet indtryk |
|----|--|--------------------------|
| 3 | Jeg ventede ca. to døgn med et brækket ben, inden jeg blev opereret (det føles som lang tid, men jeg blev behandlet godt). | Godt |
| 4 | OK behandling samt smertedækning. Dårlig nedre hygiejne, [patienten] fik en urinvejsinfektion. Helt igennem kompetente og fantastiske medarbejdere på OPVÅGNINGEN, hvor [patienten] fik lov til at overnatte efter operationen. Den eneste aften, hvor vi forældre gik trygge hjem. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 6 | Det er begrænset, hvor megen kommunikation der har været med personalet, da jeg blev ført fra Silkeborg til et andet sygehus, opereret og udskrevet [dagen efter]. Her manglede lidt info om, hvad der skulle ske, for jeg har ikke tidligere prøvet at have et [brud]. | Godt |
| 8 | Plejen var meget fremragende i forhold til det land jeg kommer fra. Så jeg tror ikke, at min mening [kan bruges]. Fordi alt var fremragende for mig på dette hospital. | Virkelig godt |
| 11 | Manglende orientering om, hvor alvorligt det var med hjernen, fra lægen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 12 | Min søn forsøgte at få information fra personalet. Det var stort set umuligt. Ingen vidste, hvad der skulle ske med mig. De sagde: "Der sker nok noget i morgen". Det skyldtes ikke dårlig vilje, men som vi vurderede, at personalet var virkelig hårdt presset. Travlhed og meget lidt personale. | Virkelig dårligt |
| 13 | Det foregik meget professionelt. | Godt |
| 17 | Jeg er meget godt tilfreds med forløbet. | Virkelig godt |
| 18 | Jeg var meget tilfreds med behandlingsforløbet! | Virkelig godt |
| 19 | Jeg skulle være fastende og gjort klar til operation tre dage i træk. Blev ikke opereret, men udskrevet på tredjedagen efter en læge NN havde bestilt og vurderet en scanning af albuen og planlagt, at jeg skulle have taget nyt røntgenbillede og vurderes i ambulatoriet en uge efter udskrivelsen. Dette ville jeg så få brev om! | Godt |
| 23 | Dårlig information med henblik på fremtiden. | Dårligt |
| 26 | Min søn brækkede underarmen, som var svært dislokeret. Vi ankom til skuestuen [over middag], og blev kun set af forvagter/mellemvagter, som gav forskellige bud på behandlinger []. [Om aftenen] blev vi sendt hjem for at overnatte med den dislokerede, smertefulde arm. Vi var ikke blevet set af bagvagt. Der var føleudfald. Min søn blev første opereret [dagen efter], næsten et døgn efter, at vi først kom på skadestuen. De vagthavende læger havde meget travlt. De burde være bedre bemandet (mulighed for at kalde ekstra ind), så man ikke skal vente så længe med så svære frakturer! | Dårligt |
| 31 | Jeg blev kun flyttet fra skadestuen til afd. E. På operationsdagen var der ingen ventetid og jeg var meget tryk ved lægen og bedøvelsesforløbet. | Virkelig godt |

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 36 | Jeg ventede meget længe, [ca. ni timer], før jeg fik at vide, hvornår jeg kunne blive opereret. Jeg havde oprindeligt fået at vide, at det blev om formiddagen. | Virkelig godt |
|  | 38 | Kom hurtigt i narkose og blev opereret. | Godt |



Afsnit E4, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Afsnit E4 | Samlet indtryk |
|----|--|--------------------------|
| 1 | Jeg ordnede det selv med hjemmeplejen. Blev heller ikke spurgt. | Intet svar |
| 3 | Jeg hverken ryger eller drikker alkohol. | Godt |
| 4 | NN var blevet lovet af fysioterapeuten, hun ville få nogle øvelser med hjem, men fysioterapeuten glemte at komme tilbage inden udskrivning. Vi var meget i tvivl om, hvad NN måtte træne []. Jeg ringede en uge efter udskrivelsen og talte med fysioterapeuten angående dette, da der desværre ikke var nogen, der kontaktede os. Udfyldt af mor/pårørende. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 10 | Jeg var tryk ved overflytning til anden afdeling, men virkelig bange og utryk ved at skulle hjem efter 7-8 dage. Det ved jeg ikke, jeg har ikke talt med min praksislæge. | Intet svar |
| 11 | Meget dårlig. Det var først, da jeg var ved læge NN, at det blev skåret ud i pap, hvor alvorlig en [skade] med efterfølgende [komplikationer] jeg kunne få/HAR. Samt [anden komplikation]. I forhold til arbejde, total ro i tre til fire måneder. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 12 | 92 år. [Indlagt, opereret og hjemsendt efter tre dage]. Utroligt. En svag dame på 92 år! | Virkelig dårligt |
| 14 | Har aldrig røget. | Godt |
| 18 | Nej. | Virkelig godt |
| 19 | Det brev, en sygeplejerske lovede, jeg ville få, modtog jeg aldrig. Jeg blev efter egen henvendelse ringet op af en læge, som efter at have forespurgt til mit befindende sagde, jeg måtte komme på tiendedagen efter udskrivelse, samt at det ikke var nødvendigt at tage røntgenkontrol. Lægen ville lægge beskeden til sekretæren, som efterfølgende ville give mig tidspunkt. | Godt |
| 20 | Kunne måske have ønsket nogle ord om en eventuel genoptræning. | Virkelig godt |
| 21 | Blev udskrevet til døgnophold på genoptræningscenter i [nogle] uger. | Godt |
| 23 | Mangel på information igen!! | Dårligt |
| 29 | Bad om (og fik) en kopi til brug ved henvendelse til forsikring. | Godt |
| 31 | Jeg fik efterfølgende min journal tilsendt. Efter otte ugers kontrol er kommunen underrettet om min genoptræningsplan. Jeg blev kontaktet fra kommunen på angivet dag i brevet og fik samme dag aftalt første møde med fysioterapeut. Bemærkning til punkt 26: Jeg har fået sting fjernet hos min læges sygeplejerske, men har ellers ikke haft kontakt, men kan se at kopi af skriftligt materiale er sendt til min læge. | Virkelig godt |
| 36 | Det er ærgerligt, at der ikke er en socialmedhjælper tilknyttet, der f.eks. kunne have hjulpet med at | Virkelig godt |

Bilag 1

skaffe en kørestol. Sådan en fik jeg aldrig, og det var meget hæmmende.

-  37 Var efterfølgende tilknyttet en anden afdeling. Vil hellere have haft et evalueringsskema fra dem. Dårligt
Det var om noget det mest grotesk dilettantiske forløb, jeg nogensinde har oplevet, hvilket også sætter dette forløb i et klart bedre lys. Må ærligt indrømme, at jeg efterhånden har mistet den sidste tro på det danske sygehusvæsen (og velfærdsstat!).
-  38 Kom alt for hurtigt hjem! Dagen efter operationen - dvs. indlæggelse i ét døgn. Godt