

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit E9

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:	67
Besvarelser fra afsnittets patienter:	56
Afsnittets svarprocent:	84%

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

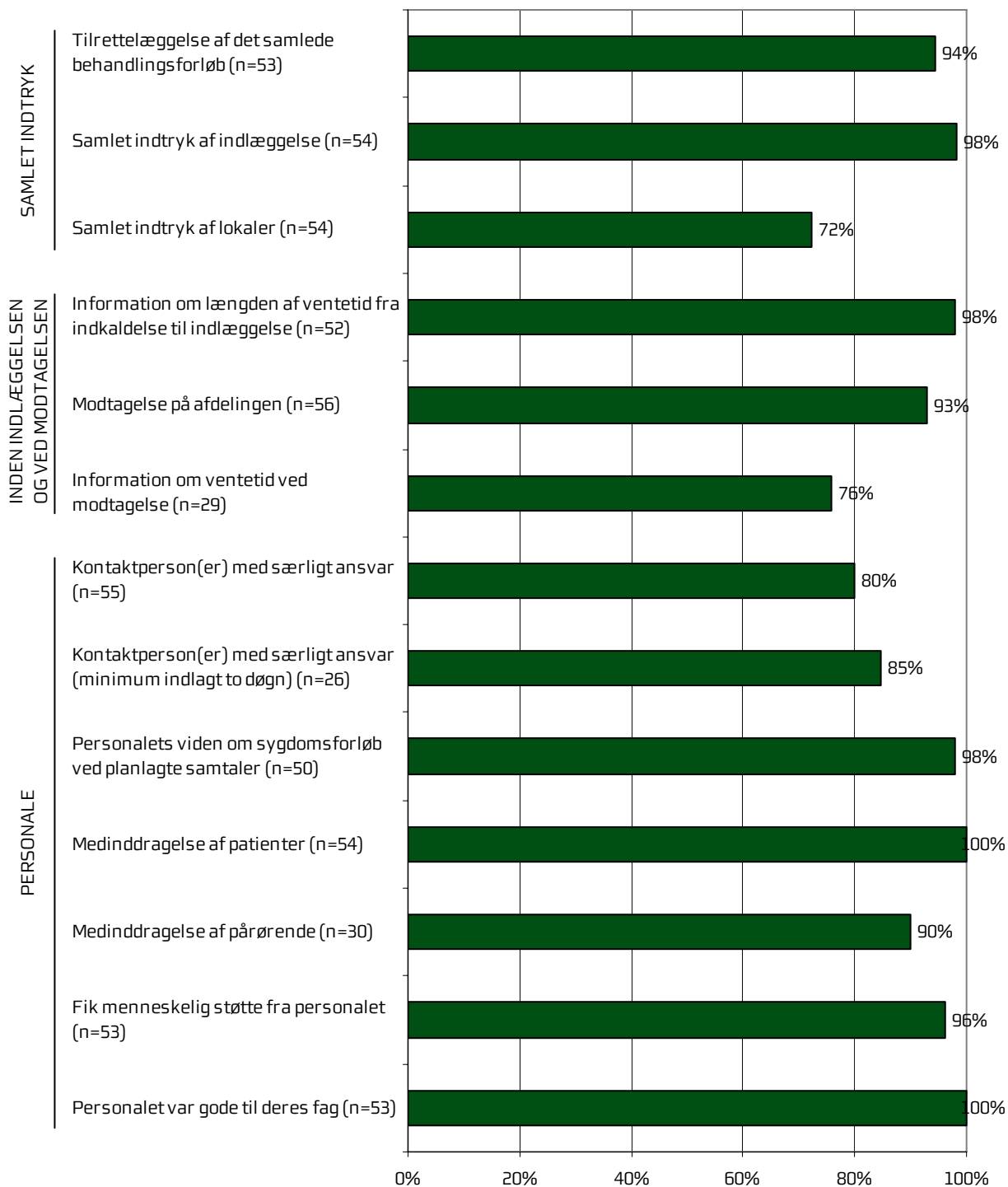
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

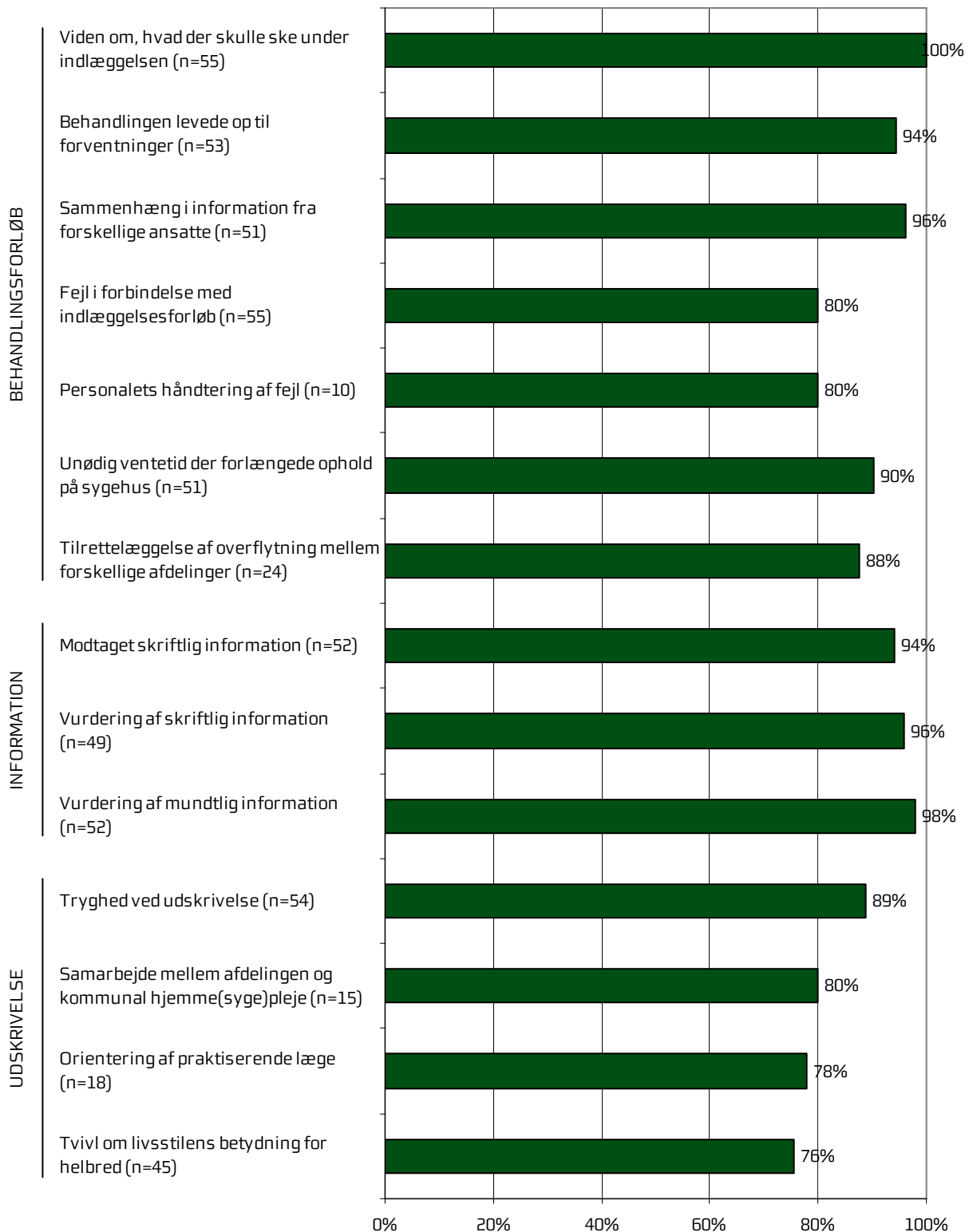
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 E9

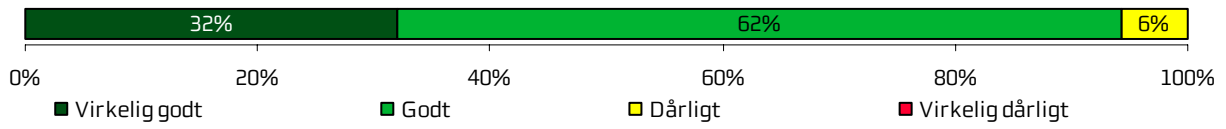
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

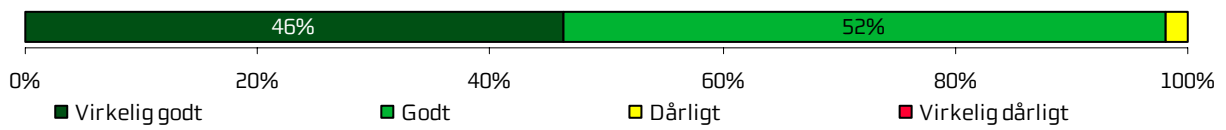
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

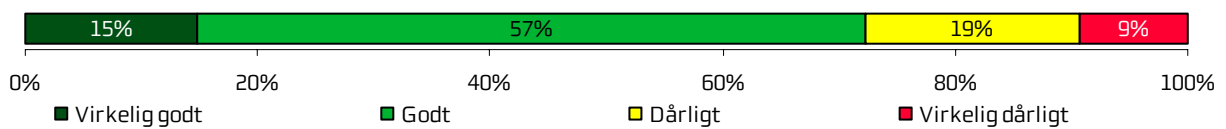
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=53)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=54)



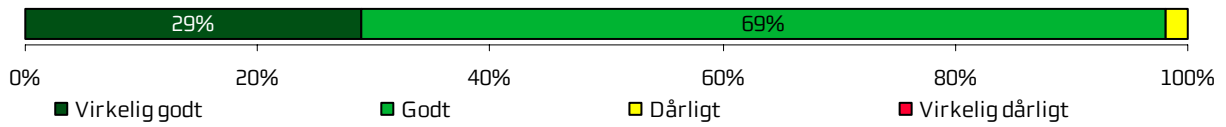
Samlet indtryk af lokaler (n=54)



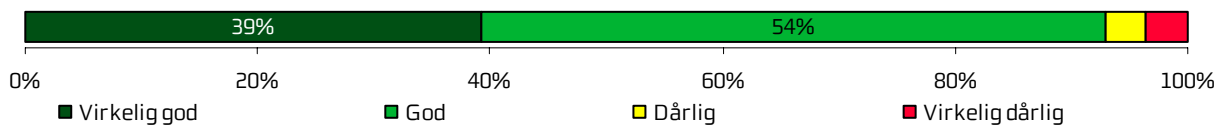
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	94 %	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		98 %	94 %	100 %	88 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		72 %	52 % *	100 % *	66 %	84 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

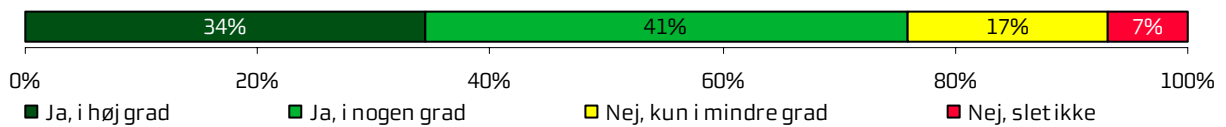
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=52)



Modtagelse på afdelingen (n=56)



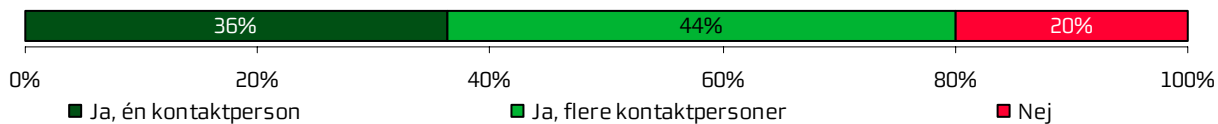
Information om ventetid ved modtagelse (n=29)



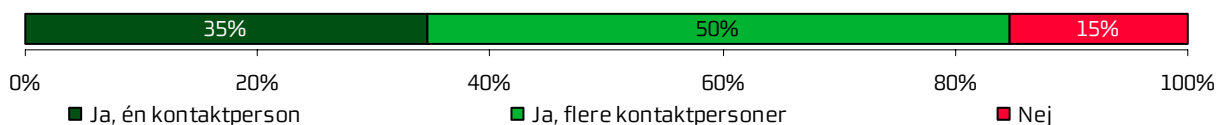
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		98 %	-	100 %	79 % *	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		93 %	96 %	100 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		76 %	71 %	89 %	61 %	74 %

Personale

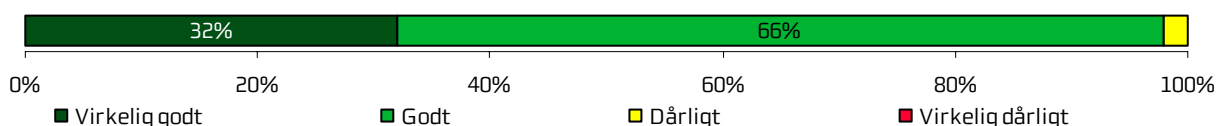
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=55)



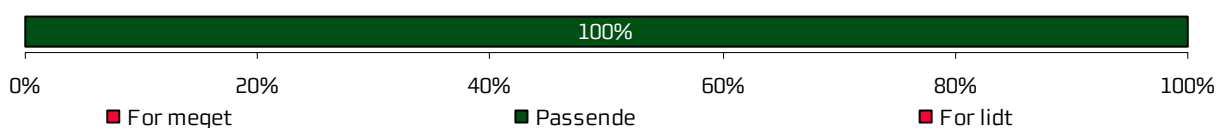
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=26)



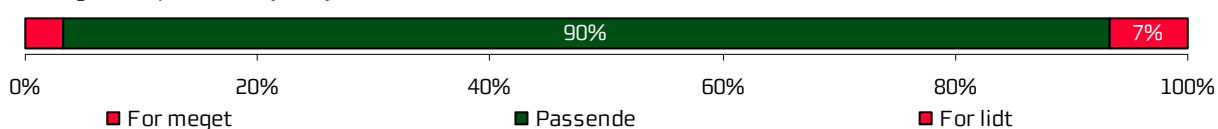
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=50)



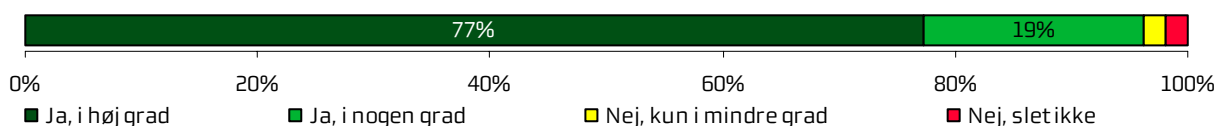
Medinddragelse af patienter (n=54)



Medinddragelse af pårørende (n=30)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=53)



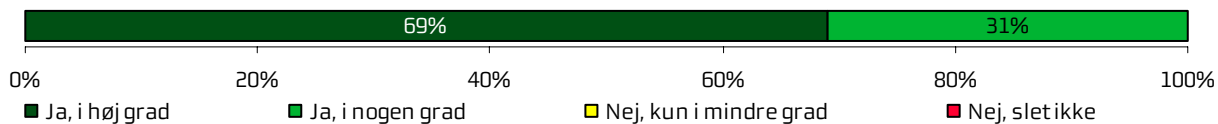
Personalet var gode til deres fag (n=53)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		80 %	83 %	100 % *	68 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		85 %	-	97 % *	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	88 %	100 %	83 % *	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		100 %	85 % *	100 %	82 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		90 %	73 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		96 %	88 %	100 %	84 % *	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	97 %	100 %	91 % *	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=55)



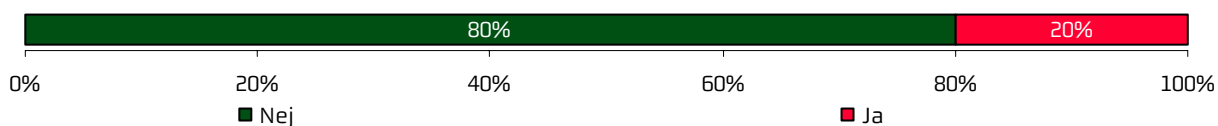
Behandlingen levede op til forventninger (n=53)



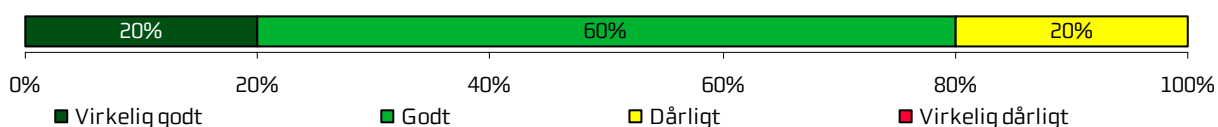
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=51)



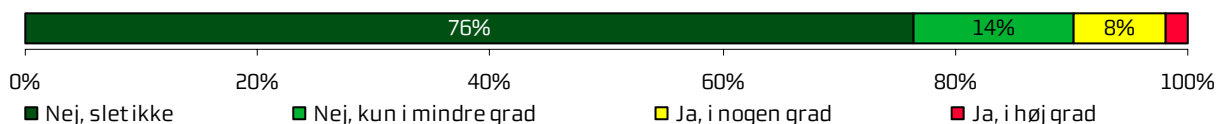
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=55)



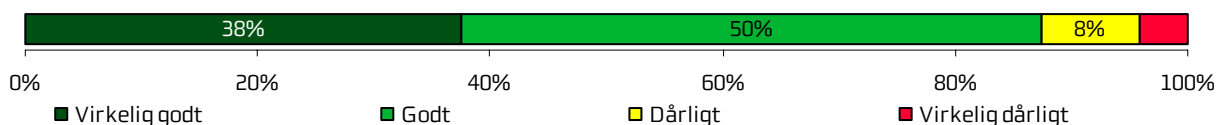
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=51)



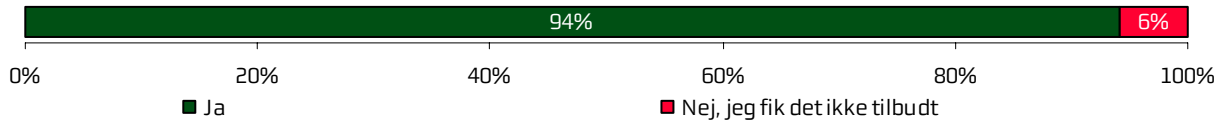
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=24)



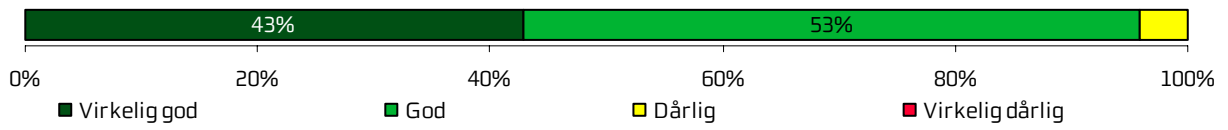
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		100 %	97 %	100 %	71 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	94 %	100 %	83 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		96 %	93 %	100 %	77 % *	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		80 %	-	100 % *	72 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	80 %	44 %	60 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		90 %	95 %	98 % *	72 % *	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		88 %	-	100 % *	80 %	92 %

Information

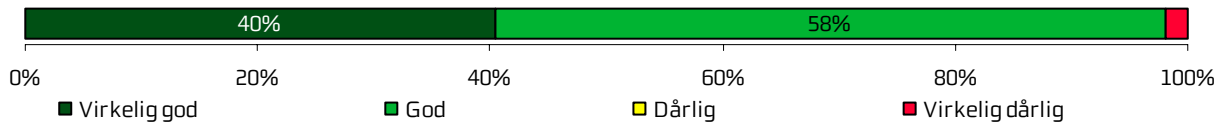
Modtaget skriftlig information (n=52)



Vurdering af skriftlig information (n=49)



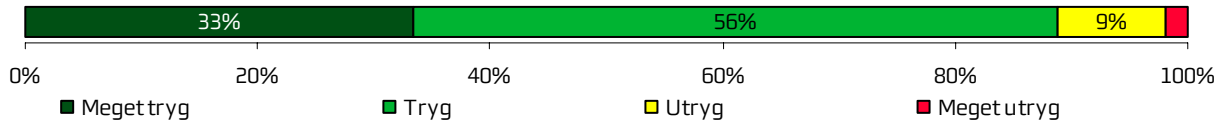
Vurdering af mundtlig information (n=52)



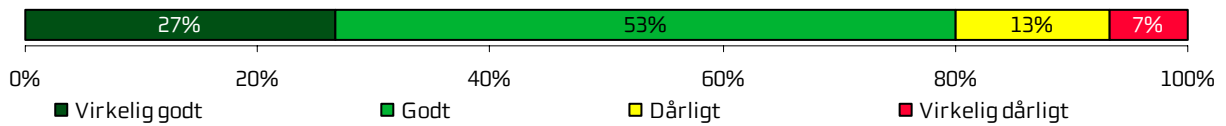
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		94 %	-	97 %	34 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	98 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		98 %	91 %	100 %	85 % *	94 %

Udskrivelse

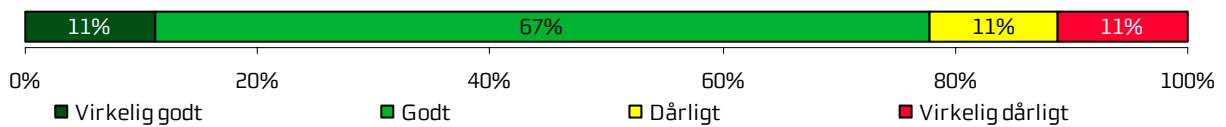
Tryghed ved udskrivelse (n=54)



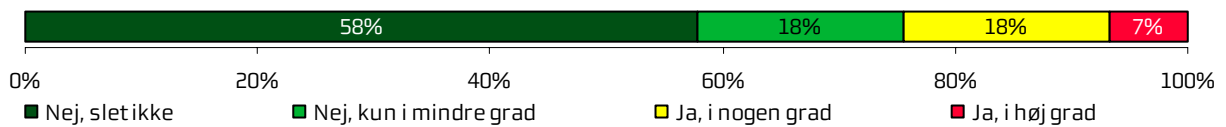
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=18)



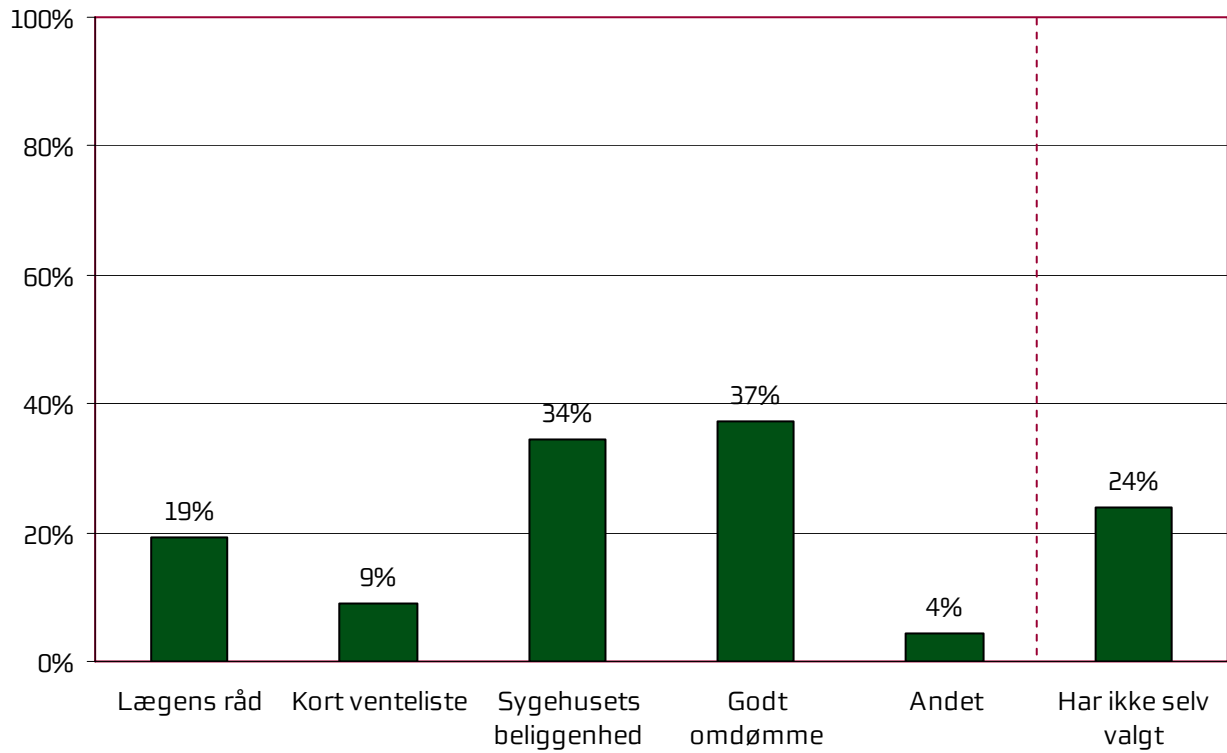
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=45)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		89 %	76 %	100 % *	75 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		80 %	59 %	98 % *	73 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		78 %	93 %	100 % *	73 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	69 %	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 E9, 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 E9	Samlet indtryk
1	Jeg er læge NN meget taknemmelig for en god behandling og stor omsorg.	Virkelig godt
2	Man får en pjece omkring kostens betydning og prioritering i afdelingen, og kan på forespørgsel godt tage lidt fra, da det er dér, operationstidspunktet er, altså ved middagstid. Får næste dags morgen indirekte at vide, at det er meget besværligt at få øllebrød. Begge dele kunne være langt bedre. Mht. antibiotika, så synes jeg, det er helt fint, at der konsekvent bliver "skyllet på" [] både før og efter indgift, men at mindre end 10 ml. kan gøre det. Det er faktisk rigtig ubehageligt, at få den mængde "stuetemperatur-kold" ind i venen med den hastighed, de alle udøver.	Godt
5	Der lå et pres (usagt) om, at man/jeg skulle tidligt hjem - det var ikke rart, hverken for mig eller personalet. Bedre dialog med lægen efter operationen. Der var ingen tid og fokus overhovedet. Ubehageligt, at jeg ikke fik afsluttet og klar besked bagefter. Han havde alt for travlt og for lidt fokus. 90 % af personalet er utroligt søde og virker kompetente - tak for det. :) (En enkelt sygeplejer var ganske ubehagelig og meget lidt lyttende. Virkede stresset, hård og ligeglad. Andre var perfekte). Savner opfølgning og kontrol efter operation.	Godt
11	En stor tak for en rigtig god behandling ved min indlæggelse samt den tid, der blev sagt, at man skulle træne efter operationen. Det er lige [det antal uger], som der er gået i dag, og det hele fungerer perfekt. Tak for det.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at personalet var helt igennem fantastisk søde :-). Fik en rigtig god behandling, da jeg var der. Jeg synes, at informationerne inden kunne være bedre (men det er vel ikke personalet på E9s skyld?). Jeg havde en rigtig dårlig oplevelse sidst jeg var indlagt: Jeg var blevet kørt på røntgenafdelingen, og skulle hentes. Hende, der kørte mig tilbage på afdelingen, var så uansvarlig! Hun kørte sengen ind i alt, hvad der kunne køres ind!! (Og så havde hun en rigtig dårlig attitude overfor mig, fordi jeg ikke syntes, det var særlig sjovt). Men når man har fået savet et par knogler over, så gør det altså ondt, når man bliver kørt ind i diverse borde, stole, vægge og elevatordøre. Jeg synes måske, man burde tænke lidt mere over hvem man sender patienterne på tur med!	Godt
14	Ca. [nogle uger] efter udskrivelsen, fik jeg hos min egen læge konstateret [komplikationer to steder]. Det er en komplikation, jeg ikke anede noget om, men som jeg gerne ville have været forberedt på. Selve [operationen] forløb over al forventning. Jeg var ret hurtig mobil igen, og der var langt færre smerter end frygtet. Jeg er fuld af beundring for den hjælpsomhed og omsorg sygeplejersker, sosu-assistenten med flere udviste i det daglige arbejde med patienterne.	Godt
15	De to dage jeg var indlagt, oplevede jeg, at der var for få ansatte i aftenvagten. Begge aftener var der ca. syv nyopererede. Den stue jeg lå på, blev vi gjort klar til natten [sen aften]. Det var sent, især den første aften - den dag jeg blev opereret, skulle jeg vente til [sen aften], hvor jeg skulle ud på gulvet og stå og gå. Det havde de ikke haft tid til før. Personalet havde meget travlt, men gjorde alt hvad de kunne. Var meget venlige.	Godt
16	Fik at vide [at jeg skulle] møde [tidligt om morgenen] som første patient til operation, derfor boede vi på patienthotellet. Kom først til operation [over middag], så vi kunne godt have sparet de 250 kr.,	Virkelig godt

det kostede os. Ellers synes jeg, alt er forløbet godt.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 17 | Det hele forløb planmæssigt, dog glemte man at involvere fysioterapeuten fra starten. Har efter udskrivelsen været hos fysioterapeuten to gange, hvilket ikke har været tilstrækkeligt. Jeg er derfor henvist til genoptræningscenter. | Godt |
| ✎ | 18 | Jeg kunne godt tænke mig noget opfølgning efter udskrivelsen. Jeg var i tvivl om forskellige ting efterhånden som tiden gik. Jeg ringede nogle gange til hospitalet med spørgsmål, som også blev besvaret. Men jeg manglede stadig noget personale, som evt. kunne bedømme, hvorvidt alting var, som det skulle være. Jeg syntes generelt, at jeg blev overladt til mig selv. Ville gerne, i løbet af de tre måneder jeg var sygemeldt, havde været indkaldt til check og en snak om forløbet. Måske hver fjerde uge. Jeg ville også gerne vide lidt mere om genoptræningen: Gjorde jeg nok, kunne jeg gøre noget anderledes? Måske mødes med ligestillede på hospitalet i fysioterapien. Også gerne jævnligt. Blev indkaldt til samtale en uge før jeg starter med at arbejde. Det vil jeg se frem til. | Godt |
| ✎ | 22 | Skulle til røntgenkontrol i dagene efter operationen, mens jeg var indlagt. Men var ikke blevet informeret. Så pludselig kom én og kørte mig dertil tidligt om morgenen. Det ville have været rart at vide. | Virkelig godt |
| ✎ | 23 | Jeg kan kun sige, at jeg fra den første dag virkelig følte, at jeg var i gode hænder. Alle var utrolig søde og gjorde alt for, at man skulle have det godt, så der er absolut intet at kritisere. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Træningsforløb - der mangler mere information om genoptræning, og hvor og hvordan det kan foregå. | Godt |
| ✎ | 30 | Alt omkring og selve operationen var meget, meget fin og vellykket. Jeg ville blot meget gerne have haft noget genoptræning med vejledning efter operation. Kommunen har jo et genoptræningscenter på Marselisborg Hospital. | Godt |
| ✎ | 32 | Synes, at sygeplejerske og læger var rigtig søde og gode til at hjælpe mig! | Godt |
| ✎ | 33 | Ro, regelmæssighed og renlighed ønskes - det første manglede. Derimod var personalet, inklusive de dygtige operationslæger og urologen, en udpræget positiv oplevelse. | Godt |
| ✎ | 34 | Der burde gøres noget ved toiletforholdene på afdelingen. Det same gælder for badeforholdene. Jeg blev indlagt en fredag, og hilste på [lægen] på operationsstuen. Savnede faktisk at snakke med lægen efter operationen, og i hvert fald inden udskrivelsen. Det var ikke samme læge som ved forundersøgelsen. | Godt |
| ✎ | 36 | På opvågningen talte personalet for højt, og jeg kunne følge med i alt hvad de talte om, hvilket ikke var så heldigt, da de nævnte nogle personer med navns nævnelser. De kan lukke døren eller ikke tale privat. Der skulle være lidt at spise på opvågningen. Sekspersoners stue er for stort. Højst fire-sengs. De skal følge patienten på toiletbesøg. Jeg oplevede, at jeg besvimele derude, og der gik nogen tid inden de kom. | Dårligt |

Afsnit E9, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit E9	Samlet indtryk
2	Egentlig ikke, men savnede som yngre patient lidt mere om arrets placering og udbredelse heraf, da det er det eneste synlige efterfølgende.	Godt
3	Jeg fik operationsdato allerede ved forundersøgelsen og modtog skriftlig bekræftelse ca. en uge efter. Dejligt at gå hjem og kende datoen med det samme.	Virkelig godt
4	Dejligt at alt (blodprøver, røntgen og speciallæge) kunne blive ordnet på samme dag.	Virkelig godt
8	En utrolig fin gennemgang af operation: God, fyldig forklaring.	Godt
14	Arrangementet med patientundervisning en formiddag ca. to uger før indlæggelsen var veltilrettelagt og meget nyttigt.	Godt
17	Rimeligt forløb, men fysioterapeuten skulle have været indkaldt til samtale med mig fra starten, hvilket ikke skete.	Godt
19	Jeg følte mig godt forberedt efter at have deltaget i orienteringsmøde på afdelingen.	Godt
24	Meget kort ventetid. Utrolig venlig og seriøs læge, NN. Rigtig god behandling af ham.	Virkelig godt
26	Det var fint med information dagen inden indlæggelsen.	Godt
28	Akut indlæggelse. [Operation].	Godt
29	Meget fint og hurtigt forløb. Ligeledes god information ved patientundervisningen ved læge, sygeplejerske, fysioterapeut og ergoterapeut. Flot at diverse hjælpemidler blev bestilt, så vi samme dag kunne afhente dem på vejen hjem. Desuden var det godt med den udleverede DVD.	Virkelig godt
33	Det var naturligvis lidt af en "afbrænder", da jeg første gang blev indlagt.	Godt
35	Jeg fik med det samme en oplevelse af, at det er en afdeling, hvor samarbejdet fungerer, og hvor der er en høj grad af faglig dygtighed. Jeg var imponeret af, at det "kørte som i olie"! Jeg var helt tryk og rolig.	Virkelig godt

Afsnit E9, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit E9	Samlet indtryk
2	[]. Mødetidspunktet blev udskudt skriftligt, alligevel var der ingen til at tage imod, da jeg kom. Blev tilbudt de samme piller som jeg havde taget hjemmefra efter aftale. Blev ikke orienteret i løbet af formiddagen mht. operationstidspunkt.	Godt
3	Det foregik stille og rolig uden en masse unødvendig "overinformation".	Virkelig godt
8	Man har for lidt tid - mødte [om morgenen], der er kun to sygeplejersker.	Godt
13	Meget forvirrende, der var ikke personale nok.	Intet svar
15	På operationsdagen mødte jeg [tidlig morgen]. []Blev gjort klar til operation. [Til middag] kom en sygeplejerske for at meddele, at de ikke kunne nå at operere mig den dag. Det var noget af en nedtur. Jeg kunne tage hjem. Blev hjemme ringet op samme dag, da jeg kunne blive opereret næste uge.	Godt
17	Venlig og imødekomme personale, som fik mig til at føle mig tryk.	Godt
21	Jeg mødte meget tidligt om morgenen, der var travlhed, og jeg skulle først opereres op ad formiddagen.	Virkelig godt
25	Rigtig skøn brug af humor under de tilnærmelsesvis svære ting, f.eks. Intimbarbering!	Godt
29	Det var meget tidligt om morgenen og selvfølgelig travlhed. Alligevel stor venlighed fra sygeplejersken.	Virkelig godt
31	Jeg endte med at måtte vente i nogle timer, før jeg kunne blive opereret, men folk var meget rare og venlige.	Godt
34	Blev bedt om at gå ned på afdelingen nedeunder og tage plads. Efter halvanden times ventetid spurgte jeg, om jeg var blevet glemt! Der bliver herefter ringet til afdelingen ovenpå, hvorefter der kommer et personale til at modtage mig.	Godt
35	Igen en høj grad af styr på tingene og meget ro.	Virkelig godt
36	Sygeplejersken var meget stresset og kostede rundt med mig. Fandt senere ud af, at hun sikkert skulle have haft fri, og jeg mødte ind samtidig. Jeg troede næsten, at jeg var for sent, og at de ventede mig på operationsbordet, da det skulle gå så stærkt. Fandt senere ud af, at der var masser af tid, da jeg først skulle opereres nogle timer senere.	Dårligt

Afsnit E9, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit E9	Håndtering af fejl
✎ 2	Fik tilbudt [forkert medicinering]. Medpatient fik medicin med mit navn på.	Dårligt
✎ 6	Brud ved fastsættelse af [protese].	Godt
✎ 9	Der var ikke blevet foretaget afsluttende røntgenfoto, hvis jeg ikke selv havde bedt om det.	Godt
✎ 13	Den første journal, jeg fik optaget, var blevet væk.	Godt
✎ 14	Efter operationen og i hele indlæggelsesperioden måtte jeg have hjælp til at få tømt blæren. Ved dette skete der skader [på området], og disse skader udløste [komplikationer] efter hjemkomsten fra hospitalet. Derfor måtte jeg indlægges på andet sygehus, hvor man [behandlede skaden]. Først efter ca. to ugers forløb gik det i orden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 20	Manglende røntgenundersøgelse.	Godt
✎ 25	De glemte, at jeg lå på et bækken. Ikke noget problem at ringe efter dem. De var uenige om, hvorvidt jeg måtte sende sms'er. Det skabte utryghed og en lille, men ubehagelig irrettesættelse.	Virkelig godt
✎ 36	Man informerede mig først om på operationsbordet, at jeg ikke kunne få den forventede resurfacing hofteoperation, men en anden.	Virkelig godt













Afsnit E9, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus


Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit E9	Samlet indtryk
2	Måtte rykke for en røntgenundersøgelse gentagne gange. På trods af, at jeg var blevet stillet i udsigt, at det kunne blive lige over middag, endte det med at blive allersidst på eftermiddagen.	Godt
3	Overordnet rigtig fint. Der var et enkelt personalemedlem, der ikke virkede særlig engageret i sit arbejde. Virkede doven og satte hellere kollega i gang. Virkede lidt sur overfor patienterne. Det påvirkede faktisk stemningen på 6 mandsstuen rimelig meget, men vi havde også aftenen forinden haft et super-energisik hold, der trods travlhed formåede, at udtrykke sig positiv og opmuntrende overfor patienterne. Lidt tankevækkende at en person kan "forpeste" arbejdsglæden og humøret hos kolleger og patienter.	Virkelig godt
5	Kommentar til information: Lidt for rosenrød information. Det tager tid at komme i gang igen, og det gør ondt. Det lægger informationen ikke ret meget op til er aktuelt. Bare det, at man skal så tidligt hjem igen gør, at man tror, det er lettere end det er i virkeligheden. (Forventninger er forskellige fra virkeligheden).	Godt
10	Lang ventetid mellem overflytninger. Uklar, vakkende information om beslutninger.	Godt
12	Jeg har været igennem mit indlæggelsesforløb to gange, og jeg synes, at der var mangel på informationer inden anden operation. Grunden til, at jeg vidste, hvad der skulle foregå, var at jeg har prøvet det hele før (synes, at informationsmødet var rigtig dårligt). Der var flere ting, jeg ikke fik at vide (men kunne huske fra sidst). Eksempelvis barbering før operation, træningsøvelser og lignende.	Godt
17	Det forløb godt.	Godt
22	Virkelig behagelige og søde sygeplejersker. Meget omsorgsfulde! Især NN på sengeafdelingen tog sig rigtig godt af mig. Store roser til hende. :-)	Virkelig godt
25	Helt fantastisk at kunne få så grundig samtale med lægen flere gange, når man havde spørgsmål til operationen.	Godt
34	Natten efter operationen fik jeg luftmangel, da sygeplejersken var inde på stuen, hun vidste ikke, hvad hun skulle gøre. Stod bare og spurgte, hvad der var galt, kunne ikke svare hende, da jeg ikke kunne få luft! Hun skruer så op for ilten og siger, at jeg har fået for meget morfin. Hun mente også, at jeg havde gjort hende meget bange. Jeg var også meget utryk - men det var der ingen forståelse for.	Godt
35	Jeg er glad og føler mig vældig godt behandlet.	Virkelig godt
36	Jeg havde en stressfyldt periode op til operationen, da jeg først blev informeret fredagen før den mandag jeg skulle opereres, at de havde fundet en fejl i mine blodtal, men at de godt ville operere. De var for tøvende med at sende mig på [klinik], hvilket forhalede det hele. På dette sene tidspunkt fik jeg først at vide, at jeg ikke kunne indgå i deres forskning.	Dårligt

Afsnit E9, Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit E9	Samlet indtryk
 2	God information fra læge henholdsvis en enkelt sygeplejerske omkring forbindelse, men fik papirer med omkring forholdsregler vedrørende knæoperation, og jeg fik altså en ny hofte.	Godt
 3	Generelt rigtig fint forløb. Kunne måske godt bruge lidt mere information (skriftlig) om det postoperative forløb efter udskrivelsen. Fx pleje af cicatricen efter fjernelse af agraffer. Ligeledes kan det kun siges og skrives for lidt, hvor vigtig det er med genoptræning lige fra start og gerne flere gange dagligt. Opfordring til selv at søge genoptræning ved fysioterapeut, såfremt man ikke får bevilget noget fra kommunen (pga. besparelser), hvilket i øvrigt er en katastrofe efter min mening.	Virkelig godt
 5	Utryk, var ikke umiddelbart klar, ville gerne have været der en nat mere. Men pga. larm og pres om, at man skal hurtigt hjem, valgte jeg at tage hjem alligevel. Det var en meget dårlig først nat hjemme.	Godt
 7	For hurtig - helst tre til fire dage.	Dårligt
 8	Man venter med at udskrive til behandlingen er afsluttet.	Godt
 9	Jeg synes, der har manglet rigtig meget opfølgning på operationen, i form af hjælp til genoptræning, og kontrolsamtaler med mulighed for at få besvaret spørgsmål.	Godt
 15	Jeg mangler i høj grad, at man fik nogle [tider] hos fysioterapeut. Man har mange spørgsmål, ved ikke, om man træner korrekt, har ikke noget at sammenligne med, ved ikke, om alt går fremad, som man kan forvente. Tre måneder er lang ventetid til en afsluttende samtale på ambulatoriet, det har jeg ikke været endnu.	Godt
 17	Gik fint. Personalet gav mulighed for spørgsmål inden udskrivelse, så jeg følte mig helt tryk ved at tage hjem.	Godt
 25	Det gik meget stærkt, da jeg pludselig blev hentet af hjemmetransport og skulle smide smertekatter og have info om, hvad jeg skulle derhjemme. Derfor blev jeg ikke informeret om, hvordan jeg skulle medicinere for smerter hjemme. Det betød fem dage med stærke smerte, før jeg fik snakket med lægevagten og afdelingen, samt egen læge.	Godt
 26	Jeg manglede mere information/vejledning i genoptræning efter forløbet. Var informeret om den i pjecen vedr. træningsøvelser, men mangler mere træning i de seks uger og information om, hvordan og hvor jeg kan træne.	Godt
 27	Jeg skulle til infomøde om operationen, for at kunne bestille fysioterapi efter operationen skulle jeg videregive mit sygehus etc. Men efter udskrivelsen fik jeg at vide, at jeg selv skulle sørge for fysioterapi, hjælpemidler osv. Det hang ikke sammen med det, jeg fik at vide ved informationsmødet.	Dårligt
 29	Ja, jeg savner den lækre mad, der blev serveret!!! Det var en stor fornøjelse med flere retter at vælge imellem. Virkelig flot!	Virkelig godt

-  33 Der bør sørges for nattero for os, der ikke har behov for sygeplejere om natten, men derimod behov for at sove. Fem besøg af fysio- og ergoterapeuter, før man er sluppet af med alle slanger og katetre er også for meget. Det var der da heller ikke andre på stuen, der fik, mens jeg var der. Godt