

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Ortopædkirurgisk Afsnit K1  
Ortopædkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Silkeborg**



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

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	145
Besvarelser fra afsnittets patienter:	126
Afsnittets svarprocent:	87%

### **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).



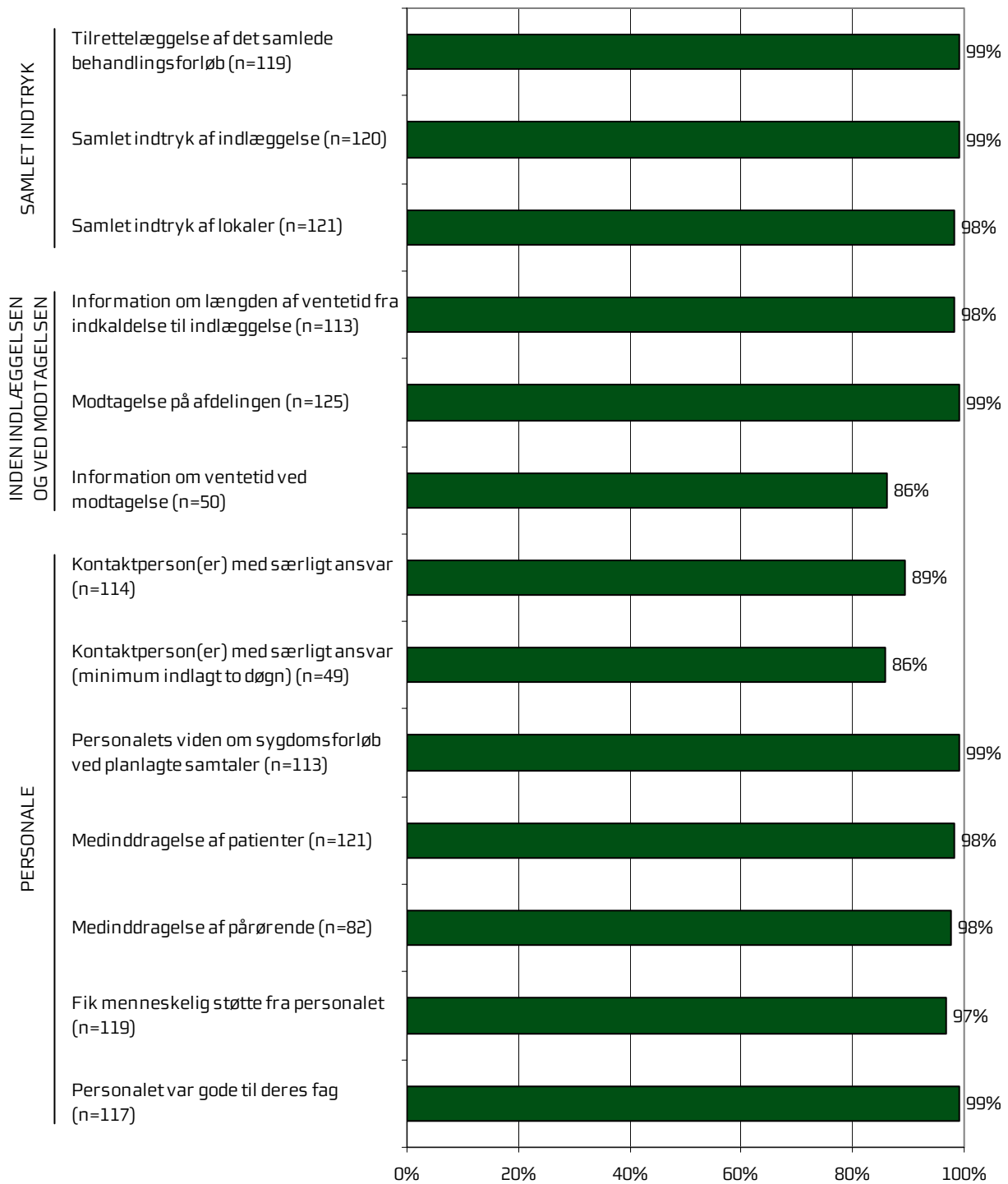


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

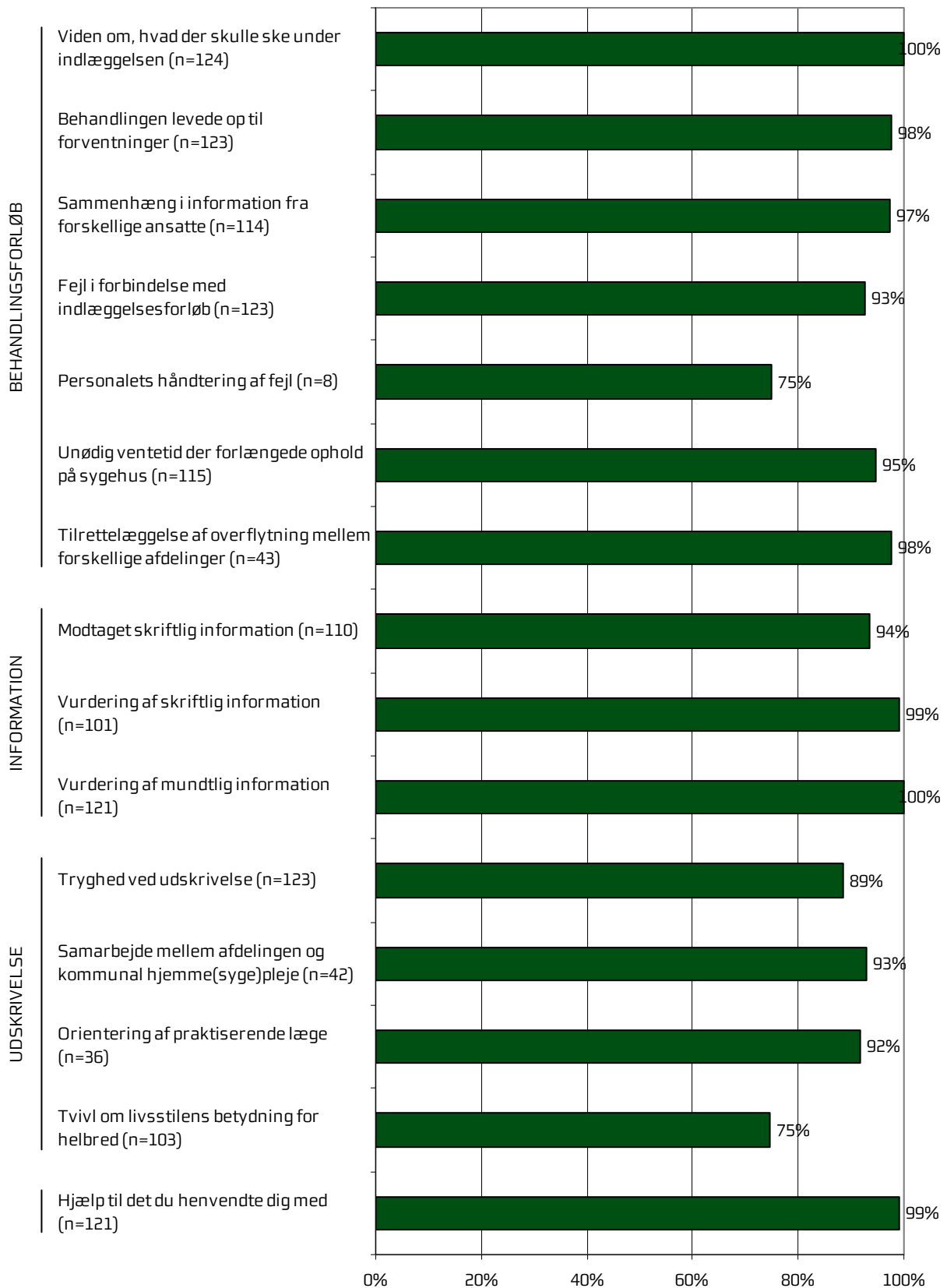
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 K1

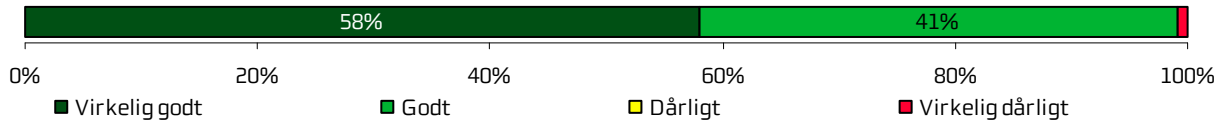
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

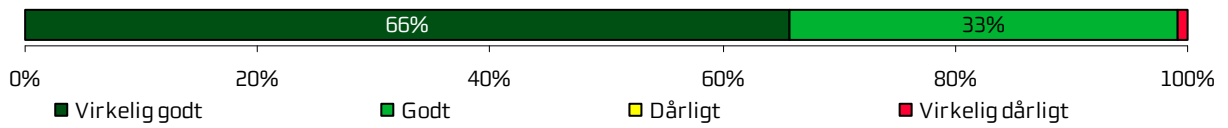
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=119)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=120)



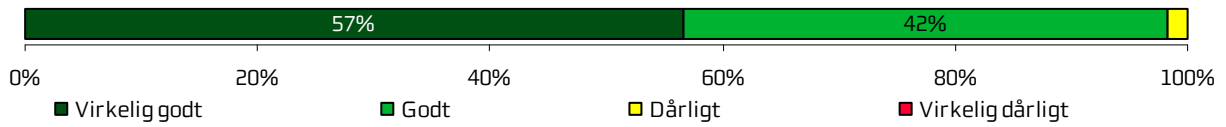
Samlet indtryk af lokaler (n=121)



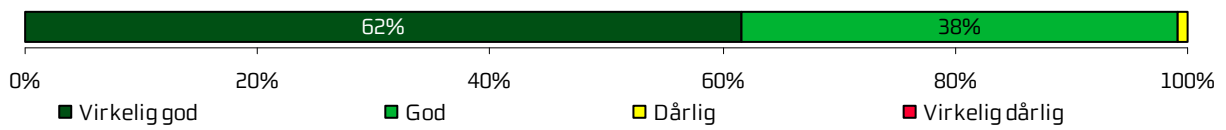
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	97 %	98 %	83 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	94 % *	99 %	87 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		98 %	86 % *	98 %	80 % *	93 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

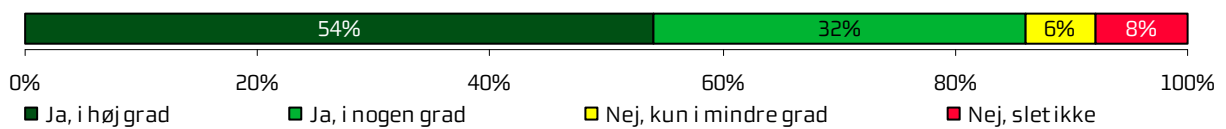
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=113)



Modtagelse på afdelingen (n=125)



Information om ventetid ved modtagelse (n=50)

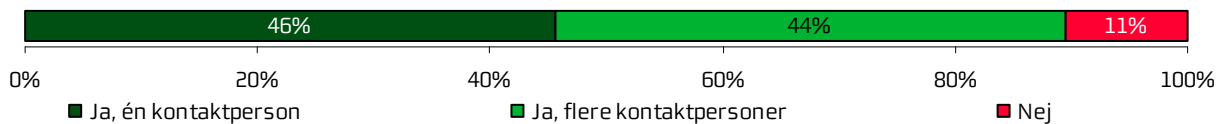




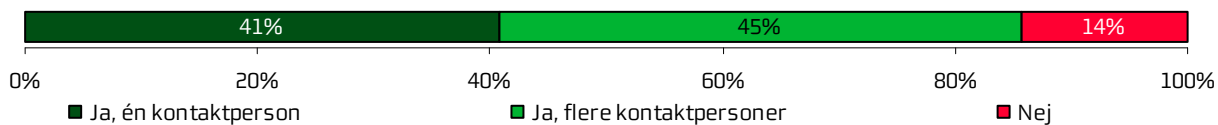
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		98 %	-	-	-	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	98 %	100 %	92 % *	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		86 %	77 %	86 %	48 % *	75 %

## Personale

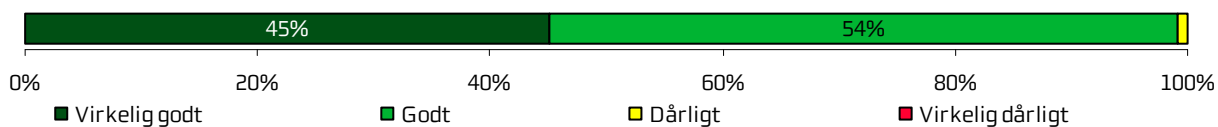
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=114)



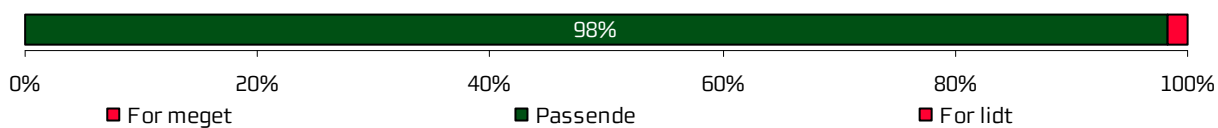
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=49)



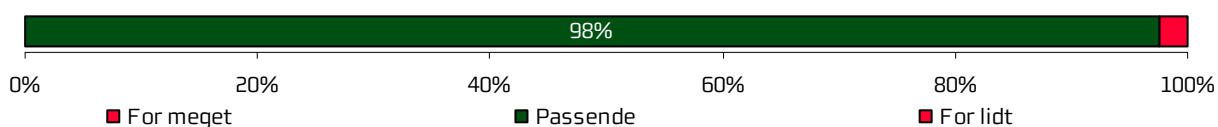
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=113)



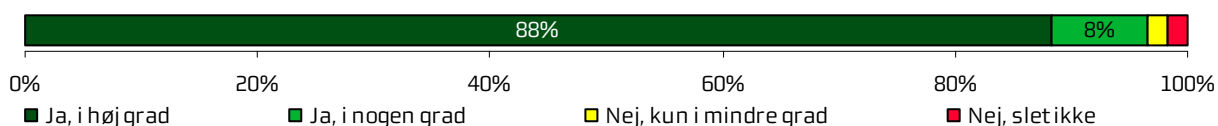
Medinddragelse af patienter (n=121)



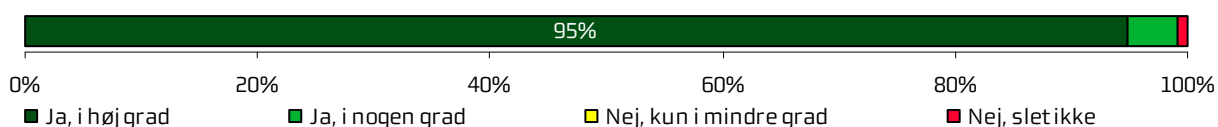
Medinddragelse af pårørende (n=82)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=119)



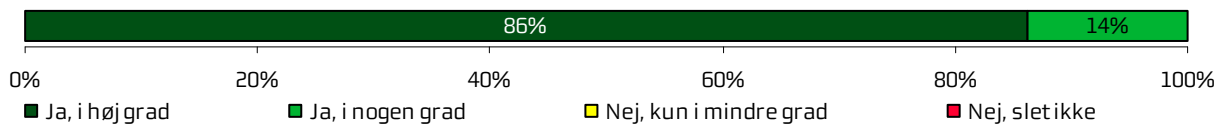
Personalet var gode til deres fag (n=117)



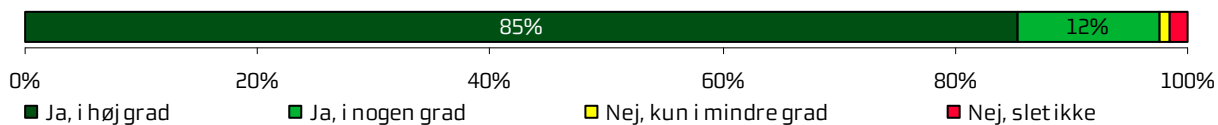
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		89 %	75 % *	95 %	70 % *	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		86 %	-	92 %	67 % *	83 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		99 %	94 %	98 %	81 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		98 %	92 % *	95 %	73 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		98 %	90 %	95 %	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		97 %	89 % *	100 %	85 % *	95 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	97 %	100 %	93 % *	97 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=124)



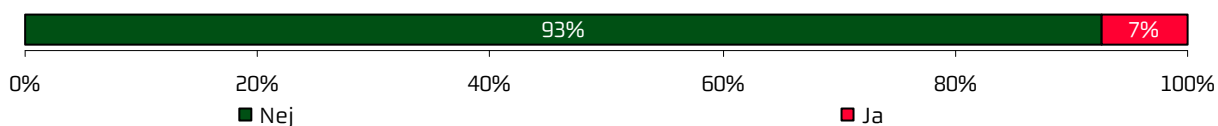
Behandlingen levede op til forventninger (n=123)



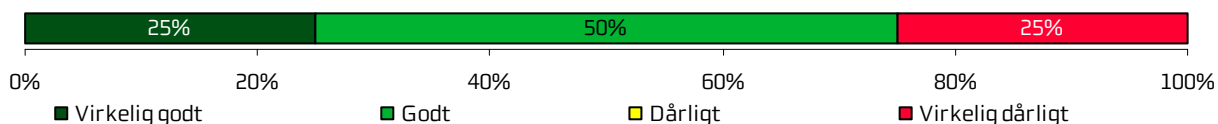
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=114)



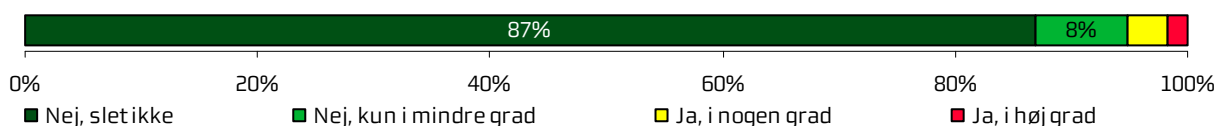
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=123)



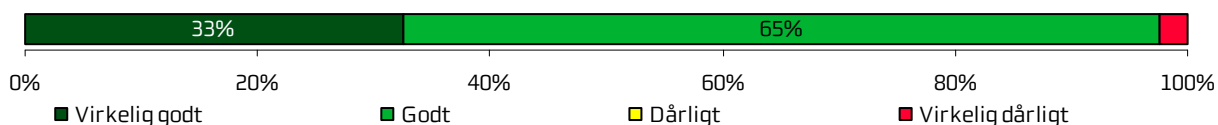
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=115)

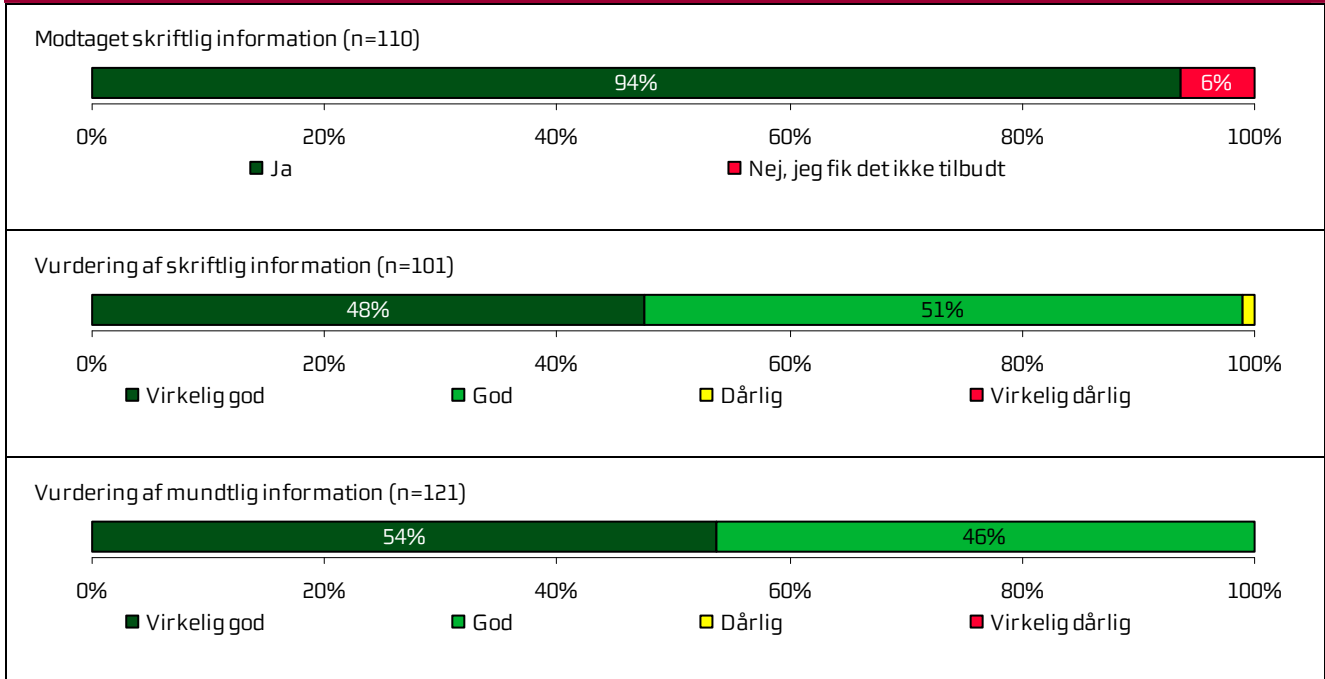


Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=43)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		100 %	97 %	98 %	63 % *	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		98 %	91 % *	98 %	80 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		97 %	91 % *	98 %	76 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		93 %	-	95 %	80 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	-	-	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		95 %	92 %	94 %	73 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		98 %	-	98 %	83 % *	90 %

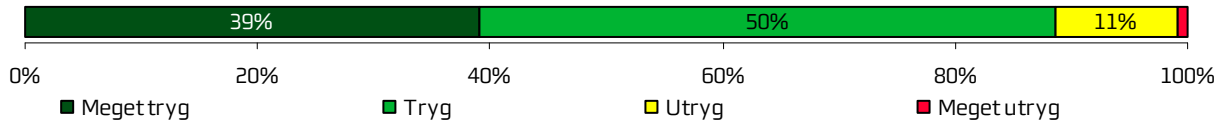
## Information



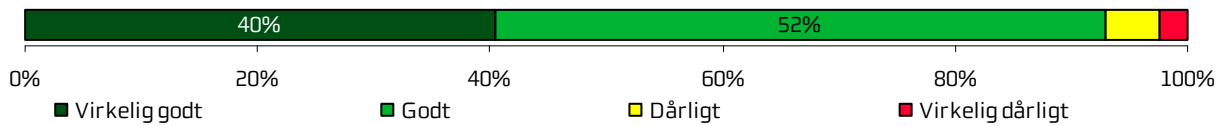
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		94 %	-	94 %	42 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		99 %	100 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		100 %	92 % *	100 %	85 % *	94 % *

## Udskrivelse

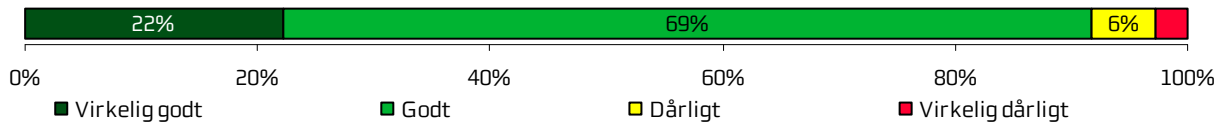
Tryghed ved udskrivelse (n=123)



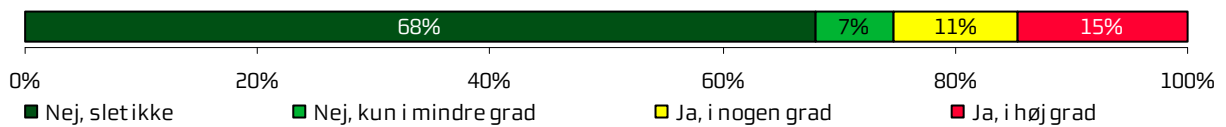
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=36)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=103)

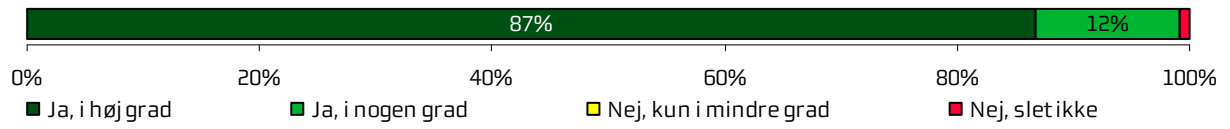




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		89 %	82 %	96 %	83 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		93 %	83 %	97 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		92 %	85 %	95 %	83 %	91 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	73 %	86 %	68 %	78 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=121)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		99 %	96 %	100 %	87 % *	95 %



## 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.

### Ortopædkirurgisk Afsnit K1, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg















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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit K1	Samlet indtryk
1	En firesengsstue er ikke rart. De tre nætter, jeg var der, var der en medpatient, der snorkede noget så eventyrligt, tredje nat fik vi udleveret ørepropper. Ellers er jeg meget tilfreds med forløbet, i dag, seks uger senere, går jeg fint.	Godt
4	Da mine sår væskede meget, burde hjemmesygeplejersken ikke tage klipsene ud, før en læge på sygehuset havde set på det. Jeg kom ind på afdelingen ambulant - men måtte sidde i [flere] timer og vente på en læge. Det synes jeg er for længe.	Godt
6	ALT OK. SUPER.	Virkelig godt
7	Jeg frygtede at komme der, men min sygehusskræk er helt væk nu. Jeg er imponeret over DEM på afdelingen.	Virkelig godt
10	En stor buket roser til Ortopædkirurgisk Afdeling på Silkeborg Sygehus. Alt personale og ikke mindst læge NN. Hvis jeg skulle få brug for hjælp igen, er jeg ikke i tvivl om, hvor jeg søger hen. Glædelig jul til alle.	Virkelig godt
11	Hvis alle afdelinger og sygehuse fungerer, som jeg oplevede, har vi ingen problemer i Danmark. Så er det bare brok for brokkens skyld. Jeg har i hvert fald fået en rigtig god behandling.	Virkelig godt
13	Toilet skulle deles med andre stuer. Det var ikke tilfredsstillende, især når man skal bruge toiletforhøjer. Da er det umuligt at få en, der passer. Eller var det en god afdeling, men især toiletforhold betyder meget, når man er i en sådan situation.	Virkelig godt
13	Toiletforhold med kun en toiletstol. Den passede ikke i størrelse, og man kunne ikke finde en, der kunne passe til mig. Ellers synes jeg, at alt var ok.	Virkelig godt
14	Jeg føler at have fået en fantastisk behandling, hele vejen igennem processen. Både før, under og efter indlæggelsen.	Virkelig godt
15	Jeg er meget tilfreds med min indlæggelse på Silkeborg Sygehus.	Intet svar
15	Jeg har på alle måder været utrolig glad for Silkeborg Sygehus, og valgte derfor at få [operation] nummer to inden for et år lavet der. Flinkt og rart personale HELE VEJEN.	Intet svar
16	Jeg var rigtig glad for at ligge på fire-mands-stue i forbindelse med operationen. Personalet ses kun, når man ringer eller i forbindelse med måltider. Og man kommer til at mangle menneskelig kontakt, når familien bor langt borte, hvis man har enestue. Dette oplevede jeg, da jeg var genindlagt med lungebetændelse. Kun én gang, den sidste morgen, var der en der stoppede op og spurgte, hvordan JEG havde det. Jeg kan kun anbefale at bruge de store stuer så meget som muligt. Alle mennesker har brug for samtale, og jeg har som patient kun oplevet stor glæde og støtte af medpatienter. Jeg VED godt, at personalet har travlt, så det er ikke egentlig kritik. Man kan jo kun være et sted af gangen.	Godt

-  17 Jeg synes ikke, at det kunne være bedre og som før nævnt var alle meget søde og venlige. Tak for det. Virkelig godt
-  18 Der var rigtig ryddeligt og meget rent, ikke nær så rodet på denne afdeling i forhold til andre sygehuse, jeg har været indlagt på eller har haft pårørende på. Jeg kan rigtig fornemme forskellen på et sygehus med akutmodtagelse og et, der ikke har. Der var intet af personalet, der var stresset. De havde TID, meget betryggende. Virkelig godt
-  21 Jeg har været yderst tilfreds med mit møde med Silkeborg Sygehus og været imponeret af den faglige standard, som jeg nød godt af. Vi var ligeledes imponeret over den holdånd, som alle tilsyneladende var besjælet af. Virkelig godt
-  22 Jeg fik en udmærket behandling, tak til personalet. Godt
-  23 Det er rigtig godt, der kommer en sygeplejerske ind på ens sengestuer en gang imellem. Det får én til at føle sig tryk på sygehuset. Er fuldt ud tilfreds med min operation. Tak skal I have Silkeborg sygehus. Er blevet et helt nyt menneske. Virkelig godt
-  24 Jeg synes, at afdelingen var ok []. Godt
-  27 Afdelingen kunne blive bedre til at tilgodese plejen og behandlingen af den enkelte person - i stedet for at behandle personer med den samme diagnose ens. Sværhedsgraden og smerterne kan være meget forskellig fra person til person. Oplevelsen af, at man skal ud af afdelingen, næsten før man er opereret, var stor. Dog ingen tvivl om, at personalet har travlt og yder en stor indsats under de rammer, der er. Godt
-  28 Da det var en "kortvarig" indlæggelse, er det lidt svært at vurdere, men jeg kan kun sige, at det var flinke, venlige og hjælpsomme medarbejdere, i den periode jeg var der. Alt i alt en positiv oplevelse (når der bliver "råd", kunne et nyt fjernsyn være fint). Virkelig godt
-  30 Jeg har ingen kommentarer - udover, at mit første møde med sygehuset var en god oplevelse. Min hustru, som boede på patienthotellet, har samme positive indtryk. Såfremt jeg skal have en ny hoft [] også i venstre side, bliver det på Silkeborg og af læge NN - ham kan man kun have tillid til. Virkelig godt
-  31 Det var alt sammen ok. Godt
-  33 Jeg har været meget glad for at være indlagt på afdeling K1, Regionshospitalet Silkeborg [i efteråret, til operation], og vil hermed sige tusind tak til hele personalet for god og kærlig pleje. Og ikke mindst til læge NN for et godt resultat. Tak! Virkelig godt
-  34 Jeg vil gerne rose for den effektive måde ved indkaldelsen, hvor man får taget et billede af hoften, taler med lægen, får taget blodprøver, taler med læge NN for derefter at få at vide, hvilken dato man skal opereres. Alt sammen inden for 2½ time, og man skulle kun køre EN gang til sygehuset. Godt tilrettelagt. Virkelig godt
-  34 Vil gerne rose den effektivitet, der var ved indlæggelsen (indkaldelsen, hvor man tog billede af hoften, derefter talte med lægen, hjertediagram, blodprøver, narkoselæge, og fik at vide, hvornår operationen skulle ske). Alt sammen indenfor tre timer. GODT GÅET! Virkelig godt
-  35 Jeg synes, det var betryggende, at operatøren fulgte mig under indlæggelsen, og at personalet Godt

## Bilag 1

vidste, hvad de havde med at gøre, og jeg synes, der var en venlig tone i afdelingen. Jeg synes også, det er betryggende, at man kan henvende sig til afdeling efter udskrivelsen, hvis der opstår tvivl om et eller andet.

-  36 Der var en dejlig atmosfære på afdelingen. Jeg var meget imponeret over selve operationens forløb. Det var overstået længe før jeg havde forventet det. Helt igennem en god oplevelse. Godt
-  38 Jeg har været indlagt flere gange, og der har været både gode og dårlige oplevelser. Intet svar
-  41 Jeg synes, at de skal lære at være bedre til at være lidt stille sidst på aftenen og om natten. Der var meget høj snak, skramlen med tøjvogne og døre der blev smækket i tide og utide. Så det var svært at få sovet. Der var virkelig meget uro. Til gengæld var de mega søde og meget hjælpsomme. Rigtig godt personale. Men man skal jo også gerne kunne hvile sig. :-)
-  45 Meget venligt personale. Godt
-  46 Ville nok gerne have den rigtige diagnose fra starten, men vi er alle mennesker. Fik undskyldning fra lægen, fint af ham og godt for mig. Det har jeg ikke prøvet før. Har kun ros til de mennesker, jeg var i kontakt med. De var særdeles kompetente og havde empati for deres patienter. Skal jeg på hospital igen, vil jeg ikke tøve med at bede om Silkeborg sygehus. Det kan jeg ikke vurdere
-  47 Jeg kan kun betegne min indlæggelse og ophold som perfekt. Stor ros til Silkeborg Sygehus. Virkelig godt
-  48 Når man har valgt sygeplejefaget, er det for dårligt, at man gør forskel på patienter. Jeg lå i en firemandsstue, hvor der var tre patienter udover mig selv, og der var kæmpe forskel på behandlingen fra sygeplejerskernes side. Mens de tre andre patienter blev tilbudt fem forskellige drikke, blev der ikke engang spurgt mig, om jeg ville have noget at drikke. For slet ikke at tale om måltiderne, som jeg heller ikke ville have fået, hvis jeg ikke selv var opmærksom på det og decideret bad om det!! Og som om overstående behandling af mig ikke var nok, følte jeg, at jeg blev smidt ud af afdelingen, da sygeplejersken kom og fortalte mig, at jeg skulle hjem, fordi min seng var reserveret til en anden patient. Fik ikke engang lov til at tale med en læge inden min udskrivelse! Alt i alt vil jeg sige, at jeg ikke har set mage til behandling! Jeg kan ikke lade være med at tænke på, at det er fordi, jeg er af anden etnisk herkomst. Når det gælder menneskers sundhed, burde der ikke være en forskel!! Godt
-  50 Jeg oplevede et meget venligt og servicemindet personale. Jeg har kun os til overs for hospitalet. Virkelig godt
-  52 Jeg var indlagt til operation på ortopædkirurgisk afdeling. Jeg har kun godt at sige om det hele. Intet svar  
TUSIND TAK. Indlagt [først på efteråret].
-  53 Jeg føler, at personalet havde overskud og var glade for deres arbejde. En af sygeplejerskerne [kom] om aftenen, trøstede og snakkede med en af mine piger, der var ked af det og usikker på min indlæggelse og forløb. Super dejligt for en nyopereret mor. Tak for det. Godt
-  54 Under indlæggelsen var der alt for lidt tid sammen med en fysioterapeut! Godt
-  57 En tak til læger og sygeplejersker på afdelingen og operationsgangen, for deres venlighed og omsorg for deres patient. Tak. Virkelig godt
-  59 Opholdsrum for kedeligt. Virkelig godt
-  60 En stor tak for jeres måde at være på. Virkelig godt




- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 60 Tak for en god behandling, til hele afdelingen.  | Virkelig godt |
| ✎ | 61 Det hele var ok. Alle var venlige og søde. Jeg var ualmindelig godt tilfreds.  | Godt          |
| ✎ | 62 Uden tvivl en dygtig og kompetent læge, men resultatet (længdeforskel) er ikke acceptabelt. Jeg havde en SOSU under uddannelse, der fulgte mig under hele forløbet, det var virkelig godt. | Godt          |
| ✎ | 63 Personalet behandlede mig virkelig godt. Jeg fik den bedste hjælp og pleje under indlæggelsen.   | Virkelig godt |
| ✎ | 64 I minder mig om et privathospital.   | Virkelig godt |
| ✎ | 65 Afdelingen fik mig til at føle mig tryk. Hvad jeg troede ville være en trist oplevelse, blev faktisk en god, som jeg vil tænke på som noget godt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 66 Jeg synes, personalet er søde og gør hvad de kan, for at vi skal få en god oplevelse ud af opholdet.   | Godt          |

## Ortopædkirurgisk Afsnit K1, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

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














ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit K1	Samlet indtryk
2	Professionelt, trygt og rigtig dejlig informativt personale. Lige fra sekretær, sygeplejersker til læge.	Virkelig godt
18	Det hele gik bare så hurtigt.	Virkelig godt
20	Nej. Det gik meget hurtigt.	Godt
25	PERFEKT, HER ER DER STYR PÅ TINGENE!!!	Virkelig godt
28	R rigtig god orientering ved forundersøgelse og efterfølgende orienteringsmøde og fyldestgørende skriftlig orientering - helt ok.	Virkelig godt
30	Havde stor tillid til læge NN. Han var god til at forklare, hvordan forløbet ville blive. Efterfølgende: han kunne sit håndværk.	Virkelig godt
31	Nej, den er ok	Godt
33	Ventede [på et hospital] på operation i ca. et halvt år. Henvendelse til [et andet hospital]: ca. 14 dage. Så jeg anbefaler varmt [det andet hospital] til operation, perfekt!	Virkelig godt
35	Jeg synes, at det var godt med informationsmødet.	Godt
42	Jeg blev indlagt på et afbud, derfor blev forløbet lidt for hektisk.	Godt
44	Alt forløb fint, indtil jeg var ankommet til afdelingen.	Virkelig godt
46	Blev indlagt akut []. Efter første røntgen blev der stillet en forkert diagnose. En sygeplejerske mente ikke, jeg burde have så ondt. Igen røntgen. Det viste sig, at jeg havde brækket et "ben" i hoften.	Det kan jeg ikke vurdere
47	Blev opereret på det ønskede tidspunkt og kunne endda være blevet behandlet en uge før på afbud.	Virkelig godt
49	Røntgenbilledet [] blev i første omgang vurderet til, at pågældende hofte var ok. [Næsten et halvt år senere] blev samme hofte - samme røntgenbillede - vurderet til at være tjenlig til operation. Dvs. at fem til seks måneder med kraftige smerter og store udgifter til speciallæger og andre behandlinger kunne være undgået.	Godt
55	Jeg fik virkelig god information om operationsforløbet m.m. ved forundersøgelsen. Også informationsmødet inden operationen var værdifuldt for mig!!	Virkelig godt
61	Jeg var til undersøgelse [i efteråret] og fik en operation [dagen efter], på et afbud.	Godt
62	Meget kompetent forundersøgelse.	Godt

 63 Jeg kunne selv vælge datoen! Flot.

Virkelig godt











## Ortopædkirurgisk Afsnit K1, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit K1</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Meget positiv.	Virkelig godt
	17	Ja, at alle var så søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
	18	Der var en ro, som om jeg var den eneste patient - det drejede sig om mig. Og, og, og - for første gang i mit liv har jeg oplevet, at man overhovedet ikke kommenterede min vægt. Har været overvægtig, fra jeg blev født. Det har altid været det første fra en sygeplejerske.	Virkelig godt
	20	Det var et par timers ventetid, som jeg godt kunne bruge hjemme, da jeg skulle hjemmefra meget tidligt med bus og tog.	Godt
	22	Det var lidt træls, at vi skulle sidde og vente i opholdsstuen fra vi kom om morgenen og til middag, men det er nok ikke nemt at få det hele til at passe.	Godt
	26	Ventede [fra morgenen af], som aftalt fastende, til [middag], hvor jeg blev gjort klar til operationen [en time senere] på gangen bag skærme.	Godt
	27	Personalet havde ikke tid til at tage imod mig, da jeg kom til aftalt tid. Da der blev tid, var det en elev/studerende, der virkede usikker/uengageret.	Godt
	29	Tryghed.	Virkelig godt
	30	Service er bare OK.	Virkelig godt
	31	Nej, den var fin.	Godt
	53	Jeg ankom aftenen før, da jeg har ca. fem kvarters kørsel til Silkeborg. Dette gjorde, at jeg fik en rolig morgen inden indgrebet. Et kæmpe plus for mig.	Godt
	58	Alle var meget venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt
	60	Stor tak til hele afdelingen både læger og sygeplejersker mm.	Virkelig godt

**Ortopædkirurgisk Afsnit K1, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg**




**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit K1</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	3	At mit EKG ikke blev taget før operationen.	Godt
	8	Da jeg skulle lære at gå med krykker! Mit ben eksede og jeg gik på halen med en stor blodsamling til følge. Så jeg kunne ikke rigtig gå i gang med genoptræning før efter 14 dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	34	Mit ben blev to cm for langt.	Godt
	39	Fik forkert smertestillende medicin.	Godt
	43	Efter operationen fik jeg dropfod og [nogle år] med skinne. Ingen har fulgt op på, om skinnen har den virkning og støtte, den skal have. For stor, for lille.	Virkelig dårligt
	52	At puderne under vores hoveder trænger til en udskiftning på den afdeling, jeg var på. Næste gang tager jeg min egen pude med.	Intet svar
	60	Hofteoperation. [Det ene ben] er for langt.	Virkelig godt
	60	Venstre ben [er for langt]. (Skal gå med indlæg i sko).	Virkelig godt
	62	Mit ben er blevet kortere, til trods for, at der ved forundersøgelsen blev aftalt, at korrigere en forskel på ca. 8. mm, der stammede fra en tidligere knæ-/hofteoperation.	Virkelig dårligt
	63	Jeg var meget nervøs. Og i forbindelse med min rygmærvsbedøvelse, der måtte der tilkaldes en ekstra person til hjælp, da den første person, der skulle klare det selv, ikke kunne. Det tog for lang tid! Ca. to timer.	Godt

## Ortopædkirurgisk Afsnit K1, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit K1	Samlet indtryk
2	Igen kun meget POSITIV.	Virkelig godt
5	Jeg fik efterfølgende lidt komplikationer omkring mit sår. Der fik jeg en virkelig god behandling.	Virkelig godt
12	Der mangler skamler.	Godt
16	[] Ventede en hel dag på at komme i røntgen. En undersøgelse som kunne være foretaget i dagene før, samt at røntgen gjorde opmærksom på, at når jeg kunne gå, kunne de have taget mig længe før.	Godt
17	Det var rigtig godt.	Virkelig godt
18	Alt, jeg fik at vide om mig selv, var positivt. Intet negativt, ikke engang min vægt. Følte mig helt tryk og glad.	Virkelig godt
20	Jeg kunne godt have tænkt mig, at jeg ikke blev sendt hjem allerede dagen efter operationen, men måske kunne blive en ekstra dag, da jeg bor alene.	Godt
21	Jeg var yderst tilfreds med behandlingsforløbet.	Virkelig godt
22	Jeg fik en god og professionel behandling.	Godt
24	Jeg blev ringet op fra sygehuset, om at jeg kunne komme på et afbud - fastende næste dag. TAK. Blev dejligt modtaget.	Godt
28	Det var fra forundersøgelse til udskrivelse og efterfølgende kontrol en positiv oplevelse. Det hele var godt planlagt. Hospitalet (operation) m.m. kan i høj grad anbefales til andre.	Virkelig godt
30	Har bare et godt indtryk af hele forløbet (var kun indlagt i ca. 30 timer).	Virkelig godt
31	Ja den var meget fin. Nu var det [anden operation af denne slags], jeg har fået på Silkeborg Regionshospital, så jeg kendte forløbet.	Godt
37	Fin orientering både før og efter operation. Behagelig samtale med læge NN før og efter operation samt efterfølgende samtale med NN.	Virkelig godt
42	Har ikke fået tilbudt nogen som helst hjælp efter udskrivelsen.	Godt
43	Manglende opfølgning af det videre forløb. Forringet livskvalitet.	Godt
46	Blev indlagt lørdag aften. Rigtig diagnose søndag. Var medbestemmende om at vente til mandag med operation. Der var en læge, der havde erfaring med [den type operation og sygdom].	Det kan jeg ikke vurdere

-  58 Jeg var meget tilfreds med forløbet. Alt var meget i orden. Virkelig godt
-  60 Stor tak - jeg var glad for tiden i Silkeborg. Virkelig godt
-  62 Det er ikke godt, at blive forundersøgt af én læge og opereret af en anden. I stedet for at få udlignet længdeforskellen er den nu det dobbelte (16-17 mm). Læge og fysioterapeut arbejder ikke sammen. Godt

## Ortopædkirurgisk Afsnit K1, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit K1	Samlet indtryk
2	God information.	Virkelig godt
9	En sygeplejerske glemte at kontakte hjemmeplejen. Fik heller ikke medicinskema med hjem. Derfor er der ødelagt noget af det ellers gode ophold.	Virkelig godt
16	Jeg havde, i dagene før udskrivelsen, gjort opmærksom på, at jeg havde kulderystelser en dag (fik at vide, det var tredje-dags pyller), og at jeg havde almen sygdomsfølelse. Der blev ikke målt temperatur, og jeg følte mig lidt til ulejlighed. Blev genindlagt [hurtigt efter] med lungebetændelse og høj feber. Og var så indlagt [flere dage]. Jeg følte, disse dage kunne være sparet, for såvel mig som samfundet.	Godt
17	Ikke andet, end, af en eller anden grund blev jeg indlagt [efterår], opereret [dagen efter] og blev på sygehuset til [flere dage senere] - og det var jeg glad for.	Virkelig godt
18	Ved ikke, for jeg har ikke været hos min læge siden. Har kun fået fjernet klemmer af sygeplejersken hos lægen.	Virkelig godt
19	Jeg havde en meget dårlig oplevelse med en personale, som sagde, jeg skulle hjem dagen efter. Men hun mente, jeg var så dopet af medicin, jeg slet ikke kunne finde ud af, hvad jeg fik af medicin. Jeg blev virkelig ked af det, for jeg kunne til enhver tid fortælle, hvad jeg får. Men at det er målt ud på en anden måde, end jeg selv gør det på. Da så min fysioterapeut kom, sagde hun, at der ikke havde været snak om, hvornår jeg skulle hjem. Men så bestemte man, at jeg skulle hjem næste dag. Da NN kom og spurgte, hvordan det gik. Han sagde, at jeg ikke skulle hjem, før jeg var klar, men så sagde hun, det har der slet ikke været snak om. Så kom hun med mit papir, hun sagde hverken farvel eller noget. Så bliver man ked af det. Jeg mener ikke, jeg har gjort noget forkert. En medpatient på stuen sagde, hun aldrig havde hørt en personale tale sådan til en patient.	Virkelig dårligt
20	Jeg ville gerne have haft kontakt til en hjemmesygeplejerske med hensyn til såret, men jeg fik at vide, at det kunne jeg selv ordne, når jeg var i bad.	Godt
24	Jeg forlangte selv at komme hjem [om lørdagen], da de fem søde damer, som jeg var sammen med blev udskrevet. Ringede til visitationen [følgende mandag]. Fik hjælpemidler fra kommunen [følgende onsdag].	Godt
27	Følte, at jeg blev presset til at tage hjem, før jeg var tryk ved den fortsatte smertebehandling. Dvs. dagen efter en operation på [over tre timer].	Godt
28	Blev udskrevet som planlagt (opereret [ved] middag og udskrevet om formiddagen [to dage senere]). Helt ok.	Virkelig godt
30	Ved kontrolbesøg på sygehuset kunne I godt tage hensyn til, hvor ens bopæl er. Altså afstand til sygehus. [Så] de patienter, som bor længst væk, ikke skal ind som de første.	Virkelig godt



✎	31 Ja, jeg mangler de dage som jeg havde på patienthotellet, da jeg fik [foretaget den første operation]. De dage med genoptræning inden vi blev sendt hjem.	Godt
✎	32 Jeg savner henvendelse fra fysioterapeut om muligheder for optræning efter hjemsendelse, i passende lokaler med passende instrumenter til træning.	Godt
✎	40 Har ikke talt med den praktiserende læge efter indlæggelsen.	Virkelig godt
✎	43 Stressende.	Godt
✎	46 Var positivt overrasket over at kunne ringe til en kontaktperson på sygehuset, hvis der var noget, jeg var usikker eller urolig for. Alt i alt var min indlæggelse en "god" oplevelse med kompetente "MENNESKER".	Det kan jeg ikke vurdere
✎	48 Jeg blev slet ikke set af en læge før udskrivelsen. Var meget utryg omkring udskrivelsen, idet jeg ikke vidste, hvordan jeg skulle transporteres, hvad jeg skulle være opmærksom på osv.	Godt
✎	50 Jeg ville gerne være blevet en dag længere.	Virkelig godt
✎	51 Jeg var utryg ved at komme hjem efter få dage med to krykker, hvor man ikke er så mobil. Blev klaret med 12 dages ophold på [center] med god pleje og pasning.	Virkelig godt
✎	56 Blev udskrevet til andet sygehus, overført i ambulance. Fik ingen oplysninger om hjemtransport, blev afhentet af familien.	Virkelig godt
✎	60 Store problemer med, hvem der skulle betale min hjemtransport.	Virkelig godt
✎	62 Min læge er ikke informeret om forløbet, det har jeg selv måtte forklare.	Godt
✎	64 Lidt mere information om brug af fysioterapi - hvornår må krykker smides osv.	Virkelig godt