

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Ortopædkirurgisk Afsnit K2
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

© 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:	185
Besvarelser fra afsnittets patienter:	154
Afsnittets svarprocent:	83%

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

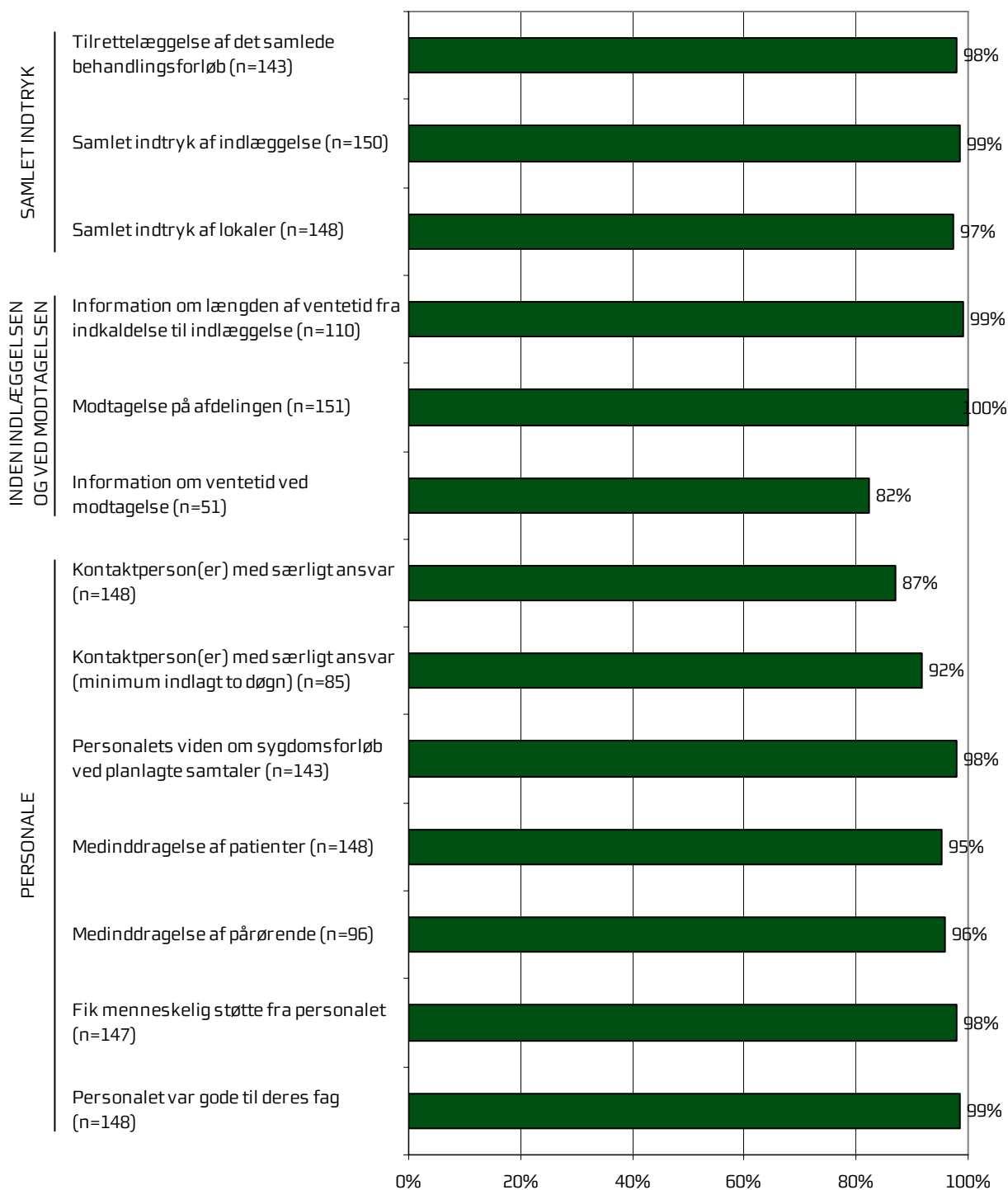
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

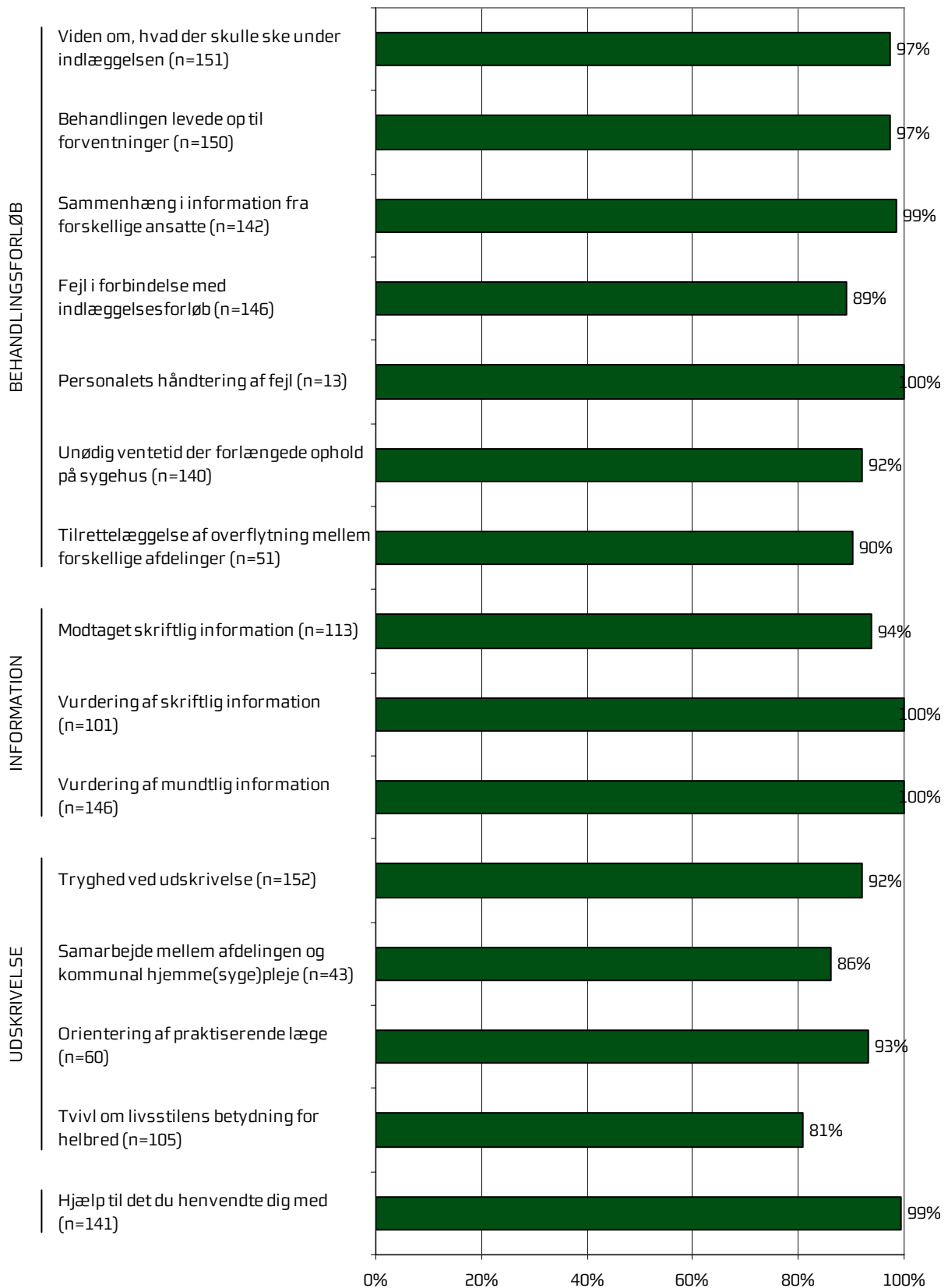
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 K2

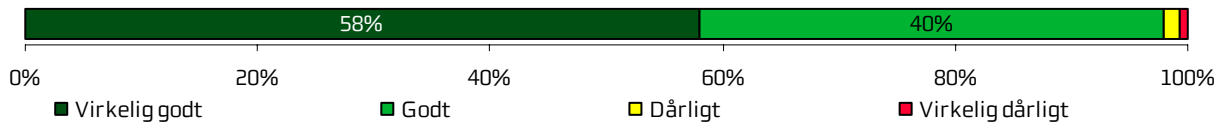
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

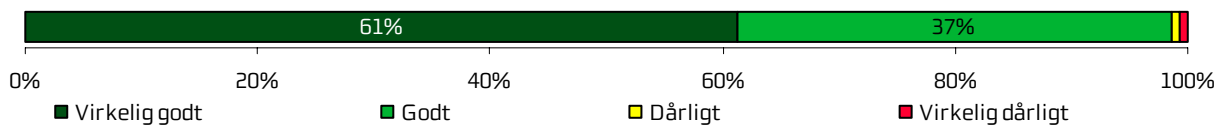
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

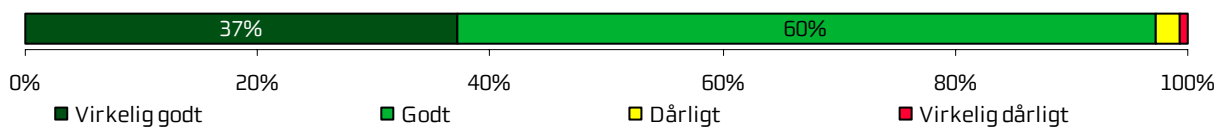
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=143)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=150)



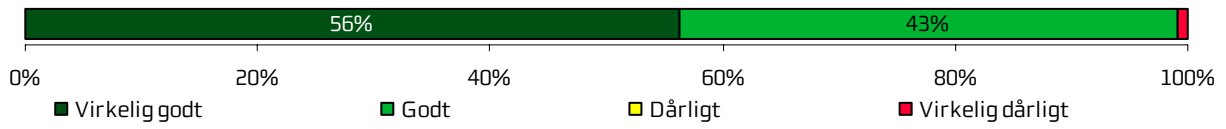
Samlet indtryk af lokaler (n=148)



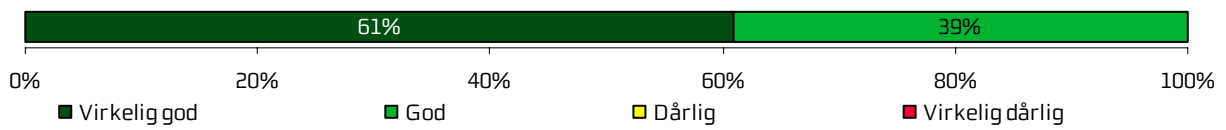
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	97 %	99 %	83 % *	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	98 %	99 %	87 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?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

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

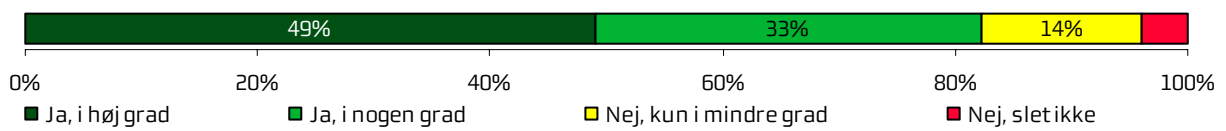
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=110)



Modtagelse på afdelingen (n=151)



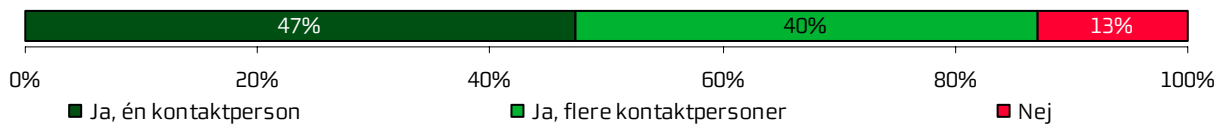
Information om ventetid ved modtagelse (n=51)



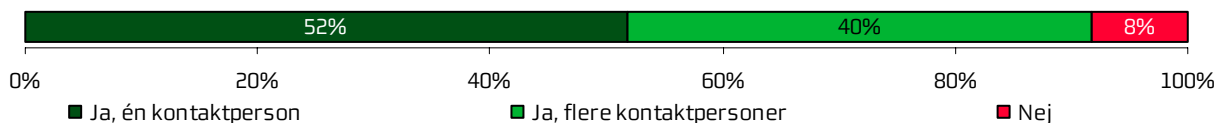
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		99 %	-	-	-	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	100 %	100 %	92 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		82 %	79 %	89 %	48 % *	76 %

Personale

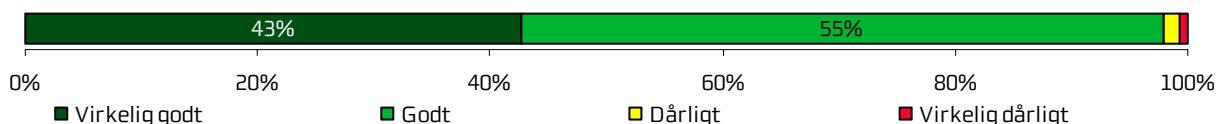
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=148)



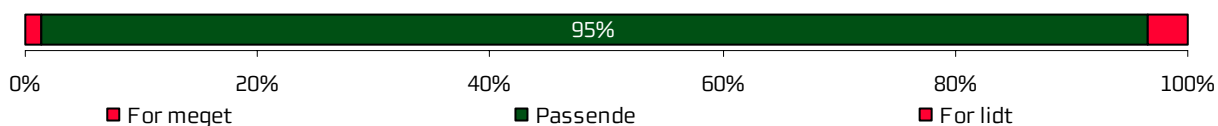
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=85)



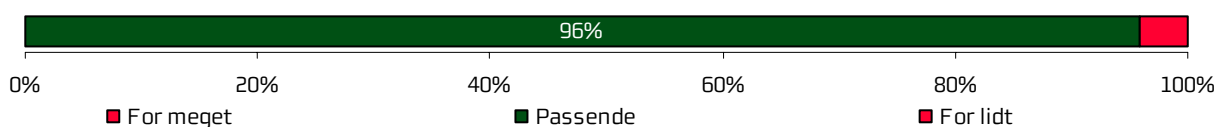
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=143)



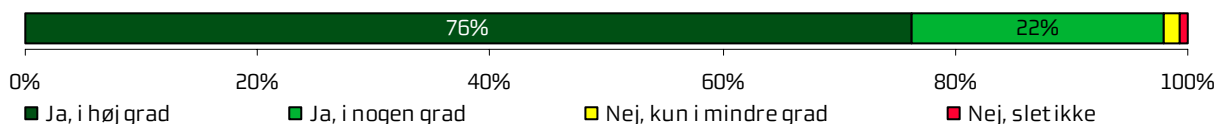
Medinddragelse af patienter (n=148)



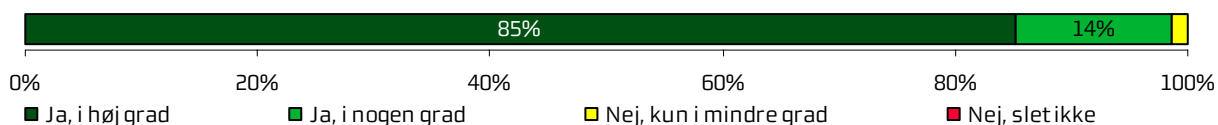
Medinddragelse af pårørende (n=96)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=147)



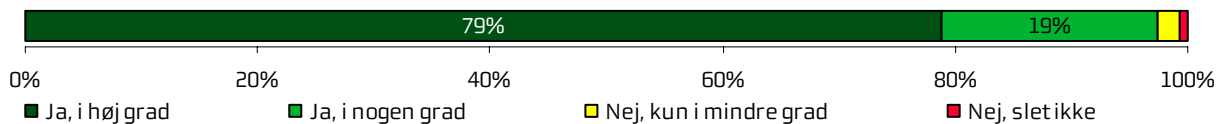
Personalet var gode til deres fag (n=148)



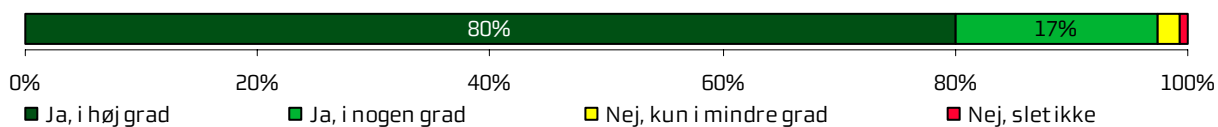
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		87 %	91 %	95 %	70 % *	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		92 %	-	90 %	67 % *	79 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	95 %	99 %	81 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	91 %	97 %	73 % *	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	82 % *	96 %	75 % *	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		98 %	97 %	100 %	85 % *	94 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

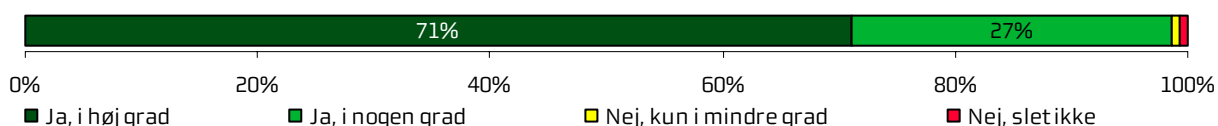
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=151)



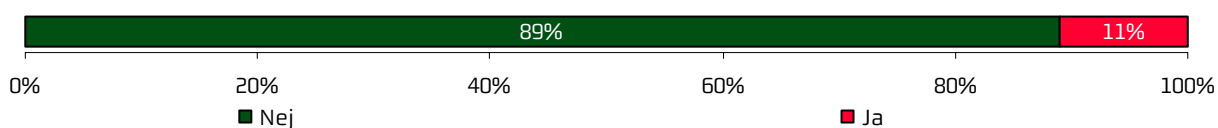
Behandlingen levede op til forventninger (n=150)



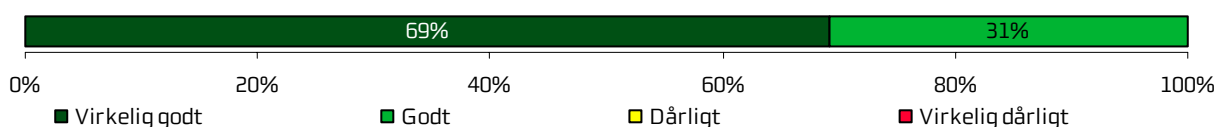
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=142)



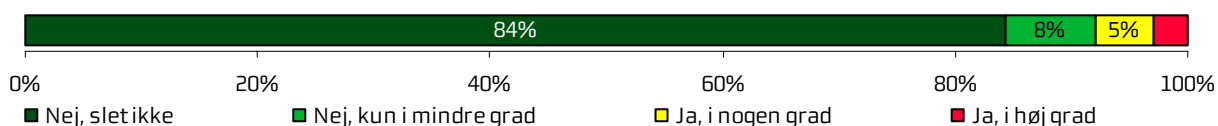
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=146)



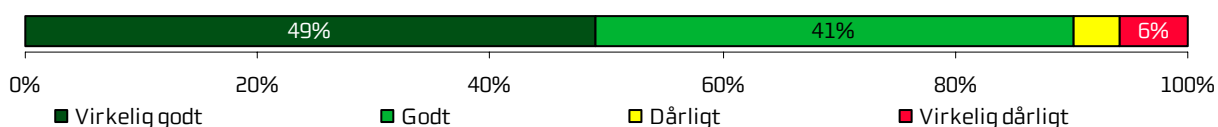
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=140)



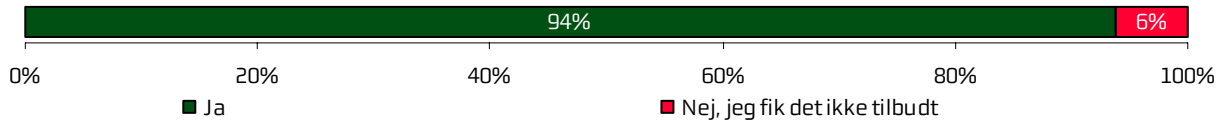
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=51)



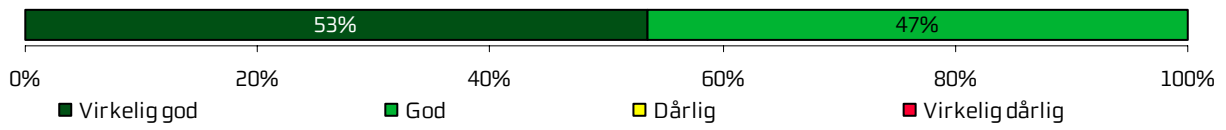
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		97 %	96 %	100 %	63 % *	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	97 %	98 %	80 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		99 %	95 %	97 %	76 % *	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	94 %	80 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	-	-	44 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		92 %	87 %	95 %	73 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		90 %	-	99 %	83 %	92 %

Information

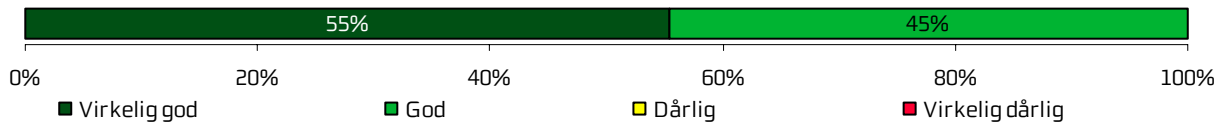
Modtaget skriftlig information (n=113)



Vurdering af skriftlig information (n=101)



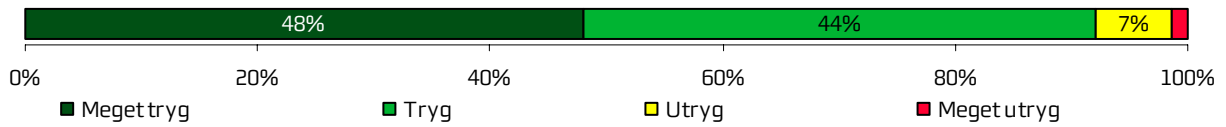
Vurdering af mundtlig information (n=146)



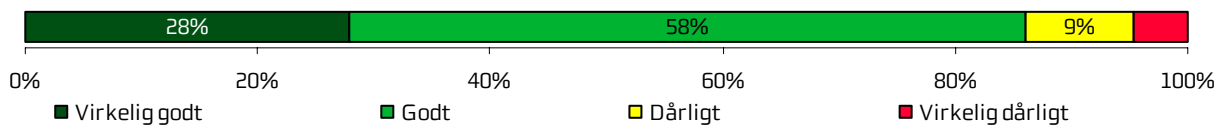
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		94 %	-	94 %	42 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	98 %	100 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		100 %	96 % *	99 %	85 % *	94 % *

Udskrivelse

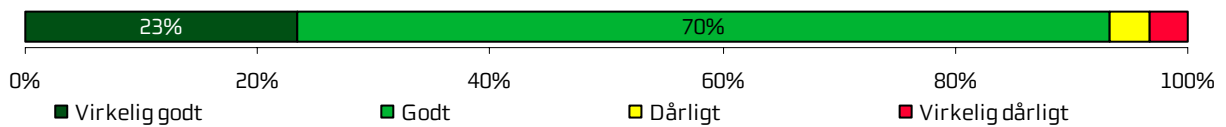
Tryghed ved udskrivelse (n=152)



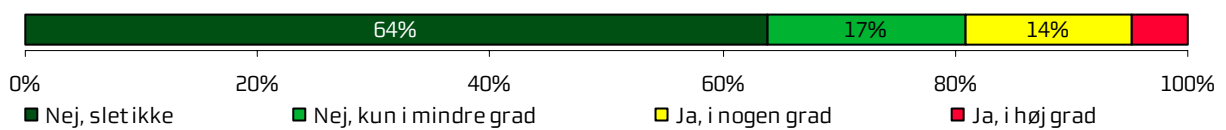
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=43)



Orientering af praktiserende læge (n=60)



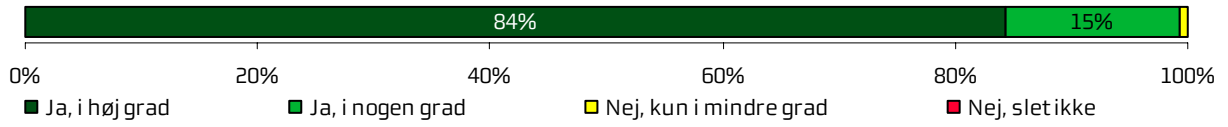
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=105)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		92 %	89 %	96 %	83 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		86 %	85 %	95 %	78 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		93 %	94 %	95 %	83 %	90 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		81 %	71 %	86 %	68 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=141)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		99 %	100 %	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 K2, 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 K2	Samlet indtryk
2	Når der er ventetid, så sig hellere lidt mere, end hvad I regner med, i stedet for "ved det ikke" eller "inden for et par timer". Man bliver meget utilfreds, når man skal møde op [om morgenen] og først bliver opereret sent eftermiddag! Og desuden intet får at vide!!	Dårligt
3	Alle var søde og venlige og havde tid, hvis jeg spurgte om noget og skulle hjælpes.	Godt
5	Som skrevet før. Staben var alle meget opmærksomme og venlige i deres arbejde med deres patienter, hvor jeg var en af dem. Jeg har kun godt at sige om dem alle.	Virkelig godt
6	Personalet virker meget kompetent - dog skuffet over fejl i første operation.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Både læge og sygeplejersker var alle utroligt dygtige og søde, det var en god oplevelse for mig. Glædelig jul og godt nytår.	Godt
9	Utroligt søde og venlige personale, jeg kan kun anbefale Jeres afdeling. God jul og godt nytår!	Godt
10	Jeg synes, personalet gør det godt, men det virker som om, de er underbemandede, idet der godt kunne være nogen ventetid, især om natten og i weekenden.	Intet svar
12	Blev udskrevet [i efteråret] med nyt knæ. [Dagen efter] gik min et år gamle hofte af led. Fik den sat på plads på et sygehus og var meget tryk ved at blive indkaldt på et andet sygehus til hoftekontrol. Megen ros til samarbejdet mellem de to sygehuse.	Virkelig godt
13	Det er lidt svært at udtale mig helt om, da jeg skulle være udskrevet samme dag som jeg blev opereret. Der opstod lidt komplikationer som gjorde, at lægen skønnede, at jeg skulle blive til næste dag (en god beslutning af lægen). Derfor blev jeg lagt i et genoptræningsrum, men det var fint. Jeg manglede intet, og personalet var hjælpsomme, og det betyder mere, end om det er de nyeste lokaler/faciliteter. Vi kan også være for forventende med, at alting skal være nyt og perfekt i enhver henseende. Et dejligt smil og en munter bemærkning kvikker mere op - tak til afdelingen!!!!	Virkelig godt
14	Jeg har været med tilfreds både på [begge afdelinger].	Intet svar
15	Det har for mig været en positiv oplevelse, så jeg vil vælge samme afdeling, når samme forløb bliver aktuelt igen.	Virkelig godt
18	En behagelig oplevelse i situationen.	Godt
19	Jeg synes, at knæafdelingen var virkelig god. Jeg var glad for at være der, de var rigtig søde. Tak for to nye knæ i år.	Godt
20	Jeg var indlagt og fik ny hofte. Efterfølgende gik der betændelse i såret, men fik en fantastisk behandling på afdelingen, hver gang jeg var der til kontrol.	Virkelig godt

✎	21 Skal man igennem en operation [], kan jeg på det varmeste anbefale Midtjylland.	Virkelig godt
✎	22 Jeg er sikker på, at der er ydet en okay indsats	Intet svar
✎	25 Jeg ved ikke lige, hvordan jeg skal udtrykke det, men støjen fra toilet/bad - om den kan minimeres. Der var skydedør.	Virkelig godt
✎	26 Samlet indtryk: En rolig og tryk behandling under hele forløbet.	Godt
✎	27 Godt tilrettelagt forløb, med god skriftlig information. Manglede medicininformation under indlæggelsen. Meget venlig og imødekommende atmosfære hos alle, også ved efterfølgende telefonkontakt.	Virkelig godt
✎	28 Toilet- og badeforhold kunne trænge til en opdatering på K2.	Godt
✎	29 Alle, lige fra sygeplejersker, læger osv., osv., der er på afdelingen/hospitalet, og som jeg var i kontakt med, var venlige, hjælpsomme, kompetente og havde et fint humør. Jeg kan ikke udtrykke noget negativt.	Virkelig godt
✎	29 Generelt synes jeg, at hele forløbet, fra den første undersøgelse til udskrivelsen, har været fremragende. Særligt godt har været personalets venlighed, hjælpsomhed, humør, samt frem for alt professionalisme. Personale gælder læger, sygeplejersker osv.	Virkelig godt
✎	30 Jeg overnattede på patienthotellet, natten før operationen - det kan anbefales - det var betryggende at være på stedet om morgenen, når man skal møde [tidlig morgen]. Jeg skulle selv betale, men det var et godt hotel. God behandling hele vejen igennem - jeg havde selv valgt Silkeborg Sygehus.	Virkelig godt
✎	31 Jeg har kun positive ord at sige, både før og efter indlæggelsen på Ortopædkirurgisk afdeling på Regionshospitalet Silkeborg. Alt personale, jeg har været i berøring med, har været utrolig flinke og søde og kan kun anbefale Silkeborg Sygehus.	Virkelig godt
✎	35 De har ingen forståelse for diabetikere, som skal faste. Jeg fastede [næsten et døgn] for at få renset et operationssår []. Blodsukker bliver for lavt eller for højt. Begge dele er ubehageligt.	Virkelig dårligt
✎	36 Fysioterapien: Fortælle mere om, hvad man må, og hvad man kan forvente efter f.eks. én, to, tre måneder. Evt. skrive det i pjecen.	Virkelig godt
✎	40 Den afdeling [] gjorde det udmærket. Tak for det.	Godt
✎	43 Jeg synes, at hele forløbet har været godt, og jeg er blevet hjulpet og vejledt godt. Jeg fik en god behandling, og følte, at personalet kunne deres arbejde.	Virkelig godt
✎	44 Jeg har været indlagt flere steder, men jeg har aldrig før prøvet, at der har været taget hensyn til, at jeg er svagsynet. Virkelig flot gået, vil jeg sige.	Virkelig godt
✎	46 Skulle møde [om morgenen], men sad i opholdsstuen til [om eftermiddagen]. Det, synes jeg, var lidt for lang tid. Hvorfor møde så tidligt til indlæggelse, når man først over middag kunne give én en seng?	Godt
✎	48 Når jeg virkelig havde brug for hjælp, fik jeg også den hjælp, jeg havde brug for.	Godt

Bilag 1















-  49 Jeg mener, at de første par nætter, hvor man skal af med vandet i den kolbe, man har ved sengen, fordi det var svært at komme op på toilettet, der kunne man godt have haft en fugtighedsserviet lige til at tørre hænderne på. Ellers ikke noget at klage over. Virkelig godt
-  50 [] Det er jo et stort sygehus, og afstandene, f.eks. til røntgenafdelingen, føles meget lange, når man kommer gående efter operationen. Havde et mindre tilbagefald, som forsinkede mig en uge, men sygehuset tog sig af mig, da jeg ringede om det. Kom med det samme, var svært, blev undersøgt og røntgenfoto graferet, alt OK, heldigvis. Fin behandling. Virkelig godt
-  51 Jeg synes, at sygeplejerskerne var meget omsorgsfulde og flinke, men havde alt for travlt ind imellem. Godt
-  53 Jeg tror ikke, det kunne have været bedre. Virkelig godt
-  54 Super med den megen skriftlige information, som blev udleveret sammen med operationsdatoen, både for patienter når der opstår tvivlsspørgsmål, men også for pårørende til information inden og efter ved pleje/hjælp. Godt at indlæggelse foregår sammen med ligesindede både under og efter indlæggelse. Dele erfaringer og hjælpe hinanden. Et veltilrettelagt forløb i kyndige hænder. Virkelig godt
-  56 Såvel lokaler, opholdsrum, toilet og bad - særdeles gode. MEN at ligge fire syge mænd og kvinder på en stue er forfærdeligt. Fordi én snorker, én græder, én skal på toilet osv. Alt dette fremmer ikke helbredelsen - tværtimod. Intet svar
-  57 Fantastisk flot forløb. Tusind tak. Virkelig godt
-  58 Hurtig beslutning om, at jeg skulle indlægges i stedet for tilbage til patienthotellet. Det var fint og trygt. Godt
-  59 Manglede information om ned-/udtrapning af morfin efter udskrivelsen, da jeg får [smertestillende] i forvejen. Jeg ved godt, det er individuelt, men så lidt generelt, for man bliver jo afhængig af morfin, hvis man fortsætter. Det er ikke sikkert ens læge ved noget om det. Min har jeg ikke meget tillid til på det område!! Godt
-  60 Informationen før og under opholdet var helt i top. Personale i alle led, var kompetente og yderst venlige. Den personlige modtagelse ved indlæggelsen af en personale fik min nervøsitet til helt at forsvinde. Rigtig godt klaret af afdelingen. Virkelig godt
-  62 Afdelingen gjorde det særligt godt. Godt
-  63 Jeg havde en god oplevelse af min indlæggelse bortset fra at min nabopatient græd hele natten. Personalet var søde og smilende. Det eneste minus er pladsen på sengestuen, der er for lidt plads mellem sengen og skabet. Virkelig godt
-  66 Jeg kan kun ros til hele forløbet. Virkelig godt
-  68 Jeg synes godt om Silkeborg Sygehus, også alle dem jeg havde med at gøre. Jeg var der i fem dage og blev smertefri. Tænk, før måtte jeg sommetider sidde oppe om natten med smerte, til det gik over igen - jeg kunne ikke holde til det mere. Alle synes, jeg går så pænt og ser godt ud. Jeg har det godt, jeg er da ellers ved at være gammel, [over 80 år]. Mine smerter sad [to steder], det var en ny hofte, der gjorde godt. Jeg er glad nu. TAK. Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 73 Det, at der både er mænd og kvinder på samme stue, synes jeg ikke om. | Godt |
| ✎ | 74 Venlig hilsen og tak for god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 76 Jeg har kun ros til alle, såvel personale på [afdelingen] som de personer, der deltog i operationen og senere på opvågningen. Det har været en god oplevelse. Jeg er meget glad og tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ | 77 Måske var det en ide at oplyse besøgende om tidspunktet for, eller hvor lang tid besøgstiden må være, af hensyn til øvrige patienter, så de har en mulighed for at komme på toilet m.m. uden besvær. Måske maksimum til kl. 20. | Virkelig godt |
| ✎ | 78 Rigtigt godt, at man kommer til informationsmøde før operationen. Selve indlæggelsen var også rigtig god. Alle var søde og venlige og rigtigt dygtige. En god ting er også, at man kan ringe til en kontaktperson (sygeplejerske), både før og efter operationen. Altså, min indlæggelse på Silkeborg Sygehus [], har været en god og positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 79 Det er altid ubehageligt at dele lværelse med fremmede i en periode, om end den er nok så kort. Ikke mindst toiletforhold. | Godt |
| ✎ | 80 Rigtig godt ophold på Silkeborg Sygehus trods sygdommen. Tak. | Virkelig godt |
| ✎ | 81 Lidt mere farve på væggene. Fantastisk god mad og service. | Virkelig godt |
| ✎ | 82 Det er første gang, at jeg stifter bekendtskab med Silkeborg Sygehus. Alle var meget venlige og hjælpsomme. | Virkelig godt |

Ortopædkirurgisk Afsnit K2, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

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




ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit K2	Samlet indtryk
4	Jeg er en atypisk patient. Blev indlagt akut efter ulykke.	Virkelig godt
5	Informationen var grundig og givet i et sprog, man kunne forstå. Både +/- blev beskrevet, samt at resultatet af knæoperationen 100% var et samarbejde mellem kirurgen og patientens evne til at afslutte behandlingen perfekt. Altså perfekt kirurgi, efterfulgt af slidsomt og målrettet træning fra patientens side;o)	Virkelig godt
6	Jeg havde bedt om konsultation, pga. at tidligere operationssår var rødt og hævet. Der var gået stafylokokker i såret pga. tråd fra indvendig syning ikke var kommet helt ind i det yderste sår, og derved skabte betændelse. Jeg blev indlagt omgående og opereret samme dag.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Fantastisk besked om alt ved forundersøgelsen.	Virkelig godt
13	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
15	Jeg fik valget mellem nogle datoer. Det var rigtig dejligt.	Virkelig godt
17	Jeg var vældig tilfreds med, at alle undersøgelser var foretaget i god tid inden operationen.	Virkelig godt
24	Kun godt!	Godt
27	Jeg oplevede forskelligt behandlingstilbud afhængigt af behandlende læge. Havde ønsket to [indgreb] på én gang. Fik fremskyndet andet [indgreb] af nummer to læge.	Virkelig godt
28	Fra egen lægehenvielse til røntgen [sommer] til forundersøgelse [efterår] gik der lang tid. Men så gik det virkelig slag i slag til informationsmøde [efterår] til operation [efterår.]	Godt
29	Der var indkaldt til informationsmøde før indlæggelsen, hvor pårørende hjælper var med. Her fik vi en meget fin information om alt - lige fra indlæggelse, selve operationen, efterfølgende forløb m.v.! Det var særdeles godt.	Virkelig godt
30	Ventetid, - men det havde jeg selv valgt, da det skulle passe med private ting og det hastede ikke.	Virkelig godt
33	Jeg blev indlagt akut med [brud]. Fin modtagelse på skadestuen. Ingen ventetid.	Virkelig godt
36	Godt med introduktionsmødet, så man vidste, hvad der ventede en, men jeg synes fysioterapien skulle have POINTERET MEGET, at man kunne gøre øvelser, og hvilke, for at komme lettere gennem forløbet. De sagde bare, man kunne kigge i programmet.	Virkelig godt
38	Jeg har ventet i 15 måneder på at blive opereret uden at få besked på ventetiden.	Intet svar
45	Jeg blev indlagt akut fra anden afdeling.	Virkelig godt

	52	Bestemte selv min indlæggelse.	Godt
	55	Fik ingen information om, at det varede en time fra det tidspunkt, jeg skulle møde, til en sygeplejerske havde tid til at indlægge mig.	Virkelig godt
	56	Akut indlæggelse, dog flere dages ventetid på operation.	Intet svar
	60	Meget fint informationsmøde ca. 14 dage før indlæggelse med udlevering af pjecer om forløb med videre.	Virkelig godt
	64	God og effektiv.	Virkelig godt
	68	Jeg har haft mange smerter og kunne næsten ikke gå. Har været hjemme med smerter hele tiden, siden de begyndte med at undersøge mig. Først på en bestemt sygehus blev der taget billede af mit knæ, som jeg har fået opereret [nogle gange] før.	Virkelig godt
	69	Der gik kun otte dage.	Virkelig godt
	70	Utrolig god information om hele forløbet.	Virkelig godt
	71	På grund af en [lang] afstand til sygehus, ville det være optimalt, hvis orienteringsmøde, møde med læge, sygeplejerske og narkose kunne klares på samme dag.	Virkelig godt
	72	Jeg synes hele vejen igennem, at personalet på afdelingen arbejdede topprofessionelt.	Godt
	75	Ved informationsmødet kunne det være spændende at se videoklip fra en [operation].	Virkelig godt
	79	Kvæstede en albue ved fald - kom på skadestuen. Operation fastsat til næste dag.	Godt
	80	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	82	Nej, der gik kun kort tid, få dage, og da var jeg til orientering om operationen og forløbet. Virkelig omhyggeligt.	Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afsnit K2, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?




ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit K2	Samlet indtryk
2	Men der var ventetid!	Dårligt
4	En [weekend], men sygehuset accepterede at modtage mig. Blev opereret [om aftenen]. Alle dygtige og venlige. God information.	Virkelig godt
5	Vi mødte ind tidlig morgen. Fik alle en personlig modtagelse af staben. Vi blev henvist til den stue vi skulle være på. Fik vejledning og hjælp efter behov. Fik af vide hvem af os, der skulle være 'dagens første patient'. Hilste på vores medpatienter.	Virkelig godt
6	Hurtige beslutninger og kompetent personale.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Meget tilfreds, velorienterede medarbejdere, som tog imod.	Virkelig godt
16	Ingen ventetid.	Godt
24	Alt ok!	Godt
27	Indlæggelse helt efter information. Indlæggelse havde flere små "mangler": Ingen tildeling af skab, meget kortfattet information om indlæggelse. Medbragt urinprøve blev ikke modtaget af personale.	Virkelig godt
28	Venlig og kompetent.	Godt
30	God. Ingen ventetid.	Virkelig godt
32	Jeg blev overflyttet fra et hospital til et andet, og da jeg ankom med en lægetaxa, var der usikkerhed blandt personalet om, hvor jeg skulle placeres, hvilket resulterede i, at jeg først fra skadestuen blev sendt op til anden afdeling og derefter ned til skadestuen igen, hvorefter jeg blev tilset.	Dårligt
34	Blev mødt åbent og hjerteligt med et varmt velkommen.	Virkelig godt
43	Jeg fik en fin modtagelse og blev informeret godt.	Virkelig godt
54	Imødekommende, smilende, informativ.	Virkelig godt
58	På patienthotellet flere timer uden besked om noget. Fik at vide, at der kun ville gå kort tid.	Godt
60	Omgående direkte kontakt til mig ved ankomst - med orientering om det videre forløb, og tilbud om hjælp til at finde mig til rette på afdelingen. Helt perfekt.	Virkelig godt
62	Glade mennesker.	Godt

-  65 Alle var søde og havde humor. Virkelig godt
-  68 De var meget gode ved mig, og lægen var så flink. NN hed han. Der var også to andre læger, som undersøgte mig. En ung læge som gav mig blodkoden: DYGTIG. Jeg blev opereret [i efteråret], og er stadig smertefri. Virkelig godt
-  80 Kom fra andet sygehus midt i middagspausen. Blev straks tilbudt mad og en plads i opholdsstuen. Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afsnit K2, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?




ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit K2	Håndtering af fejl
3	At jeg lå og var klar til operation, fastende fra morgenen. [Om eftermiddagen] fik jeg at vide, jeg kunne tage hjem, da lægen havde operation [i lang tid], og der var ingen læge, som kunne tage mig. Senere blev jeg opereret.	Intet svar
5	Der var en brist i noten fra narkose sygeplejerske, hvor jeg havde opgivet, jeg, de to gange, før havde været i bedøvelse, havde [komplikationer af] narkosen. Da jeg skulle have en rygmarvs bedøvelse, havde man ikke taget højde for, jeg evt. ikke kunne tåle morfin relaterede præparater. Jeg er en af de 50% patienter, der ikke kan tåle den slags medicin. Det blev der rettet 'hurtigt på.	Virkelig godt
6	Som tidligere skrevet blev jeg indlagt pga. tidligere fejl.	Virkelig godt
10	Ved hjemsendelse bestilte hospitalet en lille taxa, og såret begyndte at bløde stærkt. I andet forsøg blev der bestilt en taxa med HØJE døre, som var det eneste passende. Ved knæoperationen fik jeg navnet på den læge, som skulle operere, men bagefter blev jeg orienteret om, at det var en anden læge der havde udført operationen under overvågning af den førstnævnte. Jeg fik ingen mulighed for at vælge.	Intet svar
23	Fik et kateter i knæet trukket ud med bøjet ben, hvilket gjorde meget ondt. Det var svært at trække ud. Lægerne forklarede mig senere, at det skal foregå med strakt ben, og at det burde personalet vide.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Efter min mening gik der for lang tid, inden man tog sig af mit dræn fra [led], som væskede for meget efter min mening, og det kostede en ekstra indlæggelse.	Godt
27	Medicinfejl. Manglende [] af urinprøve (ikke testet for infektion).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Smertekateter blev taget for sent ud.	Virkelig godt
39	Jeg blev lidt glemt, mødte ind til operation [om morgenen] fastende. Kom først til [om aftenen]. Fik drop [inden] med væske. Havde ikke fået noget at drikke eller spise hele dagen. Fastede fra [mid-dag] dagen i forvejen.	Virkelig godt
41	Kirurgen var ikke tilfreds med barberingen inden operationen.	Virkelig godt
42	Der blev under en sårrens lavet hul på en blodåre.	Virkelig godt
48	Der var et par små uheld ved flytning til seng fra stol, men ellers er jeg tilfreds.	Virkelig godt
58	Nogle sygeplejersker diskuterede åbenbart om, hvem der var ansvarlig for mig. Var ikke klar over, at en [kropsdel] efter operation faktisk skal hæves for at undgå hævelse.	Intet svar

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 67 | Jeg kunne ikke gå med armstokkene, men det mente en fysioterapeut, at jeg skulle, med det resultat at jeg faldt og slog mit hoved og ryggen. Det kunne jeg godt have været foruden. | Intet svar |
|  | 68 | Jeg kan ikke tåle morfin nu. | Intet svar |
|  | 81 | Jeg blev glemt. Skulle være behandlet [om morgenen]. Blev behandlet [om eftermiddagen]. | Virkelig godt |

Ortopædkirurgisk Afsnit K2, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit K2	Samlet indtryk
1	Fik en virkelig god støtte på alle områder.	Virkelig godt
3	Jeg blev godt modtaget på operationsstuen.	Godt
4	Jeg har kun ros tilovers for Silkeborg Sygehus. Jeg følte mig godt behandlet både under indlæggelsen og efter ved diverse kontroller og en operation. Med venlig hilsen en taknemmelig patient.	Virkelig godt
5	Forløb efter forventning. Blev opereret og udskrevet [tre dage senere]. Returnerede til afdelingen [tre dage efter], da jeg havde fået [kraftig hævelse]. Mødte da hele teamet, som havde taget sig af mig under indlæggelsen. Fra lægen NN til SOSU-assistent samt fysioterapeut. Alle tog sig 100% seriøst af mig og sørgede for, jeg returnerede til mit hjem med 'ro på' situationen. Godt gået. Et team, der arbejder 100 procent professionelt sammen.	Virkelig godt
8	Operationen blev udsat til næste dag på grund af et akut kejsersnit, det var selvfølgelig okay.	Godt
10	Efter hofteoperationen [i sommeren] har jeg stadigvæk store muskelsmerter i [området], men jeg synes, det er svært at få noget konkret svar på problemet ved de efterfølgende kontrolmøder på sygehuset.	Intet svar
11	Godt.	Virkelig godt
26	Efter ca. en måned synes jeg, der mangler en eventuel gruppekontakt til sygehuset (fysioterapi, medicin osv.). Det vil give mere tryghed i det videre forløb for patienten.	Godt
27	Andet behandlingsforløb var ikke på den samme afdeling som første forløb. Der var ikke samme ro og "flow" over andet forløb. Selve operation [og] behandling var topkvalitet begge gange. Jeg savnede afsluttende samtale med behandlende læger begge gange.	Virkelig godt
28	Effektivt og kompetent.	Godt
38	Jeg fik først at vide, hvad de havde opereret mig for, da jeg mødte min fysioterapeut ca. en måned efter operationen.	Intet svar
43	Jeg føler, at jeg har fået en god behandling under forløbet.	Virkelig godt
60	En afdeling med en meget positiv atmosfære.	Virkelig godt
62	Virkelig god TAK og så lokal SILKEBORG.	Godt
64	Uhyre kompetent.	Virkelig godt
65	Jeg fik en virkelig god behandling, dejligt personalet har en god humor med i behandlingen.	Virkelig godt


-  67 Jeg blev indlagt igen på afdelingen med rosen [], og fik en meget fin behandling. Havde meget lav blodprocent, kom i behandling. Et meget fint forløb. Virkelig godt
-  70 Jeg er virkelig imponeret. Det kørte perfekt. Informationen var så god, at intet i forløbet kom bag på én, og dermed havde jeg den højeste tryghedsfølelse. Virkelig godt
-  80 Dårligt på første sygehus. Fik slet ikke at vide, at jeg skulle flyttes til andet sygehus, før der stod en chauffør og skulle have mig med til det andet sygehus. RIGTIG GODT på afdelingen på det andet sygehus. Virkelig godt

Ortopædkirurgisk Afsnit K2, Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit K2	Samlet indtryk
5	Nej, de problemer som jeg 'løb' ind i var for alle parter ukendte. At jeg skulle være blandt de 50% som ikke kan tåle [særlige præparater], samt være blandt de 30% af patienter der får [særlige komplikationer], var der 'ingen' der kunne have forudset. Men at få et nyt knæ er ikke for tusedrenge. Det er op ad bakke; men jeg skal nok klare udfordringen.	Virkelig godt
7	[] Udskrevet [om formiddagen] og genindlagt samme [eftermiddag] med høj feber.	Godt
11	Følte mig meget dårlig, da jeg kom hjem. Følte jeg blev sendt hjem for tidligt. Så jeg kontaktede sygehuset et par gange og måtte have andet medicin. Ellers ros til sygehuset.	Virkelig godt
15	Jeg kunne godt have brugt lidt mere information om stop af brug af smertestillende medicin (morfin-tabletter).	Virkelig godt
18	Nej.	Godt
26	Min egen læge har ikke modtaget nogen information om min indlæggelse.	Godt
27	Afdelingen betoner motion/genoptræning af det aktuelle operationsområde. Jeg har manglet lidt større helhedssyn i forhold til, at hele kroppen har skullet i gang. Har selv kontaktet egen speciallæge for at komme mere i gang.	Virkelig godt
36	Jeg har været i tvivl om genoptræning: Gik det nu godt nok? Hvad kunne jeg forvente? Ville gerne have været til nogle kontroller. Ringede dog selv og fik en tid. Virkelig fin behandling, men der er stadig spørgsmål.	Virkelig godt
43	Følte, at det var godt at komme hjem.	Virkelig godt
47	Et par dage mere på hospitalet ville have gjort underværker.	Intet svar
50	Tog to døgn på patienthotellet (da det var weekend, og jeg er alene, hvor en fysioterapeut kom på besøg [i weekenden], og jeg kunne ringe, hvis der blev behov for det). Havde selv talt med kommunen om hjælpen efter hjemsendelse.	Virkelig godt
53	Jeg blev både ved forundersøgelsen og under indlæggelsen spurgt, om jeg boede alene, hvilket jeg bekræftede. Jeg havde ikke indtryk af, at oplysningen blev brugt til noget. Selvom jeg havde forbedret mig på hjemkomsten, var der alligevel nogle ting jeg havde det meget svært ved. Så lidt hjælp i de første dage ville have været godt.	Virkelig godt
61	Medicinering ved hjemsendelsen.	Intet svar
68	Jeg har det godt og er meget glad for NN. Han er en fin mand også overfor mine to børn.	Virkelig godt
74	Aldrig røget. Ikke dagligt forbrug af alkohol. Har ingen hjælp, har altid motioneret. Ernæring så god	Virkelig godt

som mulig.

-  82 Jeg fik tilbudt optræning af fysioterapeut, hvilket jeg har været MEGET taknemmelig over. Det Virkelig godt burde alle have. Genoptræning foregik på andet sygehus.