

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**E9**

**Ortopædkirurgisk Afdeling E  
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	74
Besvarelser fra afsnittets patienter:	61
Afsnittets svarprocent:	82%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).



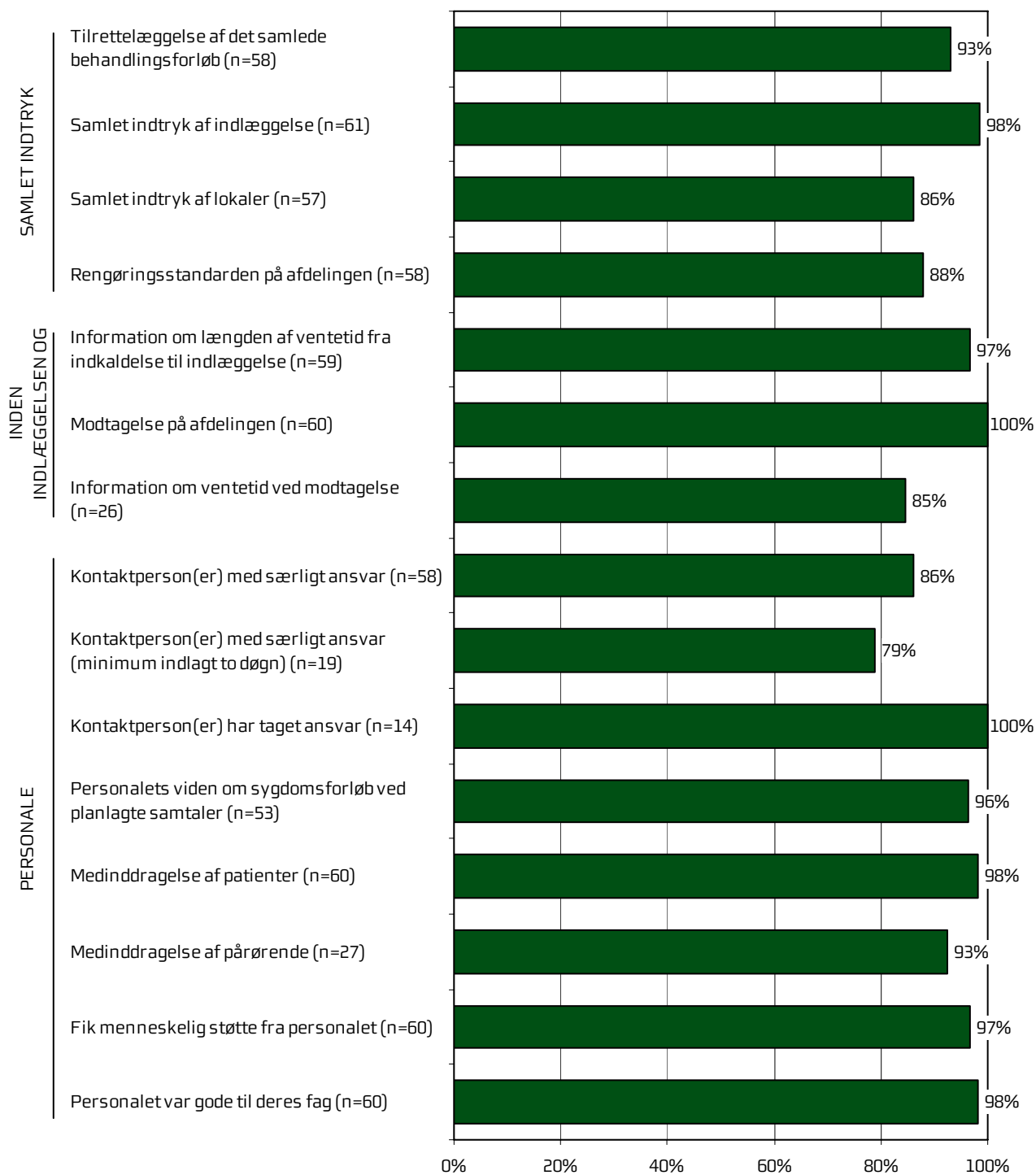


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

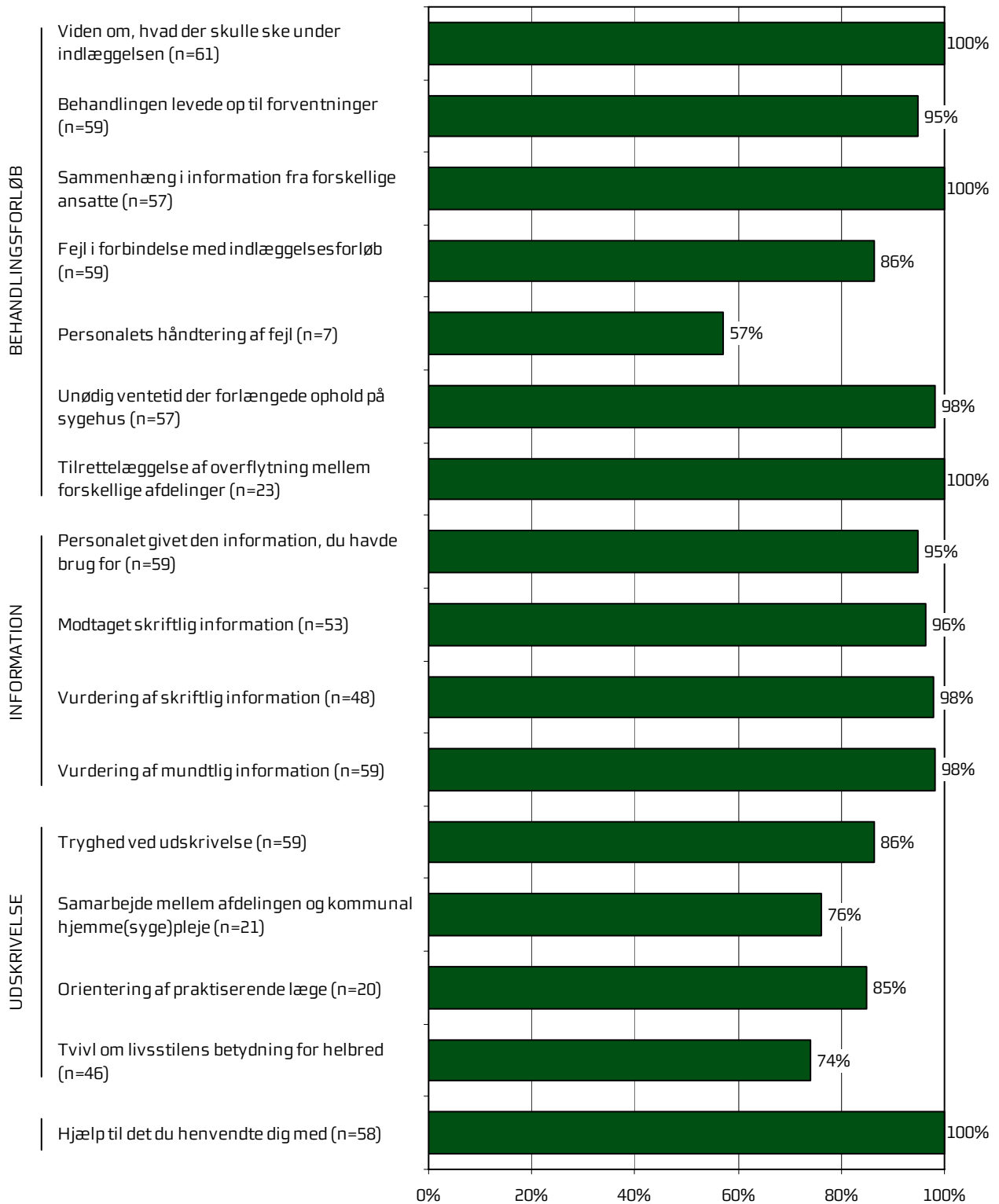
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit E9

2009-tallet er for: Afsnit E9

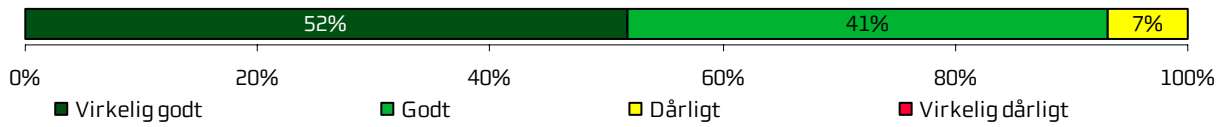
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

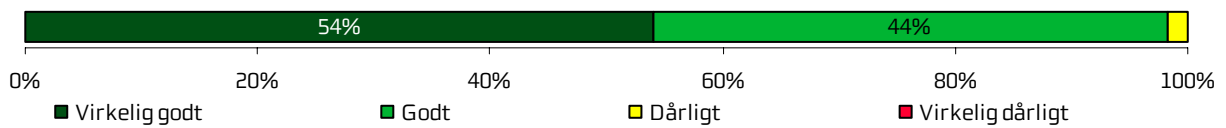
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

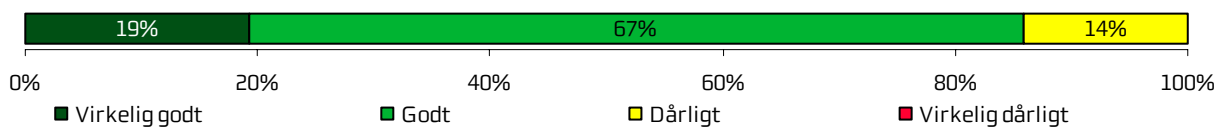
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=58)



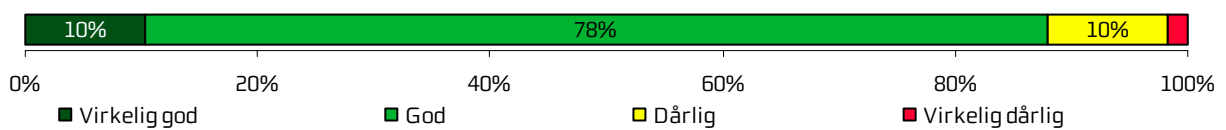
Samlet indtryk af indlæggelse (n=61)



Samlet indtryk af lokaler (n=57)



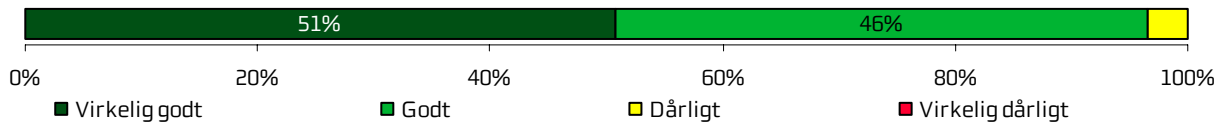
Rengøringsstandard på afdelingen (n=58)



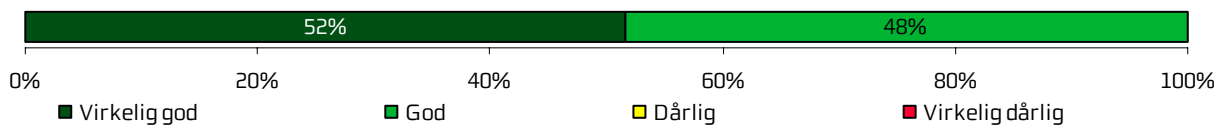
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	94 %	94 %	100 % *	85 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	98 %	94 % *	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	86 %	72 %	52 % *	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	-	-	100 % *	79 %	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

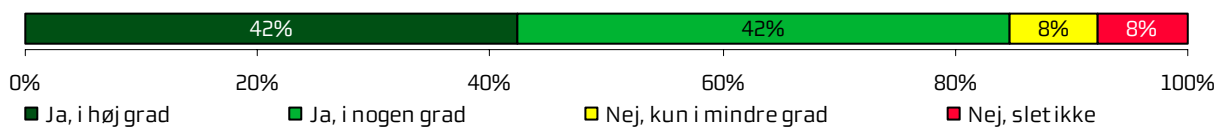
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=59)



Modtagelse på afdelingen (n=60)



Information om ventetid ved modtagelse (n=26)

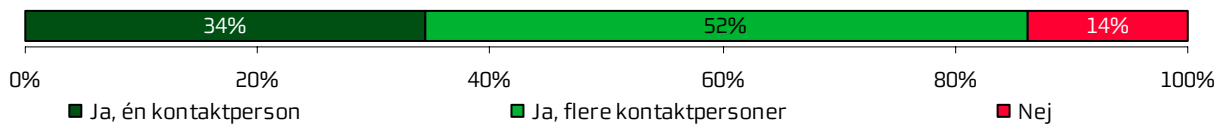




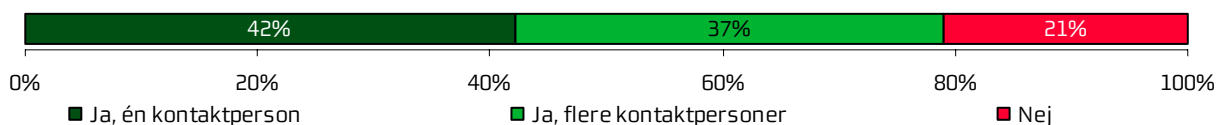
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	98 %	-	100 %	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	93 % *	96 % *	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	85 %	76 %	71 %	97 %	53 % *	75 % *

## Personale

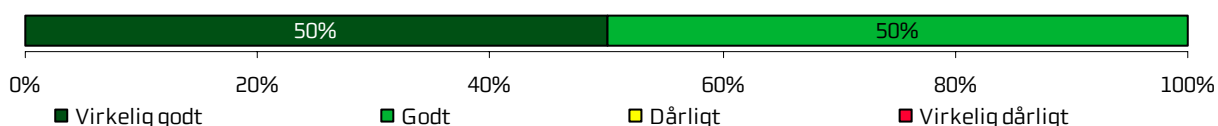
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=58)



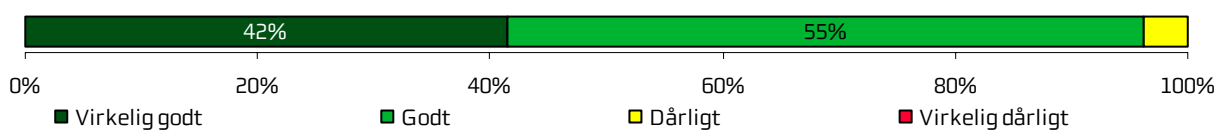
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=19)



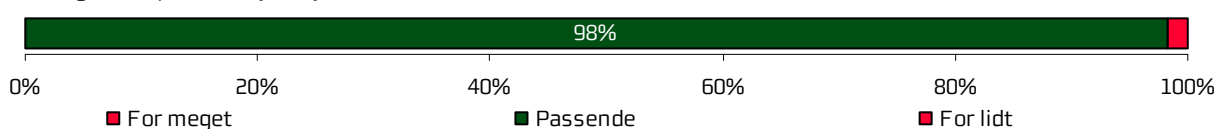
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=14)



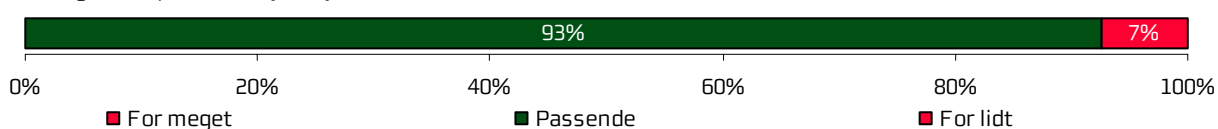
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



Medinddragelse af patienter (n=60)



Medinddragelse af pårørende (n=27)



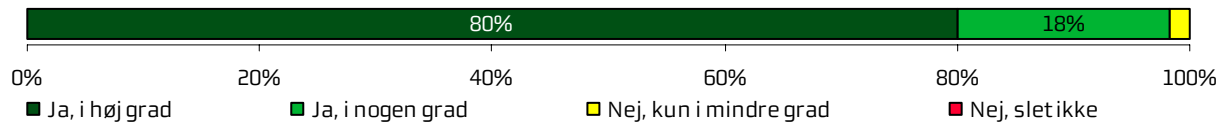
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=60)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86 %	80 %	83 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	79 %	85 %	-	100 % *	64 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	98 %	88 % *	100 %	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	98 %	100 %	85 % *	100 %	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	90 %	73 % *	100 %	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	96 %	88 % *	100 %	81 % *	94 % *

## *Personale (fortsat)*

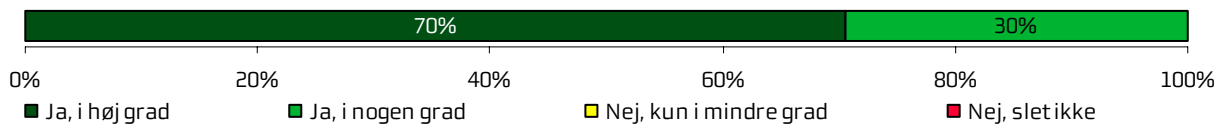
Personalet var gode til deres fag (n=60)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	97 %	100 %	92 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

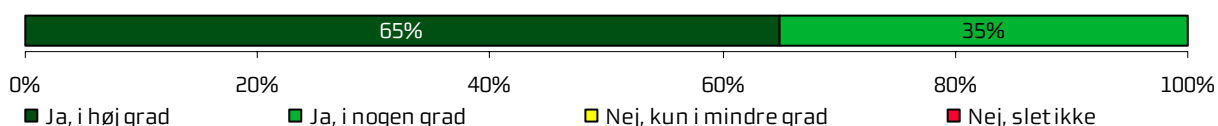
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=61)



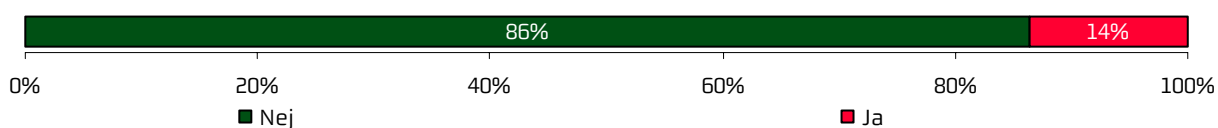
Behandlingen levede op til forventninger (n=59)



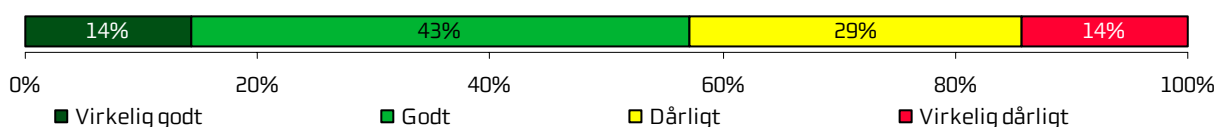
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=57)



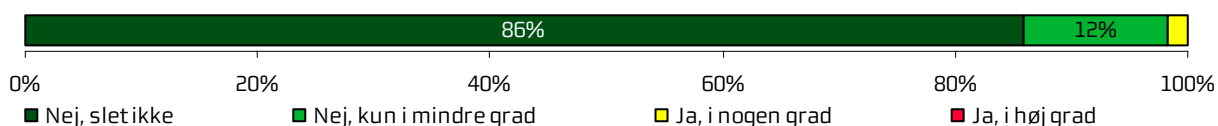
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=59)



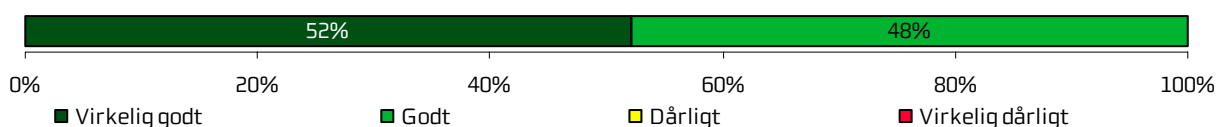
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=57)



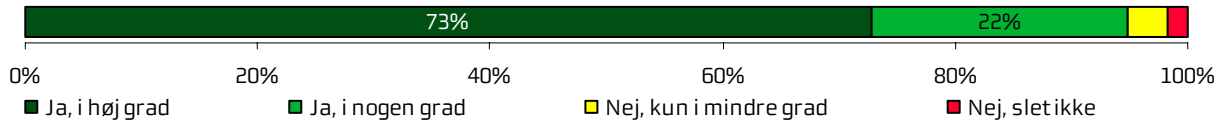
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=23)



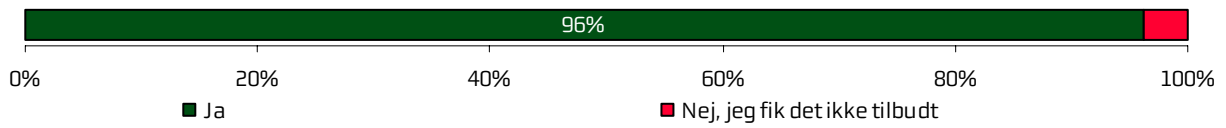
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	100 %	100 %	97 % *	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	94 %	94 %	100 %	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	100 %	96 %	93 % *	100 %	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	80 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	80 %	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	98 %	90 %	95 % *	99 %	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	88 %	-	100 %	81 % *	93 % *

## Information

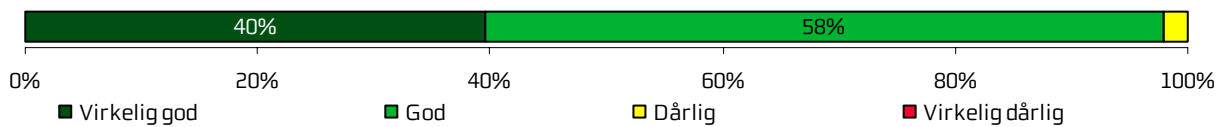
Personalet givet den information, du havde brug for (n=59)



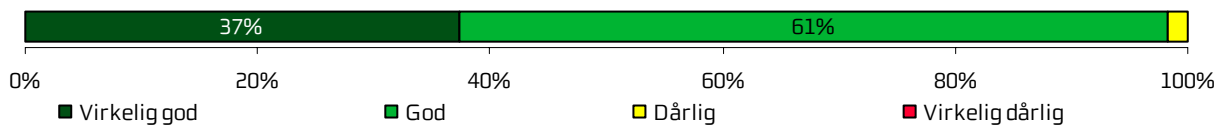
Modtaget skriftlig information (n=53)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



Vurdering af mundtlig information (n=59)

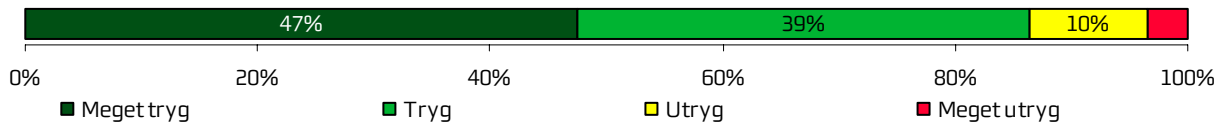




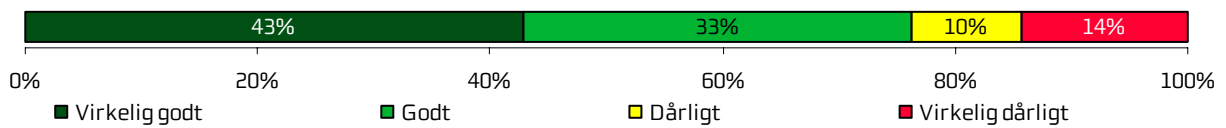
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	96 %	94 %	-	97 %	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	96 %	98 %	100 %	93 %	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	98 %	91 % *	100 %	82 % *	94 % *

## Udskrivelse

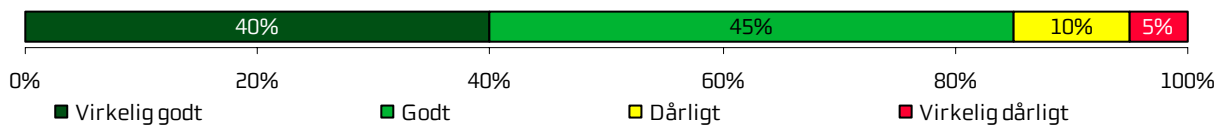
Tryghed ved udskrivelse (n=59)



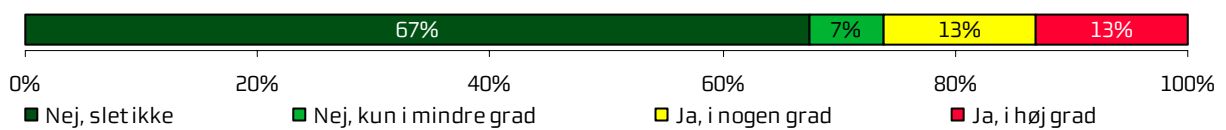
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=20)



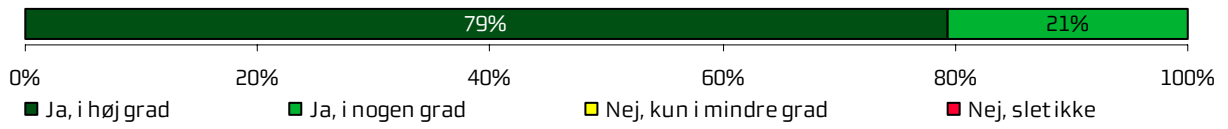
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=46)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	89 %	76 % *	100 % *	77 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	76 %	80 %	59 %	100 % *	66 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	78 %	93 %	100 %	64 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	76 %	69 %	88 %	56 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=58)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	-	-	100 %	84 % *	96 % *



## 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.

**E9**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - E9</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Der var et formøde, hvor læge, sygeplejerske, fysioterapeut fortalte om, hvordan det forgik en uge før indlæggelsen.	Virkelig godt
3	Af private praktiske årsager valgte jeg selv en cirka dato for operationen.	Godt
7	Jeg fik en operationsdato, da jeg var til forundersøgelse. Det var rigtig dejligt og yderst tilfredsstillende.	Godt
9	Der kom afbud på indlæggelsen, lige da bilen var startet, og vi skulle være hos jer [om aftenen] dagen før operation <input type="checkbox"/> næste dag [om morgenen].	Godt
15	God kontakt med lægen inden indlæggelsen og godt informationsmøde.	Godt
16	<input type="checkbox"/> Ved forundersøgelsen på E9 blev der aftalt et indlæggelsestidspunkt, der passede mig, og denne aftale blev der ikke siden ændret på.	Godt
18	Var til forundersøgelse hos én læge og blev opereret af en anden. Kunne ønske, det var samme læge under hele forløbet.	Godt
22	Den bedst fungerende afdeling jeg har været på.	Virkelig godt
29	Blev opereret inden for to måneder.	Godt
33	Der var ikke meget ventetid.	Dårligt



## E9

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - E9	Modtagelsen
1	Sød plejer, der tog imod.	Virkelig god
4	Jeg var overrasket over at blive indlagt på en stue med mænd.	God
7	Blev modtaget roligt og professionelt af et venligt personale	God
10	Personalet var meget imødekommende.	Virkelig god
20	Jeg følte, jeg var godt informeret inden indlæggelse og blev vel modtaget. Dog savnede jeg information om, at der var tale om M/K stuer på afdelingen. Ikke at det var et problem, men ville godt have været informeret inden. Der var ikke nogen, der på noget tidspunkt havde nævnt det, og det fremgår heller ikke af den grønne info-folder, der fulgte med indkaldelsen til indlæggelsen.	God
22	De virkede lidt stressede og havde travlt. Kunne måske godt have lidt mere styr på, hvornår folkene kom, og en bestemt tog imod.	God
25	Efter jeg blev afhentet på patienthotellet, var der over en times ventetid, hvor jeg ikke fik nogen forklaring eller bare en opmærksomhed, som sagde, at jeg var registreret til operation. Men personalet var jævnt behagelige.	Intet svar
29	Blot, at en seksmandsstue er for stor.	Virkelig god
30	Jeg synes godt, at de kunne være bedre til at informere om hvor længe der går fra modtagelsen på afdelingen til den egentlige indlæggelse. Jeg sad og ventede meget længe på at skulle få en sengeplads. Jeg tror det var mindst halvanden time.	God
33	Var ikke informeret om, at det var blandede stuer, og at det var studerende, der passede stuen [].	God

## E9

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - E9	Fejlhåndtering
1	Indlagt [i weekenden]. Ingen læge kom.	Intet svar
2	Blev hjemsendt på tredjedagen. Ingen samtale med en læge om forløbet. Blodprocenten var ualmindelig lav. Blev opdaget af min praktiserende læge [over en uge] efter hjemsendelse, da jeg var meget træt. Lider stadigvæk af lav blodprocent her [næsten to måneder] efter operationen.	Virkelig dårligt
3	Måske manglende smerte- og antibiotikabehandling på rette tidspunkter. Jeg var blevet orienteret om tidspunkterne, så jeg selv kunne gøre personalet opmærksom på manglerne.	Intet svar
6	Det blev glemt, at jeg skulle have en ambulans tid efter seks til otte uger, hvilket bevirker, at jeg må vente til, der er gået [mange] uger, og jeg fik først tiden efter selv at have rykket. Derudover blev der ikke informeret om, at jeg skulle have [behandling] efter udskrivelsen. Jeg kan ikke stikke mig selv og skulle have hjemmeplejen, som jeg selv måtte kontakte, til det.	Godt
11	Hvorfor skulle jeg til røntgen to gange, uden at få besked om hvorfor? Jeg var på hospitalet igen [kort tid] efter, jeg var hjemsendt. Jeg havde meget ondt hele tiden. Jeg blev røntgenfoto-graferet igen, og [det hele så fint ud]. Jeg fik nogle andre tabletter, og så blev det straks bedre. Fik ikke besked om, hvad der egentlig var i vejen.	Virkelig godt
12	Det er for lang tid med tre måneder til kontrol. Jeg har smerter om natten og ønsker, at der var kortere tid til en samtale.	Intet svar
15	Den særlige smertebehandling med kateter i operationssåret virkede ikke. Teknisk fejl. Fik ikke bad eller anden vask dagen efter operationen.	Godt
27	Genoptræningen bagefter blev ikke sat i gang, før jeg selv rykkede for det.	Godt
32	Forkert navn på sengen. Glemte natmedicin på grund af travlhed.	Dårligt
33	Hvis udsættelse af operation i et døgn er fejl, så ja. Og hvis der ikke er mad nok til patienterne, skønner jeg også, [der er tale om en] fejl. Det er den DÅRLIGSTE forplejning, jeg har fået på et sygehus, nogensinde. At man glemmer en gang røntgen inden hjemsendelse er en fejl.	Dårligt





**E9**

**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - E9	Samlet indtryk
✎ 6	Det er ikke smart, at man opererer på en torsdag og lægen, der opererer ikke er tilstede om fredagen så man kan få stuegang.	Godt
✎ 15	Kort og godt.	Godt
✎ 17	Jeg synes, at maden skal være mere baseret på groft brød, fuldkornspasta osv.	Virkelig godt
✎ 20	Jeg oplevede en utrolig god stemning på afdelingen. Og meget søde og kompetente sygeplejersker.	Virkelig godt
✎ 22	Det var en rigtig god oplevelse, jeg følte, jeg var personen i mit forløb.	Virkelig godt
✎ 25	Det er frustrerende at få operationen aflyst så tæt op til forløbet, når det eneste, der manglede, for at få tilsluttet [droppet], var at få lagt et venflon.	Godt
✎ 27	Da det omsider kom i gang, er forløbet gået godt hos fysioterapeuterne [].	Godt
✎ 30	Det er frustrerende, at når man fortæller læge NN, at man bliver MEGET dårlig af fuld narkose, at de så ikke formår at give en en af de dyre narkoser, så man har lettere ved at komme sig efterfølgende og ikke skal døje i mange dage med kvalme.	Godt
✎ 33	På operationsafdelingen gik alt meget professionelt, men på operationsstuen er der heller ingen mad. Når man har fastet i [et par] døgn, kan man ikke nøjes med seks kiks og to glas saft.	Dårligt

**E9**

**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - E9</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 20	Kun den manglende information om, at der var tale om M/K stuer	Virkelig godt
 25	Jeg oplevede en mangelfuld kommunikation mellem sygehus og hjemmekommune. Jeg kom alene hjem til en tom lejlighed [] og fik først kontakt med fysioterapeut [næsten en uge efter]. Hun måtte også skaffe telefonnummer til hjemmeplejen, så jeg kunne få skiftet forbindelse! Kommunen vidste ikke, at jeg kom hjem.	Godt
 30	Jeg synes godt, I kan moderere den information man får til de gruppesamtaler, man har inden operationen. Jeg har selv meget svært ved at se billeder og film af operationer, og har også meget svært ved at høre udpenslende fortællinger om ting af den kaliber. Så havde der været en mulighed for at jeg under informationsmødet kunne vælge at forlade lokalet, fordi jeg ikke havde lyst til at se billeder og videoer, så havde jeg været glad. Man blev ikke forberedt på det, og de sagde ikke noget om, at hvis man var en sart sjæl, havde man frit lejde til at gå sig en lille tur, mens resten af gruppen fik uddybende informationer om den slags. Jeg blev meget dårlig til mødet.	Godt
 33	Jeg havde jo læst den skriftlige information, så jeg spurgte nok ikke meget.	Dårligt

## E9

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - E9	Samlet indtryk
5	Jeg har ringet til afdelingen omkring smerter, og fik en beroligende forklaring. Samt nogle uger senere til fysioterapeuten omkring smerter i knæ, fik jeg hjælp til, hvordan disse kunne afhjælpes. Tak for hjælpen.	Virkelig godt
7	Egen læge havde ikke modtaget nogen plan for mit videre forløb, hvilket var mangelfuldt, da min arbejdsplads i løbet af kort tid bad om dette. Ligeledes havde jeg fået læge NN til at udfylde og sende ansøgning til genoptræningsforløb [andetsteds], hvilken også var mangelfuld, hvilket har betydet meget lang ekspeditionstid. Jeg fik afslag [] og tænker, om det er fordi, jeg er kommet for langt hen i mit forløb? Ved tilsvarende operation sidste år [] blev jeg meget hurtigt postoperativt bevilget genoptræning [samme sted]!?	Godt
12	Jeg ville ønske sundhedscentrets fysioterapeuter skulle tage sig af genoptræningen blot nogle gange. Det er kun, hvis man er henvist fra afdelingen, det sker.	Virkelig godt
19	Blev opereret [sidst på ugen], sendt hjem [nogle dage senere]. Blev ikke kontaktet af lægen omkring, om det var gået godt eller hvad? De skulle jo [have fri].	Virkelig godt
22	Jeg ringede ned til afdelingen angående, at jeg havde det så ondt og fik svar på det. Rigtig godt med de telefonnumre, man kan ringe til.	Virkelig godt
23	For tidligt udskrevet på grund af stærke smerter. For dårlig orientering om smertebehandling.	Godt
33	Der har ikke været kontakt til hjemmeplejen fra afdelingen, men det skulle der åbenbart heller ikke være.	Dårligt

## E9

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

ID	Kommentarer - E9	Samlet indtryk
1	Kun én ting. Den afdeling var et unikum :-) (Herfra kunne andet sygehus lære noget) :-)	Virkelig godt
4	Alt i alt havde jeg et godt forløb, selvom jeg blev indlagt på en tremandsstue, hvoraf de to var mænd.	Godt
6	Afdelingen skal være mere opmærksom på vigtigheden af at blive vasket hver dag. Hvis man ikke kan komme ud af senge, at man så bliver tilbudt en mulighed, mens man er i sengen.	Godt
7	Afdelingen bærer præg af, at det er en gammel afdeling med få toiletter og badeforhold, men det var ikke noget problem for mig.	Godt
8	Det var venligt og rart personale helt igennem.	Virkelig godt
9	Det var dejligt med en kop kaffe i ventetiden.	Godt
12	Lokalerne er ikke særligt opmuntrende. Kun ét mindre vindue. Og ligger man inderst, ser man ikke dagens lys, da hvert afsnit ruller gardinerne for.	Virkelig godt
13	Jeg lå på tosengsstue med en HERRE. Ok, men alligevel uvant.	Godt
14	Personalet var FANTASTISK. På trods af travlhed, var der stor forståelse for de individuelle behov og ønsker, vi som patienter havde, og altid kunne vi få den hjælp, vi bad om.	Virkelig godt
18	Kunne på nogle tidspunkter have ønsket, at jeg ikke lå på tremandsstue. Bliver tit forstyrret, når man vil hvile sig efter en operation.	Godt
20	Toiletforholdene var uhygiejniske. Her burde der sætte ind. Ellers intet at bemærke i forhold til stuerne, opholdsrum mm.	Virkelig godt
21	Gulvet var meget snavset. Det er sikkert ikke personalets skyld, men på grund af besparelse.	Godt
22	Jeg fik et godt indtryk af både rengøring og personalets håndhygiejne.	Virkelig godt
24	Et stort skulderklap til personalet på afsnit E9. TAK.	Godt
25	Plejepersonalet er generelt ok, men læger burde måske have et "genopfriskningskursus" i takt og tone. Når man som patient beklager sig over stærke smerter gennem længere tid, så er det strategisk ukorrekt af en læge at sige: "Du kan bare gå hjem og tabe 20 kg, så fejler du ikke noget mere!" (alt for mange læger fokuserer på vægten).	Godt
26	Jeg kan kun tilføje, at hele mit ophold har været en positiv oplevelse, som ikke kunne have været bedre. Jeg siger tak til alt personale, jeg har været i kontakt med både før, under og efter min operation. Den behandling har gjort, at jeg hurtigere er blevet rask.	Virkelig godt
28	Som det fremgår af besvarelsen, er den samlede vurdering overordentlig positiv. Imidlertid kan det ind imellem virke utrygt, at der ingen kontakt er efter udskrivelsen. Der melder sig spørgsmål, som man kunne ønske at få besvaret. Eksempelvis anvendes øvelserne godt nok? Er de oplevelser, man har efter hjemsendelsen, normale?	Virkelig godt
29	Stuerne er for store (seks personer).	Godt
31	Det kan være problematisk med blandede stuer. Det oplevede jeg fra en pårørende til en indlagt på stuen. Det var lidt ubehageligt som den besøgende tog på vej over for de to andre, (jeg var den ene). Der mangler noget mere oplysning især til de besøgende.	Virkelig godt
32	Jeg synes, mænd og kvinder skal ligge på hver deres stue.	Virkelig godt
33	Fra jeg kom til operationen, og til jeg sad hjemme i min stue, gik der [lidt over et døgn]. Det er [et døgn] for lidt, og 20 minutter før jeg skulle hjem, fik jeg 10 minutter på krykker og 10 minut-	Dårligt

ter på trapper. Det går alt for hurtigt, når man kommer hjem til et tomt hus. Der burde være lidt mere RO på jeres plejesystem.