

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**SEKTOR E4 - TRAUME
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

© 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:	155
Besvarelser fra afsnittets patienter:	101
Afsnittets svarprocent:	65%

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

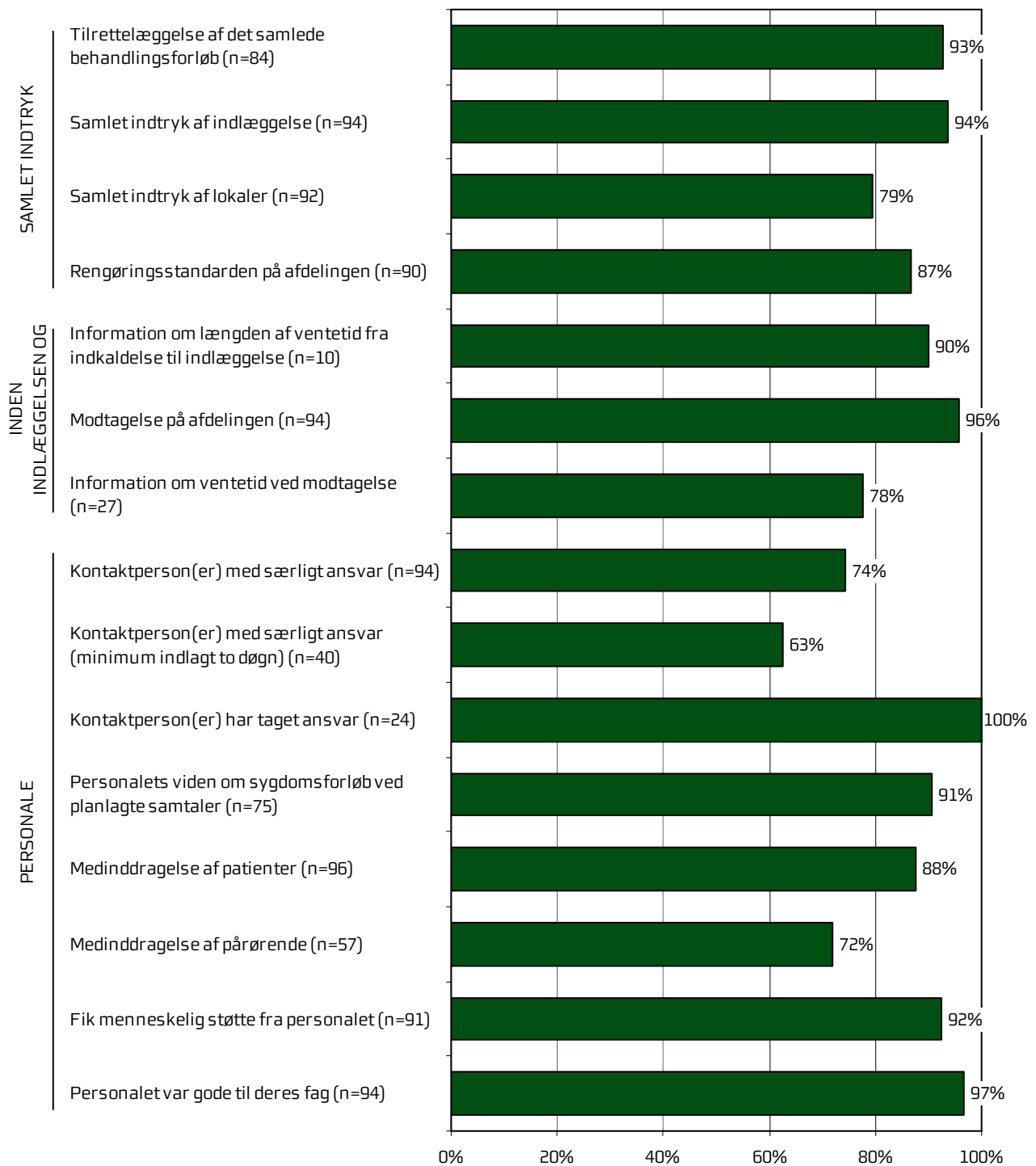
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

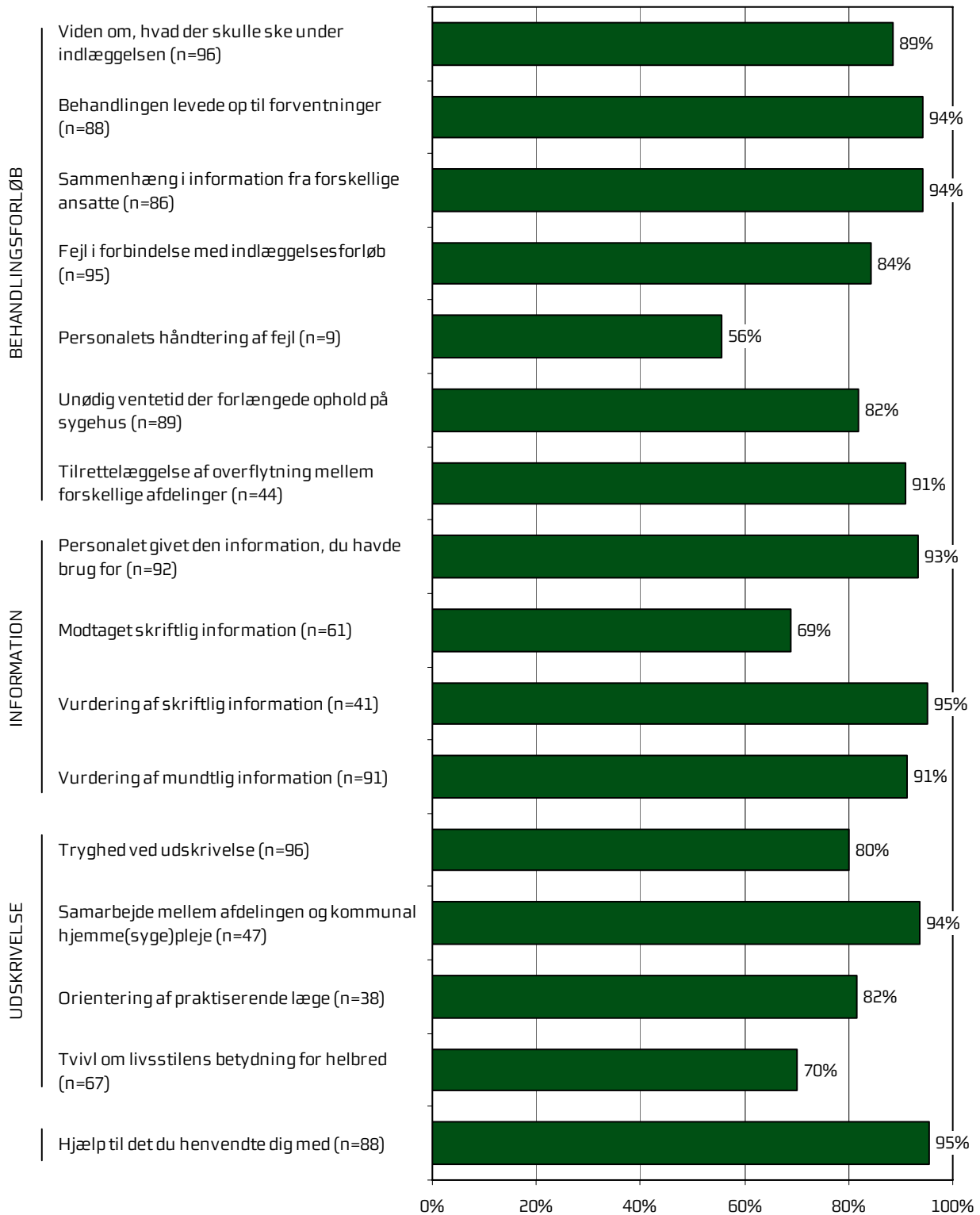
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Afsnit E4

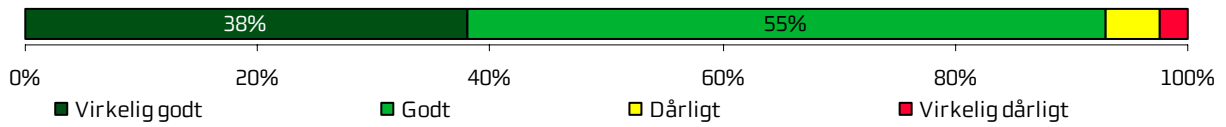
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

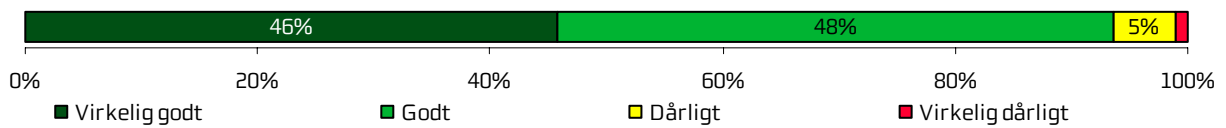
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

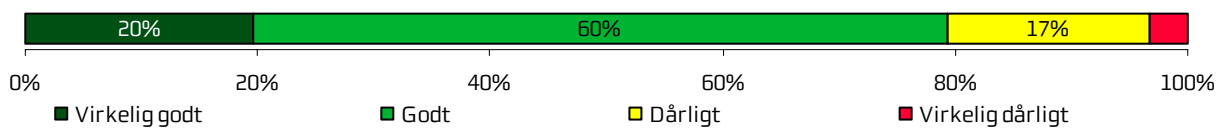
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=84)



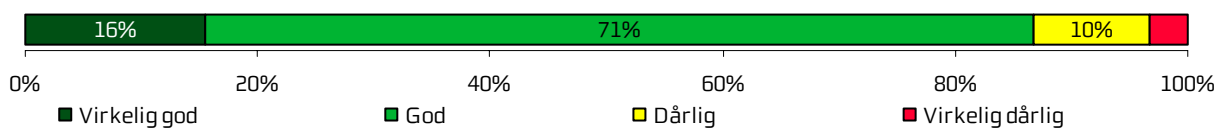
Samlet indtryk af indlæggelse (n=94)



Samlet indtryk af lokaler (n=92)



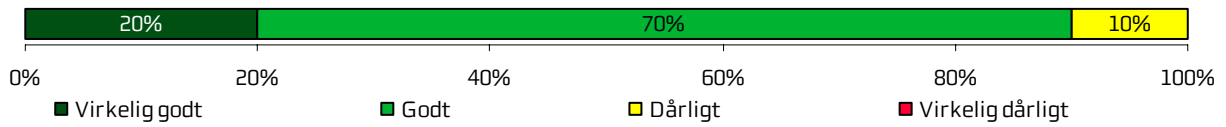
Rengøringsstandard på afdelingen (n=90)



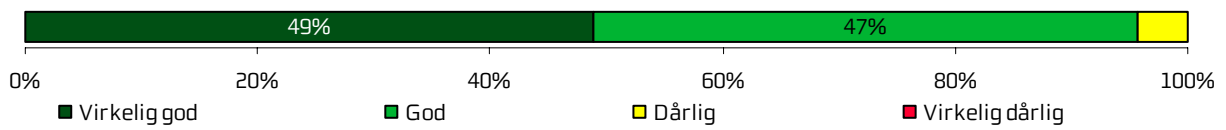
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	90 %	92 %	100 % *	85 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	91 %	88 % *	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	79 %	87 %	73 %	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	87 %	-	-	100 % *	79 %	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

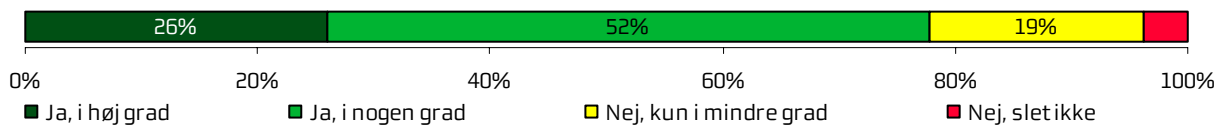
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=10)



Modtagelse på afdelingen (n=94)



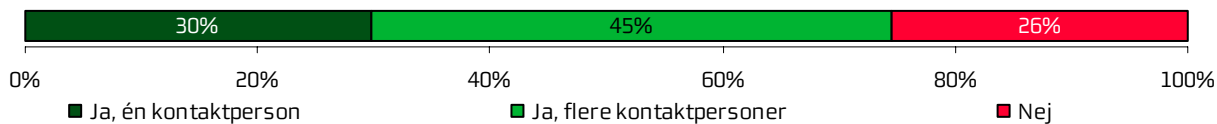
Information om ventetid ved modtagelse (n=27)



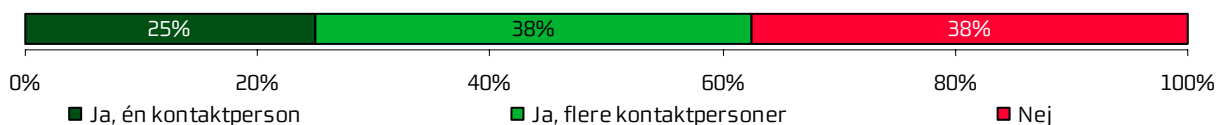
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	90 %	100 %	-	100 %	80 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	96 %	90 % *	100 % *	91 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	78 %	82 %	52 % *	97 % *	53 % *	75 % *

Personale

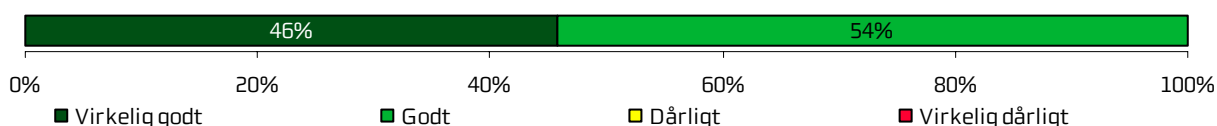
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=94)



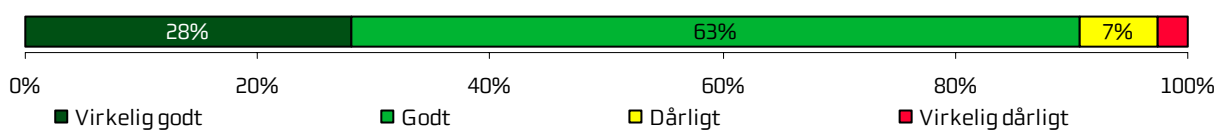
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=40)



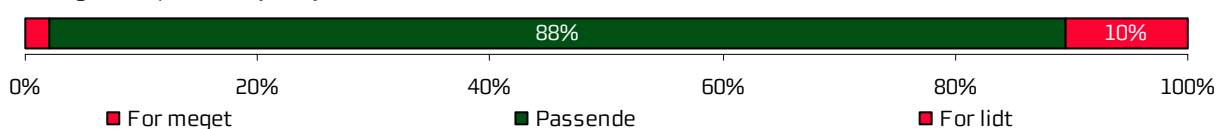
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=24)



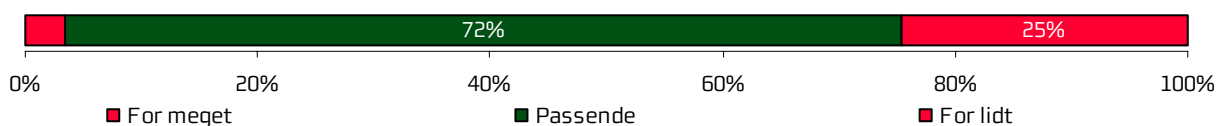
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=75)



Medinddragelse af patienter (n=96)



Medinddragelse af pårørende (n=57)



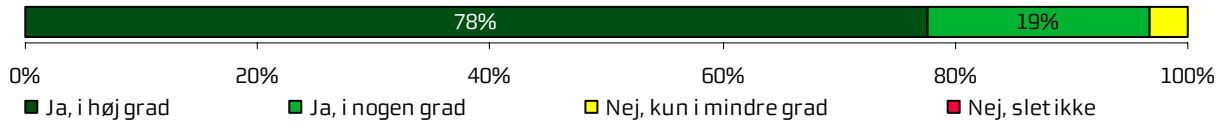
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=91)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	74 %	75 %	76 %	100 % *	64 %	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	62 %	82 % *	-	100 % *	66 %	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?	91 %	93 %	87 %	100 % *	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	83 %	84 %	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	72 %	75 %	73 %	100 % *	79 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	92 %	88 %	100 % *	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

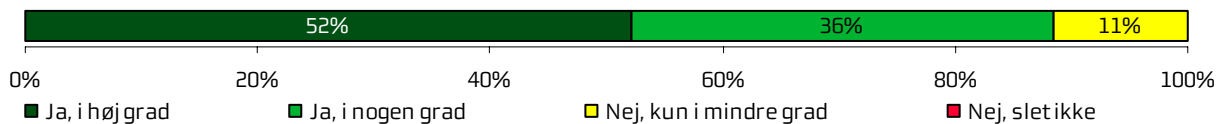
Personalet var gode til deres fag (n=94)



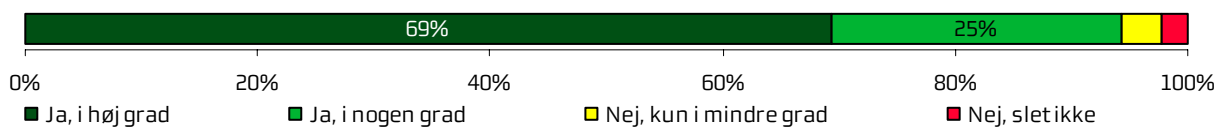
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	95 %	89 % *	100 %	92 %	98 % *

Behandlingsforløb

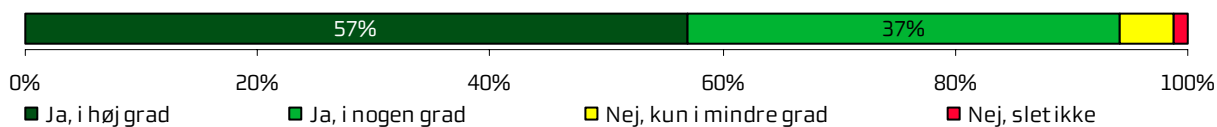
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=96)



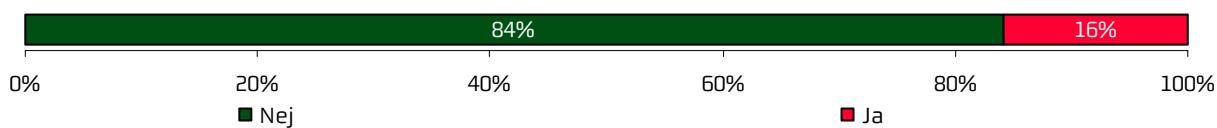
Behandlingen levede op til forventninger (n=88)



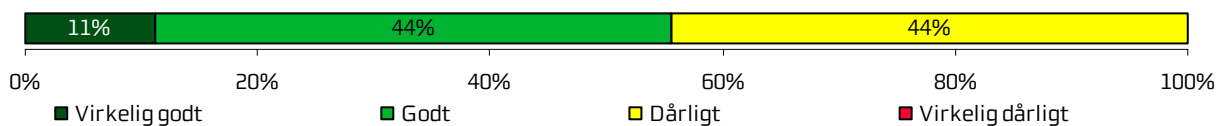
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=86)



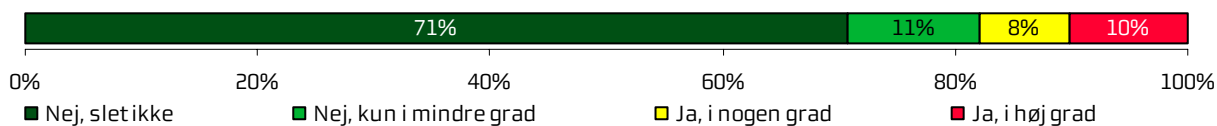
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=95)



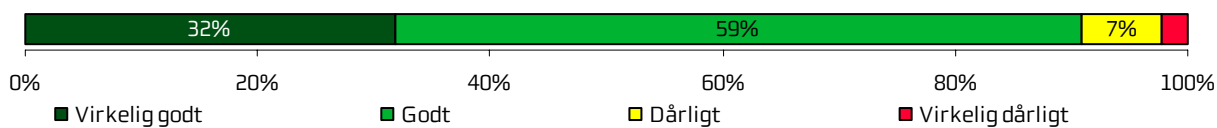
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=89)



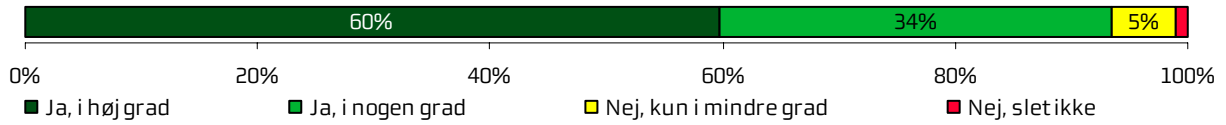
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=44)



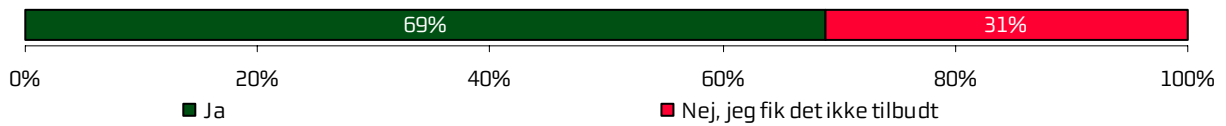
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89 %	86 %	83 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	92 %	92 %	100 % *	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	89 %	82 % *	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	85 %	-	100 % *	74 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56 %	75 %	-	83 %	56 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	76 %	85 %	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	92 %	-	100 % *	81 %	93 % *

Information

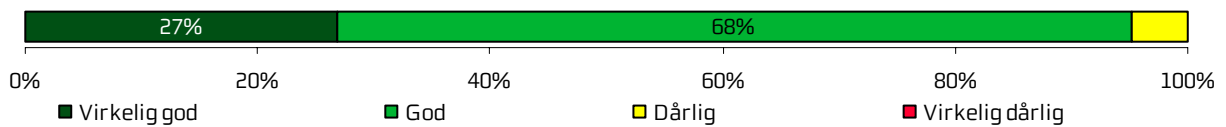
Personalet givet den information, du havde brug for (n=92)



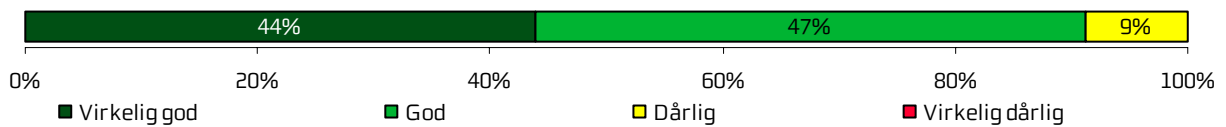
Modtaget skriftlig information (n=61)



Vurdering af skriftlig information (n=41)



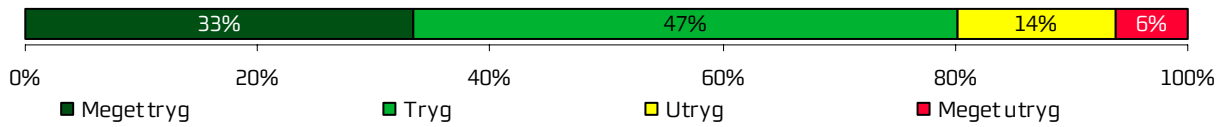
Vurdering af mundtlig information (n=91)



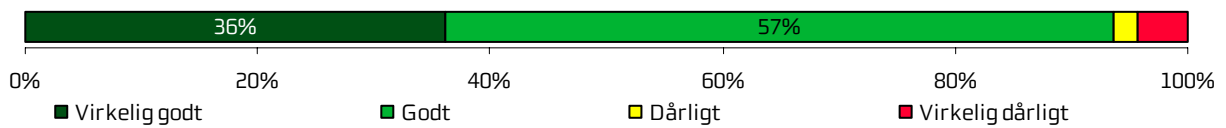
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	51 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	100 %	91 %	100 %	93 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91 %	88 %	88 %	100 % *	82 % *	94 % *

Udskrivelse

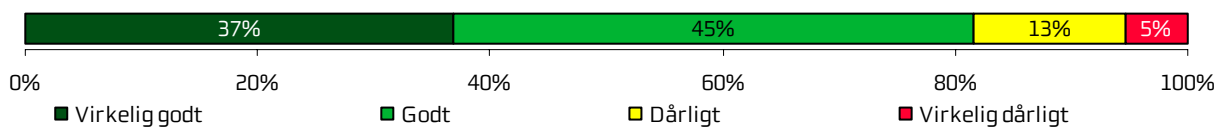
Tryghed ved udskrivelse (n=96)



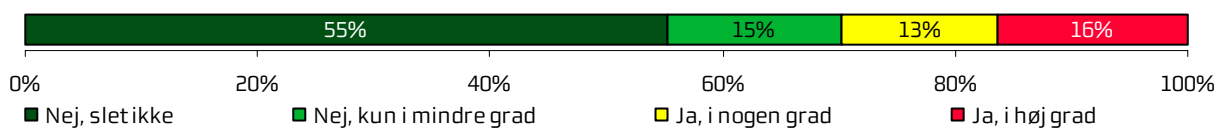
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=38)



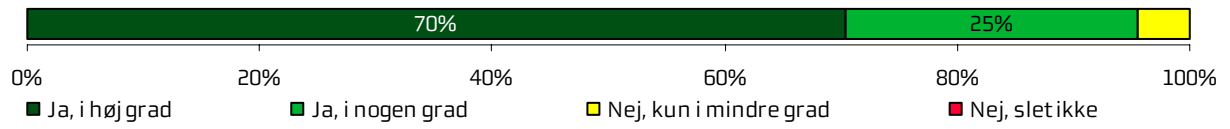
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=67)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	80 %	87 %	75 %	100 % *	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	93 %	88 %	100 %	66 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	83 %	81 %	100 % *	64 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	73 %	74 %	88 % *	56 %	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=88)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	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.

SEKTOR E4 - TRAUME**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME	Samlet indtryk
1	Jeg var bevidstløs på det tidspunkt.	Dårligt
3	Jeg blev ikke informeret. Jeg fik det at vide på skadestuen.	Godt
4	Jeg blev indlagt akut gennem skadestuen.	Virkelig godt
6	Akut indlæggelse.	Godt
9	Indlæggelsen var forvarslet. Så ikke relevant.	Virkelig godt
10	Jeg takker dem alle sammen.	Virkelig godt
11	Blev akut indlagt [].	Virkelig godt
14	Dårlig kommunikation mellem de forskellige parter på hospitalet! UTROLIG RINGE!	Godt
15	Blev kørt på skadestue efter ulykke.	Godt
16	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
20	Blev ikke indkaldt. Kom med ambulance.	Godt
23	Brugte ikke telefon.	Godt
24	Blev indlagt direkte i forbindelse med røntgenundersøgelse på skadestuen.	Godt
28	Jeg kom fra skadestuen.	Virkelig godt
29	Indbragt til skadestuen i ambulance. Virkelig god behandling og kompetent personale.	Virkelig godt
32	Blev indlagt efter behandling på skadestuen.	Godt
35	Blev indlagt akut.	Godt
36	Jeg blev akut indlagt med brækket lårben. Lå på en bære på skadestuen i mange timer [].	Virkelig dårligt
37	Kom fra skadestuen.	Godt
40	Har været indlagt [flere] gange. Første gang et uheld med et brækket lårben. Anden gang ny operation, da bruddet ikke var groet sammen og så skulle der en ny hofte til.	Dårligt
42	Efter jeg havde været på skadestuen, fik jeg at vide, jeg ville få tilsendt en tid til operation, men der skete intet. Da jeg ringede derind, fik jeg at vide, at der ikke var afsat en tid til mig!! Det blev der så.	Dårligt
43	Kom akut.	Godt
45	Det var akut. Derfor ingen indkaldelse.	Godt
48	Jeg var kun indlagt en dag på grund af [knoglebrud]. Fik en bandage på, og kom hjem næste dag.	Intet svar
49	Kom direkte fra skadestuen []!	Virkelig godt
53	Akut traume. Indlagt fra skadestue.	Godt
55	Patienten blev indlagt på skadestuen for en blodprop og blev flyttet [to gange], fordi [det ikke var] en blodprop.	Intet svar

- | | | |
|--|--|---------------|
|  57 | Måtte vente ekstra længe på grund af sommerferien. | Dårligt |
|  60 | Overført fra andet sygehus efter klarmelding fra Aarhus. | Virkelig godt |
|  61 | Fra skadestuen. | Godt |
|  62 | Rigtig godt. | Virkelig godt |
|  63 | Jeg blev akut indlagt af NN. | Godt |

SEKTOR E4 - TRAUME**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**



ID	Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME	Modtagelsen
1	Da de var i gang med renovering af afsnittet, blev jeg indlagt i et andet værelse, uden nogen muligheder og megen støj.	Dårlig
6	Der var travlhed.	God
11	Blev overført fra traumecentret til afdelingen. Det var sent om aftenen, så der var ikke så mange ansatte der, men de informerede mig godt om det videre forløb.	God
14	Blev kørt ind med ambulance.	Intet svar
15	På den ene afdeling virkede de kompetente og hurtige. På den anden afdeling det samme.	Virkelig god
22	Jeg blev godt modtaget (kom fra skadestuen), men så blev jeg glemt. Jeg var fastende, men fik intet intravenøst sat op. Der blev taget mad fra, som jeg så fik, da operationen blev aflyst. Det var super godt!	God
25	Lidt forvirret stemning.	God
27	Jeg skulle indlægges fra ambulatoriet med det samme. Måtte godt hente tandbørste hjemme. Da jeg kom tilbage til afdelingen, var det udsat til dagen efter, så jeg måtte tage hjem igen. Det var lidt dumt.	Intet svar
29	Kompetent og venlig.	Virkelig god
35	Alle var søde og fulde af empati.	Virkelig god
36	Kan kun huske, at [det var sent] om natten.	Intet svar
40	De er alle sammen søde og venlige.	God
42	Jeg fornemmede ikke, der var interesse for mig og mine problematikker, med hvad jeg kunne/ikke kunne.	Dårlig
50	Første NN og anden NN skilte sig meget ud. De var dybt professionelle og gjorde mig tryk. De udviste empati, og jeg fik opfattelsen af, at de ville gøre alt for at hjælpe mig :-)	Virkelig god
51	Dejligt med venligt og glad personale.	Virkelig god
54	Jeg fik straks information om forløbet angående mit [bensår].	Virkelig god
58	[] Sygeplejerske var rigtig sød.	Virkelig god
59	Jeg blev kørt til afdelingen af en ambulance [].	God
63	Det var den første dag efter [ferien], åbnede denne dag.	Dårlig

SEKTOR E4 - TRAUME

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME	Fejlhåndtering
1	Jeg havde fået en kraftig hjernerystelse og blev smidt i et værelse, lige der hvor håndværkere arbejdede. Jeg kunne ikke få ro og slappe af. Der var for mange mennesker og for meget larm og støj.	Dårligt
6	En gennemgang af sikkerheden ved håndtering af flussyre. Tennessee Universitetet fraråder brug af kalciumklorid på huden.	Intet svar
13	Jeg blev sendt hjem uden at få talt med en læge om, hvad han havde lavet ved benet. Det var meget dårlig behandling af personalet, da de sendte mig hjem alt for tidligt.	Intet svar
14	Når social- og sundhedsassistenter begynder at snakke om ting, de ikke ved noget om! Havde fået at vide af vagthavende sygeplejerske, at jeg IKKE måtte se tv. Så spørger social- og sundhedshjælperen, om jeg ikke har lyst til at se tv. Lægen, som diagnosticerede mig, gav mig en anden diagnose end "effertjek"-lægen. De burde da mene det samme om min ulykke!	Godt
27	Behandlingen er ikke slut endnu.	Intet svar
33	Forkert medicinering fra tidligere indlæggelse [].	Virkelig godt
36	Jeg var fastende en hel dag [], da personalet blev opmærksom på min [blodprøve], selvom jeg havde talt om det. Måtte så vente til dagen efter med at blive opereret. To gange havde de glemmt at give mig kaldesnoren. Jeg lå alene og måtte ringe på min mobil til kontoret, for at få hjælp.	Dårligt
39	At man ikke lod mit [led] undersøge trods mine gentagne opfordringer. Én uge efter udskrivning blev jeg på egen foranledning undersøgt, og der blev fundet brud.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Ved min anden operation fik jeg af sygeplejersken at vide, at proteindrik var en væsentlig del af heling/helbredelsen, og at det derfor var meget vigtigt, at jeg drak dem hver dag. Dem fik jeg ikke ved første operation, og måske hvis jeg havde fået det, ville anden operation være undgået? Ved anden operation spurgte fysioterapeuten om min genoptræningsplan fra første operation, og om jeg ikke havde været til genoptræning på andet sygehus? DEN var aldrig blevet lavet til mig og givet til mig, hvorfor jeg selv måtte tage kontakt til egen læge for at få hjælp fra fysioterapeuten. Jeg kunne jo ikke vide, at jeg skulle have en sådan genoptræningsplan.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
41	At benstøtten på en toiletstol faldt af :-{	Intet svar
44	Jeg bliver nødt til at rose jer alle, I var fantastiske. Også patienthotellet var skønt. Jeg kan ikke takke jer nok.	Intet svar
46	Jeg blev ikke informeret om, at operationen [] ville medføre, at jeg efterfølgende ville blive følelsesløs [i foden] på grund af overskårne nerver, og at jeg ville opleve en høj grad af svie i et par måneder på grund af dette. I den forbindelse ville en orientering om konsekvenserne af ikke at operere og indsætte skinne og skruer have været godt.	Intet svar
50	Skadestuen fik ikke sendt min prøve af sted for [infektion]. De blev nødt til at tage den igen. Det betød, jeg skulle blive på enestue et par dage til, hvilket passede mig glimrende. (Jeg lå i isolation, da jeg kom fra andet hospital).	Godt
53	Fejl i journal, selvom personalet flere gange spurgte til traume. Jeg irettesatte flere gange, men det blev ikke rettet.	Dårligt
56	Læger var i tvivl om, hvad der egentlig skulle ske, om de skulle operere eller ikke.	Godt
57	Der var meget travlt, så vi fik ikke altid den hjælp, jeg bad om.	Dårligt
58	Der var ikke meget opmærksomhed på at få mig indlagt på afdelingen, som jeg næsten lige var udskrevet fra.	Intet svar

Bilag 1

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | 61 Ikke store fejl. Brækket ryg skulle behandles med korset. Korsettet passede ikke. Måtte efterfølgende justeres. I forbindelse med måltider blev der ikke taget hensyn til, at patienter er demente og ikke kan skære maden ud selv = ingenting at spise. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 63 Jeg fik et hjælpemiddel, som slet ikke passede mig. Efter udskrivelsen kontaktede jeg selv en bandagist, og en kollega kørte mig derhen. Derefter fik jeg et hjælpemiddel, som passede til mig. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

SEKTOR E4 - TRAUME

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME	Samlet indtryk
7	Indlagt [om morgenen] og opereret [om aftenen dagen efter].	Virkelig godt
13	En meget dårlig service fra personalet.	Dårligt
14	Efterfølgende, da jeg skulle undersøges, skulle jeg røntgenfotoferes og derfor have en ny tid. Jeg måtte ringe TRE gange til sekretæren for at få en tid. Anden gang jeg ringede var der gået noget galt mellem sekretæren og en anden afdeling, ligeledes med tredje gang!	Godt
15	Jeg føler, at jeg fik en særdeles lægefaglig behandling.	Godt
21	Flot. Professionelt. TAK.	Virkelig godt
28	Jeg fik gips på armen. Jeg havde brækket albuen og regnede med at skulle opereres næste dag, men der kom besked om, at jeg kunne godt tage hjem. Så ville der komme en læge NN og operere mig [ca. en uge efter].	Virkelig godt
40	"Hvis nu" spørger meget i mit bagehoved, for havde jeg fået informationen om de vigtige proteindrik, havde jeg selvfølgelig selv købt, da jeg blev udskrevet, og fortsat, OG MÅSKE fået mit brud til at gro sammen. Således kunne anden operation være undgået, hvor hospitalet i forbindelse med operationen har givet mig [et drop], som nu er en meget stor gene for mig og for normal brug af min nye hofte.	Dårligt
41	Det var rigtig godt.	Virkelig godt
42	Jeg er uforstående over for, hvorfor jeg skulle igennem en uges "helvede", inden jeg blev opereret. Jeg undrer mig over den manglende interesse for, hvordan man kan klare sig i hjemmet efter udskrivelse. Underligt, man ikke oplyser om vigtigheden i at spise proteinrigt og massere og smøre cicatricen, så den ikke binder sig fast i undervævet.	Dårligt
45	Der var MEGET lidt kontakt til lægerne.	Godt
53	Ventetiden på skadestuen var lang, selvom det allerede var afgjort, at det skulle ske den efterfølgende dag.	Godt
59	Ventetid på operation pga. færdselsuheld.	Virkelig godt
61	Fantastisk søde og empatiske behandlere på skadestuen. Blev [] sendt hjem med besked om, at skaden var ubetydelig. Skadestuen hentede mig [dagen efter], efter læge NN havde set røntgen.	Godt

SEKTOR E4 - TRAUME

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

ID	Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME	Samlet indtryk
4	Nogle af de mundtlige informationer gik nok tabt, da jeg var lidt forvirret, men jeg følte ikke, det var besværligt at få det genfortalt, hvis jeg følte, jeg havde glemt noget. Dog kunne de informationer, som afdelingen mener er vigtige at huske efter udskrivelse, med fordel altid videreformidles skriftligt eller måske således, at man selv har mulighed for at skrive ned (tilbyde kuglepen og papir).	Virkelig godt
12	Kun indlagt til operation et døgn, men der var mange timer, hvor man bare ventede.	Intet svar
13	Her efter to måneder har jeg det meget dårligt, og jeg har mange smerter. Jeg kan næsten ikke gå.	Dårligt
14	Jeg fik at vide, at jeg havde brækket nakken af læge NN på E4. Da jeg skulle til eftertjek sagde den pågældende læge, at jeg KUN MULIGVIS havde brækket nakken. Jeg gik derfor [nogle] måneder og troede, at jeg havde brækket nakken!	Godt
17	Med et [brud] havde jeg ikke behov for skriftligt information.	Virkelig godt
18	Jeg [] blev indlagt med kraftig hjernerystelse. Jeg kan ikke huske ret meget fra min indlæggelse, men min familie blev ikke inddraget.	Intet svar
19	Jeg måtte spørge ind til alt, jeg ville vide. For ellers, var mit indtryk, at jeg ikke ville have fået nogen information.	Godt
21	Rigtig god.	Virkelig godt
38	Jeg blev lovet en tilsendt epikrise, men har ikke modtaget nogen.	Virkelig godt
40	Fik ved udskrivningen første gang en folder med nogle øvelser, som jeg skulle lave. Samme folder anden gang, men fik så her også tilsendt en genoptræningsplan fra fysioterapeuten, hvor jeg kunne få genoptræning via kommunen. Den som, fysioterapeuten sagde, var en fejl, at jeg ikke også fik ved første operation?	Dårligt
45	Det var akut, så ikke sikkert det kunne gøres anderledes. Men information om operation foregik under stærk påvirkning af morfin og uden pårørende (de måtte ikke være der, da lægen først kom efter besøgstid). Så synes det var ret ubehageligt at skulle tage stilling under de forudsætninger.	Godt
46	Der manglede udtrapningsplan for udtrapning af smertestillende morfin [].	Virkelig godt
51	Jeg følte virkelig, at lægerne var flinke og professionelle! Og jeg følte også, at jeg connectede med den menneskelige side.	Virkelig godt
53	Information var på minimumsniveau.	Godt
57	Der var meget travlt på afdelingen, så det var ikke muligt for personalet at hjælpe os ordentligt.	Dårligt
61	[Den skriftlige information] havde [været] virkelig god, hvis det ikke lige var, at patienten er dement. Hvordan kan genoptræning så ske??	Godt

SEKTOR E4 - TRAUME

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME	Samlet indtryk
5	Blev udskrevet med korset, som skal bæres i [nogle] måneder. [Kort inden periodens ophør] har jeg ikke fået tidspunkt for ambulans kontrol, trods flere rykkere.	Godt
11	Synes det var problematisk, at jeg ikke kunne få hjælp til transport fra hospitalet til min bopæl. Jeg havde brækket ryggen og måtte ikke bære særlig stor vægt. På trods af dette måtte jeg bære [meget bagage] og tage med to busser hjem. Dette var ubehageligt og imod lægens anbefaling. Afdelingen gjorde dog, hvad den kunne.	Virkelig godt
13	Jeg kom ud uden at få talt med en læge. Det synes jeg, var for dårligt. Men jeg har fået en rigtig god behandling og hjælp fra Falck hjemmeservice i [flere] uger. Det var nogle dejlige damer, der kom og hjalp mig.	Dårligt
14	Min praktiserende læge har ikke været i stand til at rådgive mig, fordi Kommunehospitalet ikke har givet min journal videre! For dårligt!	Godt
29	God instruktion i hvordan jeg skulle forholde mig i forhold til skade i benet (brug af krykker, problemer med badning, og hvordan jeg skulle anbringe benet i hvileposition).	Virkelig godt
31	Der var IKKE bestilt kørestol med benløft. Den mand, som hentede mig, påtalte det, men det var sådan, at vi ikke kunne låne en. Ergo, jeg måtte hjem uden. Jeg havde [en knærelateret lidelse, og] jeg måtte sidde og løfte [knæet] hele vejen hjem i den strop, jeg havde fået på, som skulle hjælpe mig i starten af forløbet. Så er det langt at køre [flere] km med bump og brems, med efterfølgende ondt i ryg og arme en uge efter, så jeg havde dobbelt besvær med at komme ud af min seng og diverse toiletbesøg og i det hele taget rundt i hjemmet. Det var ærgerligt og rigtig barsk.	Virkelig godt
35	Var svært at komme hjem i den tilstand. Var meget dårlig.	Godt
36	Jeg fik en god snak med visitator, og min datter var også med. Kom med i GO-Team og Grib Hverdagen, som er et godt program.	Virkelig dårligt
40	Nej, ikke specielt. Udover at jeg havde min pc med for at få tiden til gå med noget, og da jeg gik på toilet inden hjemsendelse, lukkede sygeplejersken min pc, som stod på min seng, sammen (med ledningen i klemme), hvilket fik skærmen til at gå i stykker. Hvilket jeg så, da jeg kom hjem. Det kunne hun godt have fortalt og undskyldt.	Dårligt
42	Det ville have været godt med praktiske råd og vejledning.	Dårligt
45	Var faktisk lidt i tvivl om, om det var egen læge eller afdelingen, jeg skulle kontakte med spørgsmål.	Godt
46	I forbindelse med afslutning på ambulatoriet blev der ikke lavet nogen genoptræningsplan, som det ellers er mit indtryk, at man er forpligtet til. Hele det igangværende genoptræningsforløb [] forestår jeg selv!	Virkelig godt
55	Patienten er [ældre, syg og] ser meget dårligt, kan ikke læse og husker ikke så meget af nogle forvirrende dage.	Intet svar
57	Jeg kan ikke dyrke motion, det ville nok hjælpe på min heling.	Dårligt
61	Ergoterapeut manglede dog at se behov for toilet med armlæn. Jeg (datter) måtte montere det, da jeg var på besøg. Min mor måtte gøre i bukserne og inden da behov for rollator, måtte jeg også selv sørge for.	Godt
63	Jeg blev udskrevet bl.a. med gips på [den ene] arm. Der var ingen, der tog hånd om, hvordan jeg skulle komme hjem, eller om jeg kunne klare mig selv. Jeg ringede selv til hjemmeplejen og blev bevilliget hjælp morgen og aften.	Godt

SEKTOR E4 - TRAUME

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

ID	Kommentarer - SEKTOR E4 - TRAUME	Samlet indtryk
2	Meget mere rengøring. Toiletterne var direkte ulækre. Jeg lå inde i [ca. en uge], og i dage blev der overhovedet ikke gjort rent, hverken på værelse eller toilet. Da jeg kom hjem, fik jeg konstateret stafylokokker. Så gør man sig sine tanker. Når det er sagt, har jeg dog kun rosende ord om personalet. De knokler rundt, men har dog tid til at tale med os.	Godt
4	Nørrebrogade et gammelt hospital, og det synes E4 i høj grad at bære præg af. Det kan jeg dog ikke se, hvordan afdelingens personale kan gøre noget ved. Jeg oplevede personalet på E4 som positivt og meget imødekommende. De virkede meget professionelle, men på en personlig måde.	Virkelig godt
5	Sengestuens gulv og vægge var ikke rene.	Godt
6	Et billede af den mad man kan vælge imellem.	Godt
7	Oplevede sygeplejerske med stor integritet!	Virkelig godt
8	Meget beskidte toiletforhold.	Virkelig godt
9	Mulighed for radio eller tv på værelse. Internetadgang, der ikke lukker for porte til eksempelvis mailprogrammer. NB: Maden var EKSTREMT dårlig.	Virkelig godt
12	Når man kun er indlagt én nat, kan man ikke udtale sig om dette. Man føler blot, at man venter i timevis.	Intet svar
14	DÅRLIG KOMMUNIKATION mellem de forskellige afdelinger: bestilling af tider, videregive informationer osv. TOTALT MISKMASK!	Godt
21	Inden operationen fik jeg en yderst god støtte.	Virkelig godt
22	Personalet gjorde det godt. Når man trak i snoren, var de der næsten med det samme. De var meget opmærksomme på kost. Havde jeg kvalme, fik jeg kiks i stedet - SUPER! Opmærksomheden var også rettet mod velvære. Jeg kom beskidt ind efter et uheld, men kom i bad, da jeg bad om det, selvom tiden var knap. Dejligt at kunne børste tænder, selvom man er bundet til seng eller stol. Så er man et menneske på trods af hospitalstøj og forbindinger. Rammerne er dårlige. For mange på én stue, og der er tilsyneladende ikke mulighed for at skærme urolige patienter og deres pårørende. Der var en frygtelig uro på grund af mange pårørende med mobiltelefoner.	Godt
26	Jeg synes bare, eftersom jeg skulle have været på en anden afdeling, og den [var midlertidigt lukket], [at] personalet klarede det super godt. De var gode til at spørge og sørge for, at jeg havde det godt.	Godt
29	Personalet yder en stor indsats, henset til de trange forhold, og til at det er en gammel bygning.	Virkelig godt
30	Jeg fik en virkelig god behandling hele vejen igennem og fik vist ikke sagt ordentligt tak.	Virkelig godt
34	De rengør ikke værelser hver dag.	Godt
35	Nabopatient havde gæster hele dagen på stuen. Det gav megen uro og gener. Det var ubehageligt.	Godt
36	Alt var kaos, fordi afdelingen var midlertidigt flyttet. Meget stress og forjægethed. Mangel på personale pga. sygdom og ferie. To aftener blev der ikke tilbudt aftenkaffe [].	Virkelig dårligt
38	Utætte vinduer, megen larm udefra pga. byggeri.	Virkelig godt
40	Jeg synes, de skulle samle lidt bedre op på, hvad man skal have med hjem, når man bliver udskrevet. F.eks. genoptræningsplan [og hjælpemiddel]. Den måtte hentes dagen efter. Måtte	Dårligt

også selv spørge efter [] sprøjter med hjem ved anden operation.

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 42 | Følte ikke, at der var omsorg i plejen. Der var ingen føling med de "banale" ting, som om man kan klare sig i bad og på toilet, eller om man kan nå væsken på sengebordet og klokkesnoeren. I stedet for kun at uddele smertestillende kunne man måske se på lejringen af det "syge sted". | Dårligt |
| ✎ 45 | Der var ekstremt meget byggelarm i den periode, jeg var indlagt. Alt efter hvem man lå på stue med, kunne man godt blive forstyrret en del (især af forvirrede patienter om natten). Det var dog rart at have medpatienter om dagen. | Godt |
| ✎ 46 | Fabelagtigt forløb (effektivitet og information) fra modtagelse på skadestue med forundersøgelse til overførsel til E4, til operation med mere. | Virkelig godt |
| ✎ 47 | [Patienten] er svært dement. Desværre befandt jeg mig i den anden ende af landet, da han kom til skade. Jeg synes, at det er problematisk, at man udskriver en patient til plejehjem efter et døgn, bl.a. andet tilses den nyopererede kun to gange i løbet af natten, og ligger alene uden at forstå, hvordan den "røde snor" fungerer. Jeg valgte at "sove" på plejehjemmet i [flere] dage. Det vil sige, at jeg sad og holdt [patienten] i hånden. Jeg var der selvfølgelig også det meste af dagen. Hårdt. | Intet svar |
| ✎ 50 | NN og NN var så fantastiske. De fik mig til at føle mig i gode hænder, og der var også plads til et godt grin. | Virkelig godt |
| ✎ 52 | Bedre toiletforhold. Ét tv pr. seng. | Godt |
| ✎ 53 | Meget larm pga. ombygning. Det startede tidligt om morgenen. | Godt |
| ✎ 54 | Jeg har hele vejen igennem fået en virkelig god behandling og en rigtig god information angående forløbet på mit [sår]. Alle har været enestående og venlige, og de har først sluppet mig, da det var forsvarligt. | Virkelig godt |
| ✎ 57 | I den periode, jeg var indlagt, var afdelingen flyttet til midlertidig afdeling. Der var meget byggerod, og det tog længere tid at finde diverse ting, hvilket forøgede afdelingens arbejdspress. | Dårligt |
| ✎ 61 | Tage højde for patientens øvrige udfordringer ved udredning af behov for hjælpemidler. Sørge for, at det leveres og MONTERES. | Godt |