

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit K2

**Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg
Hospitalsenheden Midt**



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: | 116 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 101 |
| Afsnittets svarprocent: | 87% |

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene 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

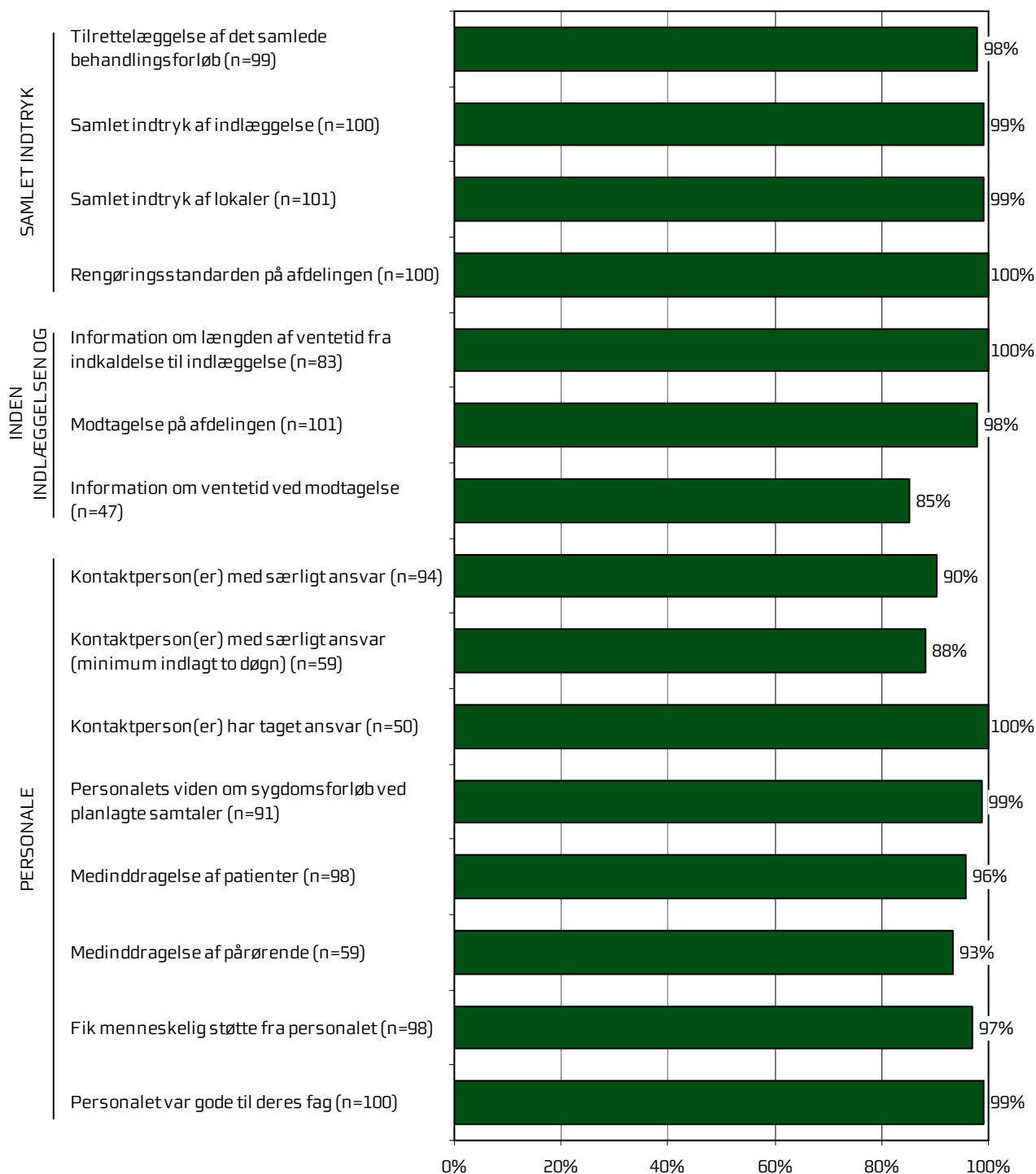
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

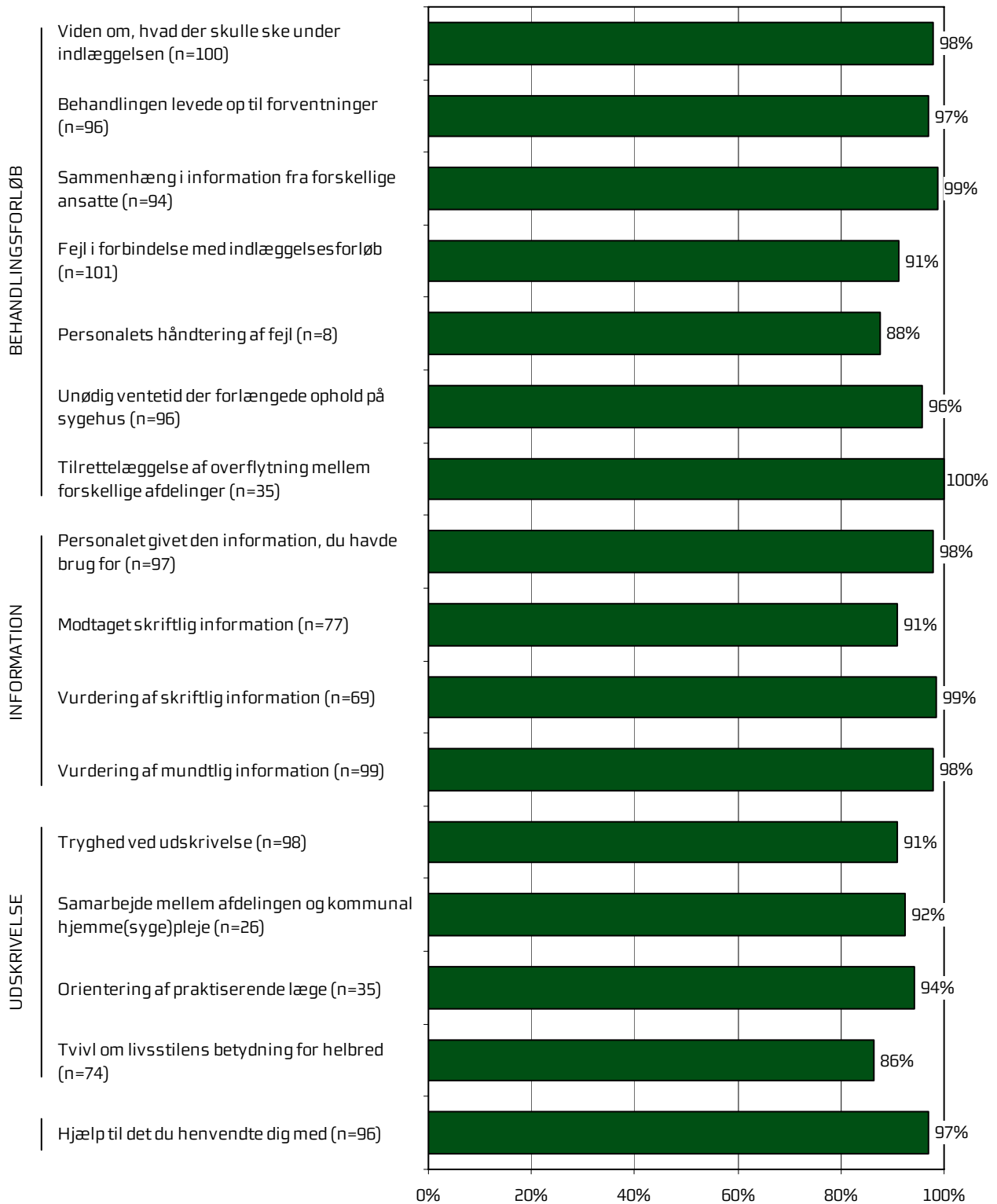
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Afsnit K2

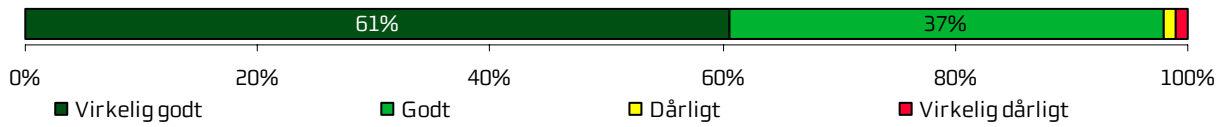
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

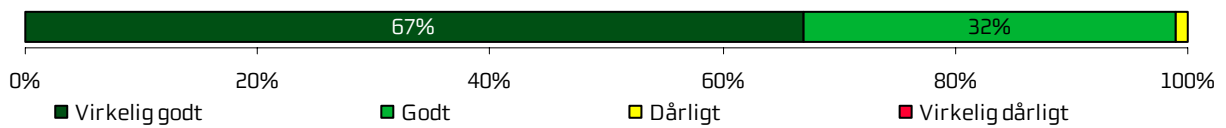
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

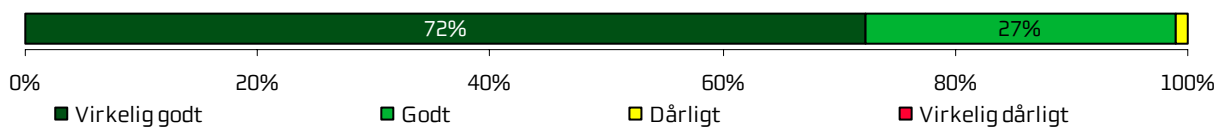
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=99)



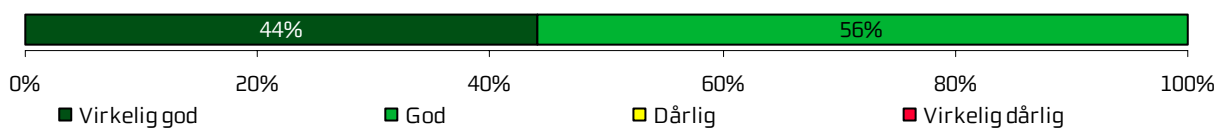
Samlet indtryk af indlæggelse (n=100)



Samlet indtryk af lokaler (n=101)



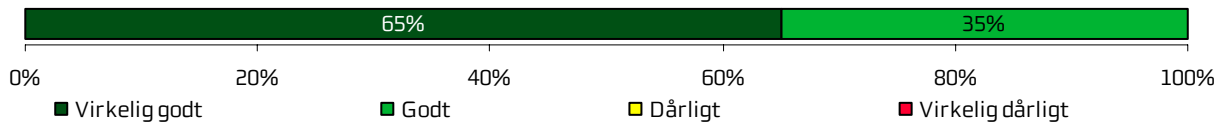
Rengøringsstandard på afdelingen (n=100)



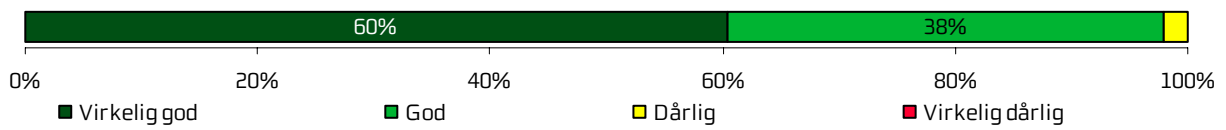
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 98 % | 98 % | 97 % | 100 % | 84 % * | 94 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 99 % | 99 % | 98 % | 100 % | 86 % * | 94 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 99 % | 97 % | 93 % * | 99 % | 86 % * | 93 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 100 % | - | - | 99 % | 89 % * | 94 % * |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

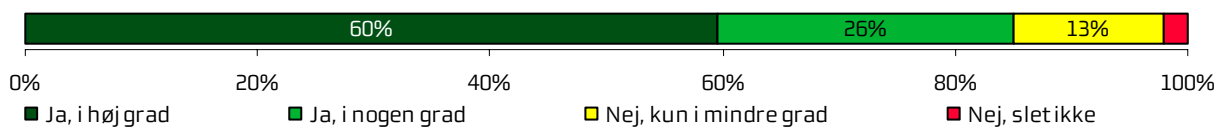
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=83)



Modtagelse på afdelingen (n=101)



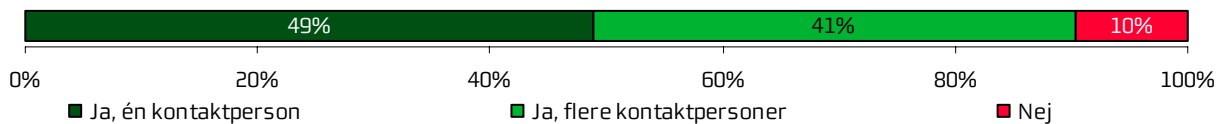
Information om ventetid ved modtagelse (n=47)



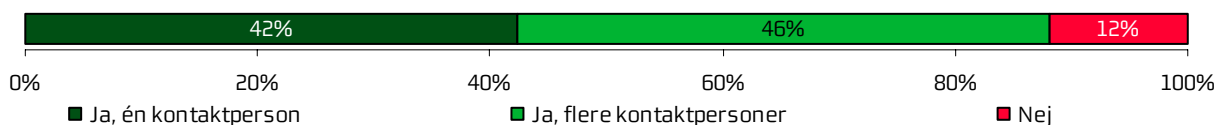
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 100 % | 99 % | - | 100 % | 84 % * | 94 % * |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 98 % | 100 % | 100 % | 100 % | 93 % * | 97 % * |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 85 % | 82 % | 79 % | 91 % | 56 % * | 72 % * |

Personale

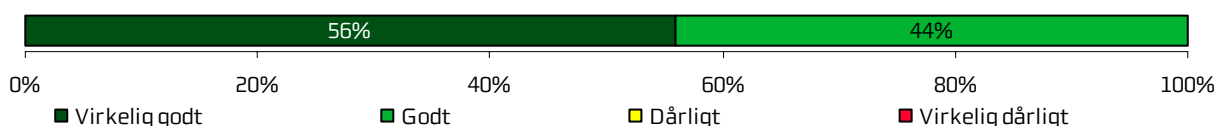
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=94)



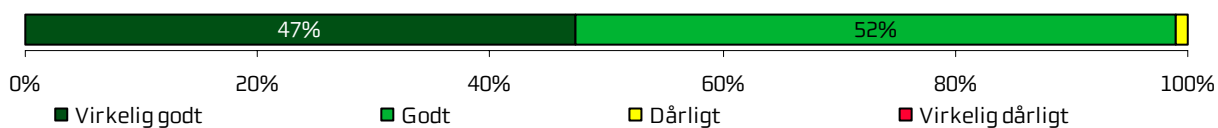
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=59)



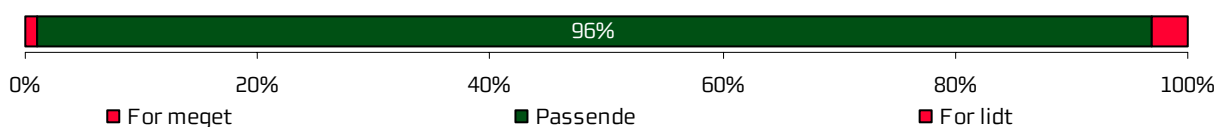
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=50)



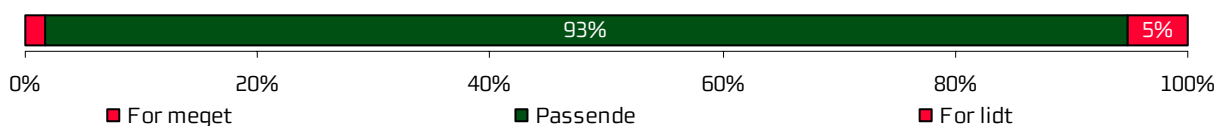
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=91)



Medinddragelse af patienter (n=98)



Medinddragelse af pårørende (n=59)



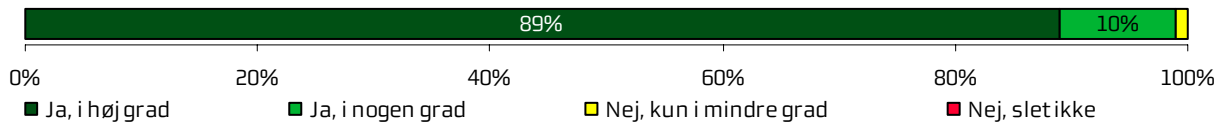
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=98)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 90 % | 87 % | 91 % | 94 % | 71 % * | 81 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 88 % | 92 % | - | 96 % | 64 % * | 78 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 92 % * | 97 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 99 % | 98 % | 95 % * | 99 % | 79 % * | 90 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 96 % | 95 % | 91 % * | 97 % | 81 % * | 88 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 93 % | 96 % | 82 % * | 95 % | 69 % * | 83 % * |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 97 % | 98 % | 97 % | 100 % | 82 % * | 92 % * |

Personale (fortsat)

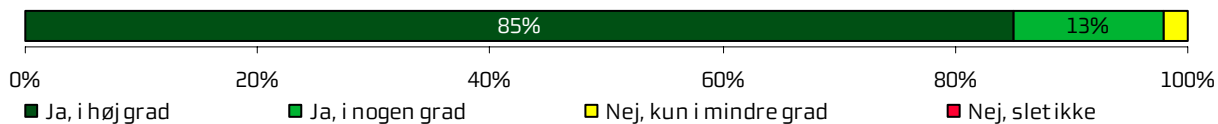
Personalet var gode til deres fag (n=100)



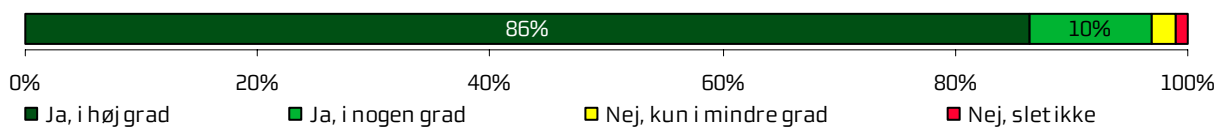
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 99 % | 99 % | 98 % | 100 % | 91 % * | 97 % * |

Behandlingsforløb

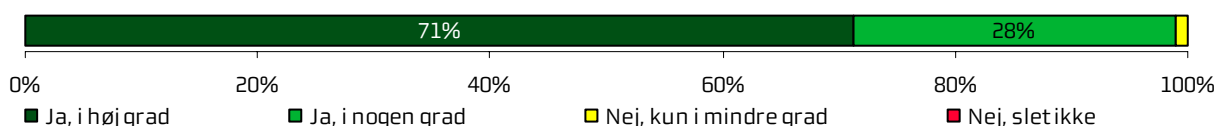
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=100)



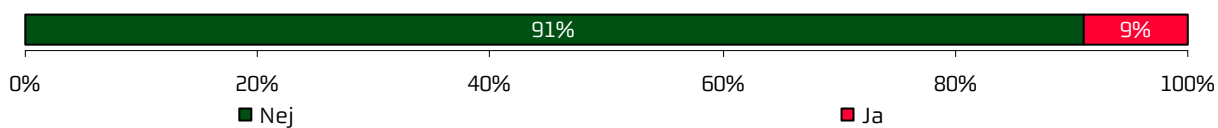
Behandlingen levede op til forventninger (n=96)



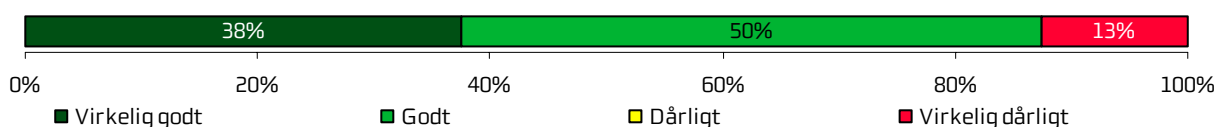
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=94)



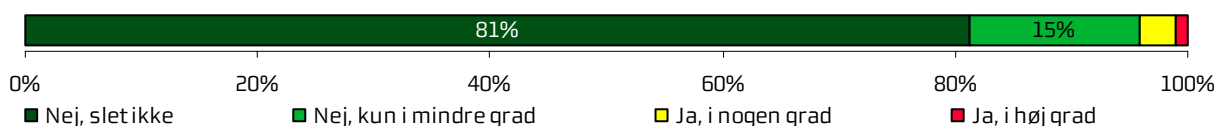
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=101)



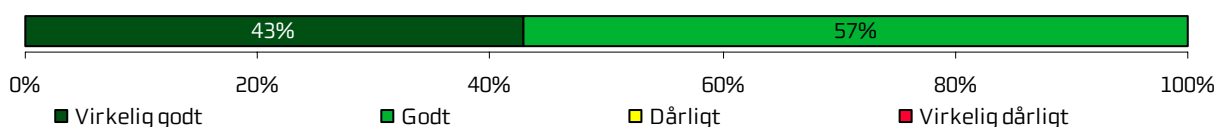
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=96)



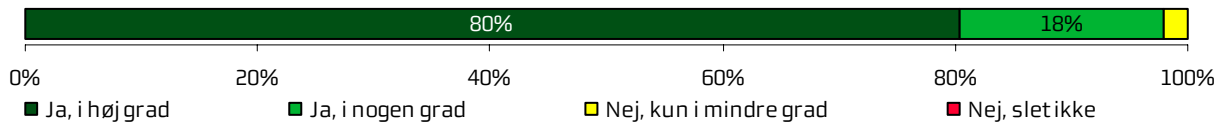
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=35)



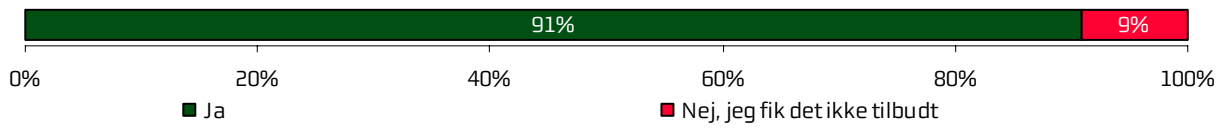
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 98 % | 97 % | 96 % | 98 % | 69 % * | 85 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 97 % | 97 % | 97 % | 99 % | 80 % * | 90 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 99 % | 99 % | 95 % * | 98 % | 80 % * | 88 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 91 % | 89 % | - | 95 % | 78 % * | 86 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 88 % | 100 % | - | 82 % | 47 % * | 67 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 96 % | 92 % | 87 % * | 97 % | 72 % * | 85 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 100 % | 90 % * | - | 100 % | 80 % * | 92 % * |

Information

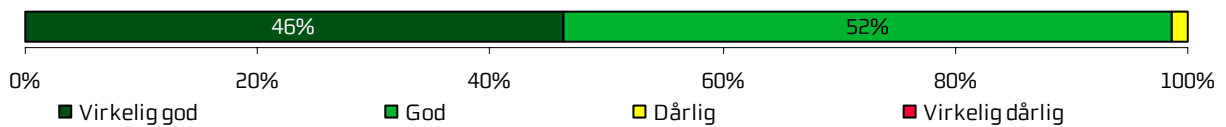
Personalet givet den information, du havde brug for (n=97)



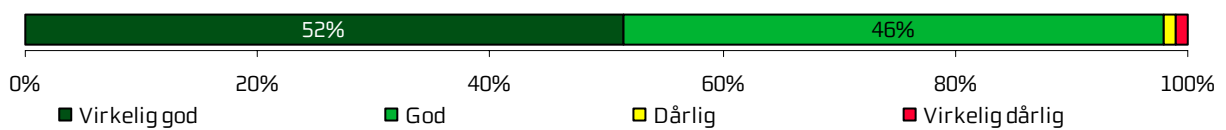
Modtaget skriftlig information (n=77)



Vurdering af skriftlig information (n=69)



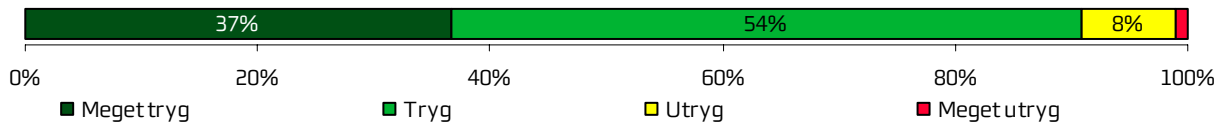
Vurdering af mundtlig information (n=99)



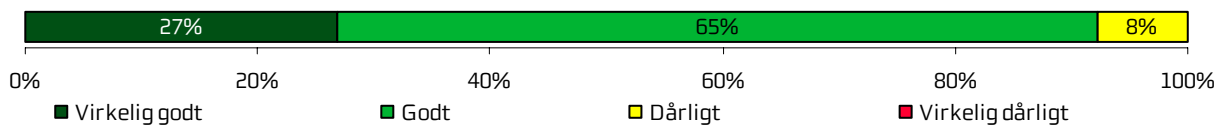
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 98 % | - | - | 98 % | 83 % * | 91 % * |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 91 % | 94 % | - | 96 % | 42 % * | 65 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 99 % | 100 % | 98 % | 100 % | 93 % | 97 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 98 % | 100 % | 96 % | 100 % | 87 % * | 93 % * |

Udskrivelse

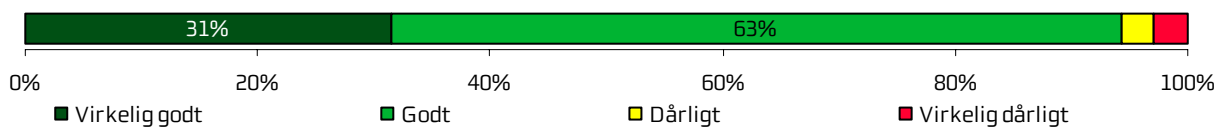
Tryghed ved udskrivelse (n=98)



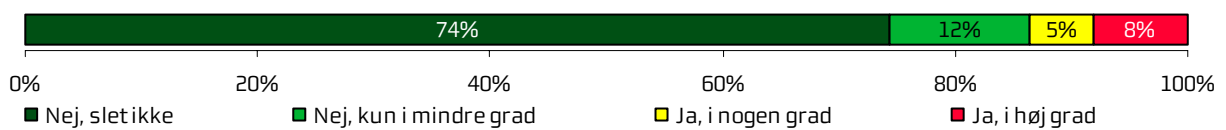
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=35)



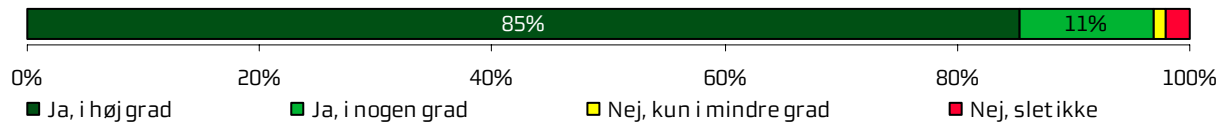
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=74)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 91 % | 92 % | 89 % | 97 % * | 79 % * | 86 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 92 % | 86 % | 85 % | 98 % | 79 % | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 94 % | 93 % | 94 % | 98 % | 76 % * | 86 % * |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 86 % | 81 % | 71 % * | 95 % | 64 % * | 72 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=96)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 97 % | 99 % | 100 % | 100 % | 89 % * | 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.

Afsnit K2

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

| ID | Kommentarer - Afsnit K2 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Det er godt med orienteringsmødet før indlæggelsen. | Virkelig godt |
| 5 | Jeg blev bedt om at gå til røntgen før informationsmødet. Jeg ventede så lang tid til røntgen, at jeg kom en del for sent til informationsmødet og derfor manglede information. | Virkelig godt |
| 9 | Et virkelig godt informationsmøde cirka 14 dage før operationen, hvor der var kontaktsygeplejersken, en fysioterapeut og en sygeplejerske NN til stede. | Godt |
| 28 | Kvaler med kørsel, men det gik i orden. Med dispensation ankom vi til Silkeborg til patienthotellet []. | Virkelig godt |
| 32 | Da jeg kommer [langvejs fra], var jeg nødt til at tage en overnatning på patienthotellet inden min indlæggelse. Stor ros til det personale, der var på hotellet. De var meget venlige, imødekommende og hjælpsomme, og de sørgede for, at jeg mødte til tiden på afdelingen, hvor jeg skulle indlægges. | Virkelig godt |
| 34 | Det var vist efter bogen. Henvisning fra lægen, ikke overvældende ventetid []. | Godt |
| 35 | Akut. | Godt |
| 38 | Ingen ventetid. Tre dage fra undersøgelse. | Virkelig godt |
| 46 | Jeg [kom ud for en ulykke]. Kom på skadestuen og sad der [i seks timer]. Det synes jeg var lang tid. Jeg havde [slået min skulder] og blev opereret [fire dage efter] og kom hjem [to dage efter]. Men jeg har været godt tilfreds med det hele. | Godt |
| 49 | Det blev aftalt i god tid hvornår/i hvilken periode operationen skulle foregå. Den præcise dato blev aftalt [en uges tid] før, så mine øvrige planer kunne færdiggøres. | Godt |
| 50 | Jeg var imponeret over den effektive måde, forundersøgelserne foregik på. Jeg mødte til røntgen, og da jeg gik hjem efter nogle timer, var jeg fuldstændig klargjort og informeret om indlæggelse og operation. Jeg havde breve med hjem om indlæggelsesdato og dato for informationsmøde. FLOT. | Virkelig godt |

Afsnit K2

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Afsnit K2 | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 8 | Supersøde og professionelle. | Virkelig god |
| 21 | De gjorde meget for, at jeg skulle føle mig velkommen. | Virkelig god |
| 26 | Jeg skulle være der [tidligt om morgenen]. Blev kort modtaget af en sygeplejerske og fik at vide, at jeg først skulle for [om eftermiddagen], men der var ingen stue eller senge ledige, før de fik nogle sendt hjem. Der sad man i opholdsstuen [nogle timer], før man fik en snak med en sygeplejerske, men fik en seng [omkring middag]. | Dårlig |
| 28 | Jeg kan ikke fatte, at man sættes til at møde [om morgenen]. Der var kun blodprøve. Jeg er diabetiker. | Virkelig god |
| 34 | Jeg blev modtaget meget venligt [] (en overraskelse). Men ventetiden var længere end først antage. Men værelset var rart, så det gik. | God |
| 41 | Det var som om, jeg var glemt og ikke blev tildelt en sygeplejerske, som jeg kunne henvende mig til. Og efter operationen var mine tabletter ikke doseret til mig. Jeg skulle selv spørge om dem, dette var dagvagten. Aftenvagten var mere opmærksom på mig. Da jeg blev udskrevet, var der igen den manglende service. Jeg sammenligner det med den første gang, jeg var indlagt, samme afdeling. | Dårlig |
| 45 | Tidlig mødetid. Skulle hjemmefra [morgen]. Ventetid cirka to timer. Seng på gangen. Først opereret cirka [fire timer senere]. | God |
| 47 | Nedbrud i Edb-system gav nogen forvirring. | God |
| 50 | Jeg følte mig meget velkommen. | Virkelig god |

Afsnit K2

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Afsnit K2 | Fejlhåndtering |
|----|---|--------------------------------------|
| 5 | Da jeg kom ned til operationsstuen kunne sygeplejersken ikke finde en blodåre at sætte nålen i, og der blev prøvet så meget, at hun til sidst måtte bede en anden sygeplejerske om at sætte nålen i. Efter at læge NN flere gange var inde og høre, om de ikke snart var færdige. Det hele blev foretaget i en meget positiv stemning, så det var ikke et stort problem for mig. | Virkelig godt |
| 6 | Forkert medicin. Det blev rettet. | Godt |
| 23 | Da jeg dagen efter operationen skulle have morfin pumpet ind i såret via et kateter, gjorde det vanvittig ondt i hele benet, så jeg troede, der måske var en blodprop. Jeg sagde det til en sygeplejerske, men hun svarede, at det godt kunne føles koldt, men det var de største smerter, jeg havde under hele forløbet. Da hun kom og tog kateteret ud, sagde hun: "Ups, det var ikke så godt, for morfinen var løbet ud []". Så hun skyndte sig at få forbindingen af og sagde, at hvis jeg fik ondt, måtte jeg få noget mere for smerter, for morfinen havde jo ikke hjulpet. Jeg var meget skuffet over, at hun ikke hørte på, hvad jeg sagde, for det var en grim oplevelse. | Virkelig dårligt |
| 28 | Blev opereret [en dag i efteråret]. Læge NN kom kort [to dage efter] med lovning om at komme snart igen. Det glemte han. En anden læge kom. Jeg blev udskrevet [nogle dage senere]. Det havde været rart at vide besked. Længe [at vente tre dage]. | Intet svar |
| 34 | Den læge, der opererede mig, var ikke tilstede næste dag og gav telefoniske dessiner f.eks. angående medicin. Jeg var enormt smerteplaget, og så må man kunne lindres på et hospital. Han kunne jo ikke vurdere mine smerter, men gav bare ordre om, at jeg næsten intet måtte få. Der må kunne uddeles ansvar. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 41 | Ingen information eller omsorg. Personalet havde for travlt. | Godt |
| 48 | Kryds på det forkerte ben, men det blev rettet straks. | Virkelig godt |
| 49 | Der fik kludder i planerne, fordi edb-systemet brød sammen. Fysioterapien kom sådan lidt hulter til bulter, fordi vi alle på stuen havde fået meget morfin, og vi kastede op, og der skulle skiftes tøj. | Godt |
| 50 | Der var kun en enkelt lille fejl. Da jeg blev udskrevet, fik jeg en medicinfortegnelse og tabletter til weekenden med, men medicinfortegnelsen svarede ikke til antallet af tabletterne. Der manglede [et præparat] på listen! Jeg ringede til NN på afdelingen, som sendte mig en korrekt medicinliste. Hun ville undersøge, hvordan det kunne gå til, for listen, hun havde på skærmen, var rigtig. | Virkelig godt |

Afsnit K2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Afsnit K2 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 4 | Blev sendt alt for tidligt og dårligt informeret hjem. Fik efterfølgende forstoppelse med [komplikation] til følge. Dette medførte [alvorlige eftervirkninger]. Burde være undgået med korrekt information og kontrol. | Godt |
| 7 | Jeg var kun indlagt et døgn. | Godt |
| 10 | Jeg synes kun, at personalet i receptionen i skadestuen generelt var meget fraværende og ikke særligt hjælpsomme. | Virkelig godt |
| 14 | Jeg har følt mig rigtig godt behandlet. Glad for opholdet, hvis man kan være det i sådan en situation. Tak. Både sygdomsmæssigt og menneskeligt. | Virkelig godt |
| 16 | I mit tilfælde var alt perfekt, fra jeg blev modtaget, til jeg blev udskrevet. Det var jo også kun [få] dage, det drejer sig om. | Virkelig godt |
| 21 | Jeg kan kun på det allervarmeste anbefale K2. De var rigtig gode til den faglige side, men glemte bestemt heller ikke den menneskelige empati og støtte. | Virkelig godt |
| 25 | Jeg har fået nyt knæ. | Virkelig godt |
| 32 | Jeg kan kun rose personalet. Det kan godt være, der skal spares penge og skæres på personalet, men det kunne jeg bestemt ikke mærke. De har hele tiden god tid til den enkelte patient. | Virkelig godt |
| 36 | Fint. | Virkelig godt |
| 37 | Jeg kom ind den ene dag, og hjem den næste dag med en ny hofte. | Godt |
| 41 | Personalet havde alt for travlt. Manglende personale. Skulle ringe efter hjælp, hvor de andre på stuen havde mere regelmæssig opsyn. | Dårligt |
| 42 | Efter udskrivning [i efteråret] var der kontakt til afdeling [i måneden efter] pga. stærke smerter. Tålte ikke medicinbehandlingen. Indlagt igen [i samme måned] med smerter, stort vægttab og medicinproblem. | Godt |
| 43 | Kan ikke blive bedre. | Virkelig godt |
| 44 | Da jeg kom til afdelingen, var jeg færdigbehandlet, jeg skulle bare vente på hjælpemidler i hjemmet [m.m.] Alligevel tog det [flere] døgn, som man kunne bruge på andre borgere. Spild af ressourcer og penge. | Godt |
| 49 | Jeg kunne mærke, at personalet havde mere travlt end sidste gang, jeg blev opereret [for omkring et år siden]. | Godt |
| 52 | Jeg har modtaget en udsøgt behandling lige fra afdelingen, opvågning, sygeplejersker, nattevagten, sygehjælpere og træning. | Virkelig godt |

Afsnit K2

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

| ID | Kommentarer - Afsnit K2 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 4 | Blev blot henvist til det skriftlige materiale. | Godt |
| 7 | Jeg fik INGEN information ved indskrivningen. | Godt |
| 8 | [] Til første samtale, [få dage senere] til informationsmøde, [få dage senere] opereret. | Virkelig godt |
| 16 | Jeg har fuldt ud været tilfreds, lige fra jeg var hos jer til undersøgelse, information, operation og opfølgning på operationen (kontroldagen). | Virkelig godt |
| 28 | Jeg kunne ønske, at der var gjort mere for min fordøjelse, mens jeg var indlagt. Det er ikke rart at komme hjem med en mave, der ikke virker. Det er et stort problem for to gamle trods fin hjemmepleje og optræning. | Virkelig godt |
| 29 | Ingen skriftlig information. | Virkelig godt |
| 31 | Måske skulle der have været mere information omkring patienters forskellige reaktion på [bedøvelse]. Måske kunne i forberede patienter på eventuel forstoppelse ved at starte kostændring inden indlæggelsen? | Godt |
| 32 | Igen kun ros. | Virkelig godt |
| 33 | Jeg kunne bruge lidt mere information vedrørende smerter og medicinering efter udskrivningen. To gange kontaktede jeg K2 og fik god hjælp, og efter otte uger fik jeg en god samtale med NN. Det er svært at forholde sig til smerterne, når jeg ikke ved, hvad der er "normalt". Vi patienter er forskellige. Jeg træner meget og vil gerne begrænse medicinforbruget, men ifølge NN er det ikke klogt at trappe ud af medicinen for tidligt. Jeg gjorde det [over en måned efter]. Den udleverede pjece fortæller om smerter omkring knæet. Jeg har smerter i [hele benet]. Det er smerter, der ikke forsvinder med medicinindtaget. Jeg er opereret for [over to måneder] siden. Det ville have hjulpet mig meget med mere skriftlig information om smerteforløbet. Det er lettere at forholde mig til smerterne, når jeg ved, om de er normale. | Virkelig godt |
| 34 | [Det var en operation, jeg havde fået flere gange], så jeg kender proceduren og problemet, men ellers ville jeg nok gerne have vidst mere. | Godt |
| 39 | Et virkelig godt informationshæfte med en meget god information om alt før, under og efter indlæggelsen. | Virkelig godt |
| 41 | Ikke andet end, at jeg havde en negativ oplevelse. | Dårligt |

Afsnit K2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Afsnit K2 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 3 | Den var hektisk. Først var jeg til røntgenfotografering, så tilbage på stuen, stuegang af operationslæge og kort efter skulle der øves med [hjælpemiddel]. Frokost og derefter pakke og gøre klar til hjemturen [over middag], så jeg følte mig udmattet og træt. Måske ville det have hjulpet lidt med et par timers hvile inden udskrivning. Ellers var alt perfekt. | Intet svar |
| 5 | Det var kort tid efter operationen at komme hjem til en lejlighed alene og klare sig selv med meget lidt hjemmehjælp. | Virkelig godt |
| 12 | Mit operationssår væskede en uge efter udskrivning, så da min hjælper rejste efter [nogle] dage, kunne jeg ikke få en hjemmehjælper til at skifte plasteret. Både [hjemmeplejen] og Silkeborg sygehus sagde, at det var jeg ikke visiteret til. | Virkelig godt |
| 21 | Der er blevet fulgt godt op på mig med kontroller efter min udskrivelse, hvilket har gjort mig tryk. | Virkelig godt |
| 32 | Fik et stort knus af sygeplejersken, da jeg skulle udskrives, med ordene: "Pas nu godt på dig selv". | Virkelig godt |
| 34 | Jeg blev udskrevet i huj og hast, uden at blive smertedækket. Jeg var meget sløj og kunne dårligt slæbe mig af sted, men det var besluttet på forhånd, at jeg skulle hjem. Der må man kunne improvisere. Jeg er for autoritetstro. Der var ikke tid til at kvittere for krykker. ER leveret tilbage. | Godt |
| 40 | Jeg synes, at efterforløb er gået rigtig dårligt. Jeg har kontaktet afdelingen og ambulatoriet flere gange, da jeg stadig hæver og er meget varm. Fik endelig en tid ved lægen. Der følte jeg, at jeg bare blev affejet og sendt hjem uden nogen undersøgelse af mit knæ. Der sidder en masse betændelse. Det ville han heller ikke gøre noget ved. En rigtig negativ og dårlig henvendelse til lægen. | Virkelig godt |
| 44 | Bedre samarbejde skaber besparelser. | Godt |
| 49 | Fik gennemgået udskrivelsesrapporten af den ansvarshavende sygeplejerske. | Godt |
| 51 | Gik fint. | Virkelig godt |

Afsnit K2

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

| ID | Kommentarer - Afsnit K2 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2 | Jeg blev pludseligt indlagt. Godt behandlet. Hurtigt udskrevet. Rigtig godt tilfreds. | Virkelig godt |
| 3 | Personalet var søde, venlige og hjælpsomme. De gjorde opholdet rart og behageligt. | Intet svar |
| 10 | Meget dygtige og godt uddannede medarbejdere. Var generelt meget tilfreds. MANGE TAK FOR JERES HJÆLP OG STØTTE :-) | Virkelig godt |
| 11 | De fortjener ROS. | Virkelig godt |
| 13 | Meget vellykket operation. Rart at kunne gå "normalt" og uden smerter. | Virkelig godt |
| 14 | [Rengøringen] har jeg ikke forholdt mig til, så det må have været i orden. [Hvad afdelingen gjorde særligt godt]: ALT. | Virkelig godt |
| 15 | Jeg synes IKKE om fælles stue for både mænd og kvinder. | Godt |
| 16 | Jeg synes afdelingen tog hensyn til mig, og plejede mig på en personlig måde. | Virkelig godt |
| 17 | Sygeplejersken, som fulgte mig på toilettet første gang efter opvågning af narkosen, forlod mig alene i rummet. Jeg blev svimmel og kastede op. Selvom man har lyst til at være privat, synes jeg, at sygeplejersken skal blive i rummet. | Godt |
| 18 | Hvis jeg skulle skrive, hvor søde og dygtige de var i Silkeborg, kunne det ikke stå på dette lille stykke papir. Alt i alt en positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| 19 | Rigtig god behandling og pleje. | Virkelig godt |
| 20 | Perfekt. | Virkelig godt |
| 21 | Har en stor faglighed og empati, samt tid til patienten. Og fejrede min [runde] fødselsdag under indlæggelsen ;-) Stor ros til afdelingen. | Virkelig godt |
| 22 | Der burde tilbydes genoptræning []. | Godt |
| 24 | Hyggelig atmosfære. Omsorgsfulde. Frisk omgangstone. Alle fortjener roser. | Virkelig godt |
| 27 | Efterfølgende har jeg henvendt mig [nogle] gange på afdeling K2 og fået virkelig god behandling af både læger og sygeplejersker. Tak for det. | Virkelig godt |
| 28 | Jeg er fuldt tilfreds med operationen. Næsten uden smerte efter fire uger. | Virkelig godt |
| 30 | Alt i alt en god oplevelse, men blev lidt forundret over, at det var en mand/kvinde sengestue. | Virkelig godt |
| 32 | Jeg ved sårme ikke, om noget kunne gøres bedre, men jeg synes, det var en dejlig afdeling at være på! | Virkelig godt |
| 34 | Man må turde tage bestik af situationen. ER vedkommende i stand til at tage hjem? Hvor stærke smerter skal man acceptere? Nede i opvågningen var man søde til at smertedække, det betød meget. Det kunne være fulgt op. | Godt |
| 36 | Meget omhyggelige med at orientere om forløb. | Virkelig godt |
| 39 | Jeg vil gerne give afdelingen MEGEN ROS for hele forløbet før, under og efter indlæggelsen. | Virkelig godt |
| 40 | Jeg synes, at læge NN burde høre efter, hvad patienten fortæller, og ikke bare skubbe forklaringer fra sig. Han burde undersøge en ordentligt, og man burde blive scannet, når der er hævelser og væske omkring knæet. | Virkelig godt |
| 44 | Der mangler hygge, det vil sige billeder på væggen. Det er for klinisk og for moderne. Det var | Godt |

godt, at der var et TV til hver! Så man ikke keder sig!

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 50 Jeg har været indlagt flere steder, men må sige, at jeg ALDRIG har oplevet noget lignende. Afdelingen var simpelthen bare super. Ja hele forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Der er en dejlig atmosfære på Silkeborg Hospital. | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Jeg var der kun i to dage. Er aldrig blevet opereret før - intet sammenligningsgrundlag. Men en positiv oplevelse. Jeg er ikke bange for at blive opereret på Silkeborg Sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ | 53 Indlagt på Silkeborg Sygehus (K2). Virkelig en god afdeling. Sødt og venligt personale, meget dygtige. | Godt |