

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Traume Stam

Ortopædkirurgisk E

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	142
Besvarelser fra afsnittets patienter:	82
Afsnittets svarprocent:	58%

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 tests 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

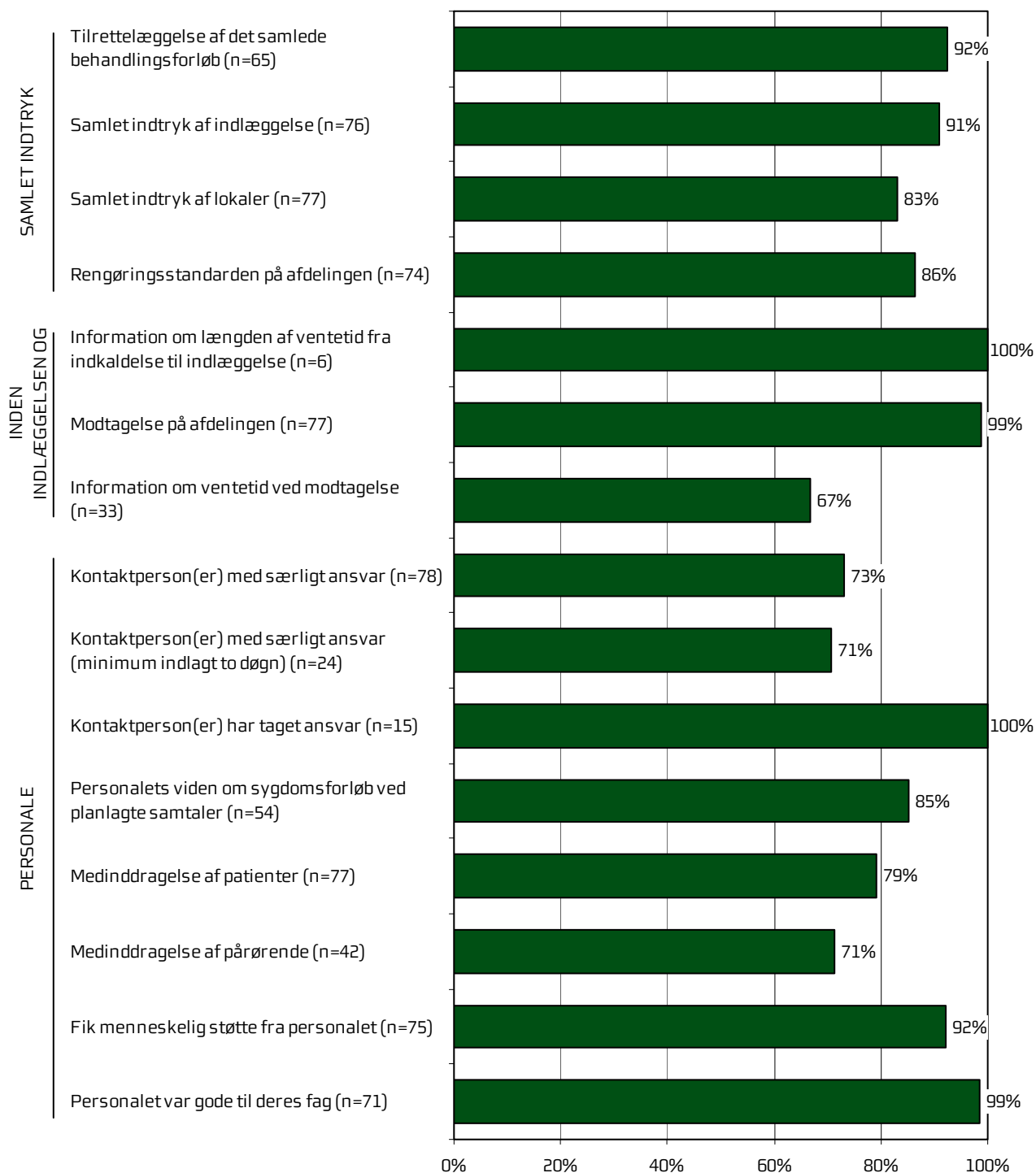
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

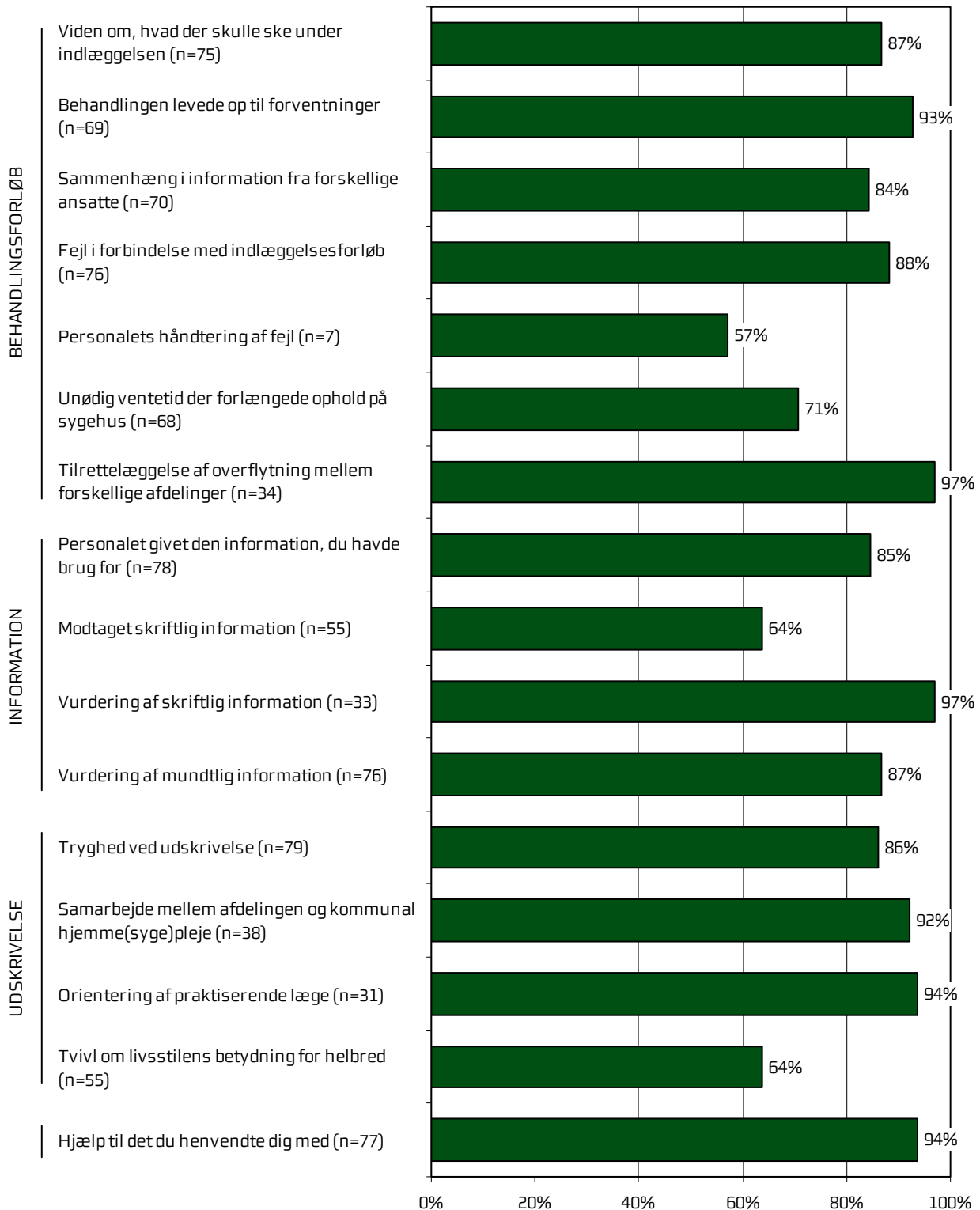
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: SEKTOR E4 - TRAUME

2010-tallet er for: Afsnit E4

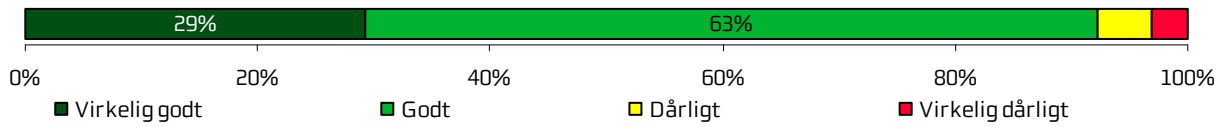
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

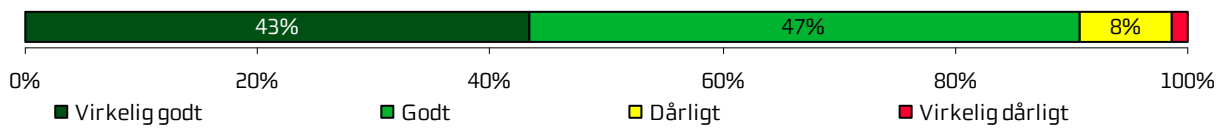
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

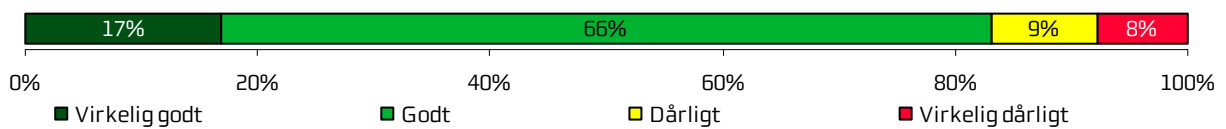
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=65)



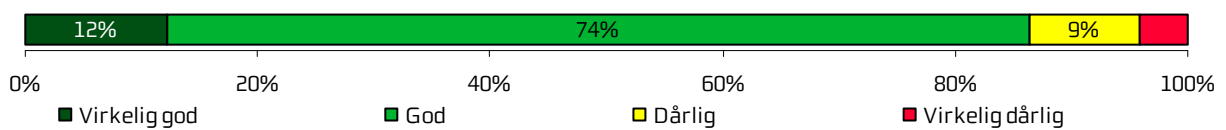
Samlet indtryk af indlæggelse (n=76)



Samlet indtryk af lokaler (n=77)



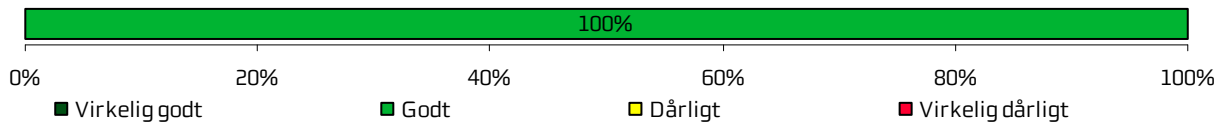
Rengøringsstandard på afdelingen (n=74)



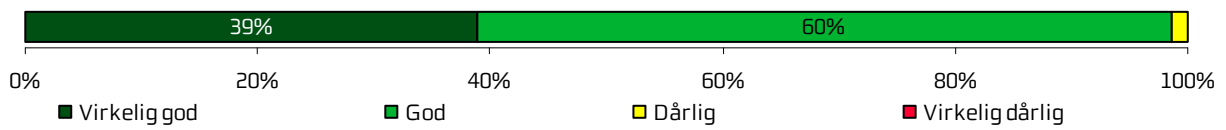
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	93 %	90 %	100 % *	87 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	94 %	91 %	100 % *	87 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	83 %	79 %	87 %	100 % *	69 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	87 %	-	100 % *	84 %	94 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

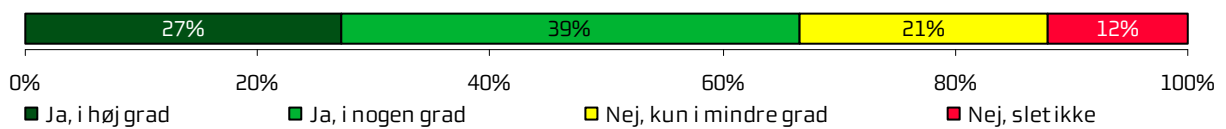
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=6)



Modtagelse på afdelingen (n=77)



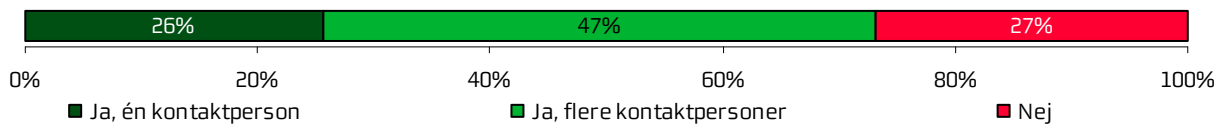
Information om ventetid ved modtagelse (n=33)



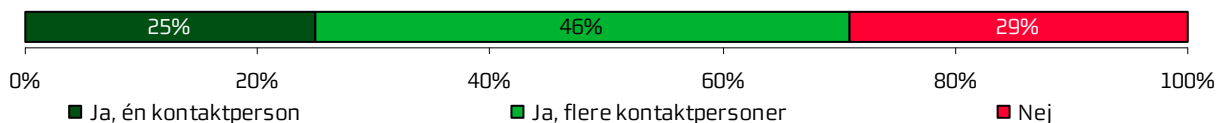
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	90 %	100 %	100 %	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	96 %	96 %	100 %	92 % *	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	78 %	82 %	99 % *	61 %	79 %

Personale

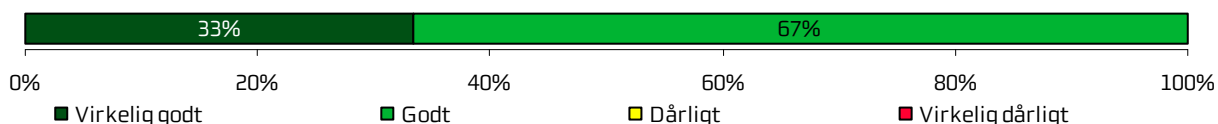
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=78)



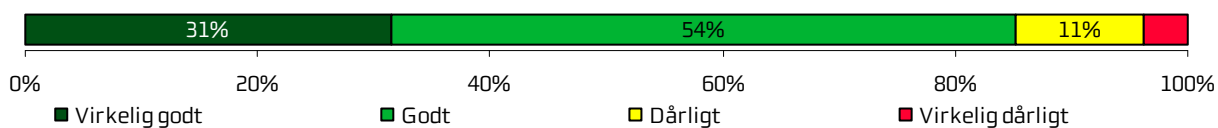
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=24)



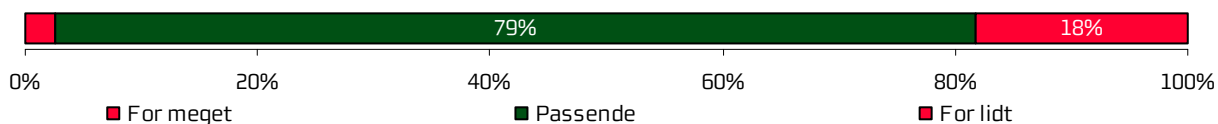
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=15)



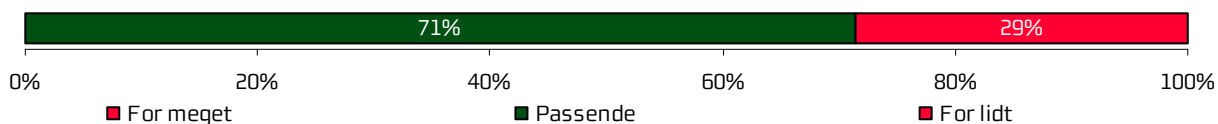
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=54)



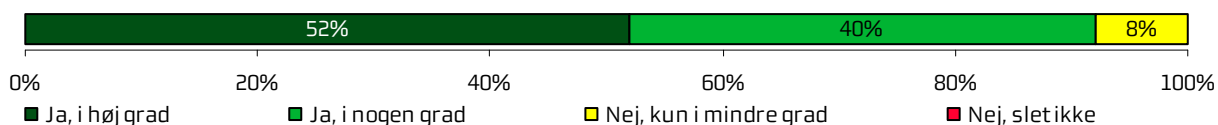
Medinddragelse af patienter (n=77)



Medinddragelse af pårørende (n=42)



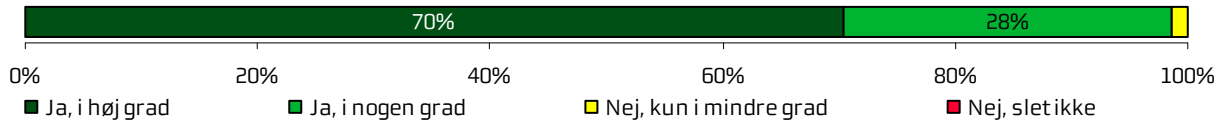
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=75)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73 %	74 %	75 %	98 % *	72 %	87 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	71 %	62 %	82 %	97 % *	68 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85 %	91 %	93 %	100 % *	82 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79 %	88 %	83 %	100 % *	80 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	71 %	72 %	75 %	98 % *	69 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	92 %	92 %	100 % *	86 %	94 % *

Personale (fortsat)

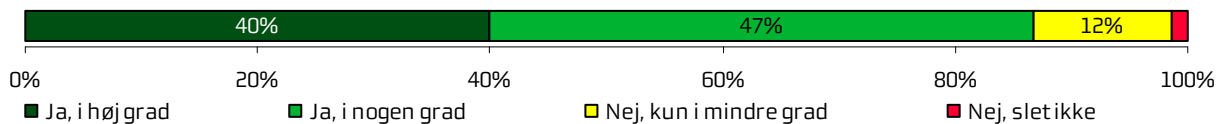
Personalet var gode til deres fag (n=71)



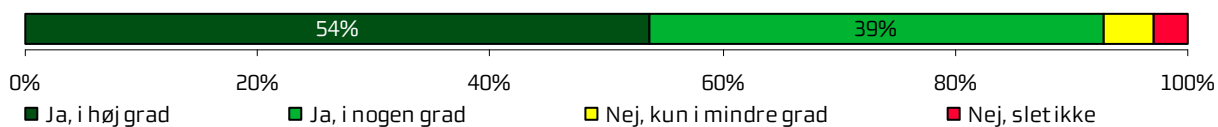
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	95 %	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

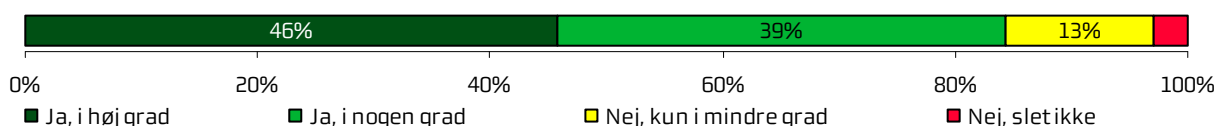
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=75)



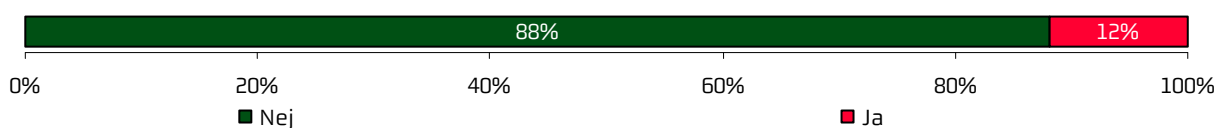
Behandlingen levede op til forventninger (n=69)



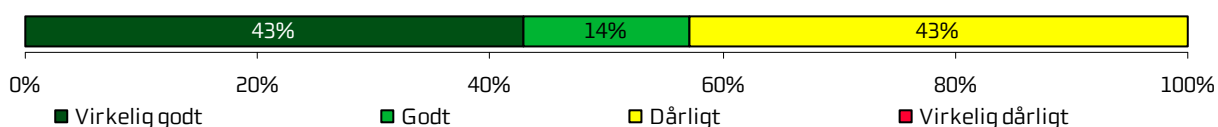
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



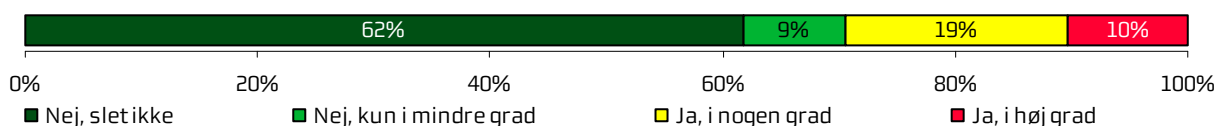
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=76)



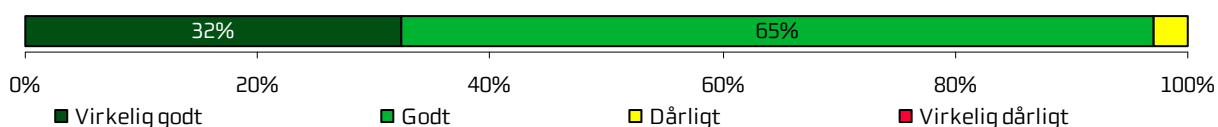
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=68)



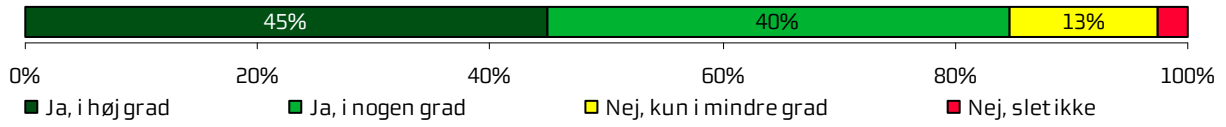
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=34)



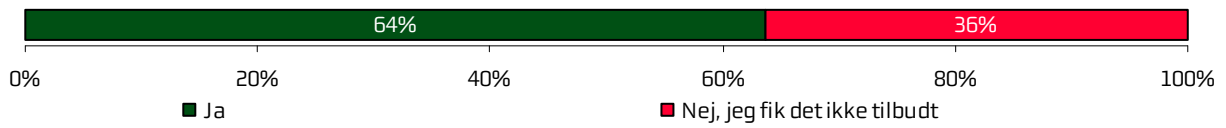
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	87 %	89 %	86 %	100 % *	75 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	94 %	92 %	100 % *	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	94 % *	89 %	100 % *	80 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	84 %	85 %	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	56 %	75 %	79 %	61 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	71 %	82 %	76 %	98 % *	67 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	91 %	92 %	100 %	80 % *	93 % *

Information

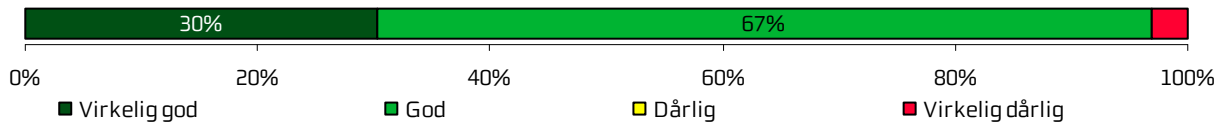
Personalet givet den information, du havde brug for (n=78)



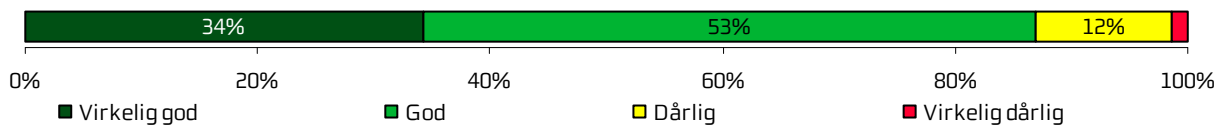
Modtaget skriftlig information (n=55)



Vurdering af skriftlig information (n=33)



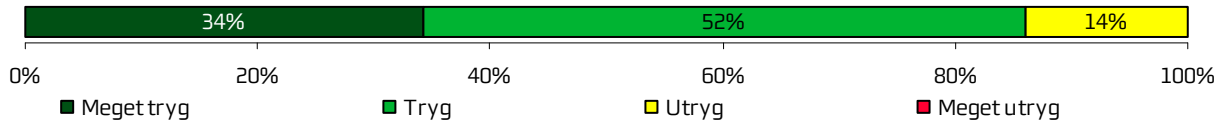
Vurdering af mundtlig information (n=76)



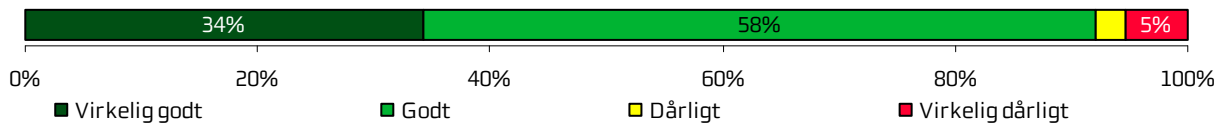
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	85 %	93 %	-	100 % *	85 %	94 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	69 %	51 %	96 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	95 %	100 %	100 %	89 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	91 %	88 %	100 % *	88 %	95 %

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=79)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



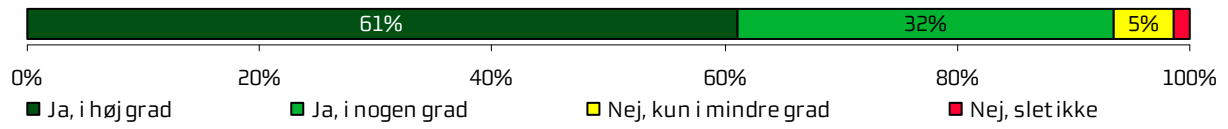
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=55)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	80 %	87 %	99 % *	78 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	92 %	94 %	93 %	100 %	70 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	94 %	82 %	83 %	100 %	72 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64 %	70 %	73 %	90 % *	56 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=77)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	95 %	-	100 % *	89 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	3
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	2
Relationer til personale	4
Ventetid	2

Traume Stam

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

ID	Kommentarer - Traume Stam	Samlet indtryk
1	Indlagt akut.	Godt
4	Indbragt efter trafikuheld. Kun indlagt to døgn (inklusive intensiv).	Godt
5	Indlagt akut.	Virkelig godt
8	Jeg var faldet og kan ikke huske indlæggelsen.	Dårligt
9	Han overså brud på hoften.	Dårligt
12	Faldt []. Da klokken var over 17, blev vagtlægen tilkaldt, gav indsprøjtning og tilkaldte en ambulance, der eventuelt ville komme senere.	Virkelig godt
13	Indlagt på skadestuen to en halv dag i alt.	Godt
18	Jeg blev ikke indkaldt, men kom direkte på Skadestuen.	Uoplyst
19	Kom ind med et brækket [] ben på skadestuen, men blev desværre ikke mødt med imødekommenhed eller omsorg eller hjælp!	Uoplyst
21	Indlagt akut [i efteråret].	Godt
22	Blev akut indlagt [].	Godt
24	Blev indlagt akut via skadestuen.	Godt
28	Jeg var involveret i en ulykke, og blev kørt ind med ambulance.	Virkelig godt
30	Jeg kom til skadestuen med ambulance, og efter operation overflyttet til afdelingen for én nat.	Godt
34	Jeg kom akut ind på afdelingen, fastede hvis de kunne tage mig [ind til operation], ikke den dag. Fastede videre, kom med næste morgen. Først på operationsstuen så opvågningen, så var den dag også næsten gået. Dagen derpå blev jeg flyttet til andet hospital til optræning. Jeg føler ikke, jeg er den rette til at udtale mig.	Uoplyst
35	Jeg blev indlagt om natten og blev informeret om, at jeg ville blive opereret om morgenen. Herefter gik der [flere] dage uden egentlig information om ventetiden.	Virkelig dårligt
36	Operationen blev udskudt fire gange med varierende dårlige begrundelser.	Dårligt

Traume Stam

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Traume Stam	Modtagelsen
6	Meget god og venlig med respekt. Jeg kommer fra [et andet land], og jeg er meget taknemmelig for al Jeres personale og medarbejde.	Virkelig god
9	Søde sygeplejersker.	God
12	Der blev taget røntgenbilleder samt scanning.	Virkelig god
16	Venligt og kompetent personale.	Virkelig god
18	Kunne fornemme, at der var travlt på afdelingen.	God
19	Ganske fin modtagelse!	God
20	Imponeret over personalets venlighed og hjælpsomhed.	Virkelig god
28	Søde, venlige og professionelle.	Virkelig god
29	Var indlagt halvandet døgn!	Uoplyst
30	Nej.	God
33	For lang ventetid, inden den rigtige person kommer og fortæller, hvad der skal ske.	Dårlig
35	Vedkommende, der modtog mig på afdelingen, var opmærksom på mine smerter og hjælpsom dertil. (Hun var desværre ikke i kontakt med mig igen i løbet af ventetiden de næste dage).	God

Traume Stam

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Traume Stam	Fejlhåndtering
2	Det generer mig, at jeg blev betragtet som lettere/mindre beruset. Det blev ikke vurderet, om jeg havde en hjernerystelse i forbindelse med mit fald, hvor [en pårørende] ved indlæggelsen gjorde opmærksom på, at jeg havde været bevidstløs i [nogle] minutter, før ambulance kom.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Jeg synes, at det er ok. Jeg er tilfreds.	Uoplyst
7	Jeg ved ikke, om der er tale om en "skønhedsfejl". Da jeg ankom til skadestuen [], forsøgte lægen forgæves tre gange at få mit ben ultralydsscannet. Jeg blev bedt om at møde op igen [et par dage senere] til scanning og blev herefter straks indlagt til operation. Operationen blev dog først udført [dagen efter] pga. ventetid for akutte behandlinger. Der er ingen tvivl om, at en scanning [den første dag på skadestuen] havde iværksat en hurtigere operation.	Uoplyst
10	Skulle have medicin, som ikke var til mig.	Dårligt
11	Der var alt for lang ventetid på skadestuen. Jeg havde brækket håndleddet, som sad helt sindssygt i vinkel, men der kom mange ind før mig med en forstuvet finger, tå eller lignende. Jeg sad i fire timer med smerter. Det var ikke godt.	Uoplyst
12	Jeg var sikkert koncentreret om de voldsomme smerter. Burde have tænkt, hvad der kunne være årsag til faldet. Jeg har haft hold i ryggen gentagne gange. Dette viste sig, efter at hjemmehjælpen holdt op med at vaske op og smøre mad. Jeg får ondt, når jeg bøjer frem i siddende stilling og bryder mig heller ikke om at spise ved et bord, men det er et nødvendigt onde. Ligesom at strække sig efter noget opad, fremad og nedad. Dette er en gammel skavank, men da min knoglemasse er svag, har læger sagt: "Pas på og lad være, ellers bliver det bare værre".	Uoplyst
15	Det er muligt, at det bare var ventetid, men det virkede, som om jeg var blevet glemt, og at ingen ville tage ansvar og finde en løsning, når man spurgte.	Dårligt
23	Skulle have været smertebehandlet anderledes.	Godt
25	Jeg var kun indlagt en nat, men det var en meget lang og ubehagelig nat. Da dagsygeplejersken kom, var det som en anden bedre verden. Yderligere fik jeg forkert medicin med hjem.	Uoplyst
27	At behandlingstilbud kun er fra mandag til fredag med hensyn til at skulle have korset på (cirka 20 minutter). Fysioterapeuten var hos mig, men måtte IKKE sætte det på lørdag, da alle skal behandles ens. Dvs. to døgn ekstra på statens regning.	Uoplyst
36	Variierende orientering fra forskellige personer (havde fornemmelsen af, at de kom med dårlige undskyldninger, hver gang de udsatte operationen).	Dårligt

Traume Stam

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Traume Stam	Samlet indtryk
2	Der blev kun vurderet, at jeg skulle opereres pga. brud på håndled.	Godt
3	Der var uklarheder om min operation, og hvad jeg fremadrettet kunne foretage mig. Mine pårørende blev ikke informeret af læge eller sygeplejerske om operationen. Jeg fik informationen om operationen lige efter dens afslutning, hvilket samlet set er utilfredsstillende.	Godt
4	Ved kontrol [i oktober] glemte man vist at kalde mig til røntgen før kontrol ved læge/fysioterapeut.	Godt
7	Jeg fik en sublim behandling hele vejen igennem af alle faggrupper og noterede mig en professionel tværfaglig indsats. Ros til alle.	Virkelig godt
12	Det var fint. Blev behandlet for blærebetændelse. Fik kuren med hjem med nøjagtig instruks om forløb.	Virkelig godt
18	Jeg har [et brud på benet] og manglede i den grad, at der havde været mere hjælp fra fysioterapeuter. Jeg havde ca. ti minutter, og så fik jeg en folder i hånden. Jeg kunne godt have brugt mere tid til denne del.	Uoplyst
19	Lægerne virkede kompetente og meget flinke, også til at berolige og snakke.	Uoplyst
24	Utroligt venligt personale ved operationen. Følte mig fuldstændig tryk ved alt og alle fra modtagelse i skadestue til overflytning fra opvågning.	Godt
35	Ordentlig information om forlænget ventetid ville have faciliteret mit ophold på Ortopædkirurgisk Afdeling gevaldigt. Selve behandlingen (grundet de personer jeg var i forbindelse med ved anæstesi og operation) var udmærket og forholdsvis hurtigt overstået.	Virkelig dårligt

Traume Stam

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

ID	Kommentarer - Traume Stam	Samlet indtryk
3	Uddybende til behandling: Mit håndled var gipset forkert i første omgang samt en lillefinger, der blev trykget af gipsen. Heller ikke en positiv oplevelse.	Godt
4	Fik vist nok en del informationer på et tidligt tidspunkt efter uheld, hvor jeg var påvirket af hjernerystelse, så jeg husker ikke. Eventuelle informationer burde være givet, mens nærmere pårørende var til stede.	Godt
6	Jeg synes, alt er ok. Jeg er uendeligt taknemmelig for Danmark. Jeg elsker Danmark, og jeg vil arbejde for Danmark.	Virkelig godt
12	Blev hjemsendt med [hjælpemiddel], samt tabletter med instruktioner samt nedtrapning. Meget fint.	Virkelig godt
15	Fik at vide på skadestuen, at der ville komme en læge og tale med mig. Det skete aldrig. På afdelingen fik jeg besked om, at de ikke kunne sige noget. Og efter 24 timer i sygesengen, var der langt om længe en, der undrede sig over det jeg sagde, og handlede. Dvs. jeg fik intet information før efter 24 timer. Det var meget utrygt ikke at få information, om hvad der skulle ske. Da jeg endelig blev kørt til operation, var det som om, portør vidste mest. Jeg har på intet tidspunkt talt med læge, før jeg lå på bordet.	Uoplyst
17	Fik forklaret, hvad der var sket. Så en kopi af røntgenbilledet, således at jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
18	Jeg kunne godt have brugt en samtale med en læge, som havde haft tid til at sætte sig ned og snakke med mig. Jeg havde en del spørgsmål, men jeg så hælen før tåen.	Uoplyst
19	Under indlæggelse oplevede jeg både, at være helt uvidende omkring, hvad der skulle ske, og at der en dag kom hele tre læger umiddelbart efter hinanden, og fortalte det samme.	Uoplyst
25	Forkert medicin med hjem.	Godt
26	Da min indlæggelse var ret akut, var der ikke meget før behandling.	Virkelig godt
26	Fik forskellige oplysninger om, hvordan jeg skulle faste inden operation. Lægen i modtagelse sagde, at jeg måtte drikke vand/tynd saft frem til to timer før, mens sygeplejersken på afdelingen sagde seks timer før.	Virkelig godt
29	Fik ingen!	Godt
31	Syntes, at det var svært at smertedække med morfin i forhold til, at det er en [yngre] dreng. Det var utrygt. Derfor ringede jeg af flere omgange til afdelingen med spørgsmål, hvilket blev mødt positivt.	Virkelig godt
35	Den information, der blev givet [i forbindelse med] indlæggelsen, stemte på ingen måde overens med hvad, jeg siden har erfaret, er hændt. Først efterfølgende har jeg fået indsigt i min skades omfang.	Virkelig dårligt
36	Ingen sammenhæng i orientering.	Dårligt


Traume Stam**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - Traume Stam	Samlet indtryk
12	Da jeg bad hjemmehjælpen om at følge hospitalets informationer, fik jeg besked om, at skulle det hele selv. Hospitalet bestemmer ikke, hvad vi skal lave. Jeg var i et smertehelvede, blev fyldt med smertestillende tabletter. [Fysioterapeuten kom], ringede til lægen, der kom og fik mig sendt op til ny røntgen []. Det skete [to dage senere]. Nu [over en uge senere] har jeg færre smerter, men får mere hjemmehjælp.	Virkelig godt
17	Jeg har fået en virkelig god behandling ved min udskrivelse.	Virkelig godt
19	Lægerne eller sygeplejerskerne var ikke til stede ved udskrivelse, jeg kunne bare forlade stuen. Fik dog fin instruktion i medicinen, som jeg fik med hjem. Fik også lov til at blive en dag ekstra pga. utryghed.	Uoplyst
23	Skuffet over jeg slet ikke talte med kirurgen, som gik efter operationen. Og var heller ikke til stede ved kontrol i efteråret.	Uoplyst
32	Lige efter var jeg virkelig bange for, at jeg ikke kom til at [dyrke sport igen], men det kom jeg til, så det er jeg virkelig glad for! :-)	Godt
35	Den gik stærkt. Tak for det. Udskrivelsen var klart den bedste oplevelse forbundet med min indlæggelse.	Virkelig dårligt

Traume Stam

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

ID	Kommentarer - Traume Stam	Samlet indtryk
6	[] Jeg kan godt lide jeres system for behandling og personalet. Specielt [] sygeplejerskerne. De er meget søde: [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Maden er mildt sagt elendig og kedelig. [Pleje]	Virkelig godt
15	Ved, det ikke er nemt, men placering på stuer efter alder. Det er ret ubehageligt at ligge ved siden af folk, der lyder og ser ud, som om de dør lige om lidt.	Uoplyst
17	Det har været en SUPER AFDELING, som jeg har været indlagt på. Jeg har virkelig kun godt at fortælle fra min indlæggelse. Jeg kunne ikke have det bedre, end jeg havde det her. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
18	Jeg synes, at [en medarbejder] gjorde et godt stykke arbejde med at holde stuerne og afdelingen rent, når jeg ser de mange patienter. [Fysiske rammer]	Uoplyst
19	RIS: (ville ønske, at personalet havde været mere imødekommende på skadestuen). På afdelingen ventede jeg to dage på at blive opereret, fordi det var lørdag, og der var andre mere akutte patienter, der kom først, og jeg måtte derfor faste i nærmest to døgn. Manglende information i de første dage. Meget utilfreds med fysioterapeuten! Det ville være rart, hvis man så en sygeplejerske mere end to gange. ROS: Flink og søde sygeplejersker. Kompetente læger, der desværre ikke viste sig særligt ofte. God oplevelse med operationen og det personale samt ved opvågningen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
20	En virkelig stor hjælp i en svær situation.	Virkelig godt
23	Sygeplejerske NN var utrolig professionel og havde stor empati. Kort før operationen på operationsstuen kom læge NN og sagde: "Jeg har lige talt med et andet sygehus angående dit hjerte. Du skal have hjertet undersøgt, når du er færdig her". Dårligt timet. Jeg fik intet at vide de følgende dage, hvor jeg var på hospitalet, angående mit hjerte. Da jeg kom hjem, var jeg pludselig i tvivl, om oplevelsen var under bedøvelsen eller faktisk.	Uoplyst
24	Generelt var mit indtryk af afdelingen positivt! SYGEPLJEJERSKERNE havde ikke alle sat sig ind i min sygehistorie, og inddrog mig i flere beslutninger, hvor min mening alligevel ikke blev hørt. Til gengæld fantastiske fysioterapeuter og sygeplejersker, som på trods af uenigheder var top professionelle og meget hjælpsomme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
28	I forhold til, at tre personer var indlagt på stuen, var det uheldigt, at fjernsynet var placeret i hjørnet, men pga. stuens størrelse var det måske den eneste mulighed. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
33	Der ligger for mange patienter på stuen. Kunne godt tage hensyn til den enkelte (min mand har en hjerneskade og har derfor brug for ro og skal ikke være på stue med fire personer, når der var stuer med to personer). For lidt tid til at sætte sig ind i den enkelte patient. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
35	- Undgå at lade SOSU'er behandle patienter uden opsyn. - Undgå at meddele en specifik ventetid, når denne viser sig at være usand. Især i forhold til pårørende, der ikke er ude efter at genere, men kun søger information. - Undgå at virke voldsomt uimødekommende over for patient og pårørende, når disse retter henvendelse (også selvom personale befinder sig på kontor og/eller har spisepause). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig dårligt

-  37 Det har været en af de bedste indlæggelser, jeg har oplevet. Meget tryghed og tilfredshed :) Virkelig godt
[Kvalitet i behandling]

