

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Afsnit K1**

**Center for planlagt kirurgi**

**Hospitalsenhed Midt**

**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](mailto: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:	186
Besvarelser fra afsnittets patienter:	146
Afsnittets svarprocent:	78%

### **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).



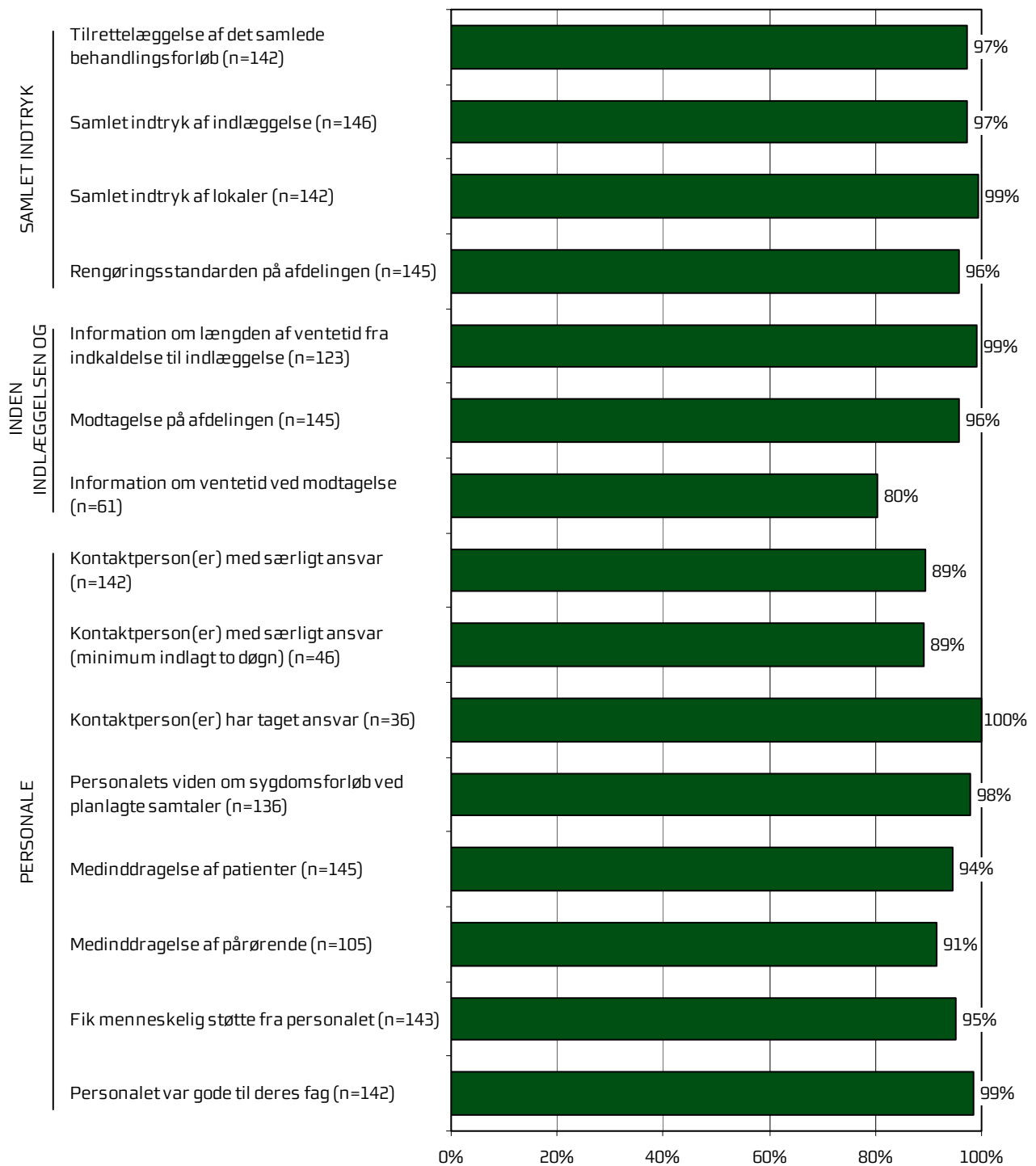


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

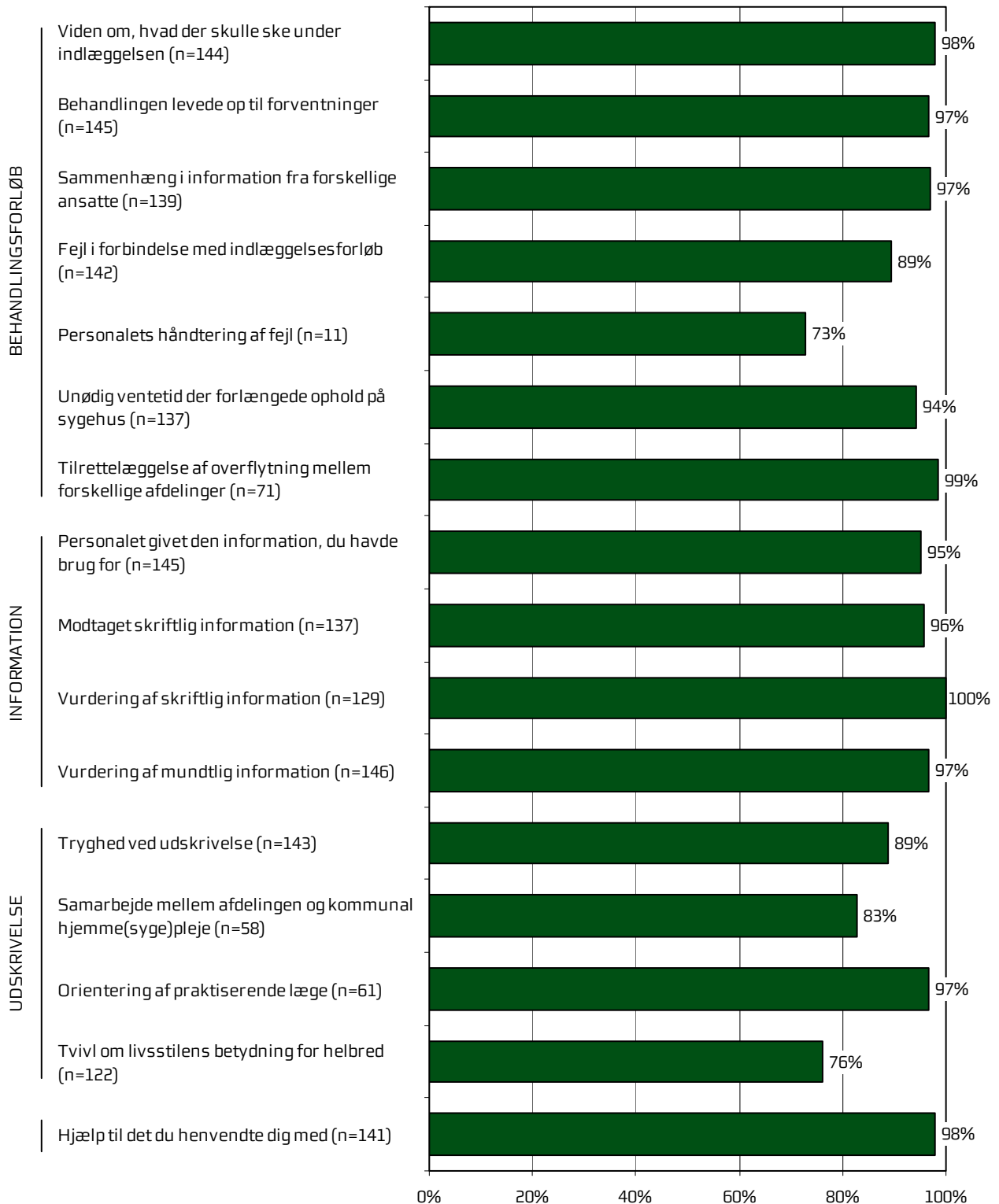
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Afsnit K1

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Afsnit K1

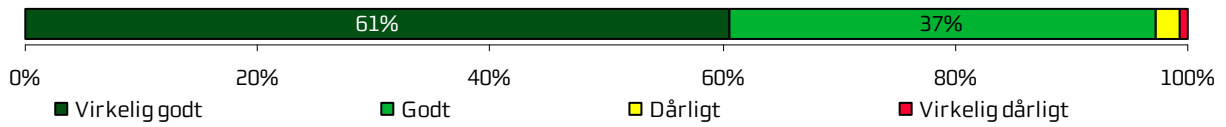
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

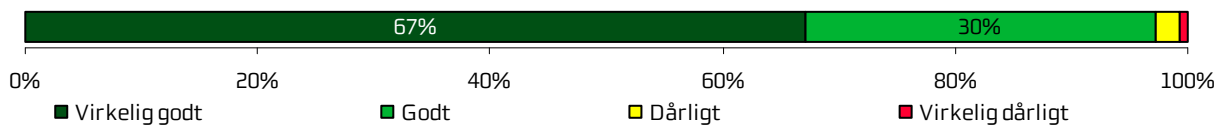
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

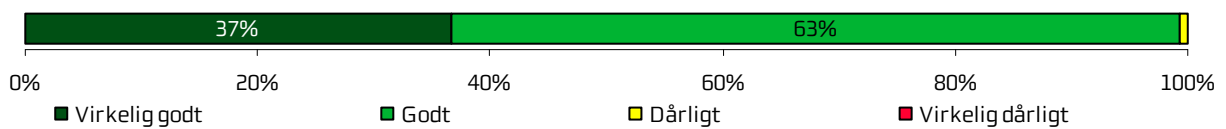
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=142)



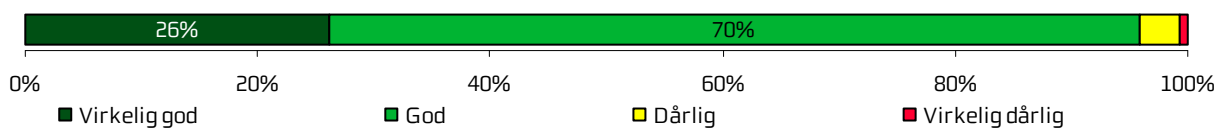
Samlet indtryk af indlæggelse (n=146)



Samlet indtryk af lokaler (n=142)



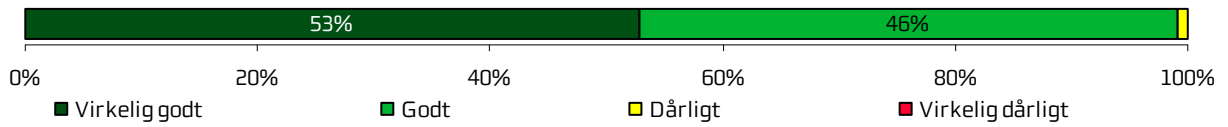
Rengøringsstandard på afdelingen (n=145)



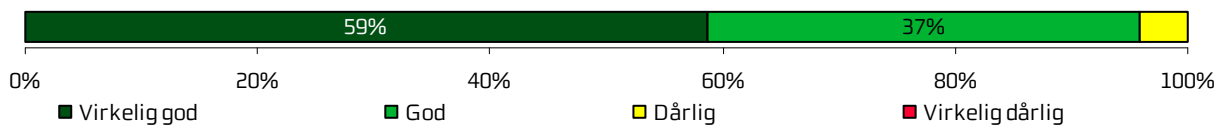
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	99 %	100 % *	85 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	98 %	99 %	99 %	89 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	99 %	96 % *	98 %	99 %	84 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	95 %	-	98 %	86 % *	92 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

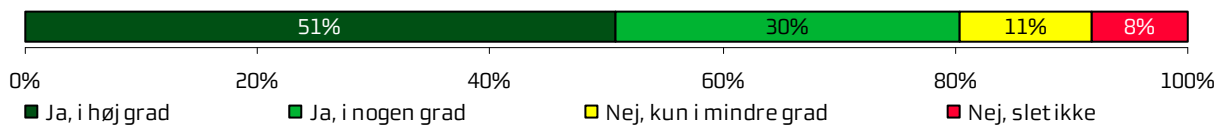
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=123)



Modtagelse på afdelingen (n=145)



Information om ventetid ved modtagelse (n=61)

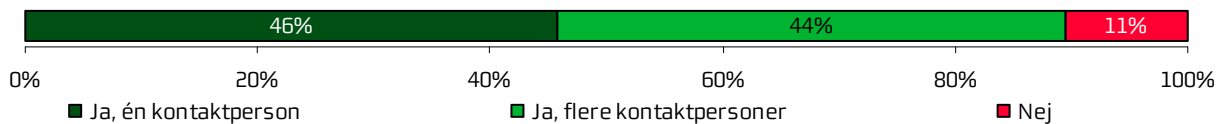




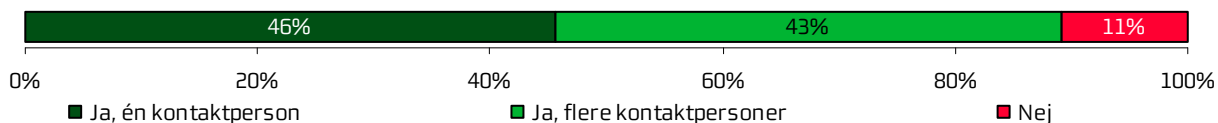
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	99 %	99 %	98 %	100 %	95 %	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	99 % *	99 %	100 % *	92 %	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	80 %	90 %	86 %	89 %	43 % *	66 % *

## Personale

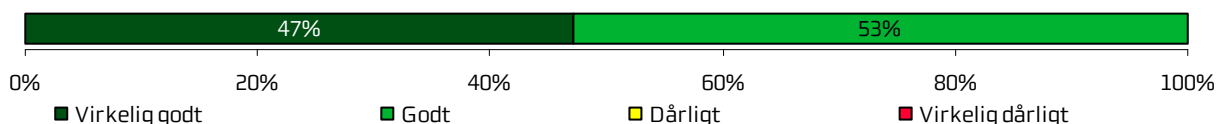
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=142)



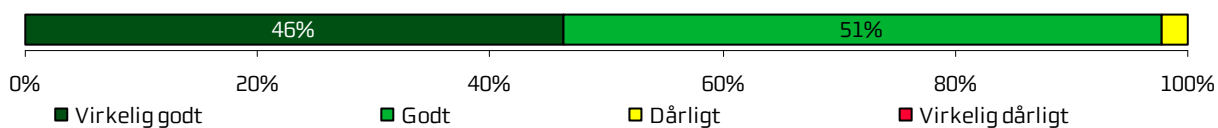
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=46)



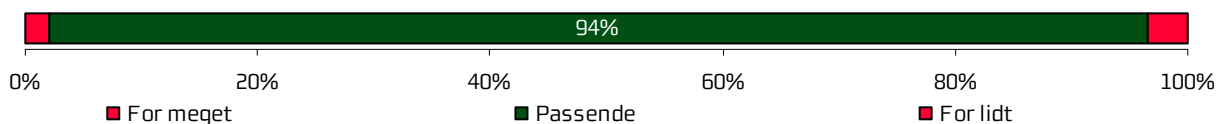
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=36)



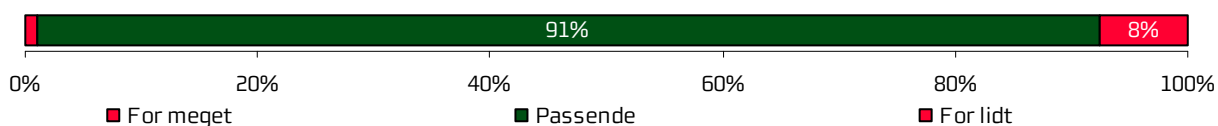
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=136)



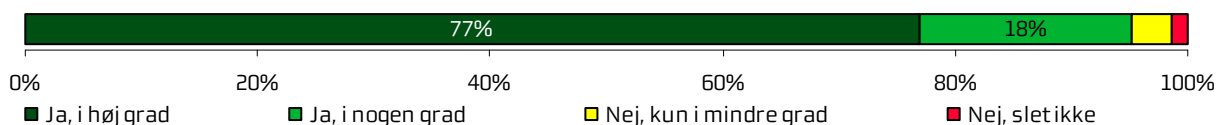
Medinddragelse af patienter (n=145)



Medinddragelse af pårørende (n=105)



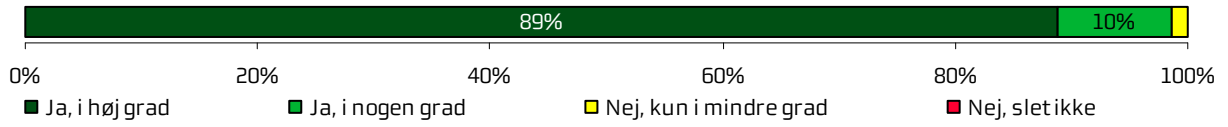
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=143)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	89 %	83 %	89 %	92 %	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	89 %	77 %	86 %	94 %	60 % *	75 % *
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?	98 %	97 %	99 %	100 %	80 % *	88 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	90 %	98 %	97 %	76 % *	85 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	89 %	98 %	96 %	64 % *	77 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	95 %	97 %	97 %	87 % *	91 % *

### *Personale (fortsat)*

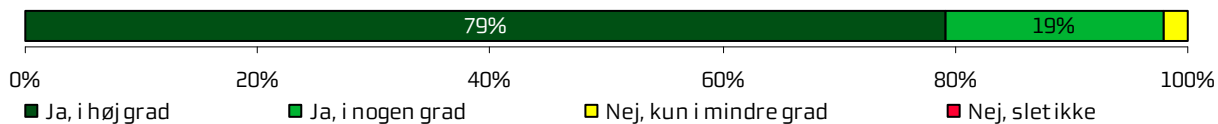
Personalet var gode til deres fag (n=142)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	99 %	100 %	90 % *	95 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=144)



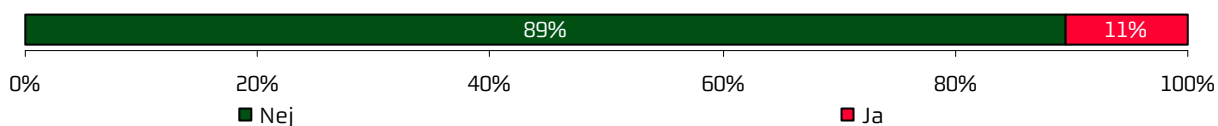
Behandlingen levede op til forventninger (n=145)



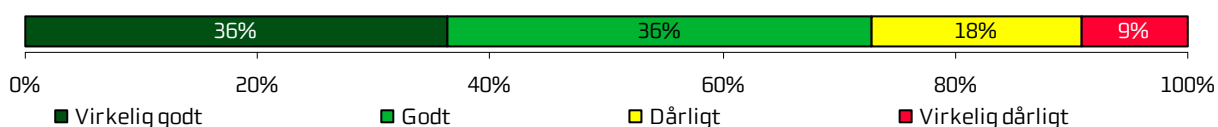
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=139)



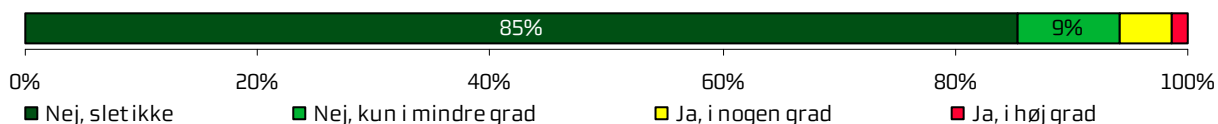
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=142)



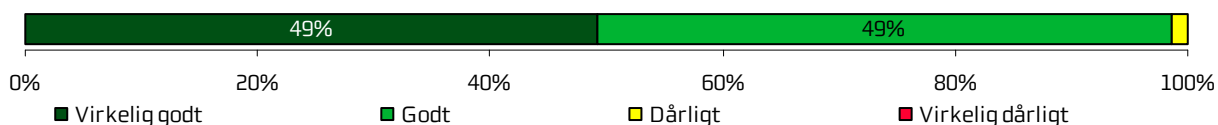
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=137)



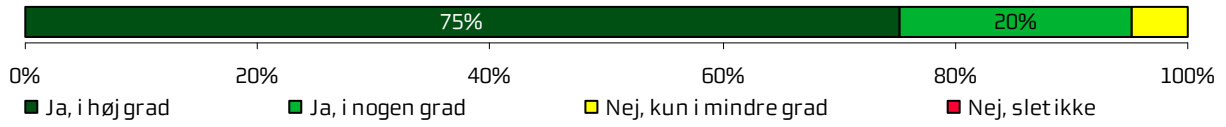
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=71)



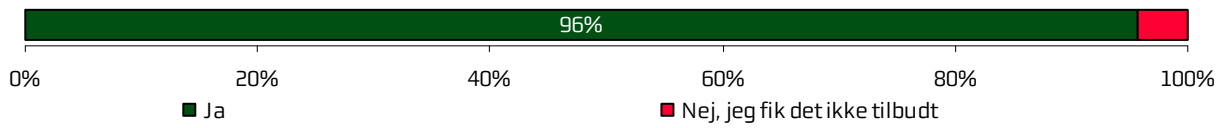
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98 %	96 %	100 %	99 %	65 % *	79 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	98 %	98 %	98 %	80 % *	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	96 %	97 %	98 %	69 % *	84 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	89 %	93 %	92 %	73 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	69 %	75 %	55 %	25 % *	42 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	93 %	95 %	95 %	71 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	99 %	96 %	98 %	99 %	80 % *	92 % *

## Information

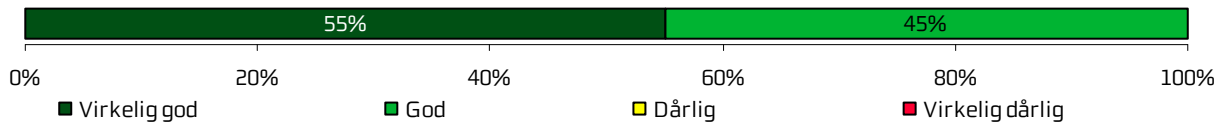
Personalet givet den information, du havde brug for (n=145)



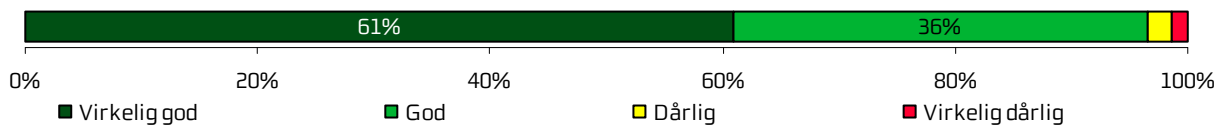
Modtaget skriftlig information (n=137)



Vurdering af skriftlig information (n=129)



Vurdering af mundtlig information (n=146)

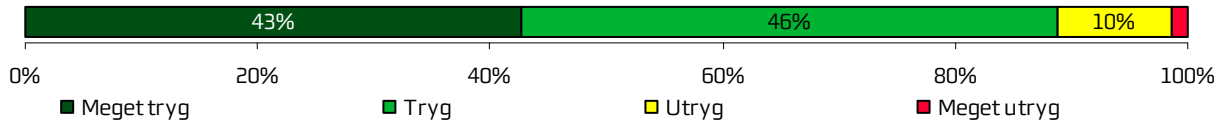




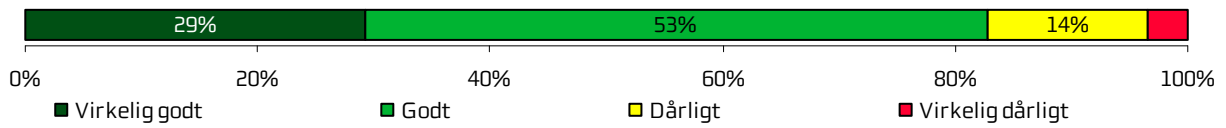
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	99 %	-	99 %	78 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	96 %	97 %	94 %	92 %	41 % *	62 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	99 %	99 %	100 %	86 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	97 %	100 % *	100 %	84 % *	90 % *

## Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=143)



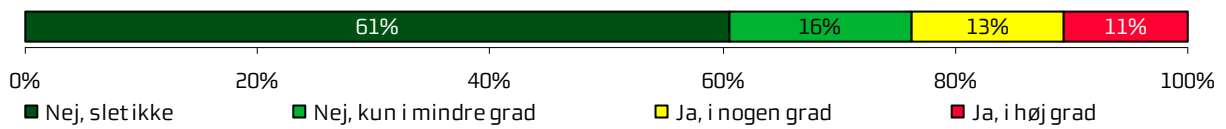
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=58)



Orientering af praktiserende læge (n=61)



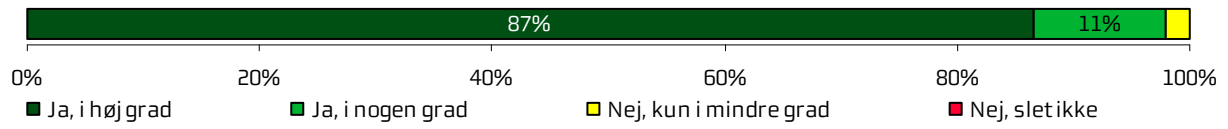
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=122)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	88 %	89 %	96 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	96 % *	93 %	100 % *	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	97 %	91 %	92 %	96 %	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	77 %	75 %	80 %	57 % *	66 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

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



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	99 %	99 %	100 %	85 % *	92 % *



## 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	5
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	9
Pleje	3
Relationer til personale	9
Ventetid	1

**Afsnit K1****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit K1</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Informationsmødet og deltagelse i projekt gav mig en god information om, hvad jeg skulle igennem og kunne forvente mig af forløbet.	Godt
 3	God planlægning.	Godt
 6	Mine meget dårlige erfaringer, med især [en bestemt type medicin], blev taget alvorligt, og jeg blev tilknyttet en speciel sygeplejerske NN, igennem et særligt [program]. Det havde jeg meget glæde af.	Virkelig godt
 28	Blev indkaldt til operation [i efteråret]. Blev opereret [i efteråret]. God service.	Virkelig godt
 29	Grundig oplysning om min situation, og efterfølgende hurtig indlæggelse.	Virkelig godt
 32	Kom med en brækket [knogle].	Godt
 33	Kunne næsten selv bestemme hvornår jeg ville opereres, så det var super.	Godt
 37	Det blev en akut operation, indlagt [en dag] og opereret [den næste].	Virkelig godt
 41	Nej.	Godt
 50	Ambulant undersøgelse fire uger før, hvor alt blev forklaret. Tid til blodprøve osv., så alt var klaret ved et besøg. Virkelig fint.	Virkelig godt



## Afsnit K1

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Modtagelsen
3	Igen, god planlægning.	God
4	Kan ikke gøres bedre.	Virkelig god
17	Meget venlig og oplysende modtagelse. Der var ca. 20-30 minutters ventetid.	Virkelig god
20	Jeg ventede en time, inden jeg blev kaldt ind.	God
22	Hun var venlig og orienterende, men jeg manglede et smil og humør, men det var selvfølgelig tidligt på dagen.	God
26	Efter indlæggelse til operation og klargørelse til denne, pludselig udskudt til [nogle] dage derefter.	Uoplyst
33	Blev indkaldt om [morgenen]. Blev henvist til at vente i opholdsstuen. [En time] senere spurgte jeg om de havde glemt mig. [Endnu en time senere] blev jeg henvist til en seng med besked på at lægge mig, for nu kom lægen der skulle operere nok snart for, at fortælle om operationen. Spurgte flere gange til, hvornår han kom. [Fik besked om at] han nok er forsinket. Han kom først over middag. Besked på at jeg skulle have haft at vide, at jeg først skulle opereres om eftermiddagen.	Dårlig
34	Nej.	God
35	Venlige og kompetente sygeplejersker.	Virkelig god
36	De stod klar med det samme og henviste seng.	Virkelig god
37	Der blev lige pludselig sat gang i en masse ting, men jeg følte mig tryk, fordi jeg fik god forklaring på, hvad der skulle ske.	Virkelig god
44	Der var en del forvirring omkring, om jeg overhovedet skulle på Silkeborg Sygehus eller i stedet skulle køres til et andet eller tredje.	Dårlig
45	Alle var rare og flinke.	God
50	Blev modtaget af kompetent person, der straks fik de få nerver, der var, til at svinde.	Virkelig god

## Afsnit K1

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Fejlhåndtering
1	Jeg var ikke ordentligt smertedækket de første døgn. Det tog lang tid at finde et [] præparat, jeg kunne tåle. Jeg sov sparsomt under indlæggelsen. Egen læge gav mig [medicin] til natten. Det hjalp straks.	Godt
2	Sidste dag på afdelingen, skulle til røntgen. Jeg gik selv til røntgenafdelingen, men her var der ventetid. Sad i venteværelset i [mange minutter].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	Under og før operationen, mens jeg skulle gøres klar, og jeg blev klemt fast, fortalte jeg, at der var noget, der trykkede [et sted], og jeg viste dem også, at der var noget, der trykkede. Men intet blev gjort, og den dag i dag rejser jeg til min læge en gang om ugen og får skiftet plaster, da såret ikke vil hele. Under operationen fik jeg også ondt [et andet sted]. Fortalte det, men der kunne ikke gøres noget, fik jeg at vide. Så det var et mareridt at blive opereret denne gang. Glemmer det aldrig. Det var en reoperation denne gang. Kom på [anden afdeling] og besvime- de flere gange. Havde for lidt blod.	Dårligt
15	I forbindelse med operation ramte skruer forbi [], og der skulle endnu en operation til for at udskifte skruerne.	Uoplyst
16	Det hele var perfekt. Utrolig dygtigt personale. Men men, I mangler i høj grad en kiosk, både for patient og de pårørende.	Uoplyst
18	Ja, de gav stor udtryk for, at det jo kun var et sår, jeg havde (men havde sgu ondt). Mener ikke, jeg er pivet. Personalet virkede meget sure, og det er ikke kun mig, der synes det. Andre på stuen sagde det samme.	Godt
19	Der var noget med forkert bedøvelse. Noget jeg ikke kunne tåle, men jeg overlevede. Ha ha.	Virkelig godt
23	Jeg kunne ikke tåle morfin og kastede op og fik forlænget hjemsendelsen.	Uoplyst
26	Operationen blev pludselig udskudt.	Godt
30	Manglende smertestillende. Manglende behandling. Manglende erkendelse af, at sygehuset ikke har ressourcer til akutpatienter og derfor fastholder dem i Silkeborg i stedet for at sende videre til Viborg.	Virkelig dårligt
34	Min blodprocent blev ikke kontrolleret, så jeg faldt på toilettet. Procenten blev efterfølgende målt [for lav]. Jeg fik to poser blod, så procenten var [højere], da jeg blev udskrevet.	Uoplyst
38	Blev sat medicindosetter ind på mit sengebord til en hel dag et par gange, hvilket jeg var in- formeret om ikke måtte ske []. Jeg måtte selv bede om at få det fjernet.	Godt
39	To nattevagter var ikke optimale i deres hjælp. Udskød mit problem til dagtjenesten!	Uoplyst
44	At man først den sidste dag fandt ud af, at man havde "glemt", at give mig en "prædikestol" (sådan en høj gå-ting).	Virkelig godt
46	Jeg oplevede ingen fejl. Jeg havde mange smerter. Vidste det på forhånd, men det går fremad nu, stille og roligt. Men venner hjælper mig meget, og de kommer dagligt og hjælper mig med noget af tøjet, og NN træner mig [nogle] gange om ugen. Hvad kan jeg så forlange mere? Plus min søde ven køber ind for mig.	Uoplyst

## Afsnit K1

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Samlet indtryk
3	Dejligt. På afdelingen virkede det som et forløb, de var vant til at håndtere.	Godt
4	Ekstremt dygtigt.	Virkelig godt
6	Var tryk og fint smertedækket uden kvalme og opkastninger. Der var rigtig god opfølgning fra [sygeplejersken, og hun var altid til rådighed ved tvivl.	Virkelig godt
7	Jeg fik fornemmelsen af, at de vidste, hvad de gjorde. Havde en person NN tilknyttet. Virkelig rar person. Glæder mig meget til, at jeg skal have den anden hofte.	Virkelig godt
8	Har stadig smerter.	Virkelig godt
13	Jeg var der kun to døgn.	Virkelig godt
15	Fornemmelse af god kommunikation mellem alle instanser og personale på sygehuset.	Virkelig godt
17	Jeg fik før operationen noget at vide om risiko og behandlingsforløb efter operationen, som gik godt. Jeg har dog [flere måneder] efter stadig smerte i [det ene] ben, men nerven er begyndt at falde til ro, så jeg er stadig optimist.	Virkelig godt
18	Kun at personalet kunne være mere imødekommende. Smile noget mere. Det virkede, som om det bare skulle overstås.	Dårligt
19	Flinkt personale og god behandling. Omsorgsfuldt.	Virkelig godt
21	Rosende ord til læge NN med det gode resultat med min hofte, og hans behagelige måde at være på og hans store samvittighed omkring min hofte.	Virkelig godt
27	Det fungerede perfekt.	Virkelig godt
31	Jeg er fuld af beundring over den behandling, jeg har modtaget. Stor tak til alle.	Virkelig godt
34	Jeg kan ikke rose læge NN nok! Hans information under første undersøgelse var meget, meget uddybende med grundig undersøgelse og forklaring om udskiftningen af min [protese] fra andet hospital. Selve operationen var til UG, og jeg er hurtigt blevet næsten rask. Jeg gør min gymnastik hver dag og går desuden til genoptræning hos fysioterapeut.	Virkelig godt
35	Alt i alt tilfredsstillende forløb.	Godt
43	Det var en dårlig oplevelse at blive overflyttet til K2. Det virkede helt uplanlagt på K2, at de skulle modtage patienter fra [den anden afdeling]. OG det er helt uacceptabelt at lægge ny-opererede mænd og kvinder på samme stue. Jeg er IKKE sippet, men det var virkelig ikke befordrende for helbredelsen.	Godt
46	Jeg blev flyttet fra ét sygehus til et andet, da jeg var uheldig at falde [et sted imellem de to sygehuse].	Virkelig godt
50	Hele forløbet fra første ambulancekontakt med læge, sygeplejerske og booking til informationsmødet inden indlæggelsen samt operation og indlæggelse har været veltilrettelagt og professionelt.	Virkelig godt

## Afsnit K1

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

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Samlet indtryk
3	Materialet var uddybet og gennemtænkt, men manglede udstrækningsøvelser i hæftet med øvelser. Godt at spænde muskler, men udstrækning også vigtig.	Godt
5	Personalet på K1 var så søde og rare. De havde hver især styr på deres felt.	Virkelig godt
7	Kun at NN var virkelig omsorgsfuld, og havde prøvet det før.	Virkelig godt
18	De ville bare have mig hjem. De virkede virkelig trætte af, at jeg var der.	Dårligt
21	Jeg fik en rigtig god information før indlæggelsen og godt materiale udleveret, så jeg følte mig helt rolig og tryk. Det var en stor hjælp.	Virkelig godt
30	Efter en skriftlig klage til sygehusledelsen fik vi et upersonligt, men politisk korrekt svar, der ikke gav svar på vores oplevelse.	Virkelig dårligt
37	Som tidligere omtalt var det en akut operation, men jeg har følt, at der var styr på tingene, selvom det pludselig skulle gå stærkt. Mange ting blev sat i værk på kort tid.	Virkelig godt
38	Jeg blev, på infomøde før operation, tildelt en kontaktperson i forhold til operationsforløb, men da jeg så ringede til denne person, pga. nogle spørgsmål og manglende viden inden operationen, var denne kontaktperson taget på kursus i [over en måned]. Det virker ikke smart at uddele en kontaktperson, som så ikke er der, hvilket resulterede i, at jeg aldrig helt fik svar på spørgsmål.	Godt
46	Nu er jeg meget tunghør, dette synes jeg, personalet var meget flinke til at tage hensyn til. Jeg vil ikke anbefale [] folk det [], synes ikke, [det er et] godt sted. Jeg havde det rigtig dårligt, da jeg kom hjem efter ti dage. Skulle have været der en måned, men man blev skør der.	Virkelig godt
49	Der blev givet forskellig besked angående operation.	Virkelig godt

## Afsnit K1

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Samlet indtryk
10	Det store samtaleemne på stuen var den hurtige udskrivning. Alle var enige om, at opholdet efter operation var for kort. Måske kan man tage lidt hensyn til alderen og om man er enlig. Uden [mine pårørende], havde jeg nok ikke været så tryk ved situationen.	Virkelig godt
17	Jeg fik konstateret []betændelse aftenen/natten efter operationen. Jeg blev straks sat i penicillinkur (som hjælp). Jeg kom hjem dagen efter operationen med gode oplysninger og medicinliste med alle oplysninger. FINT!	Virkelig godt
18	Kun at jeg følte mig smidt ud.	Dårligt
21	Ja, der var fortsat en god information, så det har været et godt forløb. Meget ros til Silkeborg Sygehus.	Virkelig godt
24	Da det ikke, så vidt jeg husker, er blevet oplyst, hvor meget og hvornår man må løfte, har jeg været i tvivl om dette. Efter ca. en uge gik jeg selv ud og handlede. Løftede ca. fire kg. Er det for tidligt og for meget?	Godt
30	Forlod afdelingen for at få korrekt behandling på privathospital med tid til operation indenfor et døgn.	Virkelig dårligt
34	Både på grund af min alder og min lave blodprocent ville det have været godt med et par dages ekstra indlæggelse.	Virkelig godt
37	Jeg ville godt have talt med en læge inden udskrivelse, men nu var det jo weekend.	Virkelig godt
40	Der burde måske i udskrivelsen være en henvisning til en fysioterapeut med henblik på en gennemgang af, hvordan man laver den rette udspænding.	Virkelig godt
42	Blev udskrevet til genoptræning på [et plejecenter]. Ved udskrivelsen fra [plejecenteret] var kommunikationen med en afdeling meget dårlig.	Godt
51	Jeg synes, det var for dårligt, at jeg ikke kunne få en til at hjælpe mig med bad, da jeg kom hjem. Jeg bor alene. Det er jo ikke noget, som ville stå på ret længe.	Virkelig godt

## Afsnit K1

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

ID	Kommentarer - Afsnit K1	Samlet indtryk
5	Afdeling K1 var ren og pæn. Personalet var i den grad med til at gøre opholdet [vellykket]. En glad og rørt patient. Super arbejdsomt personale. Hurra hurra. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Afdelingen virkede velfungerende og kompetent. Smertebehandlingen var uovertruffen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Jeg havde nogle oplevelser med [nogle komplikationer], da jeg fik to poser blod. Og jeg havde så ondt og var så ulykkelig om natten, men fik ikke noget hjælp eller medfølelse fra vagten. Måtte selv klare at gå på toilet, som både var meget smertefuldt og besværligt på grund af, at jeg gik med stativet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
10	Jeg har ikke noget at klage over. Alle var søde og rare og passede deres arbejde, så vidt jeg kunne bedømme i min "morfinrus".	Virkelig godt
11	Alle var søde og venlige, og meget hjælpsomme. Jeg var meget glad for at være der. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Mit indtryk af samtlige personalegrupper var, at det var mennesker med omsorg og indfølelse og først og fremmest særdeles kompetente. Man fornemmede tydeligt, at kommunikationen på afdelingen fungerer fint. Rigtig godt forløb fra forundersøgelse til udskrivelse! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Jeg var der [få] dage, så indtrykket var meget lille.	Virkelig godt
14	Meget lange gange. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Super tilfreds med hele forløbet. Kun mødt professionelt, imødekomende og serviceminded personale, både sygeplejersker, læger og serviceassistenter. Stor ros og tak til KL1, K2 og Patienthotellet på Silkeborg Sygehus :-). Til køkkenet: Det kunne være rigtig dejligt, hvis I også havde lidt "ungt mad" :-). [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Jeg synes generelt, at alt var i orden, og jeg har ikke noget negativt om noget eller nogen.	Virkelig godt
18	Smile selvom det er weekend. Tro på, at patienten har det skidt, selvom det kun er et sår, man har. [Relationer til personale]	Dårligt
19	Jeg synes, at personalet gjorde meget for, at vi skulle have det godt på alle måder. Det, at de stak hovedet ind ad døren og spurgte til vores velbefindende, satte humøret op. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Hvis jeg må nævne noget, vil det blive fælles indkaldelse kl. 7.15. Det kan gøres bedre, da operationsprogrammet er planlagt dagen før. Lad patienten ringe og forhøre dagen før. Det føles urimeligt, hvis man kommer langvejs fra, at man møder kl. 7.15 og skal op på operationsgangen kl. 14. Det har jeg været bekendt med fra [andet] hospital. [Ventetid]	Virkelig godt
25	Mere frugt og drikke. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
27	Alt fungerede. Meget kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
28	Jeg følte mig 100 procent tryk ved indlæggelsen. Det er en stor oplevelse [] og har haft det godt siden.	Virkelig godt

- [Kvalitet i behandling]
- ✎ 34 Selve stuen var som forventet, men det var ubehageligt, at vi skulle dele toilet med en anden stue samt besøgende, og at der ingen dør er mellem "toiletgangen" og selve den lange hospitalsgang.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 37 Dejligt at selv fysioterapeuten var klar, selvom det var weekend. Sygeplejersken var rigtig sød, hjælpsom og faglig dygtig. Tak.  
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 38 Jeg syntes, personalet var venlige og imødekommende. Gav sig god tid på stuen.  
[Pleje, Relationer til personale] Godt
- ✎ 40 Jeg fik en meget fin behandling.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 43 Overførsler mellem afdelinger skal planlægges bedre. Vi fik f.eks. at vide, at vi "nok" ville blive overført før morgenmaden. Det blev vi lige før aftensmaden, og vi var tilsyneladende ikke ventet. Der var en del nullermænd under sengene! Godt
- ✎ 46 Afdelingen kan ikke gøre noget bedre for mig. Alle var gode mod mig. En ting vil jeg frabede: Lad være med at anbefale [sted]. Maden var ikke så god; meget, meget bedre hos jer. Jeg ville gerne have haft æg om morgenerne, dette kunne jeg ikke få. Bad selv om at komme hjem hurtigst muligt. Sagde rent ud, at det var meget bedre hos jer. Det skal I have en stor ros for. Tak til jer alle. Virkelig godt
- ✎ 47 Tv'ets placering er ikke helt godt pga. forhæng.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 48 Meget dårlig information af personen, som skulle genoptræne mig. Fik indtryk af, det bare var noget, der skulle overstås i en fart. Gik fem minutter ned ad gangen, og så så eller hørte jeg ikke mere til personen! Personen var uddannet fysioterapeut!  
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt

