

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Hofte Stam**

**ORTOPÆDKIRURGISK E**

**Aarhus Universitetshospital**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 49  |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 44  |
| Afsnittets svarprocent:                              | 90% |

### **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).



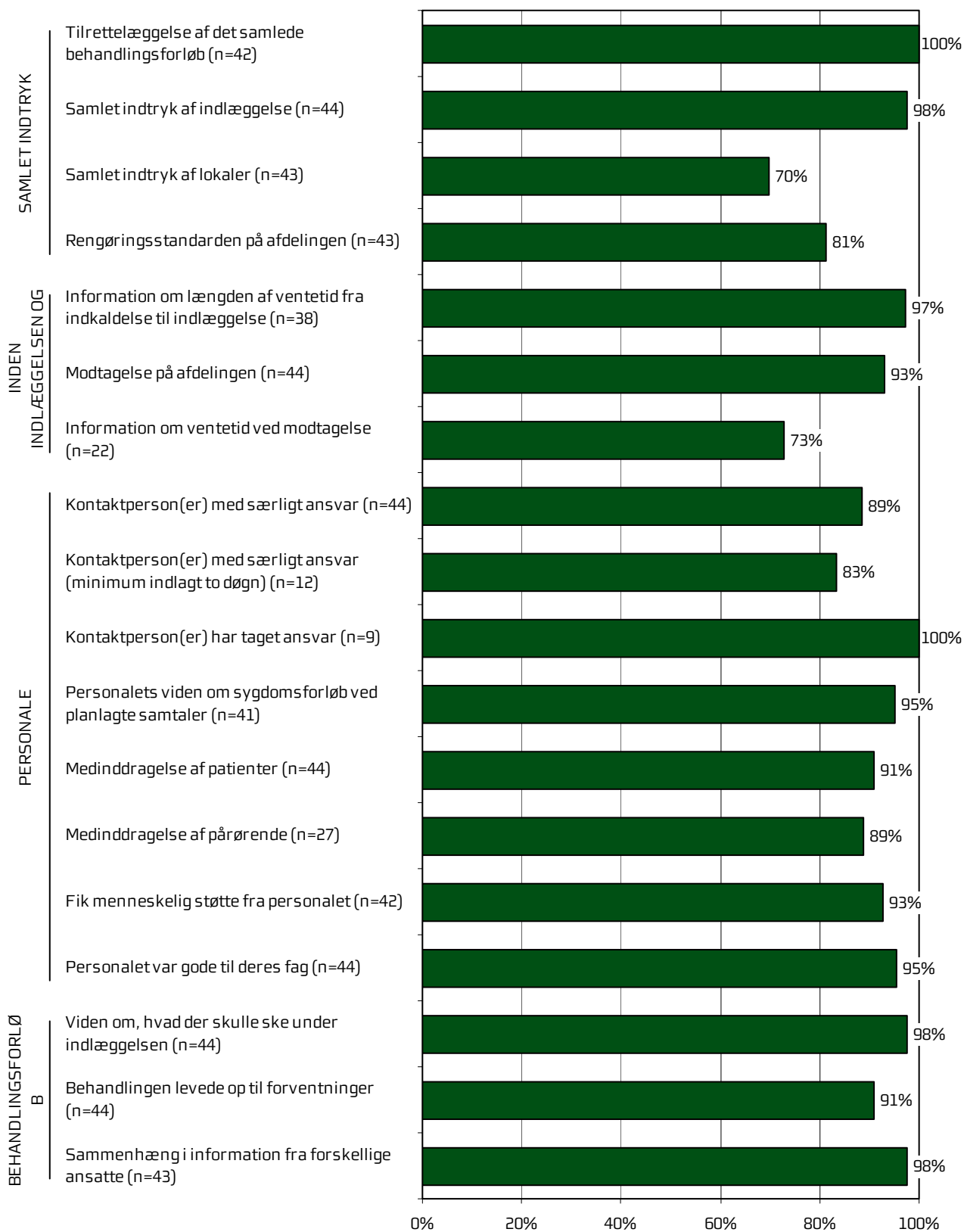


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

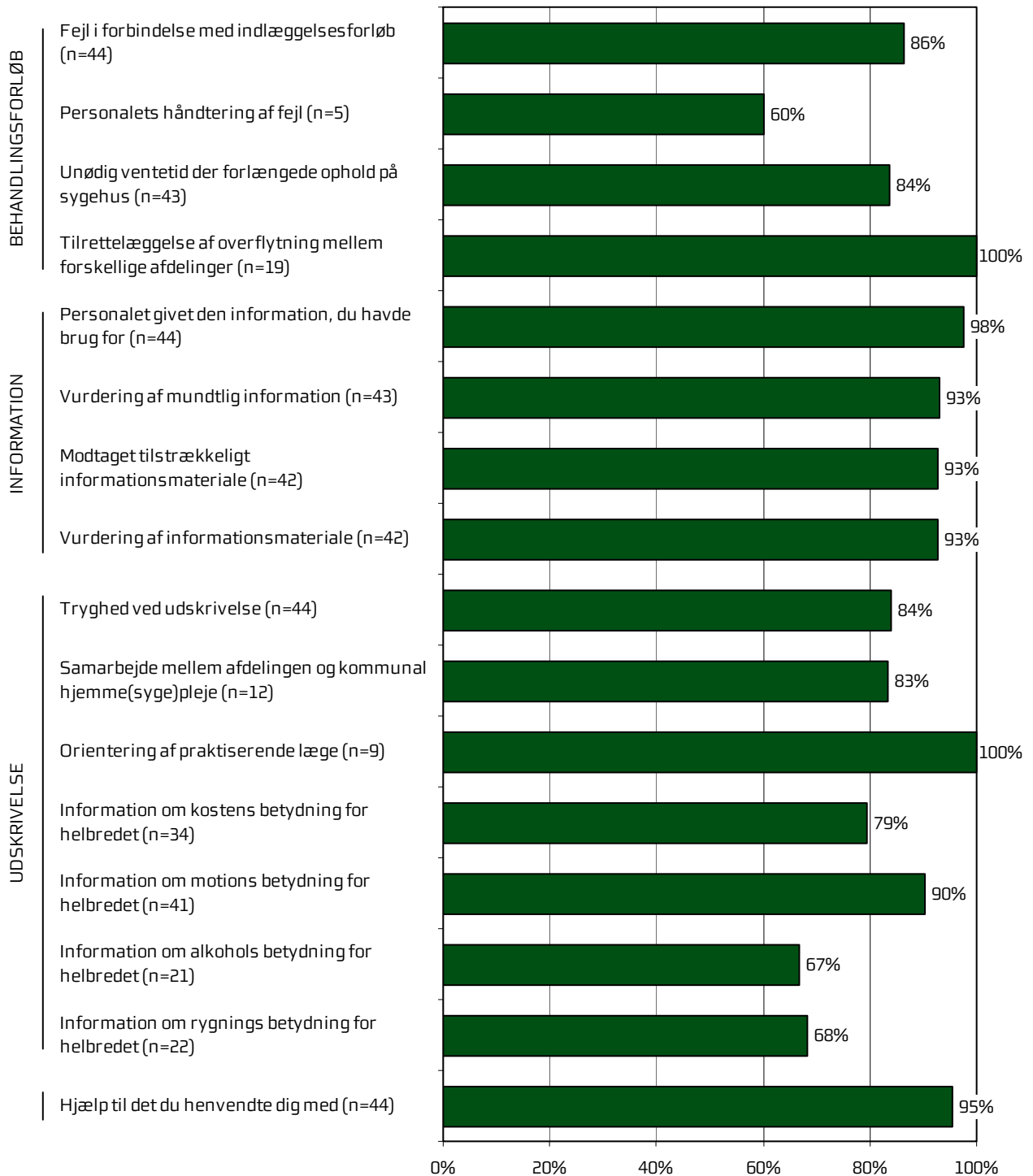
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Hofte Stam

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

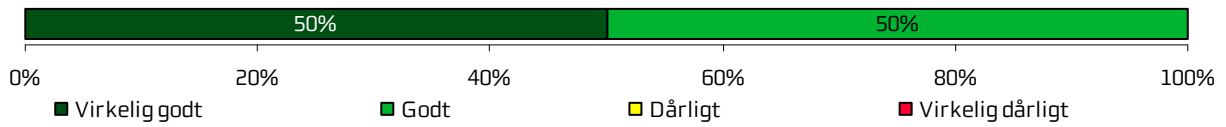
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

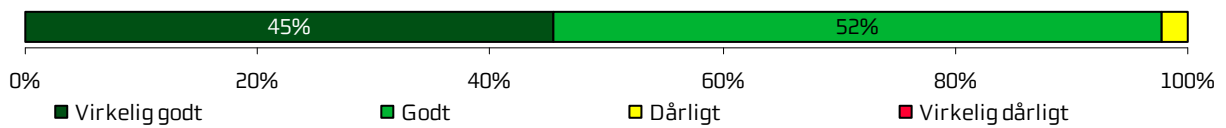
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

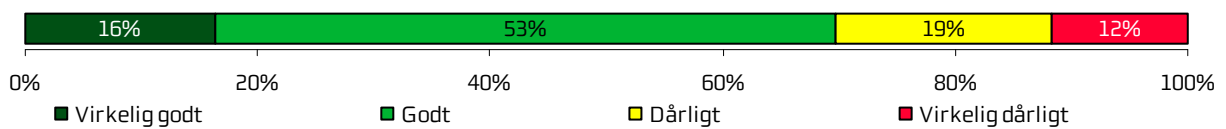
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=42)



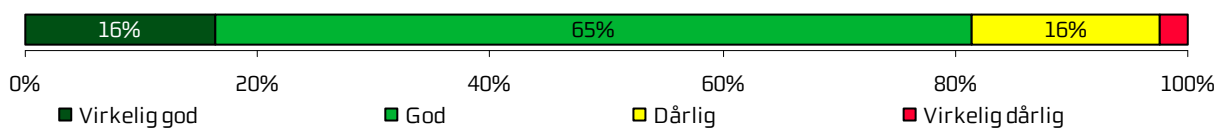
Samlet indtryk af indlæggelse (n=44)



Samlet indtryk af lokaler (n=43)



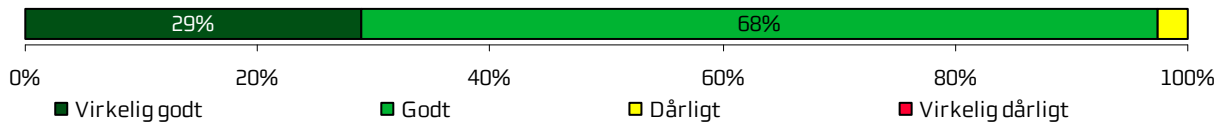
Rengøringsstandard på afdelingen (n=43)



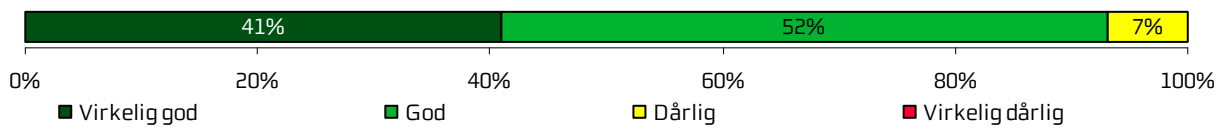
|   | 2013  | 2012  | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|   |       |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 100 % | 97 %  | -    | 100 %         | 84 % *    | 95 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?           | 98 %  | 100 % | -    | 100 %         | 86 % *    | 96 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?                     | 70 %  | 65 %  | -    | 100 % *       | 69 %      | 88 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?        | 81 %  | 92 %  | -    | 100 % *       | 81 %      | 91 %       |

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

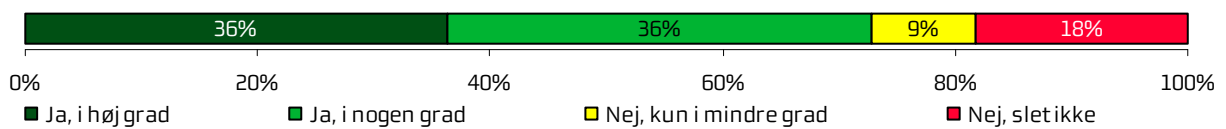
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=38)



Modtagelse på afdelingen (n=44)



Information om ventetid ved modtagelse (n=22)

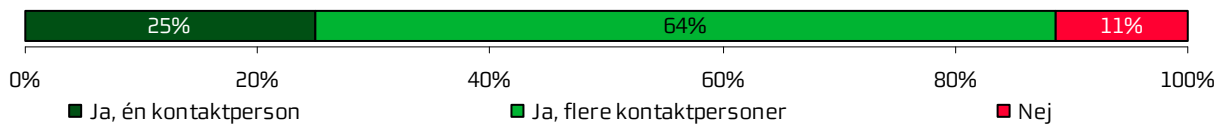




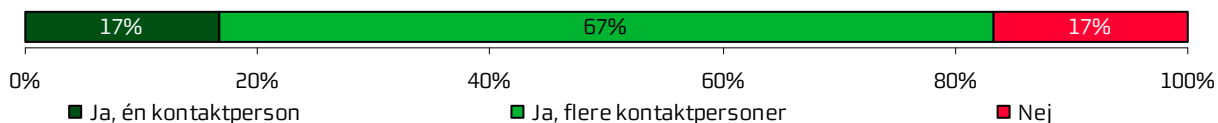
|   | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 97 % | 87 % | -    | 100 %         | 82 % *    | 93 % *     |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?  | 93 % | 89 % | -    | 100 %         | 85 %      | 97 % *     |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?  | 73 % | 81 % | -    | 90 %          | 46 % *    | 75 % *     |

## Personale

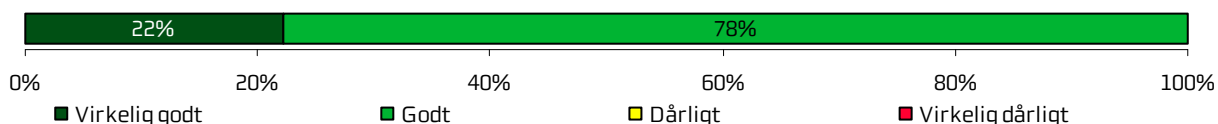
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=44)



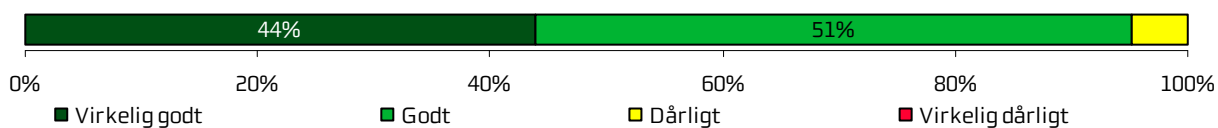
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=12)



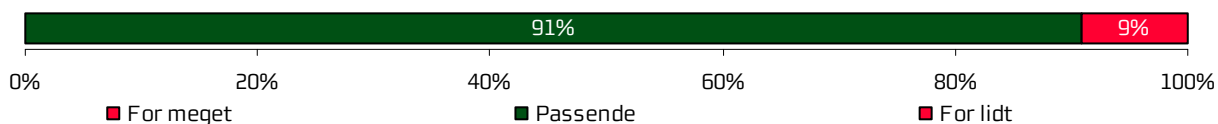
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=9)



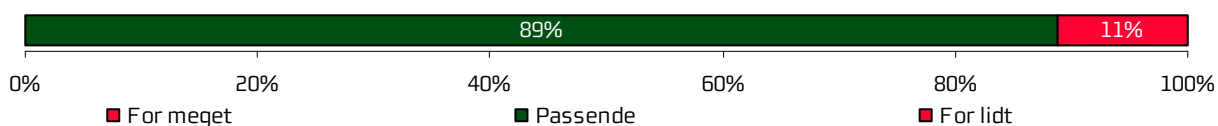
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=41)



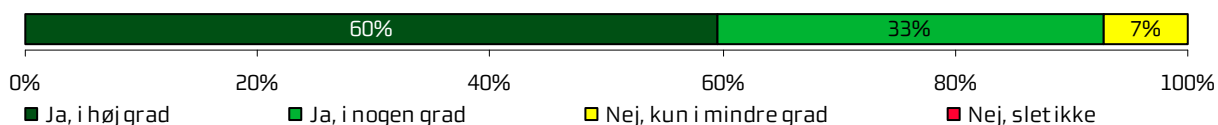
Medinddragelse af patienter (n=44)



Medinddragelse af pårørende (n=27)



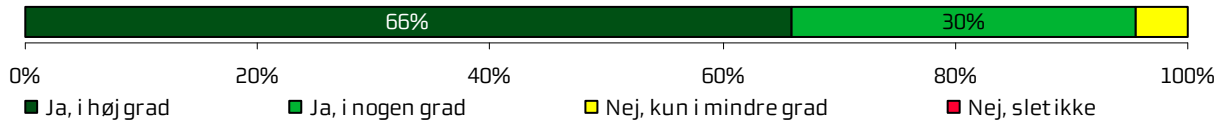
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=42)



|  | 2013  | 2012  | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|  |       |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?                              | 89 %  | 87 %  | -    | 97 %          | 69 % *    | 84 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?<br>(minimum indlagt to døgn) | 83 %  | 76 %  | -    | 94 %          | 61 %      | 82 % *     |
| 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?                   | 95 %  | 94 %  | -    | 100 %         | 86 %      | 94 % *     |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?                             | 91 %  | 97 %  | -    | 100 % *       | 79 % *    | 91 % *     |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?                 | 89 %  | 85 %  | -    | 100 %         | 73 % *    | 88 % *     |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?   | 93 %  | 97 %  | -    | 100 %         | 85 %      | 94 %       |

### *Personale (fortsat)*

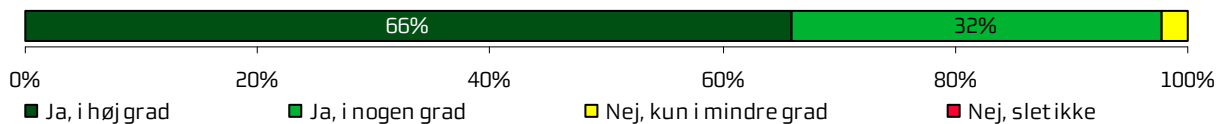
Personalet var gode til deres fag (n=44)



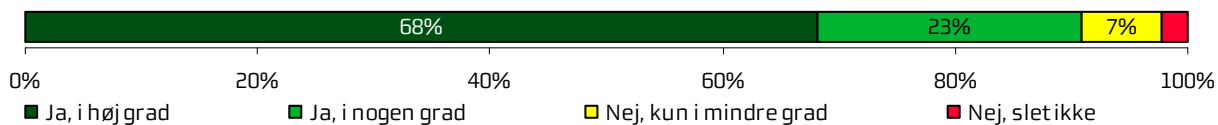
|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 95 % | 97 % | -    | 100 %         | 90 %      | 97 %       |

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=44)



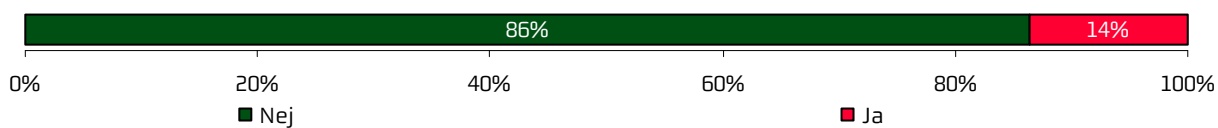
Behandlingen levede op til forventninger (n=44)



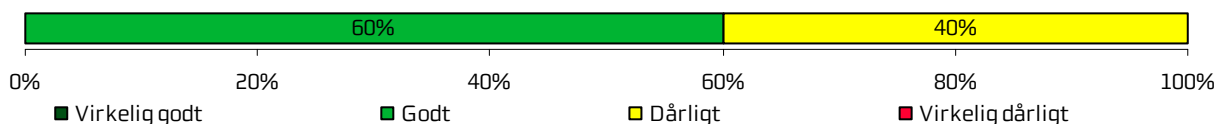
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=43)



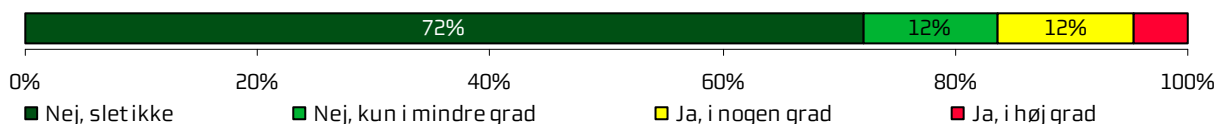
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=44)



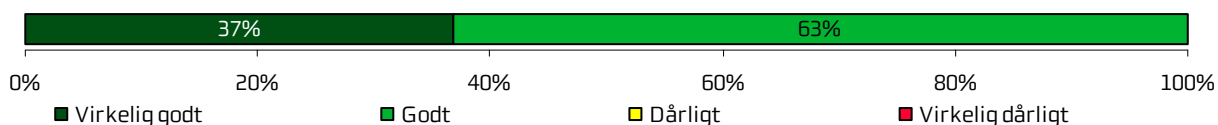
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=43)



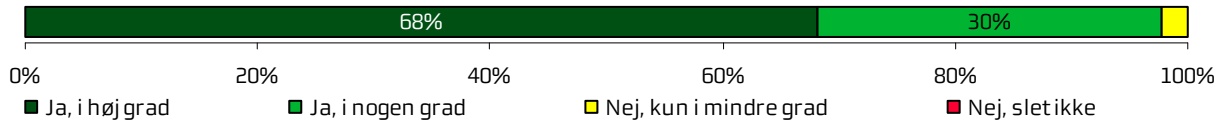
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=19)



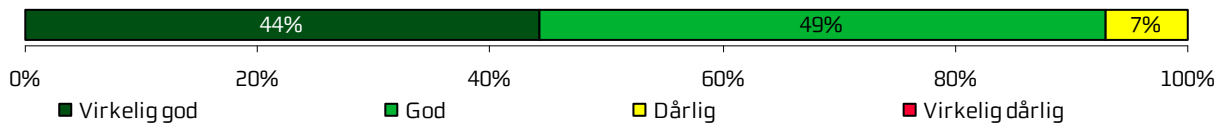
|  | 2013  | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |       |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?   | 98 %  | 95 % | -    | 100 %         | 68 % *    | 90 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 91 %  | 95 % | -    | 100 % *       | 82 %      | 92 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                            | 98 %  | 94 % | -    | 100 %         | 80 % *    | 91 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?   | 86 %  | 75 % | -    | 97 %          | 76 %      | 88 %       |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                   | 60 %  | 56 % | -    | 79 %          | 51 %      | 68 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 84 %  | 81 % | -    | 96 % *        | 66 % *    | 84 % *     |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?                                 | 100 % | 95 % | -    | 100 %         | 77 % *    | 94 % *     |

## Information

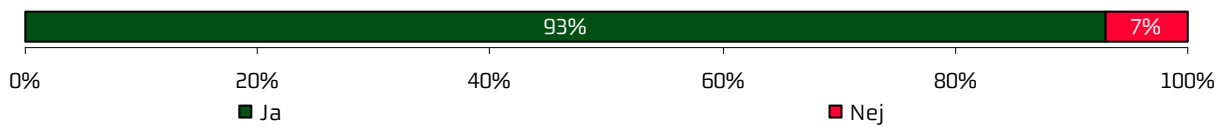
Personalet givet den information, du havde brug for (n=44)



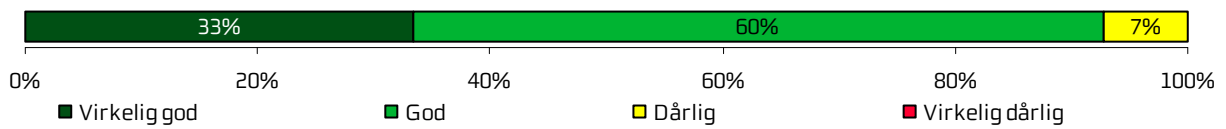
Vurdering af mundtlig information (n=43)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=42)



Vurdering af informationsmateriale (n=42)

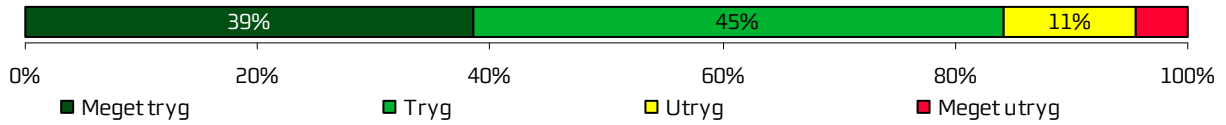




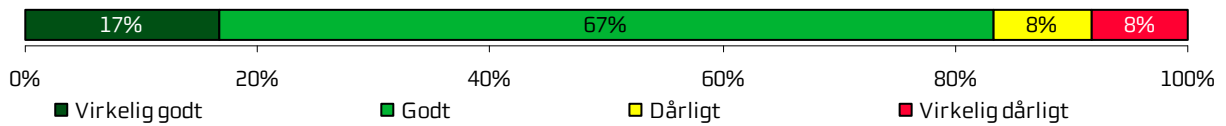
|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?  | 98 % | 97 % | -    | 100 %         | 83 % *    | 93 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?  | 93 % | 97 % | -    | 100 %         | 82 % *    | 94 % *     |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 93 % | -    | -    | 98 %          | 51 % *    | 79 % *     |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?  | 93 % | -    | -    | 100 %         | 78 % *    | 93 % *     |

## Udskrivelse

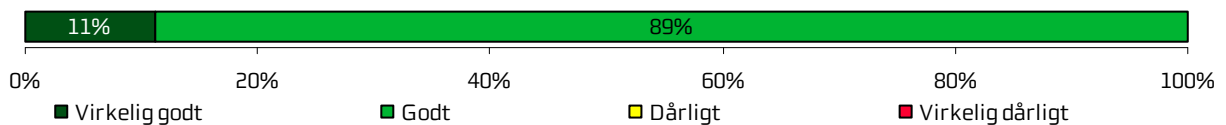
Tryghed ved udskrivelse (n=44)



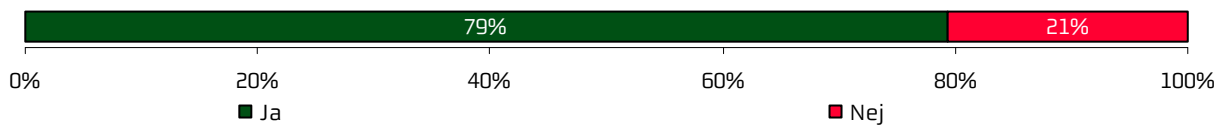
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



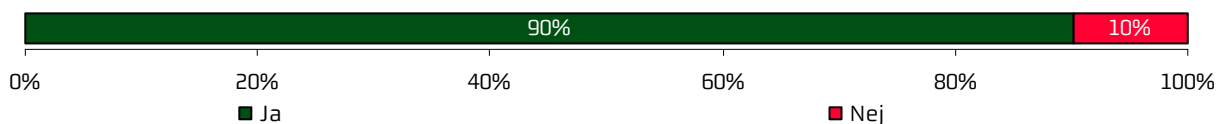
Orientering af praktiserende læge (n=9)



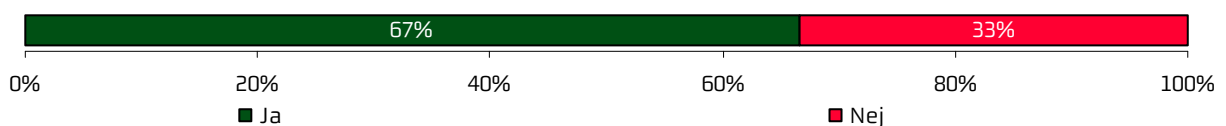
Information om kostens betydning for helbredet (n=34)



Information om motions betydning for helbredet (n=41)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=21)



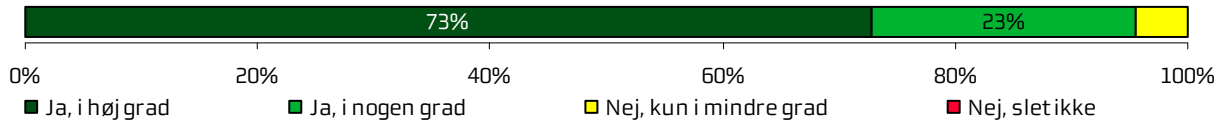
Information om rygningens betydning for helbredet (n=22)



|   | 2013  | 2012   | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|-------|--------|------|---------------|-----------|------------|
|   |       |        |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?  | 84 %  | 92 %   | -    | 99 % *        | 73 %      | 89 % *     |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 83 %  | 67 %   | -    | 98 %          | 74 %      | 89 %       |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?                  | 100 % | 67 % * | -    | 100 %         | 74 % *    | 89 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?                       | 79 %  | -      | -    | 95 % *        | 47 % *    | 71 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?                       | 90 %  | -      | -    | 96 %          | 53 % *    | 75 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?                      | 67 %  | -      | -    | 88 %          | 36 % *    | 66 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?                      | 68 %  | -      | -    | 93 % *        | 41 % *    | 72 % *     |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=44)



|   | 2013 | 2012  | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 95 % | 100 % | -    | 100 %         | 91 %      | 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        |  | 4                 |
| Pleje                        |  | 1                 |
| Relationer til personale     |  | 3                 |
| Ventetid                     |  | 0                 |

## Hofte Stam

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

| ID   | Kommentarer - Hofte Stam   | Samlet indtryk |
|--|--|----------------|
|  3  | Mange tider blev rykket.   | Godt           |
|  4  | Rigtig god patientundervisning inden indlæggelsen og fin information (og realistisk) i forhold til operationsforløb og ventetid. | Godt           |
|  5  | Nej.   | Virkelig godt  |
|  8  | Har selv bedt om udsættelse, så ok. Dato blev ændret inden for den sidste uge. Men OK.   | Dårligt        |
|  11 | Nej. Jeg er godt tilfreds med hele forløbet.   | Virkelig godt  |
|  12 | Rart, at det kunne aftales pr. telefon, så man ikke skulle gå og vente på et brev.   | Virkelig godt  |








## Hofte Stam

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - Hofte Stam  | Modtagelsen  |
|----|---|--------------|
| 6  | Var i tvivl om, og evt. hvor, man skulle henvende sig for at fortælle, at man var mødt ind. Der gik ca. en time inden, at jeg (på egen opfordring) fik en seng. Det skal nævnes, at jeg blev indlagt om morgenen, og der var lidt travlt. | Dårlig       |
| 12 | Meget fint og informativt.  | God          |
| 13 | Det var lidt irriterende at skulle sendes hjem [få timer efter, jeg var mødt], fordi de ikke kunne nå at operere mig, den dag jeg var indkaldt til.   | God          |
| 14 | Møder [tidligt morgen]. Der kommer først en kontaktperson [en time senere]. Alt for lang tid at vente.  | Dårlig       |
| 17 | Kommer op på sengeafsnit ESA2, sjov oplevelse. Henvender mig på gangen, at jeg skal have ny hofte i dag. Føles som at komme til købmand og skal have en liter mælk, men fint, det skal i ikke lave om på :-).                             | God          |
| 18 | Man følte sig godt modtaget og det betyder, at man bliver mere rolig, og nervøsiteten bliver mindre inden selve operationen.  | Virkelig god |
| 23 | Det var svært at finde personale, og de virkede fortravlede, når man endelig fandt dem. Følte mig overset.  | Dårlig       |

## Hofte Stam

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Hofte Stam</b>   | <b>Fejlhåndtering</b> |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 1         | Ingen.  | Uoplyst               |
|  | 2         | Da jeg skulle have kateter op, var der modstand, og så pressede sygeplejersken bare hårdere til. Da det blev taget ud, var der blod på det, og efterfølgende gjorde det ondt, når jeg tissede. Det var en træls oplevelse med den sygeplejerske.                | Uoplyst               |
|  | 8         | Ingen fejl, men stor forskel i opfattelsen af, hvor ondt jeg havde, og hvad der skulle ske.   | Uoplyst               |
|  | 9         | Blev udsat for to operationer.  | Dårligt               |
|  | 16        | Jeg var indkaldt til operation en fredag morgen, mødte til tiden, og blev gjort klar. Da vi nåede middag, var der endnu ikke sket noget, først [om eftermiddagen] fik jeg at vide, at de ikke kunne nå mig den dag, men måske om 14 dage. Jeg ringede hjem til. | Dårligt               |

## Hofte Stam

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?




| ID | Kommentarer - Hofte Stam  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2  | Jeg har fået en ny hofte, og indtil videre går det rigtig godt. Det er nu [mange] uger siden.   | Godt           |
| 6  | Jeg fik ny hofte, og der står i alle informationer, at en pude/ekstra dyne er god at have til at ligge mellem benene. En sådan kunne være rar at have og burde uddeles helt naturligt.  | Godt           |
| 8  | Divergerende opfattelse af min smertebehandling. Oplevede, at det stort set kun drejede sig om min udskrivelse. Weekendsygeplejerske tog ansvar, så jeg kunne slappe af. Selve operationsforløbet var fantastisk.   | Dårligt        |
| 16 | [Ringede til] min mand og græd, at nu kunne han godt hente mig. Han kom og var meget, meget vred og efter han havde talt med store bogstaver, kunne de pludselig godt operere mig mandag.   | Godt           |
| 17 | Meget godt.   | Godt           |
| 24 | Jeg havde forventet en samtale med NN lægen, der havde opereret mig, inden jeg skulle forlade hospitalet, men dette kunne ikke lade sig gøre. Spurgte efterfølgende efter en læge at tale med grundet nogle bekymringer om smerter, men fik af vide, at det ikke var nødvendigt trods mine bekymringer. | Godt           |
| 25 | Jeg har følt mig tryk, både før og efter operationen ved samtale med lægerne NN og NN. Desværre fik jeg infektion i operationssåret nogle dage efter udskrivelse, [men] selv der følte jeg mig tryk ved hyppige kontrolindkaldelser på hospitaler og samtale med lægerne.                               | Virkelig godt  |

## Hofte Stam

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

| ID | Kommentarer - Hofte Stam  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 8  | Det skriftlige materiale er ok, men formidlingen lader meget tilbage. Den viste PowerPoint styrer hele forløbet, og der tages ikke hensyn til det meget "brede" publikum.           | Dårligt        |
| 18 | Materialet trænger nok til en opdatering, da der er lidt fejl i materialet, set udefra. Det man mundtlig får oplyst hænger ikke altid sammen med det, man kan læse i materialet.    | Virkelig godt  |
| 19 | Fik den information, jeg havde brug for. Spurgte jeg om noget, fik jeg svar, det var ikke altid, jeg brød mig om svarene, men jeg vil hellere have ren besked end et svævende svar. | Godt           |
| 21 | Nogen af informationerne i pjecen var forældet, og der var kommet nye informationer.  | Godt           |
| 22 | Nogle ting, som jeg fik at vide til informationsmøde med læge NN, som sygeplejersken på afdelingen ikke vidste.   | Godt           |

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Hofte Stam</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 5         | Nej.  | Virkelig godt         |
|  | 13        | Blev udskrevet [efter nogle dage]. Normalt kommer man hjem [en dag før]. Det vil være perfekt for patienter at få denne ekstra dag, da man både skal i røntgen, lave øvelser med fysio- og ergoterapeuten, og så er man ret træt efter en operation, så den ekstra nat er god at have. Dem, der gerne vil hjem [dagen inden], skal selvfølgelig have lov til det. | Godt                  |
|  | 23        | Vil være godt, hvis det er den sygeplejerske, der har plejet en fra om morgenen, der også udskriver en. (Hvis man selvfølgelig skal hjem inden vagtskifte).   | Godt                  |

## Hofte Stam

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

| ID | Kommentarer - Hofte Stam   | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 4  | Virkelig fint med patientundervisning på sygehuset inden min PAO-operation af et kompetent, tværfagligt personale! Dog kunne man med fordel involvere evt. diætist eller i hvert fald informere patienter, evt. via sygeplejerske, mere omkring kostens betydning for den postoperative del.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]  | Godt           |
| 6  | Det er IKKE i orden at have blandede køn på en stue.   | Godt           |
| 7  | Jeg var kun indlagt én dag, men fik en virkelig god behandling af alle, som jeg kom i kontakt med!   | Virkelig godt  |
| 8  | Lå på stue til tre personer. Ingen plads til at komme omkring. Dårlige arbejdsstillinger for personale med den konsekvens, at der næsten ingen hjælp var til mobilisering, som var meget svært pga. smerte. Kunne være hensigtsmæssigt at personalet i højere grad uddannes i støtte ved mobilisering ved mange smerter.<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]  | Dårligt        |
| 10 | [I sommers] indlagt [om morgenen]. Blev sendt hjem [om eftermiddagen] pga. anden patients akutte indlæggelse. Ved ankomst til afdelingen tilbød de mig at passe på mine værdigenstande []. Da jeg blev sendt hjem om [eftermiddagen], fik jeg en brun pose med en [del af mine værdigenstande] i, men [ikke det hele]. Det er [en speciel værdigenstand]. Jeg savner det meget.  | Godt           |
| 13 | Der bør være flere toiletter, og der bør ikke ligge "nullermænd" i hjørnerne.<br>[Fysiske rammer]  | Godt           |
| 15 | Sygeplejepersonalet har virkelig været omsorgsfulde, positive og professionelle. De gjorde, at jeg bevarede min positive indstilling, og jeg følte mig i gode hænder.<br>[Relationer til personale]  | Virkelig godt  |
| 18 | Man skal nok overveje, at give mere blodfortyndende medicin til personer, som har oplyst, at de tidligere har haft blodprop i benet, og til personer i den lidt ældre gruppe, f.eks. over de 30 år. Jeg selv fik en blodprop [nogle] dag efter, at jeg kom hjem og har en medpatient, som blev opereret en uge efter mig, som også har fået en blodprop [] kort efter operationen. Jeg er sikker på, at jeg evt. kunne undgå næste gang, at få en blodprop, hvis man fik blodfortyndende medicin op til en uge efter operationen. Efter disse oplysninger vil jeg rose hele afdelingen for en god og smilende behandling hele vejen igennem forløbet. Og der er ellers ikke let at finde i disse dage med et presset sundhedssystem. Men en ELITE smiley til jer.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt  |
| 19 | Noget af rengøringspersonalet kunne gøre det meget bedre, især gulvvask.<br>[Fysiske rammer]   | Godt           |
| 20 | Det var på alle måder et godt og trygt forløb, især sygeplejerske NN var meget omsorgsfuld ved opstart.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 23 | UNDGÅ at have mænd og kvinder på samme stue, især om natten. Være mere opmærksom på patienter, der ligger alene på en stue aften/nat. Jeg så ingen sygeplejersker fra [om aftenen] til [tidligt næste morgen]... Følte mig glemt!<br>[Pleje]   | Godt           |



