

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit**

**Ortopædkirurgisk afdeling**

**Hospitalsenhed Midt**

**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:	140
Besvarelser fra afsnittets patienter:	78
Afsnittets svarprocent:	56%

### **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).



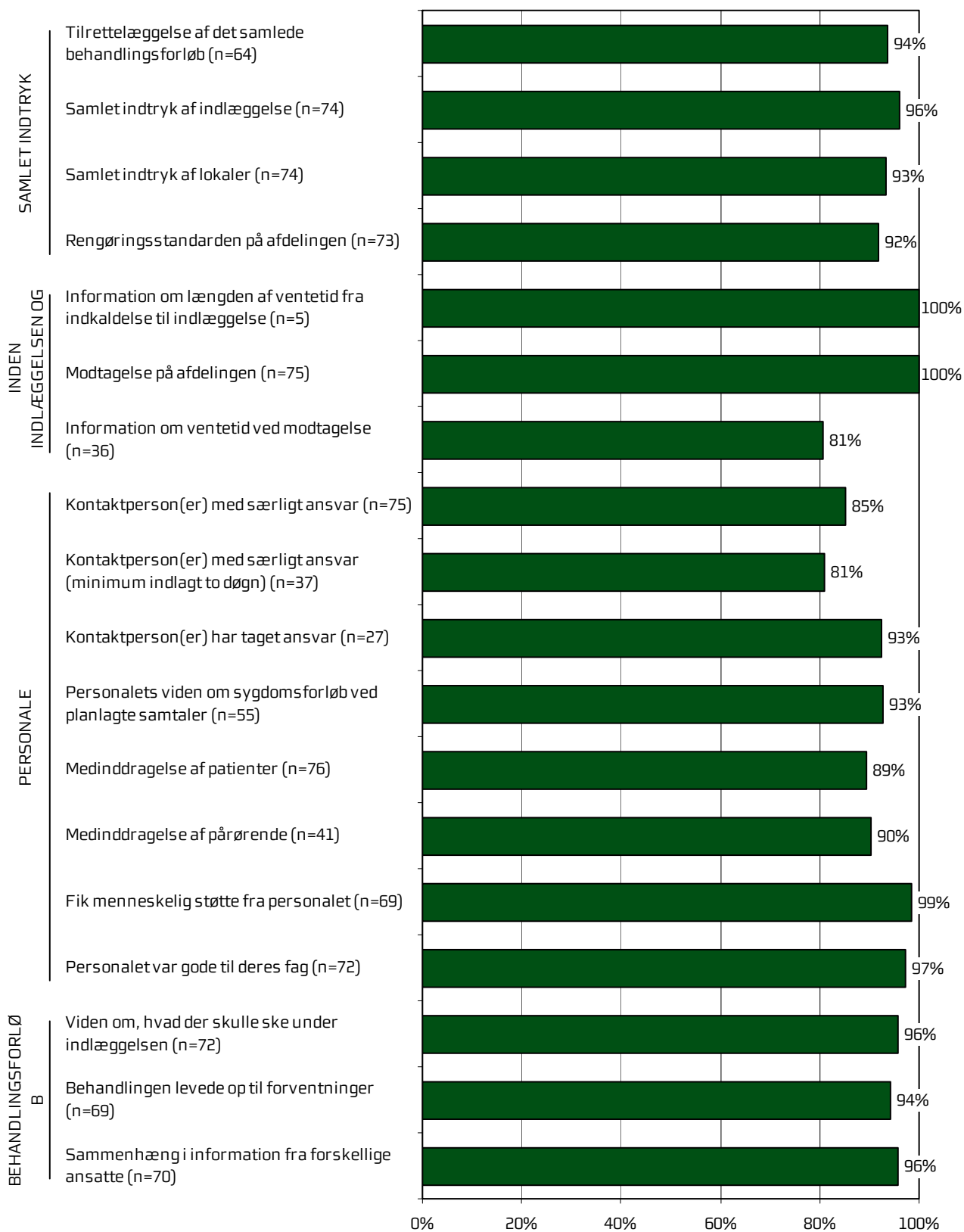


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

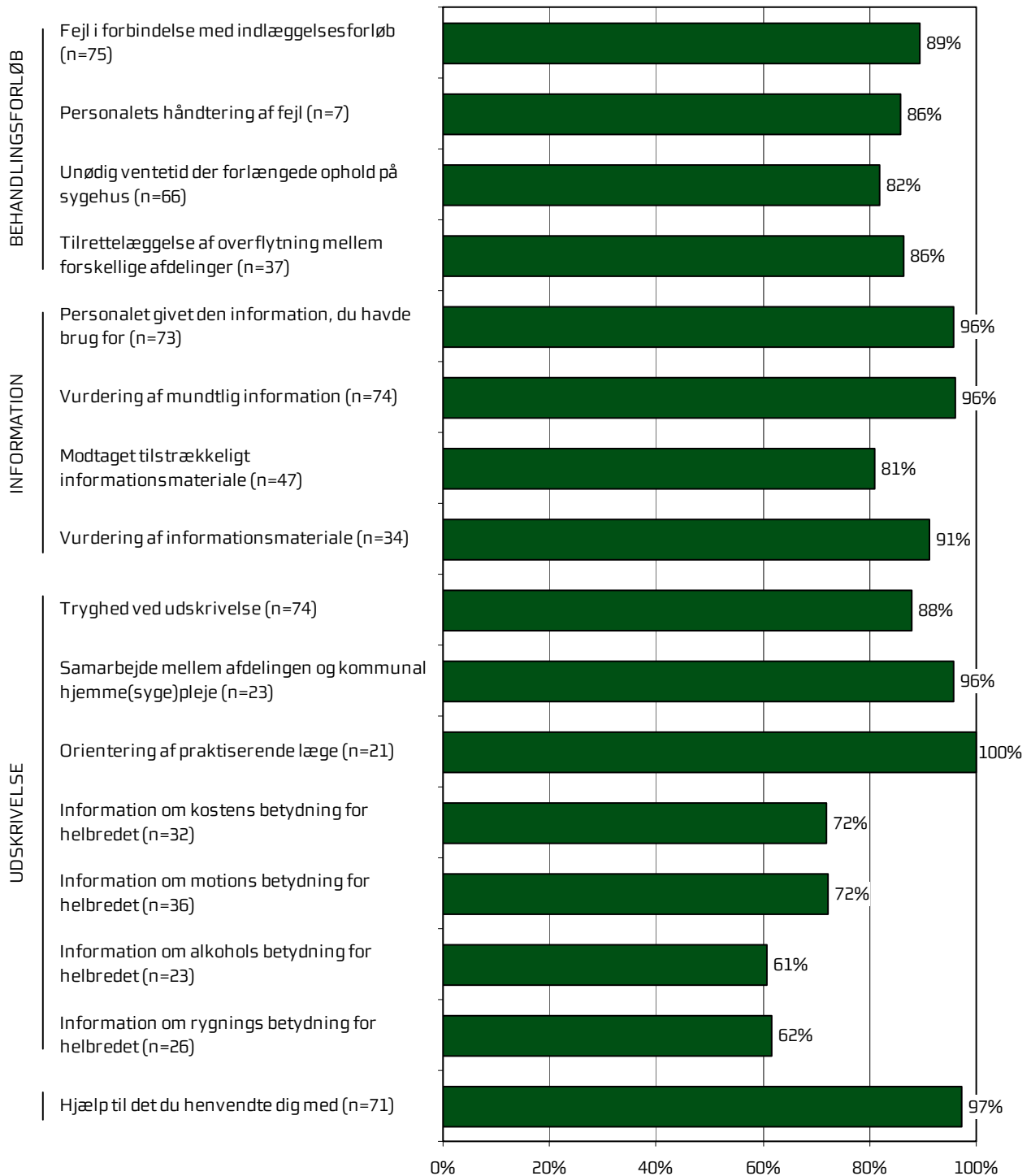
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1

2011-tallet er for: Ortopædkirurgisk sengeafsnit T10-1

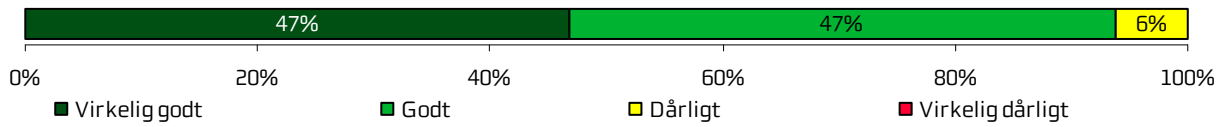
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

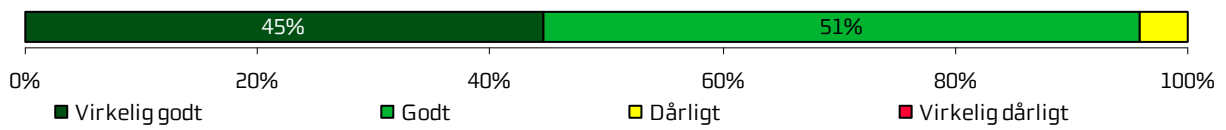
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

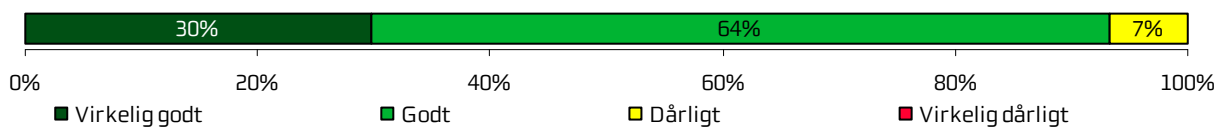
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=64)



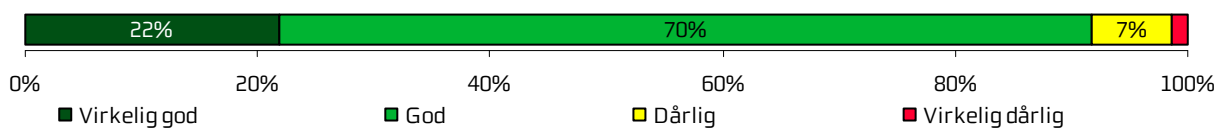
Samlet indtryk af indlæggelse (n=74)



Samlet indtryk af lokaler (n=74)



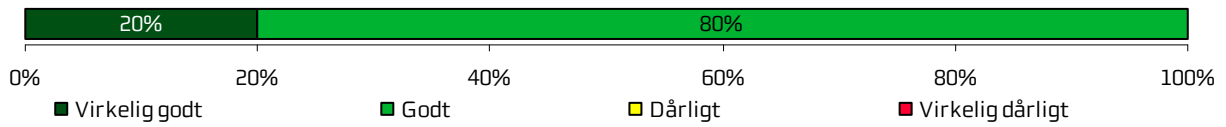
Rengøringsstandard på afdelingen (n=73)



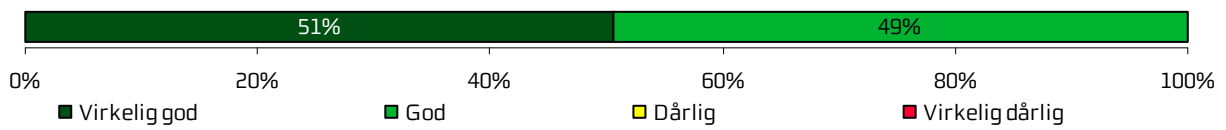
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	92 %	91 %	100 % *	71 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	93 %	90 %	100 %	77 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	94 %	92 %	99 % *	81 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	92 %	96 %	99 % *	89 %	94 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

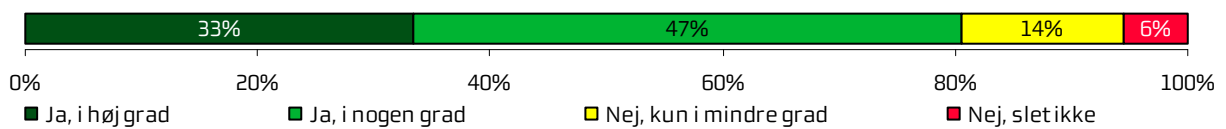
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=5)



Modtagelse på afdelingen (n=75)



Information om ventetid ved modtagelse (n=36)

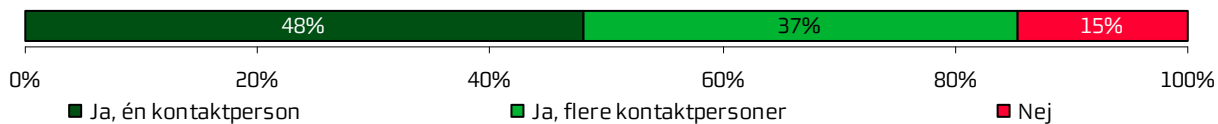




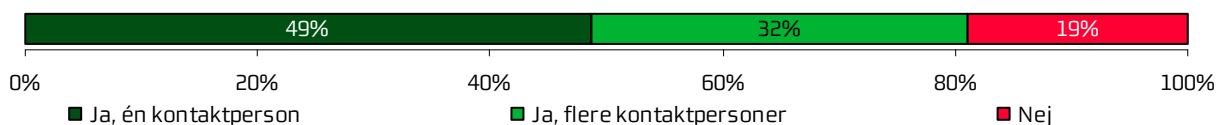
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	85 %	100 %	90 % *	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	98 %	98 %	100 %	89 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	81 %	82 %	58 % *	87 %	52 % *	72 % *

## Personale

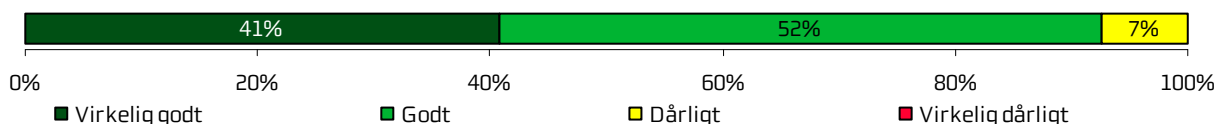
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=75)



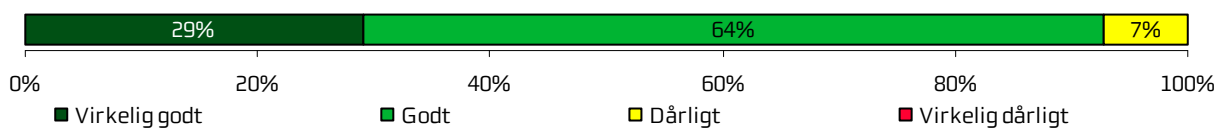
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=37)



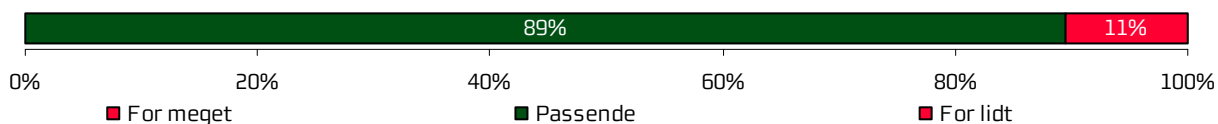
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=27)



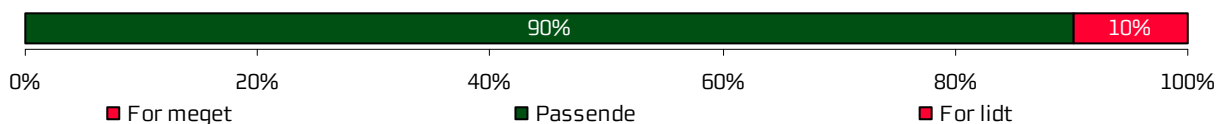
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=55)



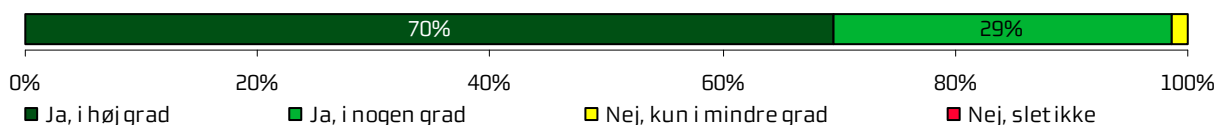
Medinddragelse af patienter (n=76)



Medinddragelse af pårørende (n=41)



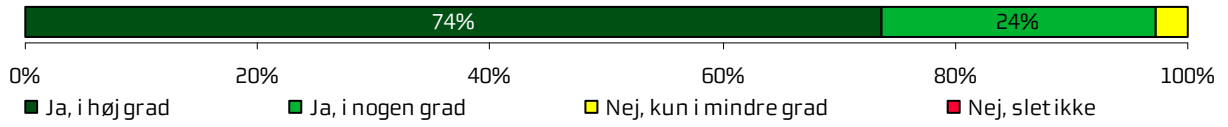
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=69)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	87 %	84 %	97 % *	69 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	84 %	76 %	97 % *	75 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	98 %	96 %	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	91 %	100 % *	73 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	89 %	84 %	97 % *	73 % *	89 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	82 %	81 %	97 %	76 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	99 %	89 % *	92 %	100 %	77 % *	93 % *

### *Personale (fortsat)*

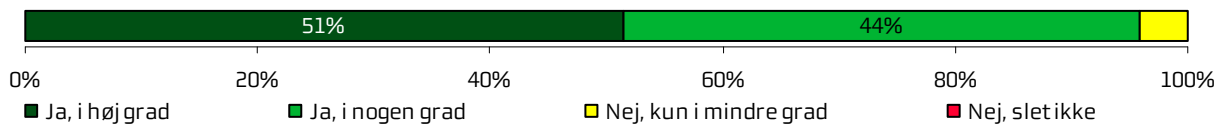
Personalet var gode til deres fag (n=72)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	94 %	95 %	100 %	90 % *	97 % *

## Behandlingsforløb

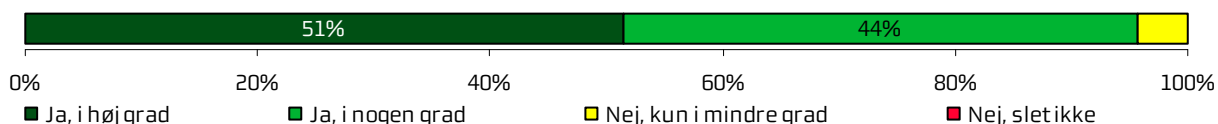
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=72)



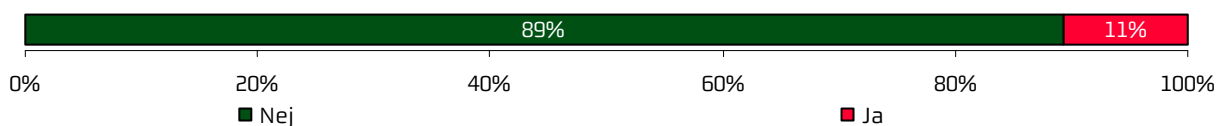
Behandlingen levede op til forventninger (n=69)



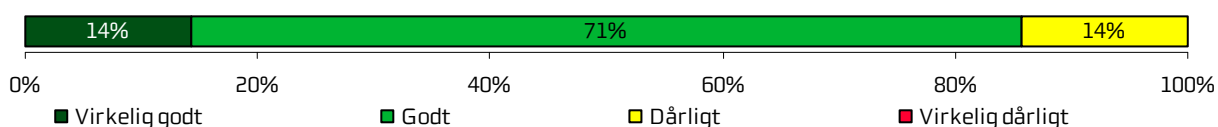
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



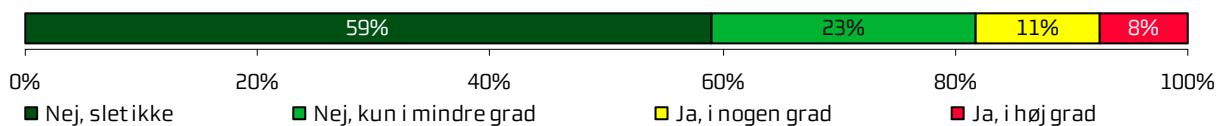
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=75)



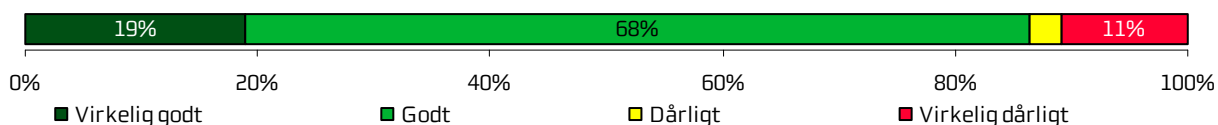
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=66)



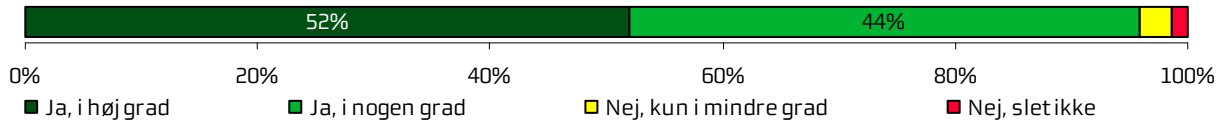
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=37)



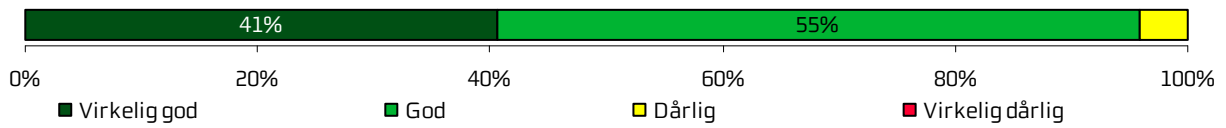
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	91 %	92 %	99 %	66 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	97 %	91 %	99 %	66 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	86 % *	85 % *	99 %	68 % *	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	84 %	78 % *	93 %	75 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	30 % *	56 %	-	-	40 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	85 %	83 %	99 % *	64 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86 %	94 %	98 %	99 % *	68 % *	91 % *

## Information

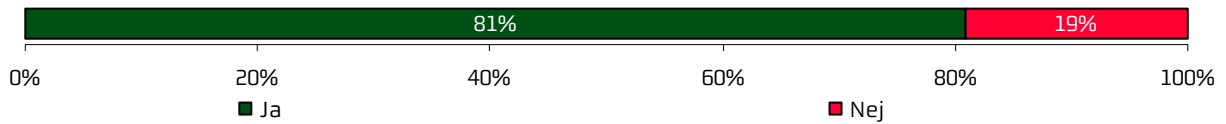
Personalet givet den information, du havde brug for (n=73)



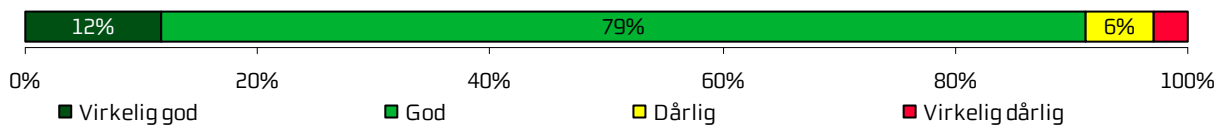
Vurdering af mundtlig information (n=74)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=47)



Vurdering af informationsmateriale (n=34)

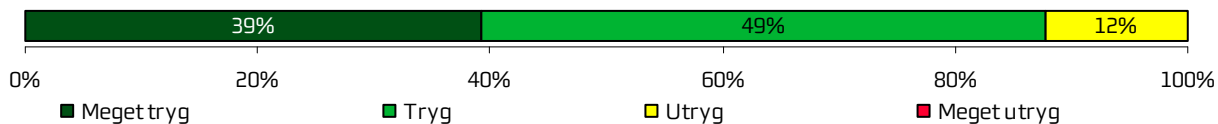




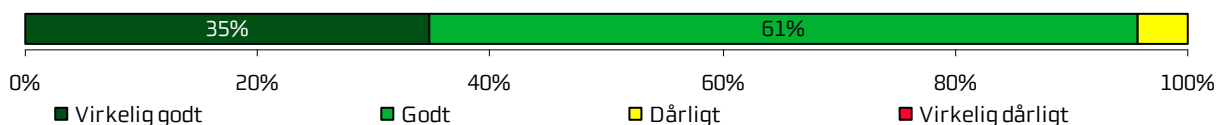
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	90 %	91 %	100 %	74 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	90 %	97 %	100 %	78 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	81 %	-	-	100 % *	42 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	100 %	79 %	93 % *

## Udskrivelse

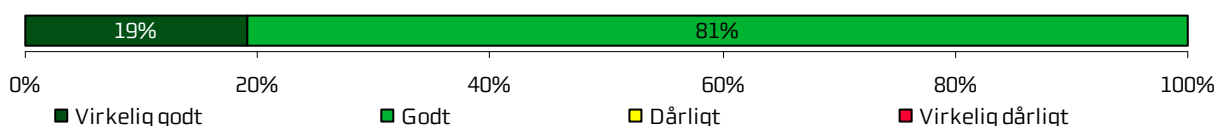
Tryghed ved udskrivelse (n=74)



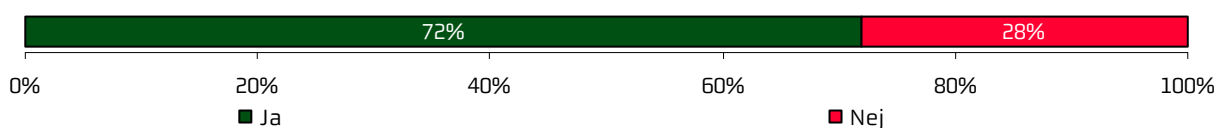
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=23)



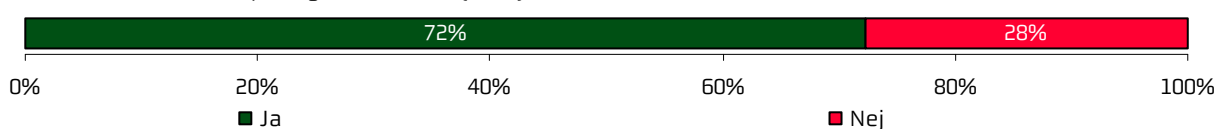
Orientering af praktiserende læge (n=21)



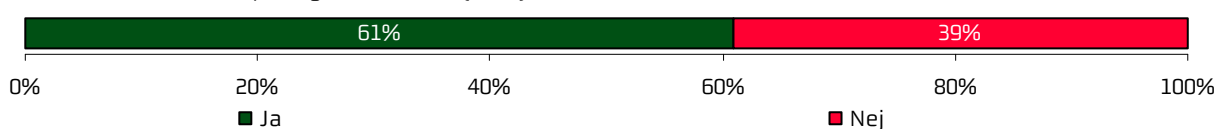
Information om kostens betydning for helbredet (n=32)



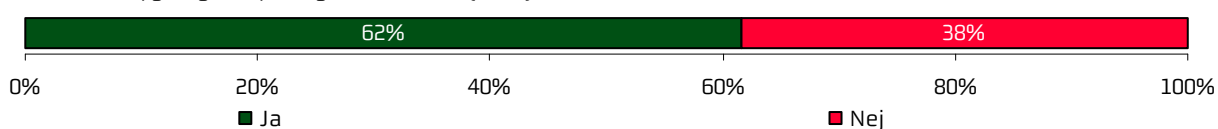
Information om motions betydning for helbredet (n=36)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=23)



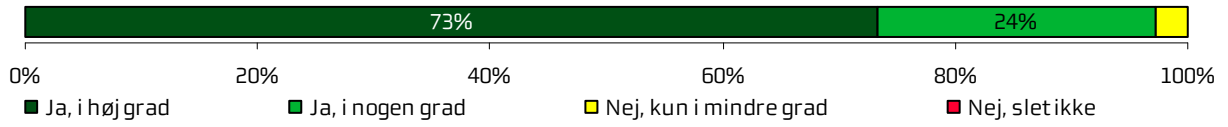
Information om rygningens betydning for helbredet (n=26)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	88 %	89 %	96 %	77 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	96 %	83 %	87 %	95 %	81 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	90 % *	93 %	97 %	73 % *	90 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	72 %	-	-	89 % *	46 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	72 %	-	-	98 % *	58 %	80 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	61 %	-	-	87 % *	43 %	72 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	62 %	-	-	92 % *	56 %	78 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=71)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	95 %	95 %	100 %	83 % *	95 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	7
Pleje	5
Relationer til personale	1
Ventetid	2

## T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Ikke indkaldt pga. at der var en ulykke.	Godt
5	Kom direkte fra skadestuen. Rigtig søde og rare mennesker og man følte sig tryk hele vejen igennem. Informationsniveauet var også rigtig fint, og man var forberedt på næste skridt i retningen mod behandlingen.	Virkelig godt
7	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
8	Blev gentagne gange henvist til hospitalet af egen læge pga. en væskefyldt byld [] og pga. et støt stigende infektionstal trods indtagelse af Dicillin. BLEV AFVIST selvom infektionstallet var [højt] og bylden var vokset. (Den skulle gå væk af sig selv). BLEV INDLAGT til behandling, da der gik hul på den, og betændelsen strømmede ud.	Dårligt
11	Meget venlig, det betyder meget, når man er udsat for en ulykke.	Virkelig godt
13	Jeg synes, [ventetiden somme tider er] for lang, især ved ambulatoriske undersøgelser.	Godt
14	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
15	Meget fin hjælp og vejledning, da jeg ringede 112.	Godt
17	Jeg blev akut indlagt [i sensommeren] og genindlagt [tre uger senere].	Godt
18	Undgå numsemuskel øvelsen ved kvindelige [] patienter eller sørg for, at det er en kvinde, der laver undersøgelsen (akut/stram ringmusklen).	Virkelig godt
19	Akut indlagt [] med næseblod. Kom hjem [to dage efter].	Virkelig godt
20	Akut indlæggelse.	Uoplyst
21	Kom ind på [andet sygehus] med ambulance efter trafikulykke.	Virkelig godt
22	Jeg skulle opereres om fredag, men pga. af mange akutte tilfælde blev det i stedet om morgen, en læge kom og tilbød operation fredag til lørdag nat, men sagde, at de var trætte, så jeg valgte klart, at lørdag morgen var bedre for alle parter.	Godt
23	Jeg blev "indlagt" pga. trafikuheld.	Virkelig godt
25	Jeg faldt.	Virkelig godt
26	Jeg blev overført fra [første hospital]. Et ønske fra mig selv. Jeg kender håndkirurgerne her på andet hospital. Dm har jeg tillid til.	Virkelig godt
27	[I sommeren] blev jeg ramt af [en bold] på tæt afstand. Blev kørt til et andet sygehus med blødning fra hovedet og syet. Scanning efter opfordring fra min søn. Kunne tage hjem trods opkast og svimmelhed. Derefter opkald til Skejby, hvor jeg blev indlagt til observation. Et urimeligt []	Uoplyst
28	Jeg har ingen kommentar, da jeg kun var få timer på afdelingen.	Uoplyst
30	Havde blærebetændelse og var spændt på bære, så da jeg skulle tisse, diskuterede de kateter rigtig længe (have utroligt ondt i blæren!) til en kom og foreslog ble.	Godt
31	Jeg var blevet lovet operation i [] 2013, men der var ikke afsat tid. Da vi ønskede at klage til patientklagenævnet var der pludselig en tid.	Dårligt
36	Fik ingen information om ventetid. Jeg blev aflyst efter at have ventet otte timer på afdelingen uden nogen information om, hvornår min operation så kunne finde sted. Jeg fik heller ingen uddybende information om, hvorfor operationen blev aflyst.	Godt



 38 Indlæggelsen var i forbindelse med uventet håndledsbrud :-).

Virkelig godt

## T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Modtagelsen
5	Søde og rare mennesker. Alle gav hånd og præsenterede sig og spurgte ind. Imødekommenheden var rigtig god, når man lige blev spurgt lidt til, og der var humor med i samtalerne.	Virkelig god
6	En dejlig oplevelse, selvom det var første gang, jeg var indlagt på et sygehus/hospital.	Virkelig god
7	Alle gjorde et fint stykke arbejde.	God
8	Trods den sene ankomst på afdelingen [], fik jeg en meget fin modtagelse af en sød sygeplejerske, som kendte mig fra min indlæggelse [tidligere på året], hvor jeg blev opereret [].	Virkelig god
10	Fik en god modtagelse, kom hurtigt i behandling. Tak.	Virkelig god
11	Meget venlig, hjælpsom.	Virkelig god
12	Jeg var faldet af en hest og blev hentet af en ambulance. Jeg kan ikke huske faldet. Jeg husker glimt fra ambulancen, og det næste jeg husker er, at jeg ikke måtte flytte på mig, da de venter på svar fra scanningen, som jeg ingen erindring har om. Alle er meget søde og fortæller mig hele tiden, hvad de gør ved mig. Det har de jo sikkert gjort hele tiden, selvom jeg ikke er ved bevidsthed hele tiden.	Virkelig god
15	Jeg ventede temmelig længe i modtagelsen, måske pga. problemer med det program, der styrede journaloprettelsen.	God
21	Alle var absolut venlige, hjælpsomme, sympatiske og forstående.	Virkelig god
22	Det var helt ok. Men det var klart at se og mærke, at de havde meget travlt over hele sygehuset. Mere personale ville være godt for sygehuset og dets ansatte, i stedet for så højt et stressniveau.	Virkelig god
24	Nej jeg blev akut indlagt.	Virkelig god
27	Forløb som har givet et alt for langt "sygeforløb". Der var ikke plads, blev der sagt.	Uoplyst
30	Søde mennesker, gode til at hjælpe og til at holde mig informeret!	God
32	Ikke rigtigt nej.	God
34	Nej, ikke udover at det var træls at skulle vente til næste dag, før der var tid til at operere, men det var der ikke noget at gøre ved. Der var nok noget akut.	God
36	Fik kun ganske lidt information om, hvad der skulle ske, og ellers ingen kontakt.	God

## T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Fejlhåndtering
1	Mangel på medicin.	Godt
3	De fleste læger og sygeplejersker var dygtige. Jeg blev rygmarvsbedøvet to gange. Den sidste gang [i sommer] måtte der seks-syv forsøg til for at bedøvelsen lykkedes. Samme aften skulle min blære tømmes, hvilket først lykkedes efter lige så mange forsøg som førstnævnte. Det var to MEGET ubehagelige oplevelser.	Uoplyst
8	Skulle bedøves [], men bedøvelsen virkede dårligt på [det sted], hvor indgrebet skulle foretages. Mener, det var en fejl, at jeg skulle vente så længe på indlæggelse, når egen læge [flere] dage i træk sendte mig til hospitalet med stigende infektionstal og [flere] dage gammelt [sår]. Mangler oplysning om baggrunden for afvisningen.	Virkelig godt
13	Ved en operation [] blev der glemt to styks gazetamponer.	Dårligt
16	Jeg ved ikke, om det var kommunikationsbrist mellem andet sygehus' akutafdeling, som videresender os til tredje sygehus, eller hvor det gik galt?	Uoplyst
20	Gipsbandagen må omlægges [flere] gange.	Godt
30	Forskellige informationer. Først fik jeg at vide, at der intet var på røntgen. Senere kom en anden fra personalet og sagde, at jeg måske skulle til røntgen igen, da jeg jo måske havde brud på ryggen (fejl).	Uoplyst
32	Jeg kom på børnestuen til at starte med, selvom jeg er 15. Der blev dog rettet op på det, og jeg havde det fint.	Godt
35	Medicinfejl.	Godt

## T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
5	Det er første gang, jeg har prøvet at blive opereret, og jeg var lidt småbange for det. Sygeplejersker, læger og portørerne var alle gode til at snakke og spørge ind og havde humor. Virkede oprigtigt interesserede i at levere den bedst mulige oplevelse og behandling til mig. Kun KÆMPE ros herfra. De fik mig hurtigt til ikke at være småbange mere, og jeg følte mig i trygge hænder hele vejen igennem.	Virkelig godt
8	Der var for mange ventetider. 1) Lå i over en time med afdækket sår, før lægen kom for at tilse det. 2) Ventede den første dag fastende til [aften], da det første indgreb skulle foretages. 3) Ved det andet indgreb ventede jeg på operationsbordet i tre kvarter, fordi lægen blev kaldt ud til et traume umiddelbart før operationen.	Dårligt
10	Ja. Der var en god ånd. Alle var søde. Vi har fået en god modtagelse alle steder.	Virkelig godt
12	Pga. hjernerystelsen/hukommelsestab ved jeg det ikke. Det, jeg oplevede, når jeg vidste, hvad der foregik, var, at alle tog hånd om mig og talte til mig. Jeg var overbevist om, at de tog sig af mig, som en sådan situation (akut) kræver.	Virkelig godt
15	Min kontaktperson var stort set ikke på afdelingen i de [] døgn, jeg var der. Jeg fik dog stor hjælp og god kontakt til to andre sygeplejersker. Jeg fik forskellige beskeder om, hvorvidt jeg skulle opereres eller ej. Det var utrygt ikke at vide, hvad der skulle ske.	Godt
16	Vi [kom] på akutmodtagelsen på Silkeborg lørdag. Videresendes til andet sygehus [næste] morgen fastende. Ventetider i to en halv time og fik at vide, at der ingen læge NN var på vagt. Det kunne man jo godt have forudset. Men er selvfølgelig også glad for, at det var en kompetent læge, der skulle operere.	Godt
21	Jeg fik en uge med HVILE og GÅTURE på hospitalets balkoner, samtale med andre patienter og rigtig god mad og drikke, som var med til en hurtig healing og til god søvn.	Virkelig godt
22	[]. Jeg synes, det er utroligt, at [] jeg [som allergiker] ikke kunne få noget smertestillende, fordi sygehuset ikke havde det, men skulle have det hjemmefra.	Godt
24	Alt i alt en god oplevelse, hvis en indlæggelse kan være god.	Virkelig godt
26	Håndkirurgerne fik lappet min højre hånd pænt sammen, selvom det var sen aften. Efter cirka ti timers ventetid, men det var mit eget valg. Et andet sygehus kunne have taget mig om formiddagen, men det pågældende sted valgte jeg selv.	Virkelig godt
31	Jeg blev ikke informeret om, at der kom en mand ind på stuen.	Dårligt
33	Blev bedøvet, for at blive lagt tilbage til sengeafdelingen og vente, uden at få noget tid at vide.	Godt
34	ikke udover at det var nogle fantastiske sygeplejersker på afdelingen T10-1. De lyttede til en. Det var bare super. Lægen, der opererede mig, var også god.	Virkelig godt

## T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
5	Min opfølgningstid var ikke booket ind i systemet, men givet til mig på en seddel. Selvom jeg ikke var i systemet, kom jeg til dem dag der stod på mit papir, kun fem minutter forsinket! Flot!	Virkelig godt
7	Informationen var kort og præcis.	Virkelig godt
8	Jeg fik ikke noget materiale, men kunne godt bruge lidt mere information om infektioner. Det drejede sig om infektion, som skulle renses ud (penicillinen virkede ikke). Manglede ved den sidste kontrol en forklaring på, hvorfor jeg skulle vente så længe (fem til seks dage) på at blive indlagt til behandling.	Dårligt
14	Jeg er godt tilfreds med den behandling, som jeg har fået, da det var et lidt vanskeligt tilfælde, men det gik godt.	Virkelig godt
15	Jeg husker først, at jeg talte med en læge efter halvandet døgn. Han gjorde rede for, hvilken skade, jeg havde pådraget mig, og hvilke forløb, jeg kunne forvente. Personalet var i det store hele søde og hjælpsomme, men jeg tænker, de har for travlt og ikke har tid til at sætte sig ordentligt ind i patientens sygdom. Fine genoptræningsbrochurer!!	Godt
16	Vi oplevede stor forskel på informationen. Virkelig god til NN på operationsgangen og af sygeplejerske og læge. Dårlig med stressende og for travlt personale på sengeafdelingen ved modtagelsen. Det betyder jo meget for en [ung], som skal opereres første gang.	Godt
21	Under indlæggelsen og information med hjem var perfekt. Det var helt enestående, at Viborg Sygehus informerede hjemmeplejens sosu, og holdt fast ved varigheden til min sygeorlov med hjælp. Det gav tryghed og ro. [ ].	Virkelig godt
24	Mangler information omkring, hvad man må/kan, efter man blev sendt hjem.	Virkelig godt
26	Super professionelt hele vejen i forløbet.	Virkelig godt
30	Har selv opdaget flere efterfølgende problemer både psykiske og fysiske, som jeg selv har søgt hjælp til (ingen information fra sygehus overheadet!). Herunder kan nævnes bruskforskydning i kæbeled, psykolog m.m.	Godt
36	Før indlæggelsen havde jeg en oplevelse af, at læge NN, der tilså mig, ikke havde sat sig tilstrækkelig ind i mit sygdomsforløb.	Godt
39	Nej.	Godt

## T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit






### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
5	Fik pjece om sund kost, motion, alkohol og rygning med hjem.	Virkelig godt
7	Når man udskriver patienter med diabetes kort før frokosttid, bør man give vedkommende en rigtig madpakke samt drikkevarer. Jeg skulle transporteres af Midttrafik, som var [] forsinkede, hvorefter hjemtransporten tog [længere tid].	Virkelig godt
8	Allersidste kontrol blev foretaget af den samme læge, som inden indlæggelsen afviste mig, og sendte mig hjem med ekstra smertestillende medicin. Både han og jeg nævnte det lange forløb, men jeg fik ikke nogen forklaring. Var TRYG ved udskrivelsen, fordi mine blodprøver var ok. UTRYG ved sidste kontrol, fordi blodprøverne ikke var helt ok.	Dårligt
12	Jeg blev transporteret hjem i personbil. Det var forfærdeligt. Liggende hjemtransport havde været fint. Jeg havde været på hospitalet [et døgn] og var stadig meget medtaget. Jeg havde det forfærdeligt mange timer efter hjemkomsten pga. siddende transport. Ringede til vagtlægen straks, jeg kom hjem. Jeg skulle komme der. Det var ikke en mulighed for mig, idet transport var årsag til, at jeg havde fået det meget dårligt.	Virkelig godt
13	Ved flere indlæggelser har jeg bedt om [nyt om kost] for at tabe mig.  Få fysiske behandlinger.	Godt
16	Vi oplevede søde, sundhedsfaglige personaler og tre forskellige kontaktpersoner.  Men de bar præg af stress og travlhed og kunne ikke rigtig informere om forløbet.  Men det fik NN så af læge [og] sygeplejerske på operationsgangen.	Godt
17	Jeg fik ophold på genoptræningscenteret. Kom hjem derfra efter knap fem ugers ophold.	Godt
21	Fint at sygehuset havde en til at tage mig hjem. Har tidligere prøvet bus plus skift og taxa fra bus med tasker og kufferter. Ikke så rart. Dejligt at en søster og venner tog imod mig med proviant. Særligt fint at et telefonnummer, navn og adresse var med journalen, så jeg kunne ringe til hjælper. Fik ikke brug for det.	Virkelig godt
26	Trådene blev fjernet efter ca. ti dage, men jeg fandt selv fire, dem fjernede jeg selv.	Virkelig godt
36	Jeg havde en smerteproblematik, som jeg ikke følte, der blev taget hånd om. Jeg blev efterfølgende genindlagt til yderligere smertebehandling knap et døgn efter udskrivelsen.	Godt

## T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Sengeredning: Det var ikke hver dag, sengen blev ordnet (var indlagt i ti dage). Jeg synes fx, når jeg gik i bad, at det ville være godt at komme i en nyredt seng. Det skete sjældent. [Pleje]	Godt
4	For lidt rengøring. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Jeg synes, at bad og toilet var for småt, og der var for mange til at deles om det. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Har indtryk af, at alle på afdelingen gør det bedste, de kan under de givne forhold, og alle er søde og venlige. Men nogle gange er der for travlt, og det medfører bl.a. for lange ventetider for patienterne. Især er vagterne på skadestuen for dårligt bemandede. Disse ting sammenholdt med de ovenfor beskrevne forhold angående min indlæggelse gør, at mit samlede indtryk af forløbet er dårligt. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
9	Jeg synes, at det hele var godt.	Virkelig godt
10	Var indlagt i tre dage. Alt gik godt.	Virkelig godt
11	Aldrig indlagt før. Fantastisk god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Selvom jeg ikke var ved bevidsthed hele tiden, fornemmede jeg, at jeg blev informeret, når de arbejdede med mig (blodtryk/scanning). Det ville have været fint, at orientere pårørende om at lægge sædet i bilen i en hvilestilling i stedet for siddende. Jeg var ikke i stand til at tænke, og min kæreste tænkte ikke over det. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
14	Fin fin.	Virkelig godt
15	Min operation blev udsat to gange. Det er selvfølgelig træls, men forståeligt. Da jeg endelig talte med en læge, fik jeg en MEGET fin redegørelse for forløbet, men jeg synes, at det var lang tid at vente på at få denne forklaring (halvandet døgn). Måske kan personalet være mere opmærksomme på, om patienten tåler det smertestillende og være hurtigere til at give kvalmestillende. MEGET FINT forløb fra jeg forlader afdelingen til [] operation. Jeg følte mig meget tryk under hele dette forløb. Fin information hele vejen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
16	NN oplevede stor information og støtte, da hun blev kørt på operationsgangen, både fra læge NN og sygeplejerske, som selv ringede og aftalte ny tid til operation. Flot genoptræningsforløb [] med samme []terapeut og ALDRIG ventetid (Flot). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
20	Er [ældre] og var meget smertepåvirket ved ankomst til Viborg [om aftenen]. Forundersøgelsen varede seks timer. Måtte herunder gøre rede for mine utallige indlæggelser/behandlinger gennem [mange] år. For hårdt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
21	Viborg Sygehus er perfekt på alle måder. Jeg er glad for, at det ligger nærmest min by [] af alle landets hospitaler. Jeg kan lide befolkningen fra Nordjylland og fra Viborg. God mentalitet! Er MEGET GLAD for udsigten over søen og skyerne fra tiende etage, for at besøgene må komme når som helst og personalets rutine. Har forståelse for travlheden. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
24	Jeg synes, at forløbet, fra jeg blev indlagt, til man havde konstateret, hvad jeg fejlede, var ekstremt professionelt ;o) [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 26 | Bemærkning: Tak for en god oplevelse, når det nu skulle gå galt for mig.   | Virkelig godt |
|  | 29 | Godt sygehus :-).  | Godt          |
|  | 34 | De havde tid til at lytte, når der var noget. De kom en gang imellem og spurgte, om vi ville have noget at drikke.<br>[Pleje]          | Virkelig godt |
|  | 37 | Maden er ikke for god, og der er altid for lidt. Jeg blev ikke mæt, så jeg var meget sulten ved udskrivelse.<br>[Pleje]                | Godt          |
|  | 38 | Jeg havde en virkelig god oplevelse af opholdet på afdelingen i efteråret. [] Tak for super god behandling.<br>[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |





