

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI
Ortopædkirurgisk Sengeafdeling Silkeborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	165
Besvarelser fra patienter:	135
afsnittets svarprocent:	82%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusiv diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Ortopædkirurgisk Hotelafsnit

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

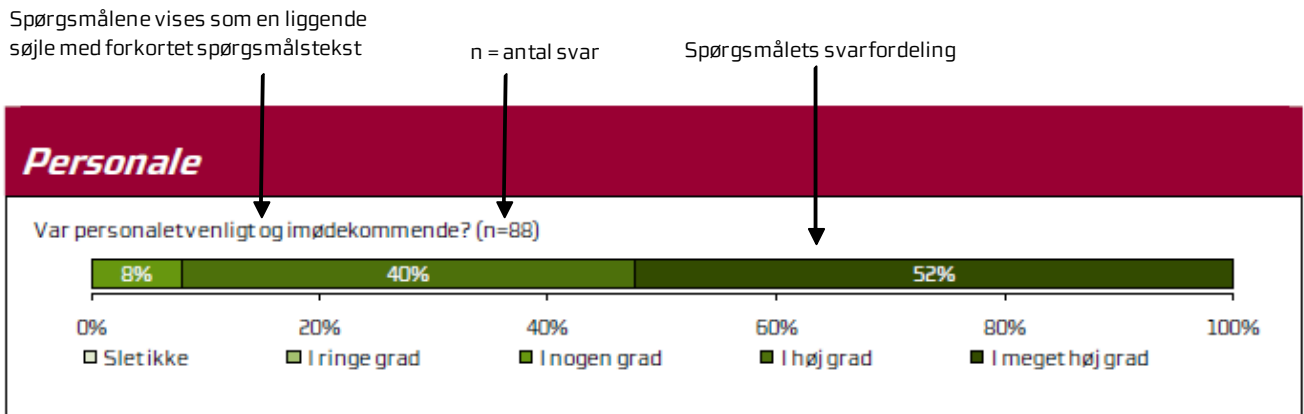
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål	Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala	Andel positive svar	Hele landet	Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets planlagt indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

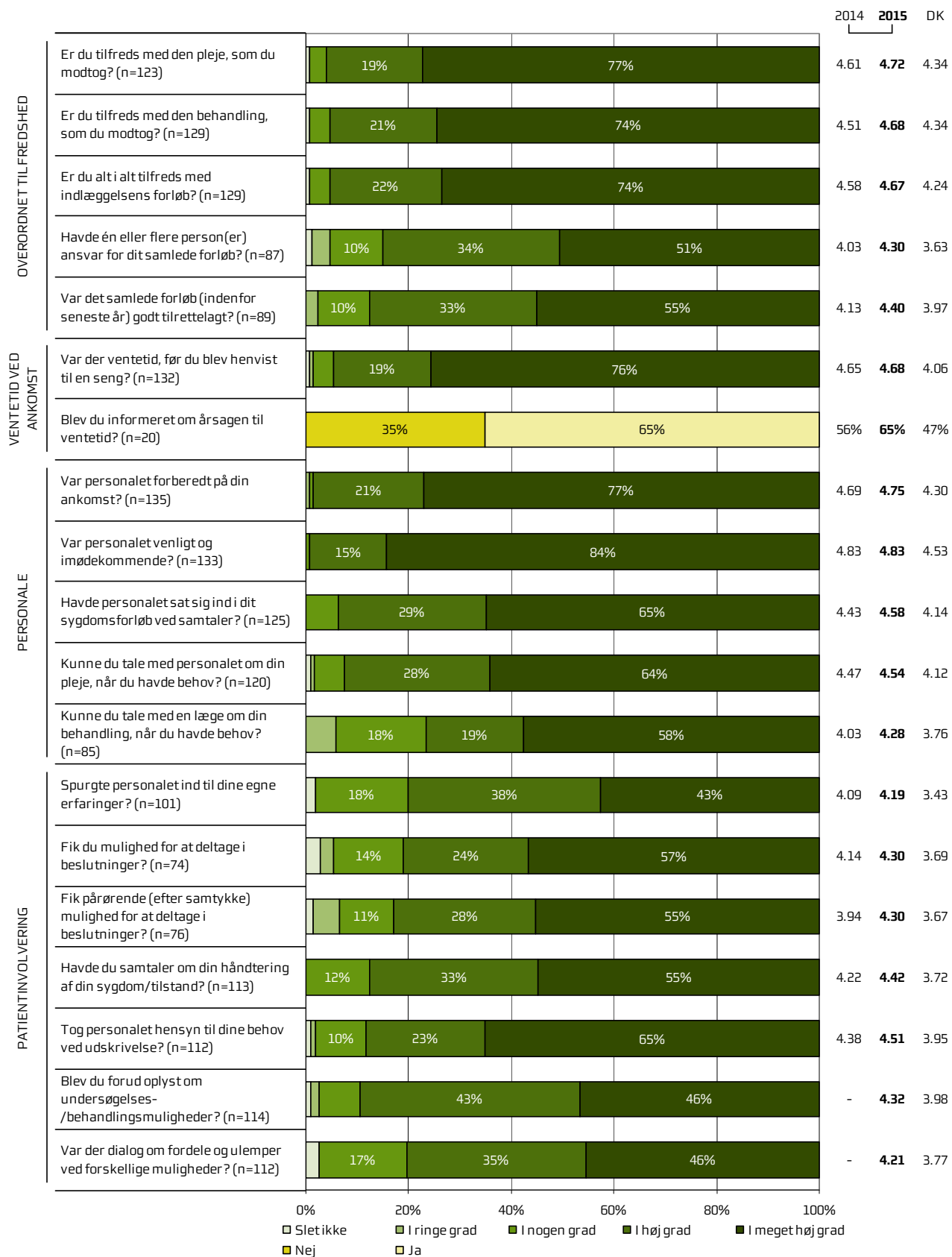
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

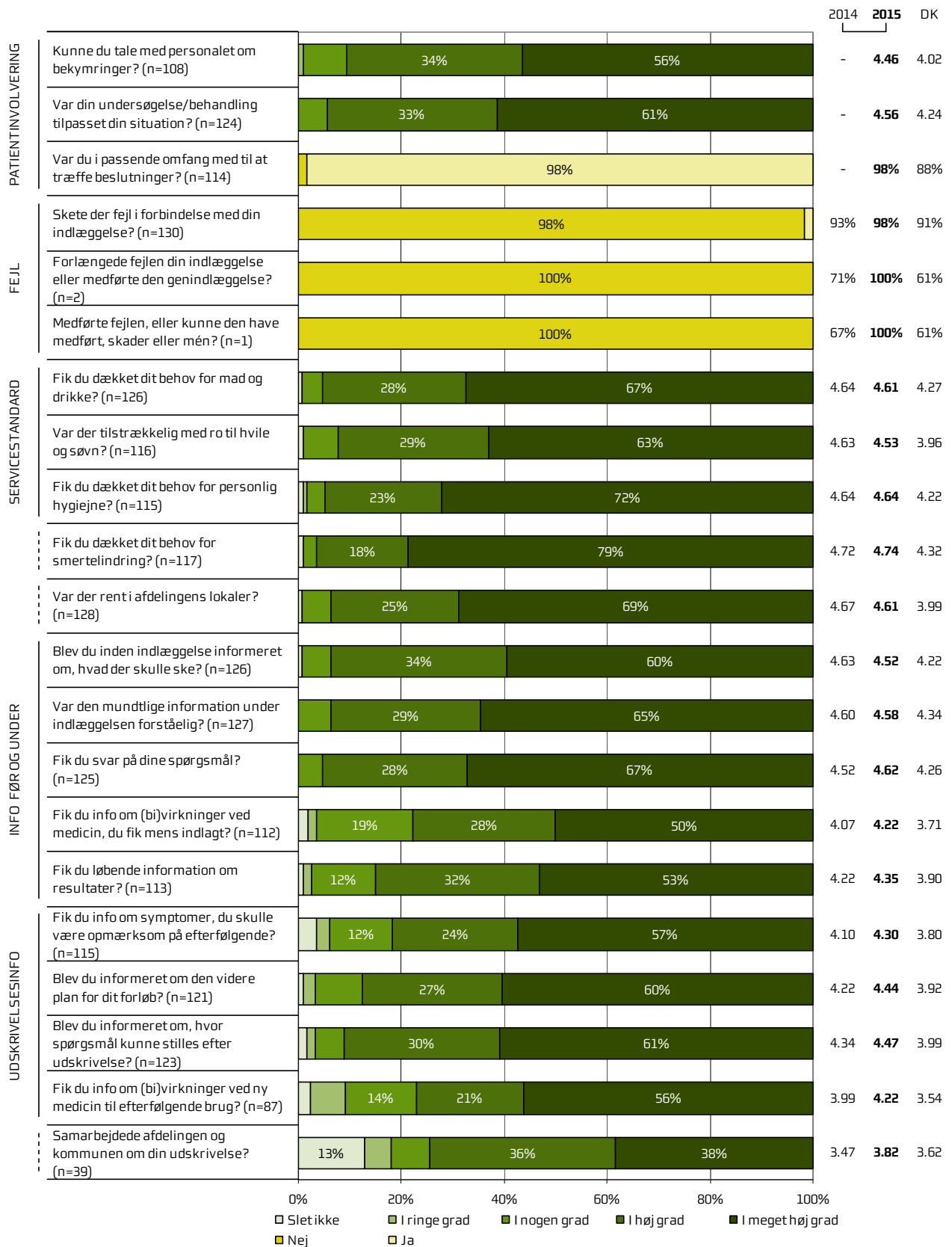
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

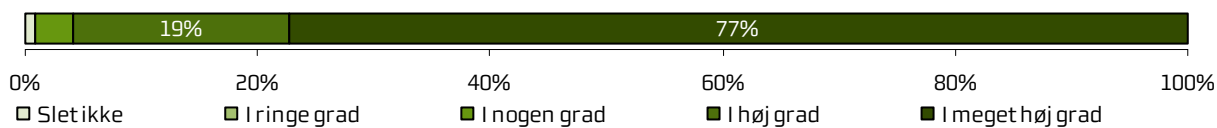
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

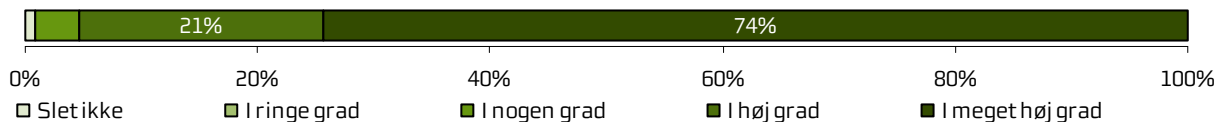
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

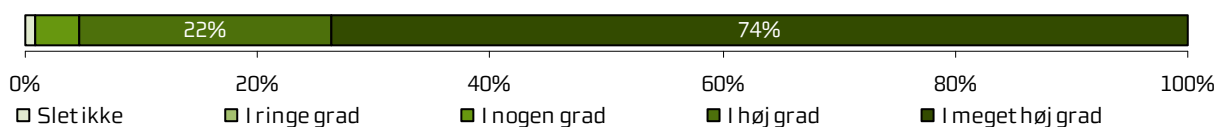
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=123)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=129)



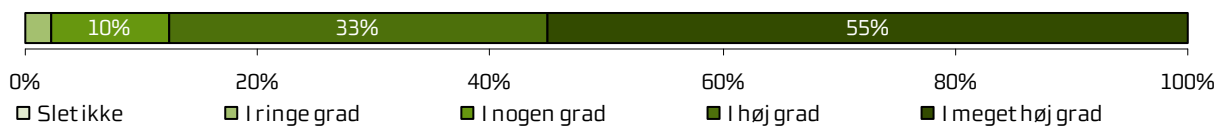
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=129)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=87)



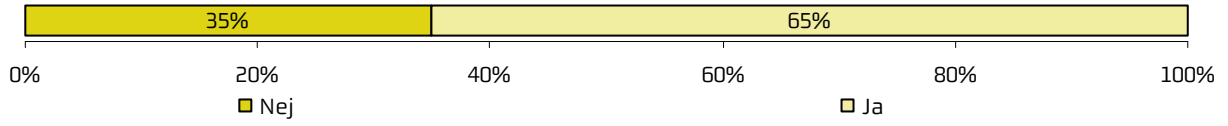
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=89)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,72		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,68		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,67		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,3		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,4		3,97	

Ventetid ved ankomst

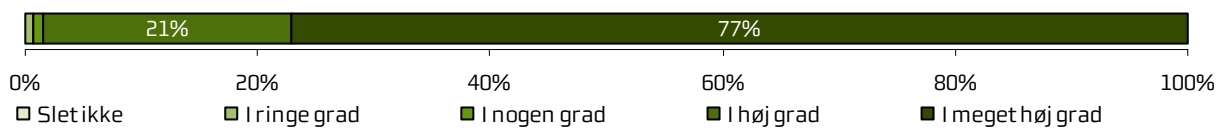
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=20)



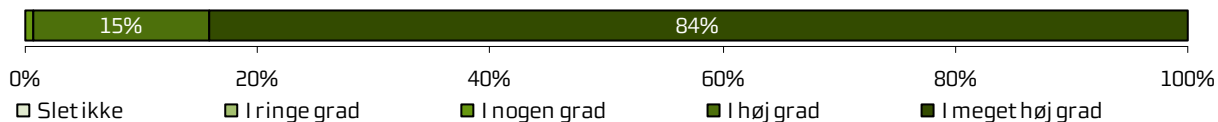
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		65 %	46 %	

Personale

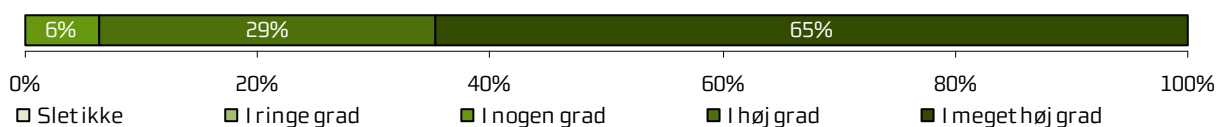
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=135)



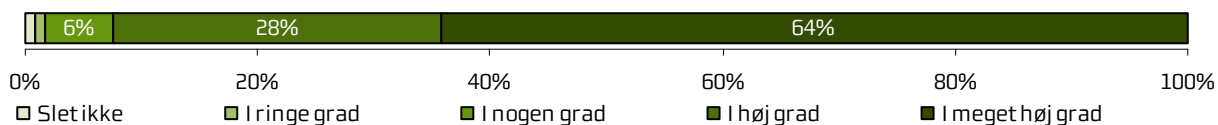
Var personalet venligt og imødekommende? (n=133)



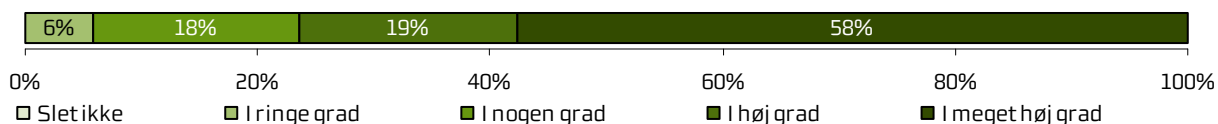
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=125)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=120)



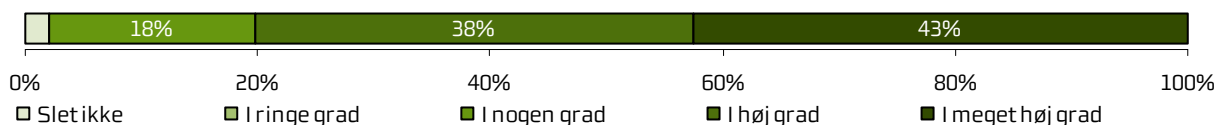
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=85)



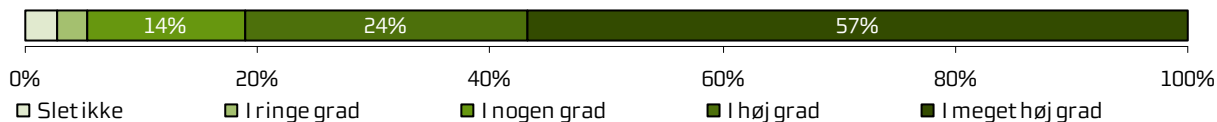
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,75		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,83		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,58		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,54		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,28		3,76	

Patientinvolvering

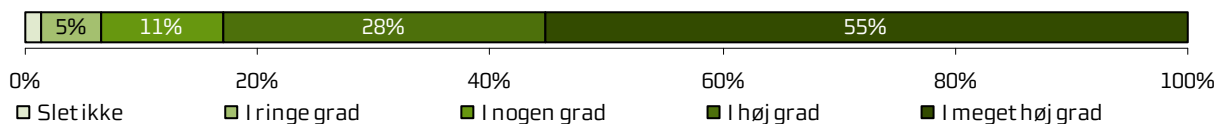
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=101)



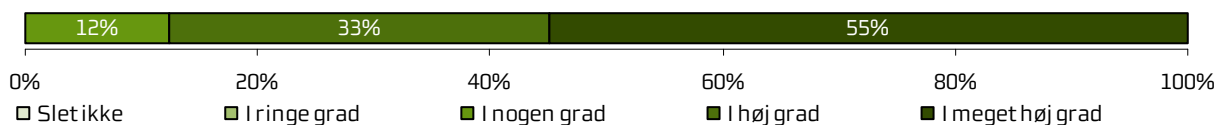
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=74)



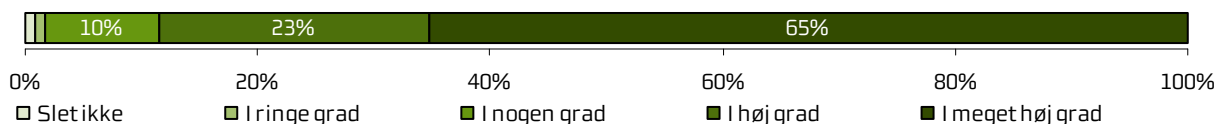
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=76)



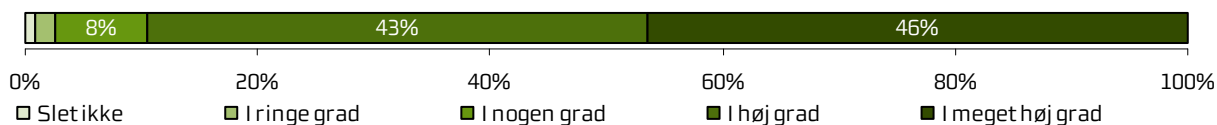
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=113)



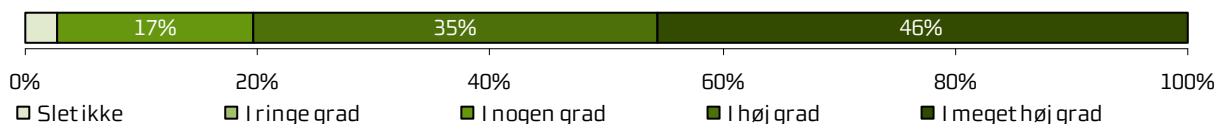
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=112)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=114)



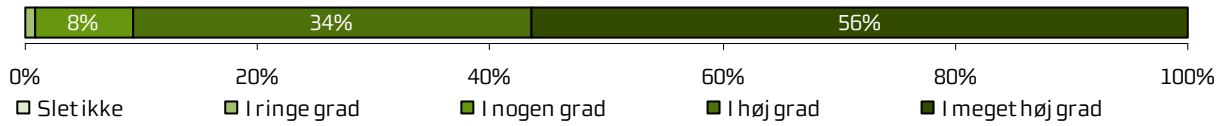
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=112)



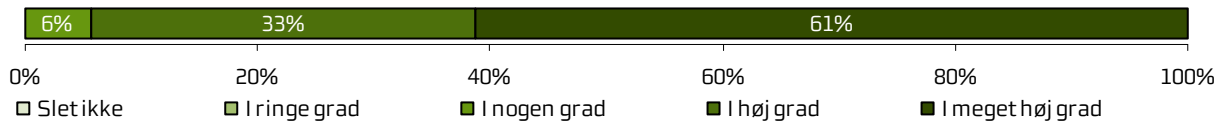
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,19		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,3		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,3		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,42		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,51		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,32		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4,21		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

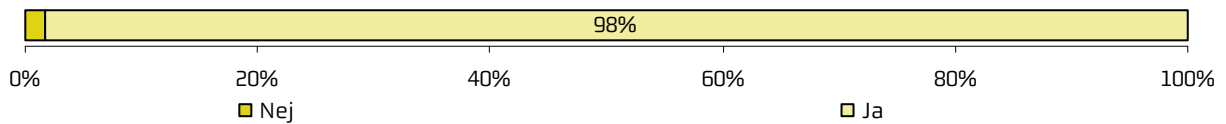
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=108)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=124)



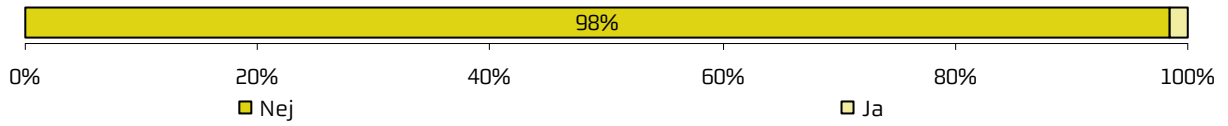
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=114)



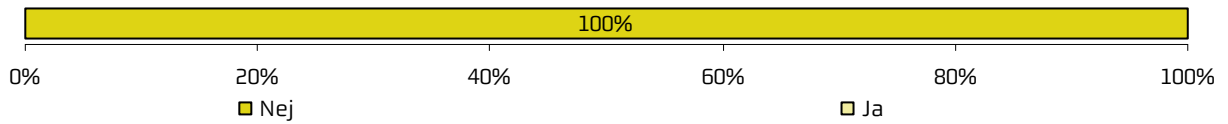
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,46		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,56		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		98 %	88 %	

Fejl

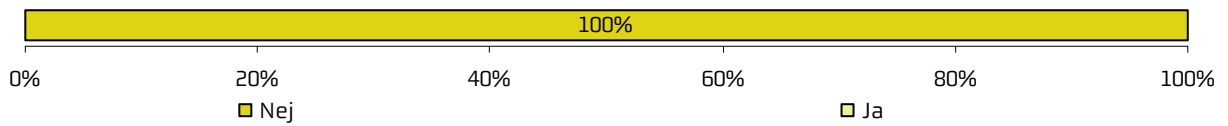
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=130)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=2)



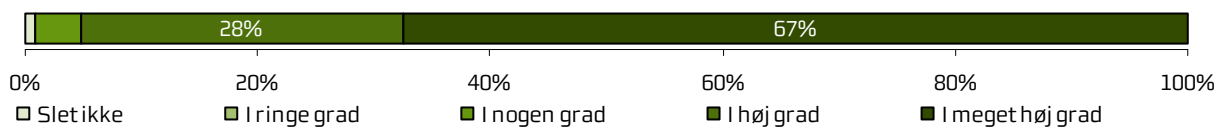
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=1)



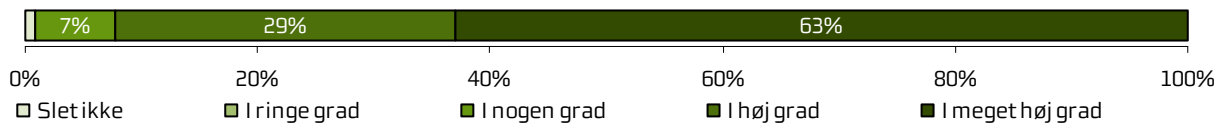
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		98 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		100 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		100 %	62 %	

Servicestandard

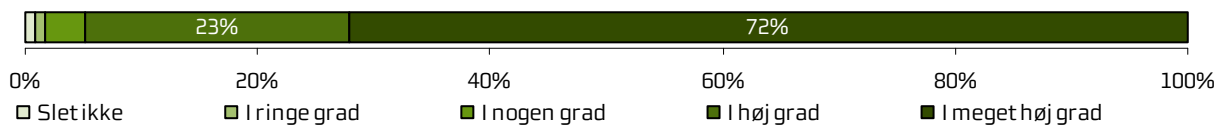
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=126)



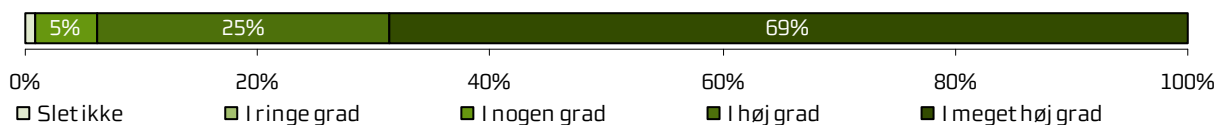
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=116)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=115)



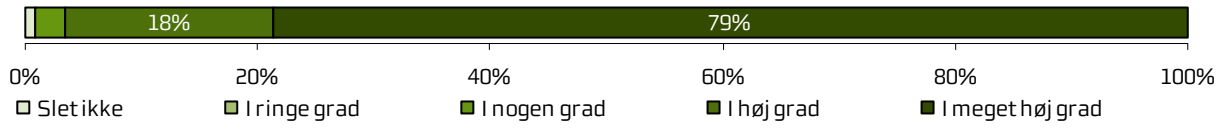
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=128)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,61		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,53		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,64		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,61		3,99	

Smertelindring

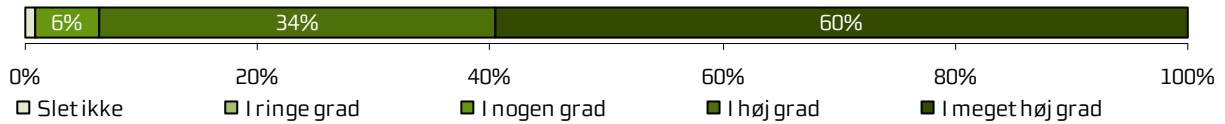
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=117)



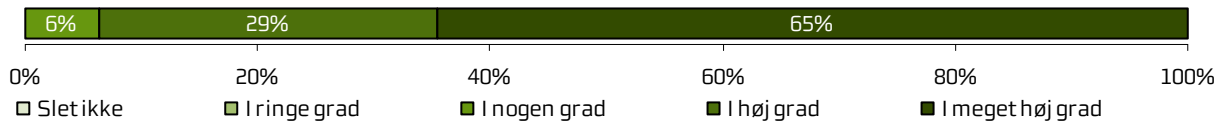
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,74		4,32	

Info før og under

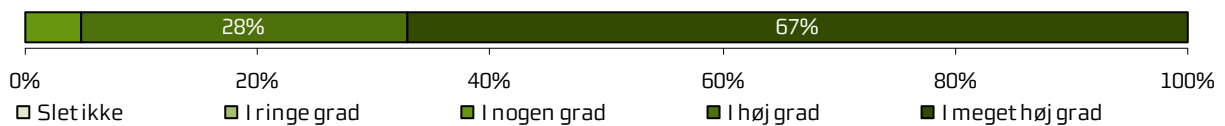
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=126)



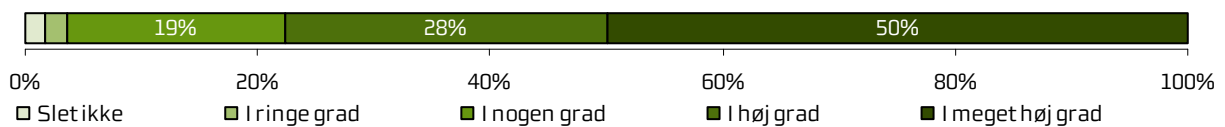
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=127)



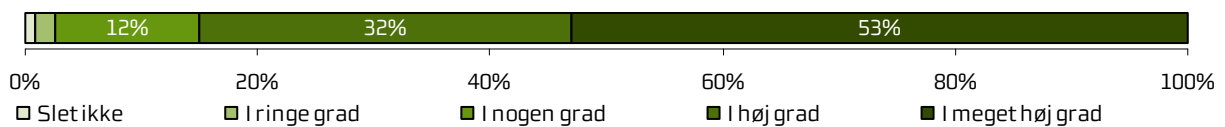
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=125)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=112)



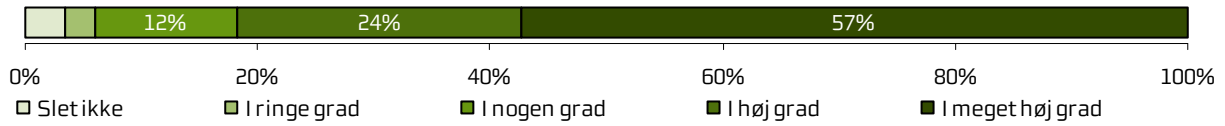
Fik du løbende information om resultater? (n=113)



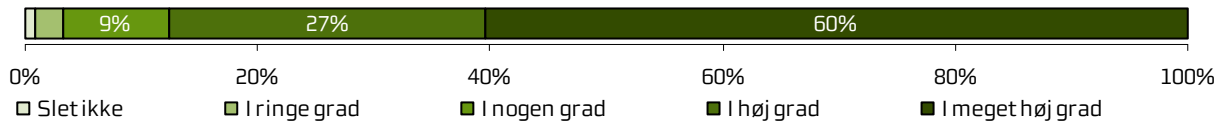
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,52		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,58		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,62		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	4,22		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,35		3,9	

Udskrivelsesinfo

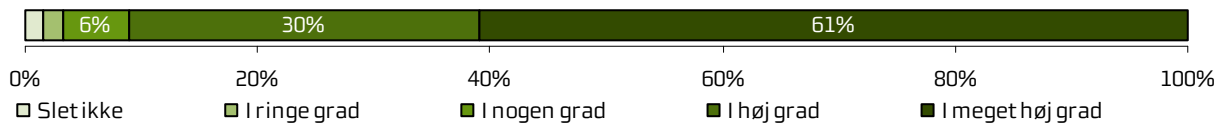
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=115)



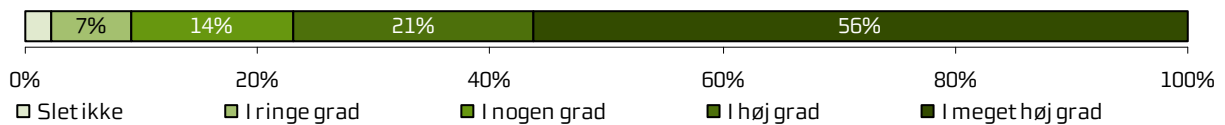
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=121)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=123)



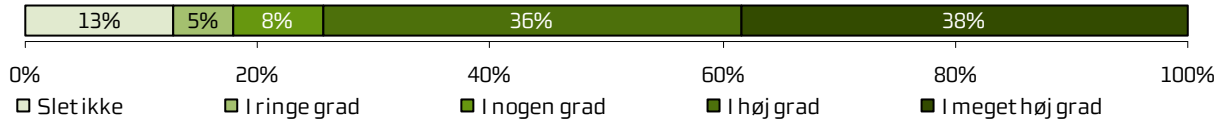
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=87)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4,3		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,44		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,47		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	4,22		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=39)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,82		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

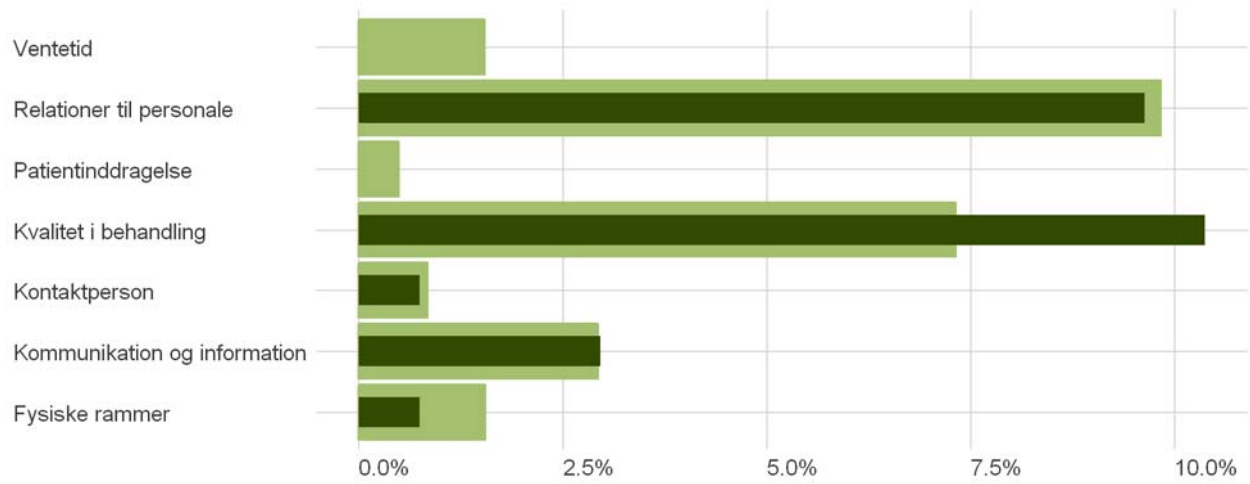
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.



Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
12	Ved forundersøgelsen fik jeg et hæfte med informationer. [Det var] rigtig godt. Informationsmødet var også rigtig godt. [Kommunikation og information]	I høj grad
17	Sygeplejersken på patienthotellet manglede information om mit forløb. Skulle efterfølgende på toiletet, hvor hun troede, at jeg kunne støtte på benet. Dette kunne jeg dog ikke, da jeg havde fået lagt en blok. Jeg blev bare lige kørt indenfor på stuen efter opvågningen, og jeg følte, at det kun var en parkering til, at jeg skulle hjem. Fik dog tilbudt både væske og mad. På opvågningen var musikken, der blev spillet efter min mening alt for høj. Efter lang tid og overvejelse spurgte jeg, om de ikke ville skrue lidt ned. Der blev slukket. Alt i alt en god oplevelse under indlæggelse og meget søde mennesker på operationsgangen. Under den halve time, hvor jeg fik lagt blok var sygeplejersken utrolig sød, snakkede beroligende og holdt i hånd. Under operationen var jeg åbenbart vågnet op fra narkosen. Opdagede heldigvis ingenting. Efterfølgende fik jeg det lige kort fortalt. Dette gjorde mig meget utryk, da jeg havde nævnt, flere gange, at jeg altid har skullet have meget bedøvelse, og havde også sagt det inden. Jeg har siden tænkt meget på det. Til undersøgelse og samtale [] uger efter spurgte jeg ind til det, og kom ind til en sygeplejerske/læge, som forklarede mig grundigt, hvad der var sket og at jeg på ingen måde, ville have kunnet mærke smerter, da jeg havde fået blok. Han var meget flink, og trods travlhed printede han journalen ud, og gav sig godt tid til mig. Hatten af for ham :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Det er et fint indtryk. Det var glade og venlige mennesker, og det smitter af på alle og giver et godt helhedsindtryk? [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
29	Jeg er tilfreds med afdelingernes behandling af mig i forløbet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Rigtig god oplevelse bortset fra de tidligere beskrevne episoder.	I høj grad
38	Jeg har kun ros tilovers for afdelingen i den korte tid, jeg var der. Jeg var indlagt der i forbindelse med, at der skulle tages ledvæske ud af et nyopereret knæ. Derfor er der ikke svaret på alle spørgsmålene, fordi det var kun ganske kort tid, at jeg var der.	I høj grad
49	Jeg har fået en god behandling alle steder. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
52	Alt var rigtig godt og utrolig flinkt personale. Dog blev jeg ikke underrettet af læge om, at man havde givet væske, da der var problemer med at styre blodtrykket. Sygeplejerske orienterede mig om dette på opvågningen. Synes, det var rart at vide i forhold til en evt. operation anden gang. PS. Undrede mig over, at man gik ind på operationsstue med samme fodtøj som fra garden. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Syntes, at det var meget godt. Rigtig god oplevelse. Det bedste var, at det hele var samlet. Jeg kan kun rose det hele, lige fra jeg kom, til jeg tog af sted. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
2	Kompetent forløb med samme læge NN til forundersøgelser og operation. Stor præcision i operationsforløbet. Flexibilitet i forhold til mig ved opfølgende undersøgelse efter operation. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Det hele var til et tital.	I meget høj grad
16	Jeg havde kun positivt at sige om afdelingen.	I meget høj grad

			grad
	18	Hele min kontakt med Sygehus, læger, sygeplejersker og øvrigt personale, patienthospital og fysioterapeut har været en positiv oplevelse. Stor ros !!! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	21	Var meget glad for hele forløbet, både det ambulante og selve indlæggelsen	I meget høj grad
	24	NN var hurtig til at stille diagnosen og efterfølgende forundersøgelse samme dag. Hurtigt og effektiv! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	35	Det var fantastisk, at lægen, som opererede mit håndledsfraktur, ringede dagen efter [for at spørge], om alt var i orden! TAK. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	36	Alle var godt forberedt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	37	Jeg har to ting at bemærke: Jeg synes, der blev brugt meget lang tid på at udfylde skema/journaler af de forskellige, jeg var inde ved. Da jeg ved sidste operation skulle møde til kontrol, kom jeg alt for sent til samtalen med lægen, fordi jeg ikke kom ind til røntgen til aftalt tid. Jeg mener, at røntgenafdelingen skulle have taget patienter, som, de vidste, skulle nå en anden aftale, ind først. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	39	De var meget OBS på mine spørgsmål om smerter, og det [medicin] som jeg ikke kunne tåle, samt hvad der kunne hjælpe mig med mine mave problemer. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	54	Jeg har kun de bedste oplevelser med forløbet. Det gælder hele personalet og omgivelserne. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	58	Personalet var meget opmærksom, på om alt var vel, før man kunne udskrives. Som patient havde man en god fornemmelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	61	Ved min første tid for den planlagte []operation [i foråret] blev læge NN opmærksom på, at der kunne være et problem med den foretagede EKG, og aflyste derfor operationen pr. telefon [nogle dage før den planlagte operation], og skaffede en akut tid hos anden læge NN, der foretog en meget grundig undersøgelse og skaffede mig en akut tid på andet sygehus [lidt senere i foråret]. Her konkluderede man, at jeg ikke kunne gennemføre en [bestemt operation], men skulle have en [anden type] operation. Her viste læge NN på skærmen, at min ene hovedkranspulsåre var totalt lukket efter [flere] blodpropper. Tydeligt, som han mente jeg havde haft i mit [flere] år lange sygdomsforløb. Jeg fik [den anden type] operation [senere i foråret] og jeg har det i dag bedre end jeg har haft i de sidste [flere] år. Lægerne i Silkeborg "reddede mit liv", da de kunne løse den gordiske knude, som man ikke formåede efter [mange] indlæggelser i alt [flere] år, hvor jeg har fået foretaget [mange] EKGer m.v. På jysk "rimeligt godt gået" af et provinshospital i Silkeborg, især i betragtning af, at man ikke var i stand til at løse det på andet sygehus, [der omtales meget positivt]. Samtidig kan jeg oplyse, at min [anden sygdom], efter [et par] års mareridt på anden afdeling på andet sygehus, hvorefter jeg kom til Silkeborg hos læge NN, som har fået styr på min [anden sygdom] med en særdeles effektiv behandling og godt resultat. Jeg har desuden været til tarmundersøgelse og veneundersøgelse i Silkeborg. På alle afdelinger, hvor jeg har været, mødes man med stor venlighed, og der udvises en meget stor interesse for patienten, de pårørendes problemer og mentale tilstand, ligesom det lægefaglige niveau, som jeg har kunnet konstatere, er på et betydeligt højere niveau end på flere af afdelingerne på det andet sygehus. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	23	Har haft et fantastisk forløb, både på operationsstuen, hvor alle var i et godt humør, og tog sig rigtig godt af mig og på afdelingen var de også fantastiske. Stor ros til alle under mit knæforløb. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	5	STOR ROS til Silkeborg Sygehus for den professionelle behandling, præ-information, post-information, opfølgning, patientomsorg osv. [] Den forbedring som Silkeborg Sygehus har gennemgået [] er super og fantastisk. Ingen ventetid, serviceorienteret personale, præ- og post-	Uoplyst











	information om forløb. Læge NN til tiden, ingen indlæggelse, ind morgen og hjem samme dag. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
✎ 10	Ambulant behandling, som kørende med liggende hjemrejsen[], og bor alene. Jeg fik en overnatning på Patienthotellet. Flinkt og hjælpsomt personale. Det var en stor hjælp det første døgn efter behandlingen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 22	Meget godt tilfreds.	Uoplyst
✎ 25	Rigtig flinkt og behageligt personale hele tiden. Maden skal ikke gøre sig nogle forhåbninger om Michelin stjerner. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 27	Meget venlig og kompetent behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 47	Jeg synes, at alt var i top og kunne ikke ønske mig et bedre forløb. Tusinde tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 55	Supersødt personale, alt er ok. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 57	Personalet var 100 procent til stede under hele forløbet, og jeg følte mig virkelig som en patient i centrum. Det var en rigtig god og tryk oplevelse. Flot arbejde og tak herfra. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 59	Alle på afdelingen var meget lyttende, nærværende og opmærksomme. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI



Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI	Var personalet forberedt på din ankomst?
11	Oplevelsen var positiv.	I høj grad
15	Alt i alt er jeg tilfreds med det hele. Tak.	I høj grad
29	Jeg var godt tilfreds med behandlingen. Personalet var meget hjælpsomme hele dagen. Jeg følte derimod at lægen, som opererede mit knæ, var overfladisk og ikke havde tid til bl.a. at skrive mere ned om forløbet, og jeg nåede slet ikke at sige noget til lægen, inden han var væk igen.	I høj grad
41	Hele opholdet gik som det skulle. Jeg ankom [tidigt] og var hjemme igen samme aften []. Et meget behageligt ophold.	I høj grad
60	Vi fik en god oplevelse ved at blive modtaget i døren. Min mand var med hele dagen og fik lov til at stille hans spørgsmål, og fik svar på disse.	I høj grad
1	Rigtig god modtagelse. [Det var] lige meget, om det var læger eller dem, der gjorde rent, så følte man sig velkommen.	I meget høj grad
2	Meget professionel og venlig modtagelse.	I meget høj grad
3	Det var bare så godt. Venlig personale. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
4	Jeg fik en rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
5	Det var en super modtagelse. På niveau med receptionen i et femstjernet hotel.	I meget høj grad
6	Jeg blev ikke indlagt, da mine smerter var blevet svagere.	I meget høj grad
7	Jeg blev modtaget af en meget venlig sygeplejerske, som med det samme fulgte mig til et værelse. Jeg var på intet tidspunkt usikker på, hvad jeg skulle og hvornår.	I meget høj grad
8	Jeg var særdeles godt tilfreds og følte mig velkommen fra første minut. ALT personalet var ovenud servicemindet og venligt og imødekommende. Alle aftaler blev tidsmæssigt overholdt, og jeg vil til enhver tid vælge jeres hospital igen på trods af at være bosat i [anden by].	I meget høj grad
9	En rigtig dejlig oplevelse. Meget professionelt personale.	I meget høj grad
13	Perfekt modtagelse.	I meget høj grad
14	Der er kun ros til personalet. Mig og min kone kom ind på værelset med det samme, og de kom ind og fortalte hvad der skulle ske. Efter behandlingen kom jeg op på værelset, og vi fik tilbudt morgenmad, som de kom med. Super service.	I meget høj grad
16	Jeg blev venligt modtaget og har kun godt at sige om min modtagelse.	I meget høj grad
20	Meget venlig og professionel modtagelse. Dette på trods af, at jeg mødte op i meget god tid.	I meget høj grad
21	Jeg var yderst tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad

		grad
22	God modtagelse og venligt personale. Godt tilfreds.	I meget høj grad
24	Kan kun sige, jeg har fået den bedste behandling på Silkeborg Regionshospital, lige fra jeg mødte om morgenen på patienthospitalet og senere på opvågningen, hvor man blev forberedt til operation, og ikke mindst på operationsgangen. Det personale, der var på job [den dag jeg blev opereret], som blev tilknyttet mig igennem mit forløb denne dag, var helt ekstraordinært flinke og professionelle, hvilket giver en ro, når man skal opereres! De fortjener kun den største ros og taknemmelighed fra min side. (Ærgerligt man ikke kan møde dem alle og takke dem for deres indsats!). Efterfølgende har jeg gået til genoptræningen [] hos fysioterapeuterne på sygehuset, som også fortjener deres ros. De har virkelig taget hensyn til mig, hvilke dage der har passet mig bedst, da jeg kommer [langvejs fra] og ikke mindst NN, som har været min fysioterapeut igennem mit forløb, har været helt utrolig dygtig og fantastisk for mig. Til sidst vil jeg fremhæve jeres læge NN, som udførte operationen. Han er top professionel, en der kan sit håndværk. Modsat lægerne i anden by! NN er direkte årsagen til, jeg er i bedring og formentlig bliver næsten som før! Kommentarer til forbedringer: Håber personalet i Silkeborg kan se denne skrivelse, det fortjener de.	I meget høj grad
27	Fin modtagelse af sygeplejersken.	I meget høj grad
28	En positiv oplevelse, venlig og fagligt dygtigt personale.	I meget høj grad
30	Meget flot modtagelse og jeg blev taget imod med det samme af en meget dygtig og omsorgsfuld sygeplejerske.	I meget høj grad
31	Jeg blev godt modtaget, det var bare ok.	I meget høj grad
32	Var meget tilfreds og havde fået besked på, at der måske var lidt ventetid, da mit jo ikke var akut.	I meget høj grad
33	Rigtig fin service ved ankomsten og med en god forklaring på det videre forløb ;0)	I meget høj grad
34	Rigtig god modtagelse, men oplevelsen blegnede rigtig meget, da jeg fik at vide, at jeg først skulle til [senere på dagen]. Jeg skulle møde fastende [om morgenen] og regnede derfor med, at jeg skulle til [om morgenen]. Heldigvis var der et afbud [så jeg kunne komme hurtigt til].	I meget høj grad
36	Alt var perfekt. En flot modtagelse både for mig og min ledsager. En god service under hele forløbet.	I meget høj grad
38	Stor tilfredshed med behandlingen.	I meget høj grad
40	Super modtagelse.	I meget høj grad
42	Det var en perfekt og venlig modtagelse. Det eneste, der kunne gøres bedre, skulle være, at de hentede hjemme privat.	I meget høj grad
43	Super modtagelse.	I meget høj grad
44	Jeg følte mig særdeles velmodtaget, der blev kort opridset for dagens program. Med værelse, tv, radio osv. på patienthotellet følte jeg virkelig ro og havde mulighed for mentalt at være klar til operationen.	I meget høj grad
45	Fint forløb.	I meget høj grad
46	Alt perfekt.	I meget høj grad

	49	Det var en fin modtagelse.	I meget høj grad
	50	Tip Top.	I meget høj grad
	53	Det var første gang, jeg kom til sygehuset, og jeg fik en rigtig god modtagelse af søde mennesker, som fortalte mig, hvad der skulle ske i forbindelse med min operation af mit knæ. Søde mennesker i operationsstuen, ved opvågning, hvor jeg fik mad og drikke :-). Stadig søde mennesker efter opvågning og ved udskrivelse. Kort sagt har jeg kun gode oplevelser ved min indlæggelse.	I meget høj grad
	54	Meget venligt personale tog imod mig og anviste mig til min stue. Absolut ikke noget at klage over.	I meget høj grad
	56	Modtagelsen var god, venlig, sød og hjælpsom.	I meget høj grad
	57	Fin og professionel modtagelse af imødekomne, effektive og smilende medarbejdere. Jeg følte mig faktisk velkommen.	I meget høj grad
	61	Alt var perfekt begge gange, jeg mødte op til min knæoperation.	I meget høj grad
	62	Jeg ventede halvanden time, før jeg kom ind til operation.	I meget høj grad
	63	Jeg blev budt velkommen og taget godt imod af venligt personale.	I meget høj grad
	51	Havde fået et forkert tidspunkt, jeg skulle møde ind på, så lå fra syv til 13 uden, at der skete ret meget. Men en super sygeplejerske.	I ringe grad

Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	26 I forbindelse med min hofte operation blev jeg klar over, at operationsteamet var uvenner. De skulle diskutere, hvis skyld det var, at operationen ikke kom i gang til tiden. Den ene af de tre elektroder, som sættes fast foran, var monteret helt ude på skulderen. Jeg fik også at vide, at mit blodtryk var steget voldsomt under operationen, og jeg tænker, at det hænger sammen med den forkert placerede elektrode. Jeg kunne se, at elektroden havde siddet forkert, da der var rester af hæftematerialet på skulderen.	Ja
	64 Jeg var blevet lovet at komme i narkose, men i stedet fik jeg noget beroligende og noget smertestillende sprøjtet i åren i hånden, og dette virkede ikke på mig, så jeg blev udsat for megen smerte.	Ja

Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
12	Den læge der kom til udskrivelsessamtalen, kendte jeg ikke. Han [] var svær at forstå. Han svarede ikke på mit spørgsmål. Min mand var med, han forstod intet af det, lægen sagde.	I høj grad
27	Der manglede information fra afdelingen til patienthotellet. Jeg vidste ikke, at der var plejepersonale tilknyttet hotellet. Så jeg blev meget glad, da der kom plejepersonale senere.	I høj grad
34	Det var meget ubehageligt at operationslægen stillede spørgsmål ved den beslutning/behandling, der var blevet aftalt med en anden læge under forundersøgelsen. Inden operationen fik jeg at vide, at lægen ville komme for [at] fortælle om operationens forløb bagefter, desværre kom han ikke.	I høj grad
48	Det eneste, vi kan klage over, er, at dagen efter jeg kom hjem, ringede en sygeplejerske til mig og spurgte, om alt var vel, og blev der noget, skulle jeg bare ringe til min kontakt person. Det gjorde jeg lørdag formiddag, fordi jeg fredag sidst på dagen fik det dårligt, det var ligesom om alle kræfter blev trukket ud af mig fra arme og ben. Vi ringede så og blev stillet om til afdelingen, hvor vi fik den besked, at det jo ikke drejede sig om hoften, så vi skulle derfor kontakte egen læge. Det er derfor, vi synes, at afslutningen ikke var særlig god.	I høj grad
1	Jeg må sige, [at det har været] den bedste oplevelse, jeg har haft med en indlæggelse.	I meget høj grad
2	Jeg ville gerne have lidt mere detaljerede beskrivelser af det operative indgreb.	I meget høj grad
4	OK.	I meget høj grad
7	Der er ikke noget.	I meget høj grad
14	Manglede ingen informationer. Alt var i den skønneste orden.	I meget høj grad
16	Der var ikke mangler i informationer.	I meget høj grad
21	Jeg var fuldt informeret om tiden efter udskrivelsen.	I meget høj grad
22	Mangler ikke noget.	I meget høj grad
25	Manglende information omkring udtræning af stærk smertestillende medicin.	I meget høj grad
29	Jeg kunne godt savne, at man kom til et eftertjek nogen tid efter operationen.	I meget høj grad
31	Jeg fik en meget god information.	I meget høj grad
49	Den information jeg har fået, er tilstrækkelig for mig.	I meget høj grad
54	Jeg har fået de bedste informationer før, under og efter min indlæggelse. Det har hele vejen igennem kun været positivt personale, jeg har mødt.	I meget høj grad

- | | | |
|---|---|-----------------------|
| ✎ | 59 Savnede information, og at det er normalt at få endda store vaskeansamlinger i det opererede ben, og at det blev sort. | I meget høj grad |
| ✎ | 61 Jeg manglede intet. | I meget høj grad |
| ✎ | 17 Var indlagt på Patienthotellet én dag og kom hjem få timer efter operationen. Lægen, som opererede mig, var desværre taget hjem, da jeg kom fra opvågning. Havde virkelig behov for at have snakket med ham efterfølgende. Måske lige et kort besøg på opvågningen. Fik dog et brev med fra ham, hvor han kort beskrev forløbet! | I nogen grad |
| ✎ | 5 Jeg beklager, men de spørgsmål, som der stilles i undersøgelsen, er alt for generiske. Jeg var ikke indlagt, men fik indsat en hofteprotese. Ind på patienthotellet i Silkeborg om morgenen og hjem igen om aftenen. Fantastisk og imponerende modtagelse, behandling, præinformation, opfølgning, osv. Men det jeg reelt svarer på her er jo, om jeg synes det danske hospitalsvæsen generelt er godt. Det har jeg ikke erfaring med, og det er nok lidt en anden sag. | Ikke relevant for mig |

