

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
B7 - RRA
Ortopædkirurgisk Overafd. 0
Regionshospitalet Randers**

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	200
Besvarelser fra patienter:	151
afsnittets svarprocent:	76%

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 (inklusive 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: B7 - RRA

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

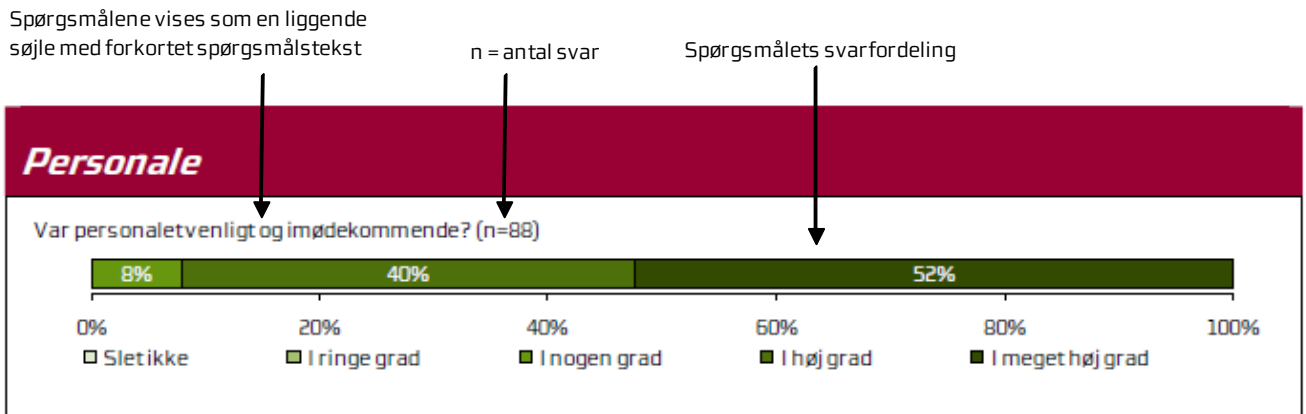
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



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

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

Spørgsmål	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

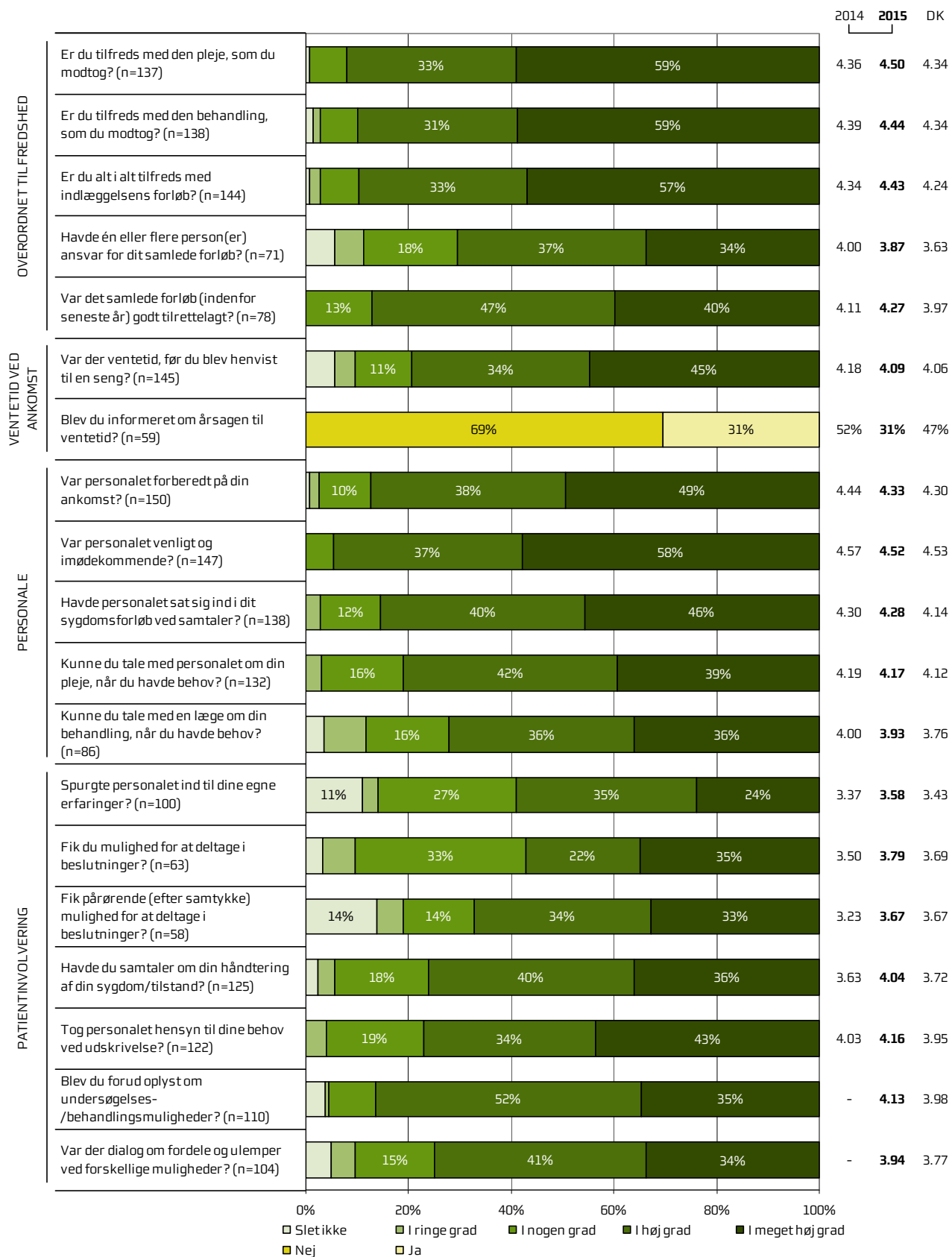
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

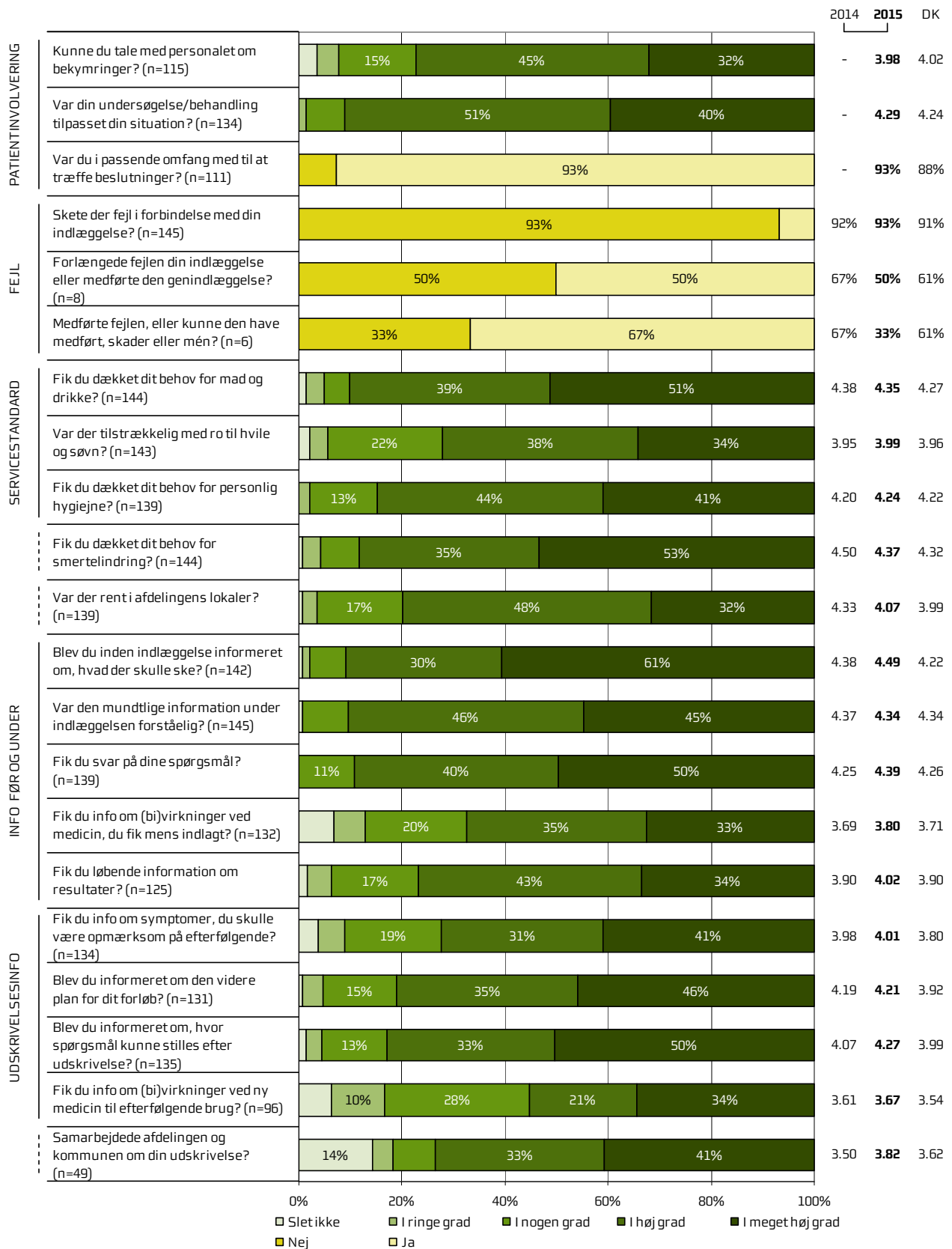
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

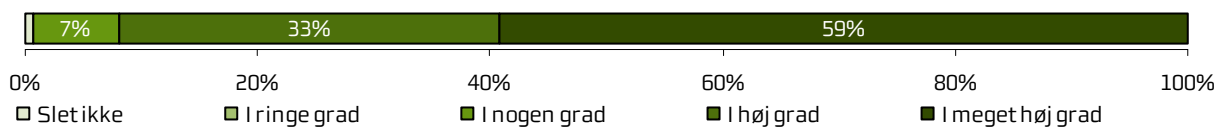
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

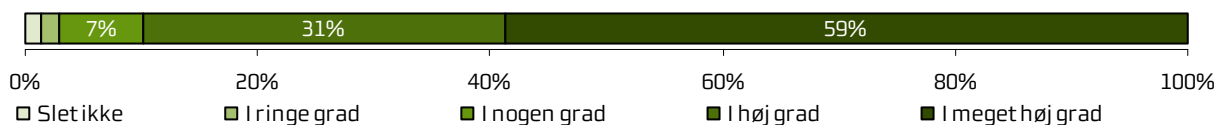
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

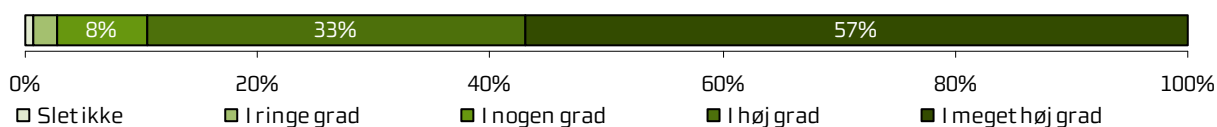
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=137)



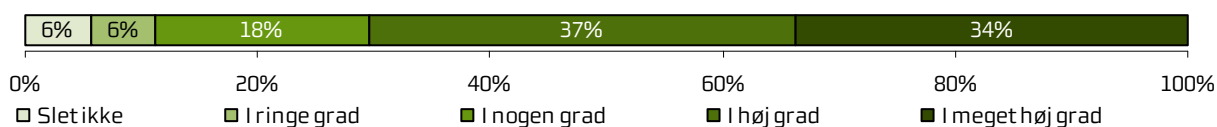
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=138)



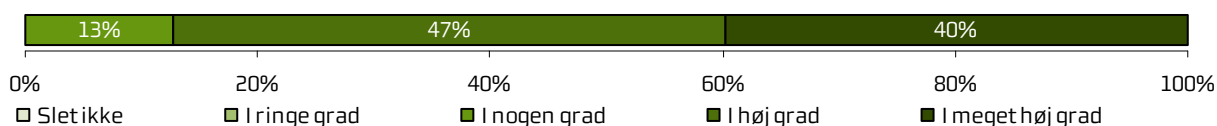
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=144)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=71)



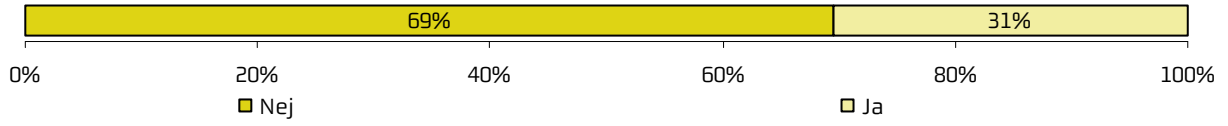
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=78)



	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?	4,5		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,44		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,43		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,87		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,27		3,97	

Ventetid ved ankomst

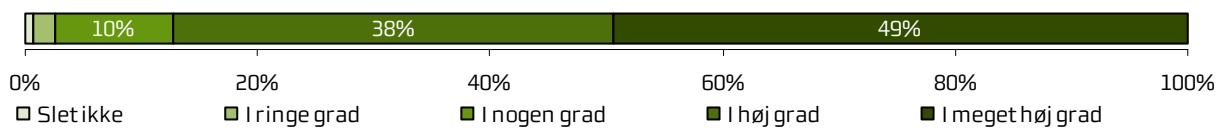
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=59)



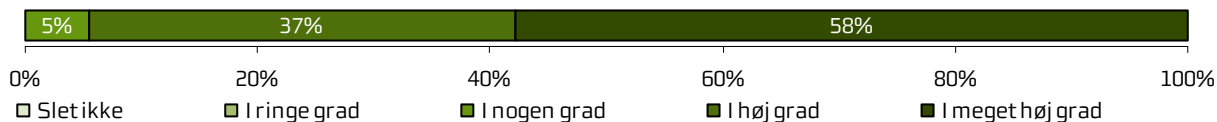
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		31 %	46 %	

Personale

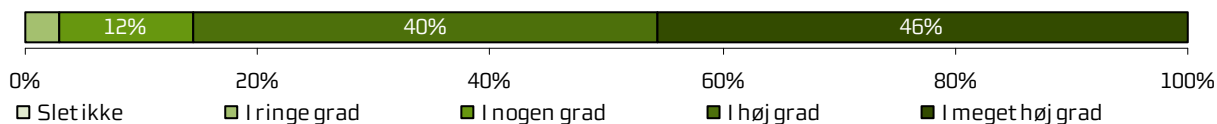
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=150)



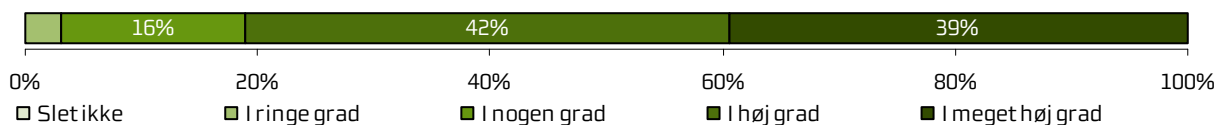
Var personalet venligt og imødekommende? (n=147)



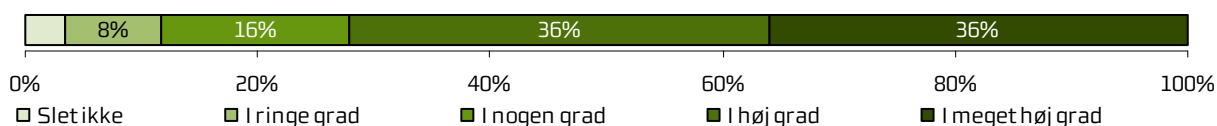
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=138)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=132)



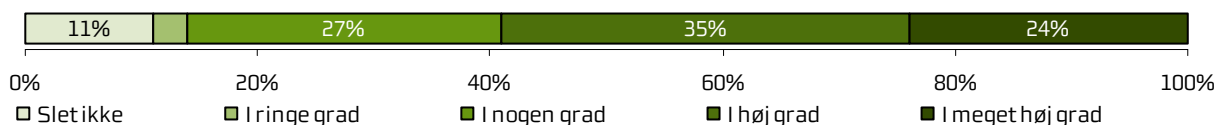
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=86)



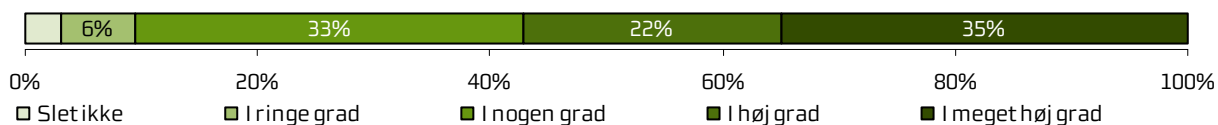
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,33		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,52		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,28		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,17		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,93		3,76	

Patientinvolvering

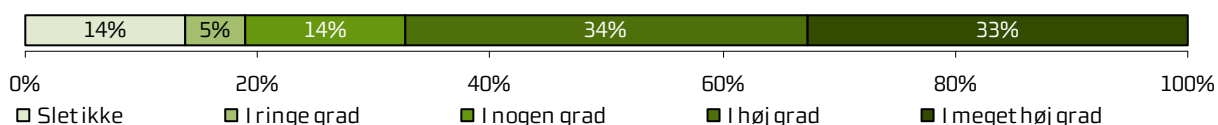
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=100)



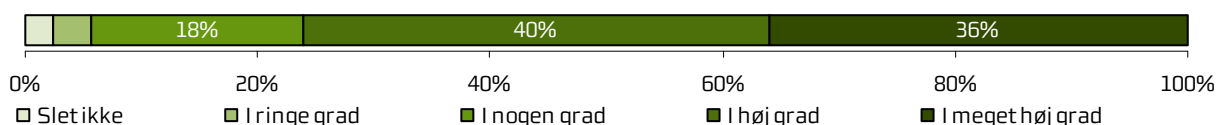
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=63)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=58)



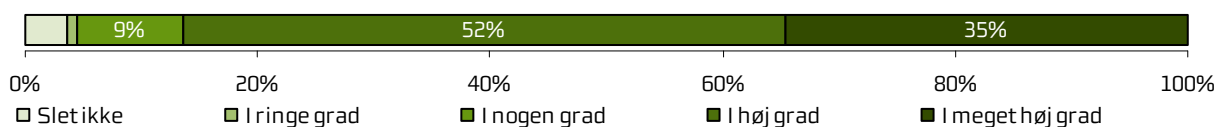
Harvedu samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=125)



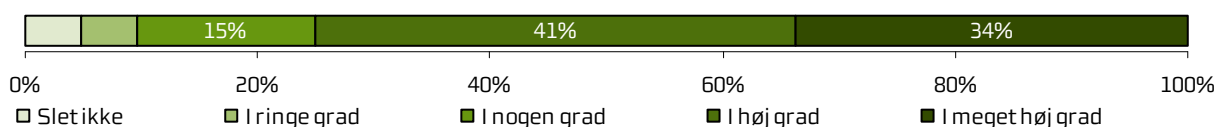
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=122)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=110)



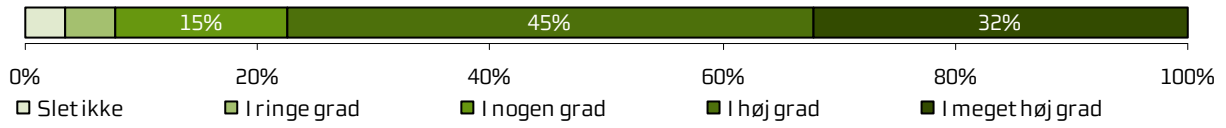
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=104)



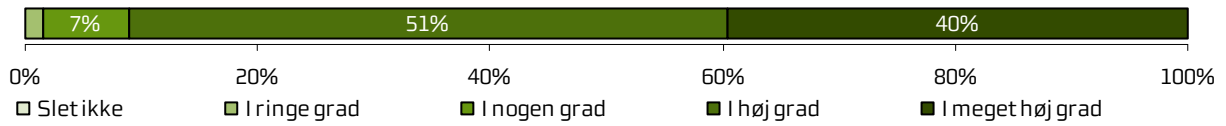
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,58		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,79		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,67		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,04		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,16		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,13		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,94		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

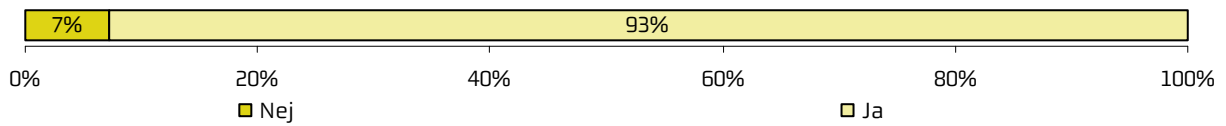
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=115)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=134)



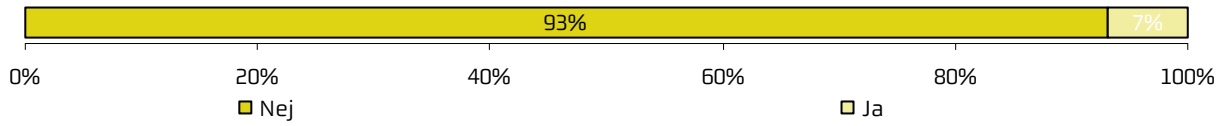
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=111)



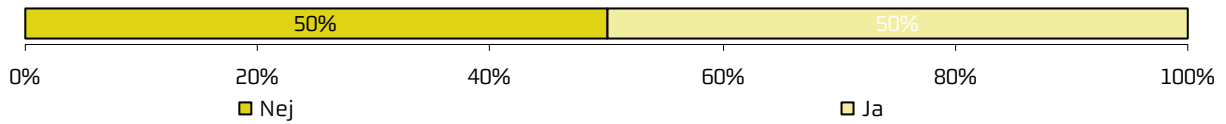
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,98		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,29		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		93 %	88 %	

Fejl

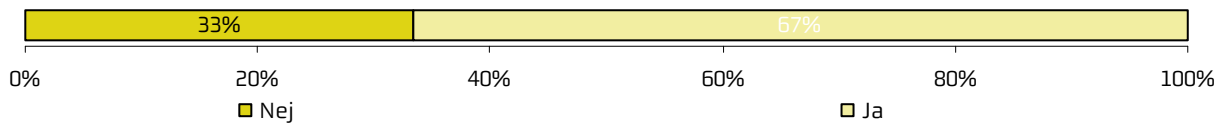
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=145)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=8)



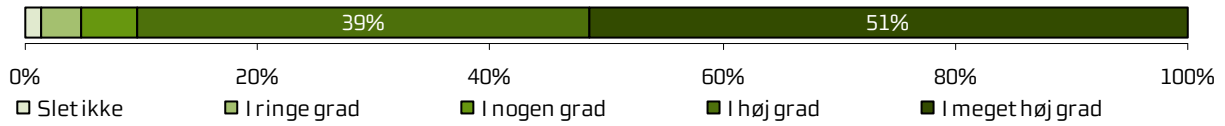
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=6)



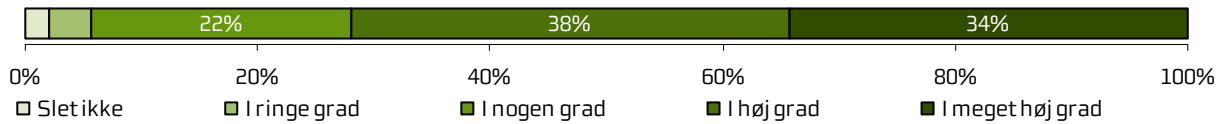
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		93 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		33 %	62 %	

Servicestandard

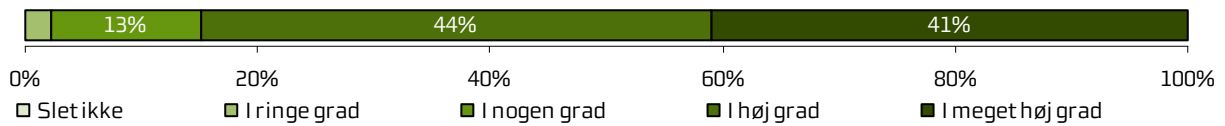
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=144)



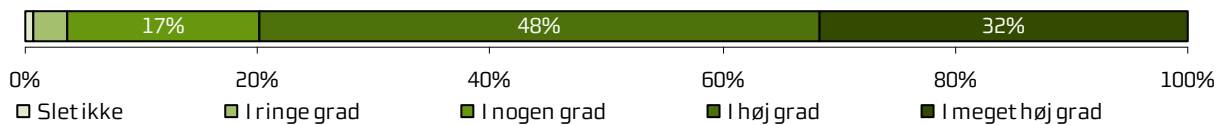
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=143)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=139)



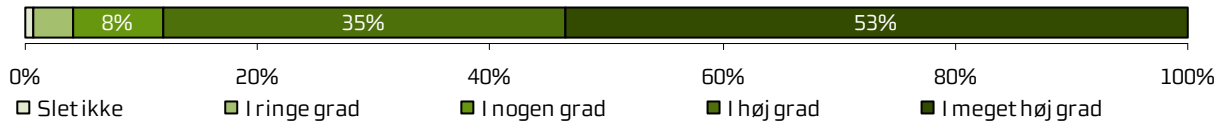
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=139)



	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?	4,35		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,99		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,24		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,07		3,99	

Smertelindring

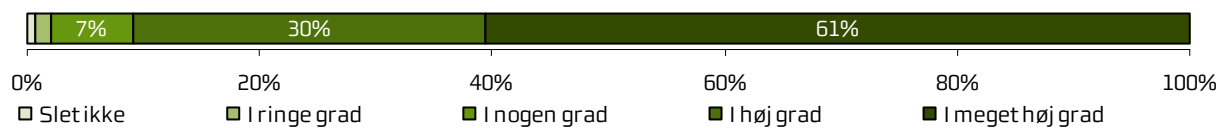
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=144)



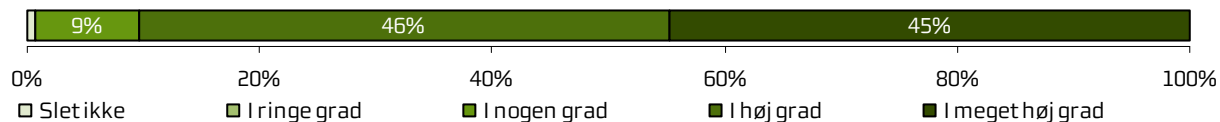
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,37		4,32	

Info før og under

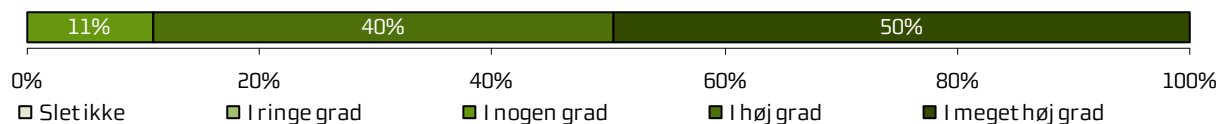
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=142)



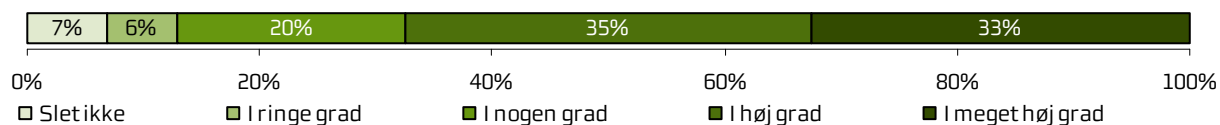
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=145)



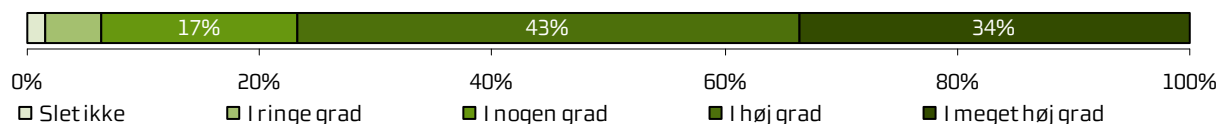
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=139)




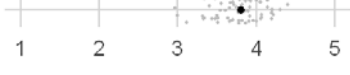



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=132)



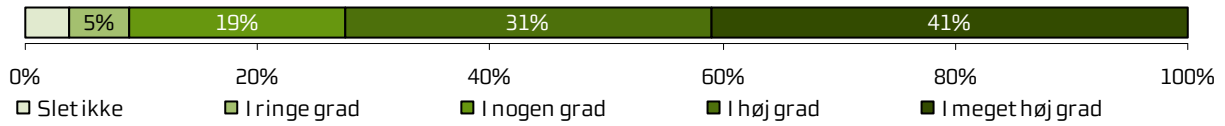
Fik du løbende information om resultater? (n=125)



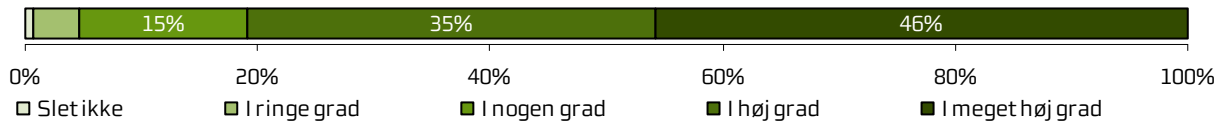
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,49		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,34		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,39		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,8		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,02		3,9	

Udskrivelsesinfo

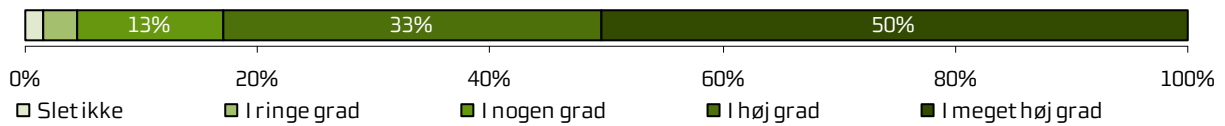
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=134)



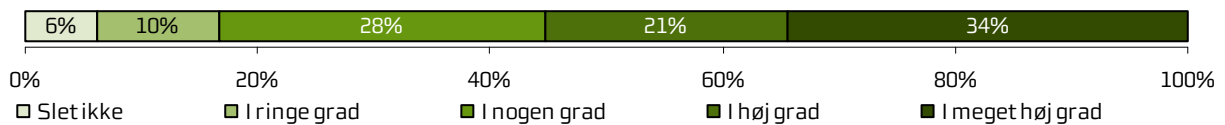
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=131)




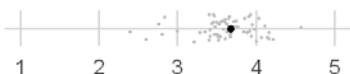


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=135)



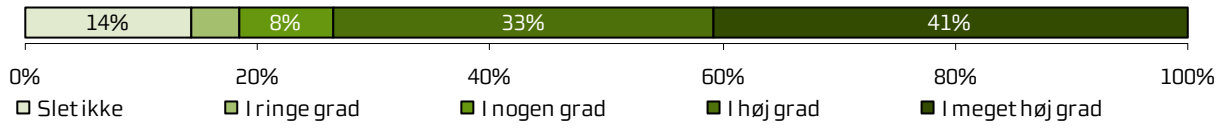
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=96)



	Gennemsnitsscore	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?	4,01		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,21		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,27		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,67		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=49)



	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 [].

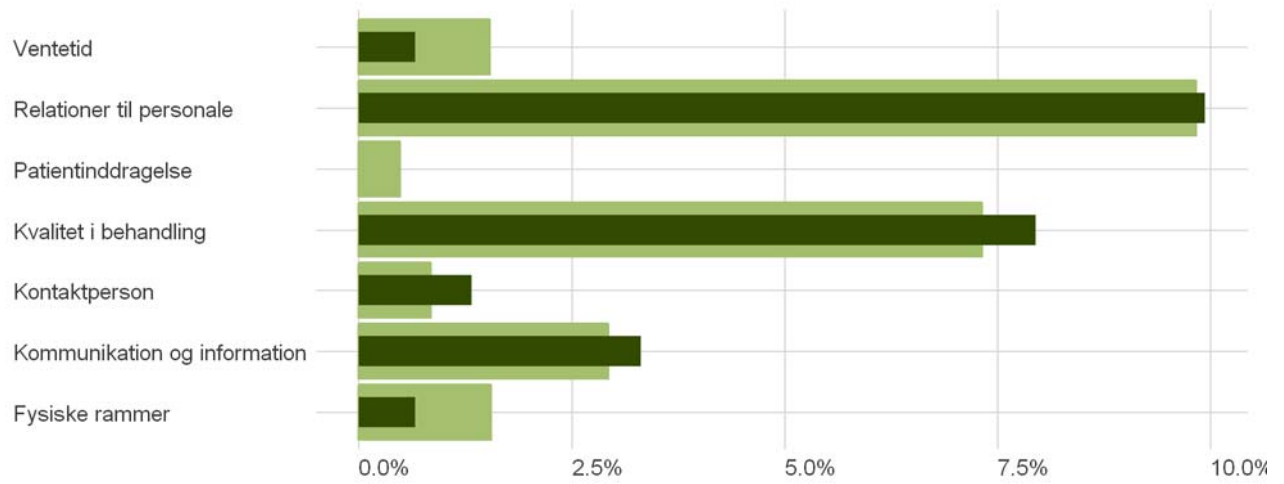
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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













B7 - RRA

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
7	Jeg var fuldt tilfreds.	I høj grad
17	Husker ikke præcis/detaljeret angående nedenstående, men var godt tilfreds med hele forløbet og behandlingen. Tak!	I høj grad
20	Dette var andet forsøg på at reparere min []. Jeg har hele tiden haft et særdeles godt indtryk af såvel læge, sygeplejersker, ergoterapeut og alle andre. Ihærdigt personale for at få min [] til at virke. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
21	Personalet var meget søde til at hjælpe, hvis man havde det dårligt, og huske én på, at man skulle tage det roligt, ellers kunne det gå galt. De var smilende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Jeg har to ting: 1. Man kan ikke få hjælp til [at få] sine personlige ting fra afdelingen med til modtagelsen. 2. Når man skal møde fastende, og man krydser varm mad af, kommer op på afdelingen [om aftenen], og så kun får et par "tøse" boller? Efter 24 timer var et varmeskab nok på sin plads. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Fjernelse af sting efter operation kunne lige så godt være foretaget hos egen læge. Specielt når man bor på den anden side af [by] og ikke må køre pga. operation. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	For mange patienter til en sygeplejerske (otte nyopererede til en er alt for meget). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
37	Der var en utrolig venlighed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Min rygmarvsbedøvelse var det bedste og mest kompetente jeg har oplevet. Dette var [ikke første] gang jeg prøvede det, men jeg synes den varede for længe [mange timer] til en kikkertundersøgelse i knæet. Der var problemer med kateter blæretømning af den grund, og man havde ikke sat sig ind i, at jeg har nogle bivirkninger af tidlige [behandling]. Jeg skulle måske selv have nævnt det i forbindelse med den indledende bedøvelsessamtale. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
50	Intet. Alle aftalte tider er godt afholdt. [Ventetid]	I høj grad
55	Jeg fik en super behandling.	I høj grad
62	Jeg er blevet taget godt imod af alle på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Det var en super behandling under indlæggelsen. Personalet var meget hjælpsomt og altid i godt humør og havde en god humor. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Oplevede et fantastisk veltilrettelagt forløb af alle ambulante undersøgelser og behandlinger samt informationer både før, under og efter indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
14	Pæn modtagelse, god information, servicerende betjening, tider overholdt, professionel behandling, samme læge. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til persona-	I meget høj grad

	le/Pleje]	
19	En fantastisk oplevelse at være indlagt på Regionshospitalet Randers [] angående ny hofte. Både læger, sygeplejersker og andet personale var så imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	På trods af at personalet er presset grundet nedskæringer osv., har alle ydet en formidabel indsats for, at undertegnede ikke på noget tidspunkt har følt eller fornemmet, at personalet var presset. Dog var det lidt irriterende, at lægen, der skulle [], blev alarmeret for at bestride sit andet job, lægeambulancetjeneste. Når man er lidt nervøs virker det ikke optimalt. Dog igen: Det skyldes ikke lægen, men et presset system, når man skal bestride to jobs på samme tid. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
52	Godt.	I meget høj grad
54	Det var generelt rigtigt godt, og sygeplejersken var sød. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
60	Jeg syntes, at det har været et godt forløb. Ikke noget at klage over.	I meget høj grad
16	Før indlæggelsen gik hele forløbet med undersøgelser, scanninger osv. alt for langsomt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
18	Var indlagt i [kort tid] og var godt tilfreds med plejepersonalet. De var søde og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
47	Personalet på afdelingen var meget positive og venlige, men man havde en følelse af, at det var meget "topstyret" af lægen NN. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
1	Alt var OK, men for lidt påklædning, f.eks. damepyjamas. [Fysiske rammer]	Uoplyst
3	Alt har været fint og godt. Der er bestemt ikke noget at klage over.	Uoplyst
10	Jeg er fuldt tilfreds med de afdelinger, jeg var indlagt på [].	Uoplyst
15	Jeg syntes, at det var rigtigt rart, at alle havde sat sig ind i, hvad der var sket under hele forløbet. Lige fra læger, sygeplejersker og fysioterapeuter. Også da jeg kom for at skulle have fjernet sting, var det tydeligt, at sygeplejersken havde sat sig ind i forløbet, rigtig rart. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Ros til læge NN og anden læge NN. Rygmarvsbedøvelse og til opvågningsafsnit. Bedre sengeafsnit. Har for travlt, så de har ikke tid til at høre på os. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
27	Alt var meget godt.	Uoplyst
29	Behandlingen på sygehuset var generelt ok! Inden jeg blev indlagt og opereret, tog det for lang tid. []. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
30	Mere orientering om medicin. [Kommunikation og information]	Uoplyst
31	Jeg har allerede udfyldt to forskellige papirudgaver af tilfredshedsundersøgelser fra to forskellige faggrupper på afdelingen. Jeg gav udtryk for, at set fra patientens synsvinkel, burde man samordne spørgsmålene i et skema. Jeg havde flere kommentarer og forslag, som jeg ikke længere husker. Efterfølgende har jeg oplevet, hvor besværligt, det er at komme igennem til afdelingen i den time telefonen er åben. Man hører blot dut...dut... og så afbrydes. I 2015 er særdeles funktionelle teknologiske muligheder indenfor telefoni let tilgængelige og ganske billige. Selv små enkeltmandsfirmaer kan finde ud af at koble sig på en serviceløsning, som gør det let for kunderne (og firmaet) at kommunikere med hinanden og afstemme forventninger. Jeg ville sætte pris på, at man i det mindste mødte en talemaskine, som fortalte, hvor jeg var i køen og/eller mulighed for at lægge besked om ønske om opringning. Det ville være en ren win-	Uoplyst

- win for både afdeling og patient. Der var en ting som overraskede mig meget positivt under indlæggelsen, nemlig den kapacitet der var til rådighed for mig som patient, den gode planlægning og koordinering mellem faggrupper og den relative ro og ustressede assistance/behandling jeg oplevede, selv om natten. Min forventning var en helt anden ud fra det samlede medie billede af, hvordan massive besparelser efter grønthøstermetoden har presset sundhedsvæsenet helt i bund med nedslidt og stresset personale og dårlig patienthåndtering til følge. Som i kan se, har jeg oplevet det helt anderledes. Heldigvis står det slet ikke så galt til i virkeligheden, i hvert tilfælde ikke, som jeg oplevede det hos jer, og jeg følte, at i langt hen ad vejen er gode til at sætte patienten i centrum.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
-  33 Jeg var så godt tilfreds. Uoplyst
-  40 Da en brækket arm er brækket i [flere måneder], er der ikke så meget alternativt at gøre. Personalet var godt. Uoplyst
-  42 Plejen er fremragende, men informationsniveauet kunne højnes, og ISÆR ville det være ønskeligt, om en enkelt person (sygeplejerske) var hovedansvarlig for den enkelte patient. Det ville være ideelt, men jeg forstår udmærket, at det kan være svært at praktisere, når indlæggelserne er så kortvarige.
[Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]
-  44 Jeg fik en rigtig god behandling i hele forløbet. Uoplyst
-  45 Jeg synes der skulle være mulighed for at kontakte samme team efter udskrivelsen. Det har nok afholdt mig fra en enkelt henvendelse.
[Kommunikation og information]
-  46 Særdeles venligt og kompetent personale. Uoplyst
-  48 De fortjener al den ros, de kan få. Ikke noget at komme efter. Uoplyst
-  51 Det personale, jeg havde med at gøre under min indlæggelse (to dage) var upåklageligt. De gjorde alt, hvad der stod i deres magt for at hjælpe mig og de tre andre, jeg lå på stue med. Ud af en skala fra 0-10 får de et rent 10-tal. Jeg er yderst tilfreds.
[Kvalitet i behandling]
-  57 Jeg synes, at lægerne, der opererede mig var dygtige. Jeg kom forbavsende hurtigt i min vante gænge efter min [operation].
[Kvalitet i behandling]
-  58 Afdeling og opvågning var utrolig flinke og rare.
[Relationer til personale/Pleje]
-  59 Jeg kan kun sige, igen, at jeg fik en rigtig god behandling under hele indlæggelsen, og jeg håber, at personalet på plan syv får dette at vide. Tak for god behandling. Uoplyst
-  61 Ikke positivt at blive indkaldt til én afdeling for at blive henvist til en anden, og efter operationen blive kørt tilbage på den afdeling, som jeg mødte ind på. Fin behandling på opvågning med den smertestillende, der var behov for, samt lidt mad og drikke. Pigerne var søde og hjælpsomme på sengeafsnittet.
[Kvalitet i behandling]

B7 - RRA**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**


ID	Kommentarer - B7 - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Fantastisk service og behandling.	I høj grad
13	Et par ord omkring, om jeg var ventet, ville have været tilstrækkeligt.	I høj grad
17	Blev venligt afhentet i receptionen. Betænksomt med kørsel pga. de lange gange og gangbesvær.	I høj grad
22	Udmærket.	I høj grad
24	Personalet kunne komme ud og sige vedkommende og så informere om, hvor lang tid, der går til man bliver modtaget/anvist plads.	I høj grad
39	Synes ikke de vidste, hvad jeg skulle og [havde] ingen seng klar.	I høj grad
40	Jeg synes ikke, det er relevant at kalde så mange ind på én gang, og nogle skal vente i en del timer.	I høj grad
41	Ingen seng før efter opvågningen.	I høj grad
53	Jeg fik en fin modtagelse.	I høj grad
54	Det var som forventet.	I høj grad
62	Jeg er blevet modtaget fint, alle var flinke.	I høj grad
1	For lidt tøj til overkroppen under operationen.	I meget høj grad
3	Rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
5	Jeg blev modtaget af et veloplagt personale, glad og smilende. Jeg fik en forklaring på, hvad der skulle foretages under operation.	I meget høj grad
8	Skulle møde [om morgenen]. Blev kørt til operation [om eftermiddagen]. I den periode, skete stort set intet.	I meget høj grad
9	Oplevede en omgående og meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
11	Jeg kom en halv time for tidligt, men blev indlagt med samme.	I meget høj grad
14	Modtagelsen [var] perfekt. Ingen slinger i valseen der. Dette kan beskrives ved, at betjeningen var venlig og imødekommende, og [der var] styr på tingene.	I meget høj grad
23	Det var bare i orden.	I meget høj grad
27	Meget venlig.	I meget høj grad
30	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
34	Ok og meget venligt.	I meget høj grad

✎ 36	God.	I meget høj grad
✎ 48	Var så perfekt som det kunne blive.	I meget høj grad
✎ 50	Alt [var] perfekt.	I meget høj grad
✎ 52	Det var helt fint.	I meget høj grad
✎ 56	Hele forløbet var velorganiseret og udført venligt og professionelt.	I meget høj grad
✎ 59	Jeg kan skrive, at jeg blev modtaget af et par meget rare og smilende sygeplejersker.	I meget høj grad
✎ 60	Fik en fin modtagelse. Ikke noget at klage over.	I meget høj grad
✎ 2	Jeg så gerne, at der kom en og hilste på, så man vidste, at man var det rigtige sted, og de vidste vi var der. Og at der kom en og fortalte, hvornår man ca. kom ind. At man blev set.	I nogen grad
✎ 4	Jeg synes, at der altid burde stå en klar til at modtage en.	I nogen grad
✎ 18	Blev henvist til venteværelse, derefter blev jeg hentet efter halvanden time. Man kunne godt informere om, hvor lang tids ventetid man kunne regne med, evt. i indlæggelsesbrevet.	I nogen grad
✎ 20	Jeg ankom tidligt lige ved skift fra nattevagt til dagvagt. Jeg blev indlagt af nattevagten. Efter skift til dagvagt var alt perfekt.	I nogen grad
✎ 42	Ventetiden skyldes måske (erfarede jeg senere) en intern reorganisering (skift fra operationsblok på én etage til en operationsblok på en anden?).	I nogen grad
✎ 47	Min operation var øjensynligt udsat til senere på dagen, så jeg ventede over en time på at få "anvist" en seng [].	I nogen grad
✎ 61	Indkaldt til forkert etage/afdeling.	Slet ikke

B7 - RRA

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4	Der blev ikke gået stuegang, så det varede længe, før man fik besked om, hvordan ens røntgenbilleder og operation var gået.	Ja
10	Jeg vil ikke kalde det en fejl, men jeg fik blodpropper i lungerne i forbindelse med min operation, hvilket forlængede min indlæggelse [].	Ja
11	Det var min egen skyld. Jeg havde noget udslet, som jeg ikke havde oplyst. Så operationen blev aflyst.	Ja
12	Der blev sat en skrue i skulderleddet.	Ja
26	Jeg blev ikke smertebehandlet. Var på otte til ni. Personalet ville ikke høre, hvad jeg fortalte. []. Det var en grim oplevelse.	Ja
31	Der er alene tale om fejl/manglende ajourføring af patientoplysninger samt faktuelle fejl i min operationsjournal, hvilket jeg anser for en alvorlig fejl. Før indoperation af kunstigt højre knæ havde jeg stillet en række konkrete, uddybende spørgsmål om bl.a. type af protese og anvendelse af knoglecement. Spørgsmålene var bl.a. afledt af oplysninger i patientinformationen om, at man i visse tilfælde anvendte knoglecement til fastgørelse af knæprotesen. Jeg fik et klart svar, at man ikke længere, faktisk i lang tid, havde anvendt knoglecement. Der var alene tale om manglende ajourføring af patientinformationen. Da jeg efter operation og udskrivning læste operationsjournalen, blev jeg derfor meget bekymret, da jeg læste, citat: "Primær indsættelse af UCEMENTERET totalprotese i knæled". Senere i journalen: "ledfladerne tilskæres og efter testning med prøvekomponenter svarende til indklisterede labels, idet der benyttes gentamycincement". Min bekymring gik på: hvad er gået galt, siden man griber til at anvende knoglecement, som man for længe siden har forladt som komponent/metode? Har man skåret for meget af knoglen, eller var knoglen svag? Hvordan kan man anvende knoglecement til en type protese, der betegnes som en Ucementeret totalprotese? Der gik flere dage, før jeg kom igennem til den læge, som havde opereret mig. Han svarede: Jeg beklager, men vores journalskrivesystem er opbygget med standardsætninger, som man vælger mellem, når journalen skrives. Dette system er ikke ajourført, derfor står der noget forkert, men det skal du ikke bekymre dig over, for protesen er ikke cementeret. Og han tilføjede, at jeg kunne være helt sikker på, at de øvrige data, der stod om knæprotesen var korrekte, og jeg kunne da også se, at de svarede til de oplysninger, jeg fik af lægen, mens han opererede mig, og hvor jeg spurgte ind til netop de forhold. Jeg er meget tilfreds med lægens arbejde. Lægen var særdeles åben og kommunikerende, og jeg følte mig overordentlig tryk under hele forløbet. Operationen er gennemført perfekt målt på knæets funktionalitet nu her tre uger efter operationen. Det er bare super godt. Men jeg er stærkt bekymret og kritisk over for den tilsyneladende afslappede holdning, der tilsyneladende er til registrering i journalen. Det er ikke acceptabelt ud fra et kvalitetssikringssynspunkt, at der ikke er overensstemmelse med de faktiske forhold og lægefaglig registrering. Selv min mekaniker ville ikke acceptere, at registrere forkerte oplysninger i værkstedets logbog om komponenter monteret i min gamle VW Passat.	Ja
42	Det tog en time at få mig lokalbedøvet. Var der tale om et hændeligt uheld, eller var læge NN blot "uheldig"? Under alle omstændigheder burde personalet nok bagefter have givet mig en redegørelse, så meget mere som der gik meget lang tid, før bedøvelsen havde fortaget sig helt, hvad der længe forhindrede mig i at urinere.	Ja
49	Kunne ikke tåle [medicinen] og besvime. Min datter fik fat i personalet. [Kort tid] efter besvime jeg igen, min datter reddede mig. Personalet overvågede mig ikke efter de to gang, jeg besvime.	Ja
17	Mener, at personalet var tilstede under besvimelse på badeværelse?	Nej
61	Ikke ud over, [at jeg blev] indkaldt til forkert afdeling, hvilket betyder en del, når jeg er dårligt gående. (Ikke lægelig fejl).	Nej







-  23 Havde ved en fejl fået papirer til knoglebank med hjem. Da jeg havde glemt dem, ikke noget større problem. Uoplyst

B7 - RRA

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
24	Ved udskrivelsen manglede der medicinliste (måtte selv bede om den og så gennemgå den!).	I høj grad
32	Stærk smertestillende medicin (morfin) var jeg blevet lovet ved udskrivelsen. Fik ingenting, den var blevet afskaffet.	I høj grad
35	Det skal bemærkes, at jeg bor alene og var meget utryk ved hjemsendelse allerede dagen efter operation. Ved "stuegang" forespurgte jeg om muligheden for at blive, men følte mig nærmest "mobbet". Der blev sagt "bare kom i gang og "det skal gøre ondt", hvilket nu har resulteret i en betændelsestilstand, jeg ikke har taget alvorligt, for "det skal jo gøre ondt". [].	I høj grad
45	Der var fin information om, hvem man skulle kontakte under indlæggelsen, men synes bare der burde være mulighed for at kontakte samme team, efter man var blevet udskrevet.	I høj grad
55	Alt OK.	I høj grad
61	Manglede oplysning om operationen. Hvordan var den gået, hvad var der lavet? For det var ikke lavet, som fortalt forud for operationen.	I høj grad
7	Måske lidt om hvor længe jeg kan forvente, at smerterne i knæ og ned i benet cirka vil vare.	I meget høj grad
18	Kunne godt have brugt mere information om genoptræningsforløbet. Fik kun udleveret papirerne af fysioterapeuten, samt fortalt om den første øvelse. Hvornår man skulle begynde og hvordan/hvor længe fik jeg ingen information om. Fysioterapeuten gik bare igen. Kontaktede selv fysioterapeuten, efter jeg var kommet hjem, angående træningen. Der skulle to opringninger (to dage) til før de henvendte sig.	I meget høj grad
28	Information om bivirkninger bør ske, før operationen skal ske. Jeg kunne ikke træffe beslutninger på dette tidspunkt. Skal ske i god tid før!	I meget høj grad
30	Med hensyn til medicin kunne jeg ønske en grundigere orientering om indholdet i standardpakkerne med medicin ved udskrivelse. Hvilken virkning/bivirkning har de enkelte "piller". Hvad gør man, hvis standardpakkerne ikke dækker mit behov? I hvor lang en periode skal man forvente at have smerter? Hvor store smerter "skal" man acceptere?	I meget høj grad
31	Bedre information om indholdet af smertepakken og bivirkninger. På egen foranledning fik jeg målt længden på mine ben. Det venstre er ca. halvanden cm kortere end det højre, og jeg har nu indlæg i. Det ville være en meget lidt tidkrævende proces (under fem minutter) at indføre, som standardprocedure, for fysioterapeuten i forbindelse med opfølgning af instruktion m.v. i forbindelse med hofte- og knæpatienter. Det er rart at vide, om benene er lige lange, og man kan muligvis opfange eventuelle uheldige ulemper/følgevirkninger for patienten, om end af mindre betydning ved små afvigelser.	I meget høj grad
38	Jeg kunne godt ønske mere information om behovet for smertelindrende medicin og om i hvor lang tid man skulle tage det.	I meget høj grad
42	Det ville have været ønskeligt, om personalet i højere grad havde informeret mig om, hvordan jeg burde behandle det opererede knæ. Under indlæggelse tog jeg fire kg på, udelukkende fordi benet svulmede op og var fyldt med væske. Det gjorde ondt. Kunne personalet ikke have givet/anbefalet salver etc., der kunne have afspændt huden? Og hvorfor anbefalede de mig ikke at bruge "englehud" i det videre forløb?	I meget høj grad
46	Smertepakken gik i kuk. Ikke-ønsket medicin blev blot ændret til andet fabrikat. Ændret efter hjemkomst pr. telefon. Dosering af nyt præparat blev rettet af apotek. Nummer på hjemmesygeplejerske burde være oplyst. Var nødvendigt for skift af plaster, fem til seks gange. Penicillin efter fjorten dage, herefter ok. Sygehusets opgivne nummer var lukket i weekenden, efter 15.30	I meget høj grad

fredag.

	48	Det var som det skulle være. Ikke noget at komme efter.	I meget høj grad
	62	Jeg har været meget tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
	2	Manglet information om operationen (af lægen selv) og hvad "fremtiden" evt. bliver. Og hvor længe man må tage smertedækkende piller osv.	I nogen grad
	39	Om at klare mig hjemme.	I nogen grad
	22	Ingen bivirkninger. Ingen ny medicin.	Ikke relevant for mig
	26	Blev udskrevet [inden weekenden]. Blev først smertebehandlet [efter weekenden] hos egen læge. For ringe.	Slet ikke

