

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Afsnit P5 Vest, Horsens
Ortopædkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	120
Besvarelser fra afsnittets patienter:	74
Afsnittets svarprocent:	62%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

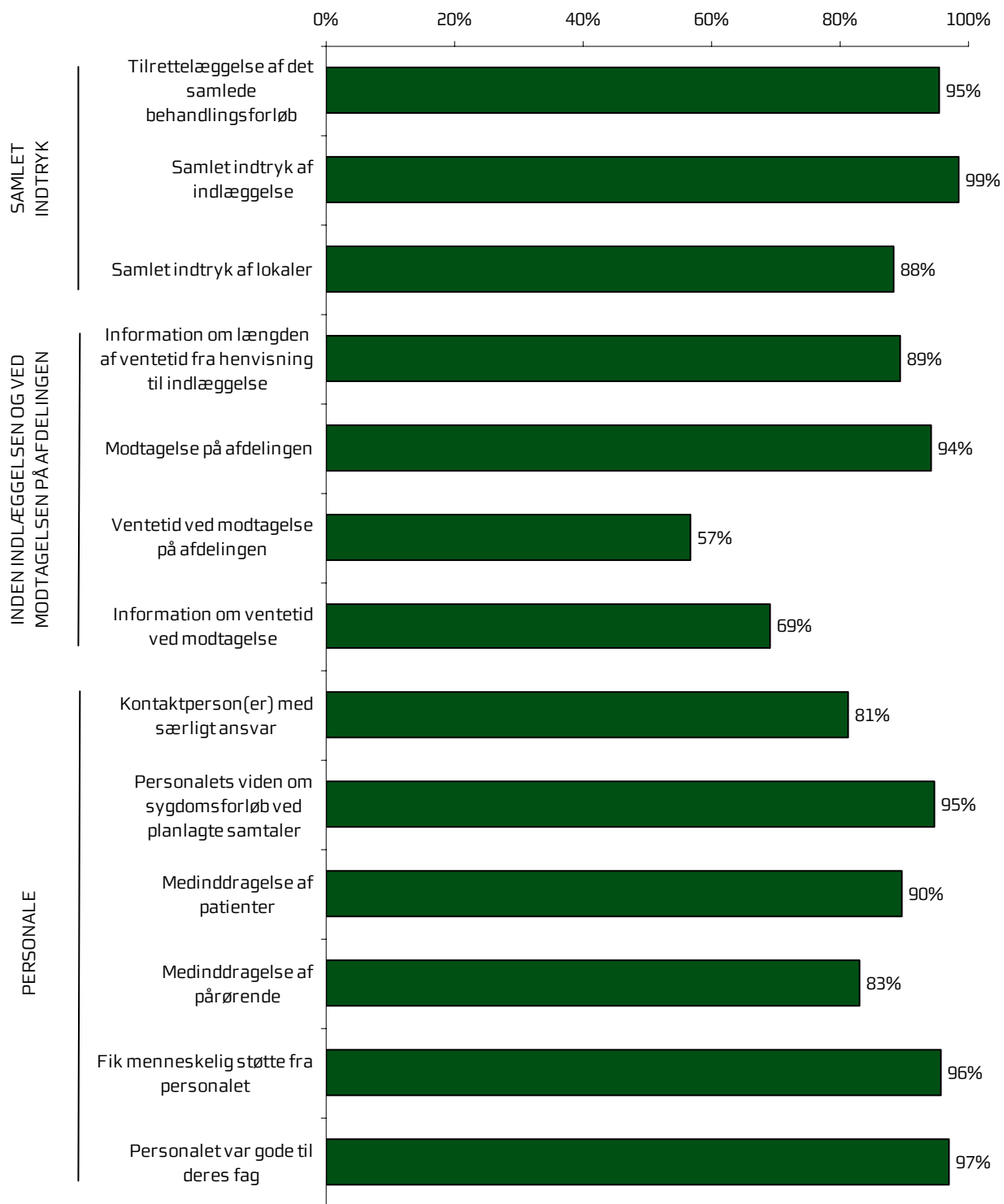
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

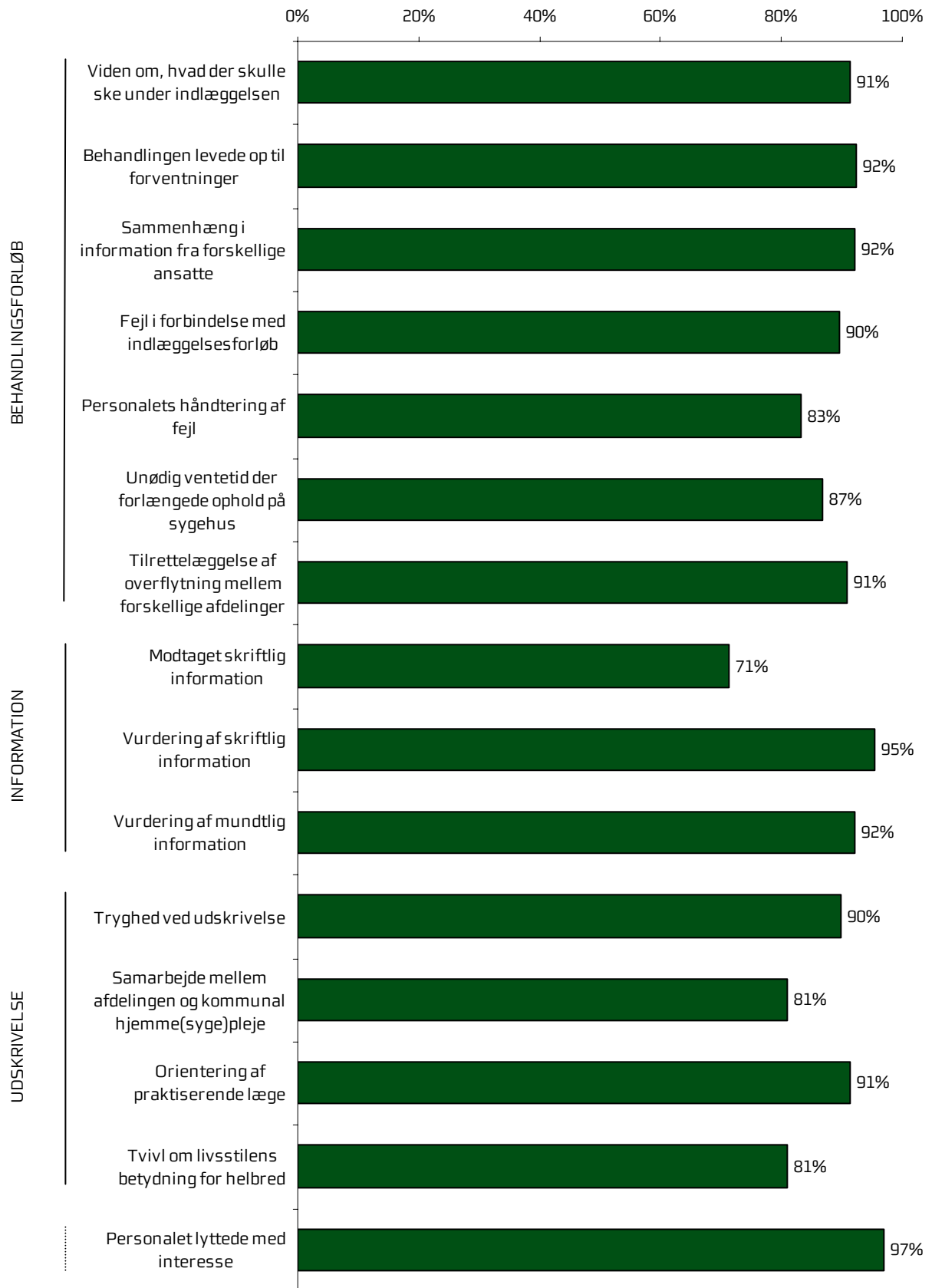
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

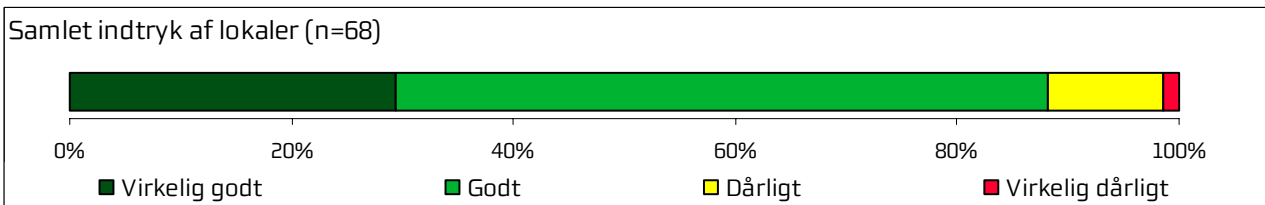
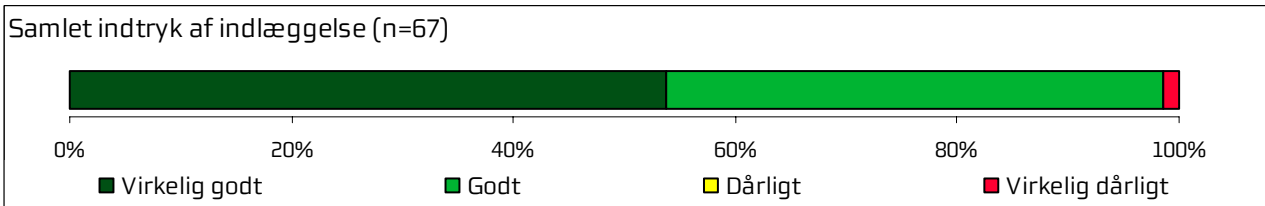
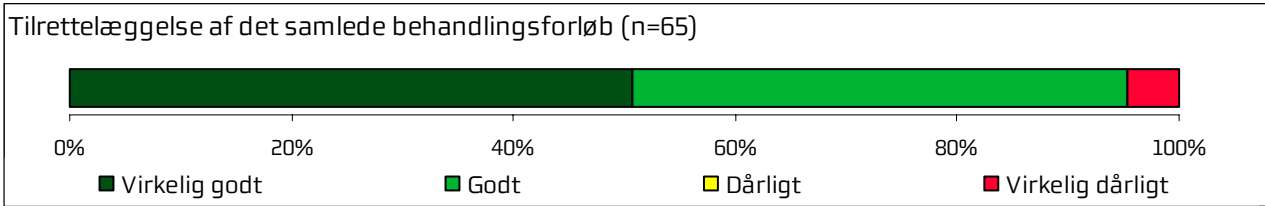
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

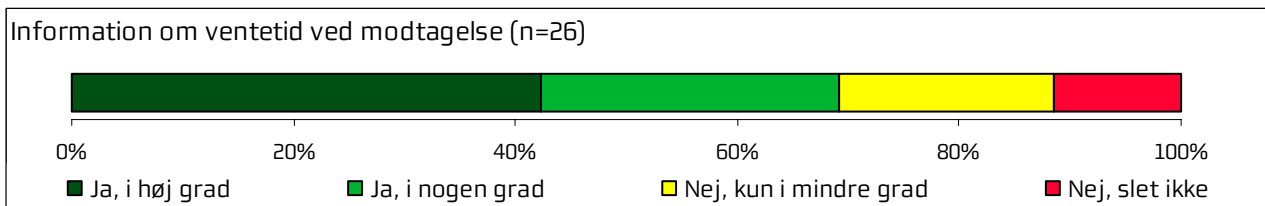
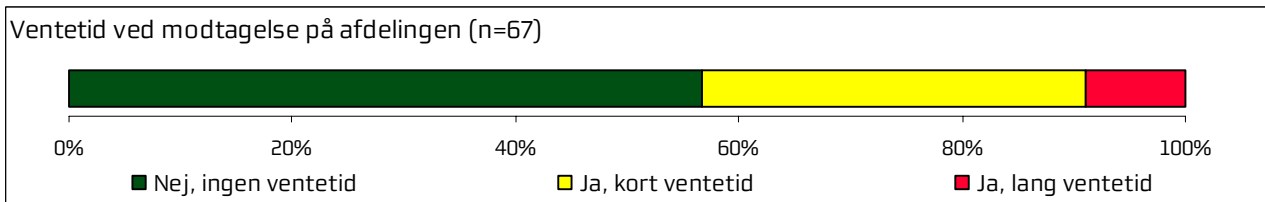
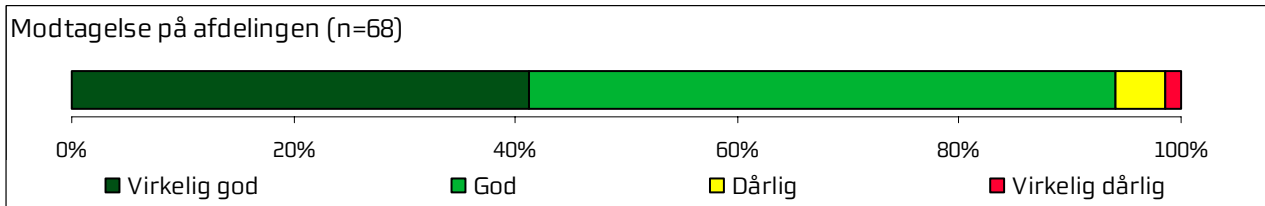
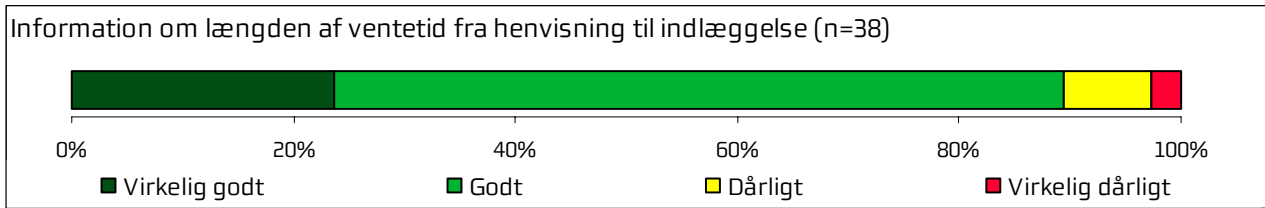
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	97%	80%*	90%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99%	-	-	96%	87%*	91%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88%	-	-	91%	77%	84%

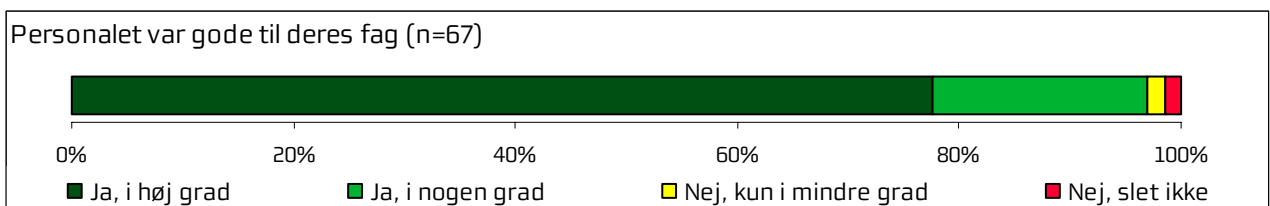
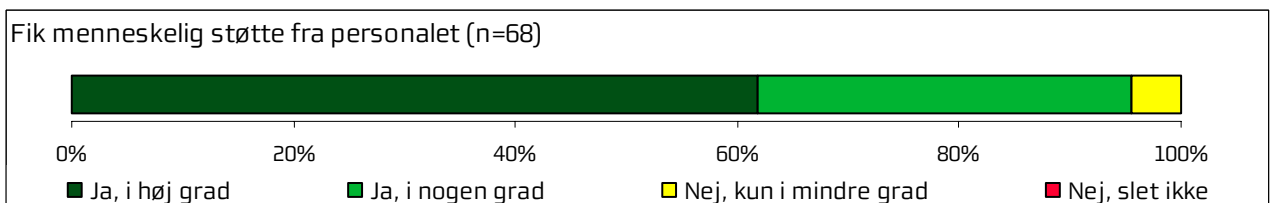
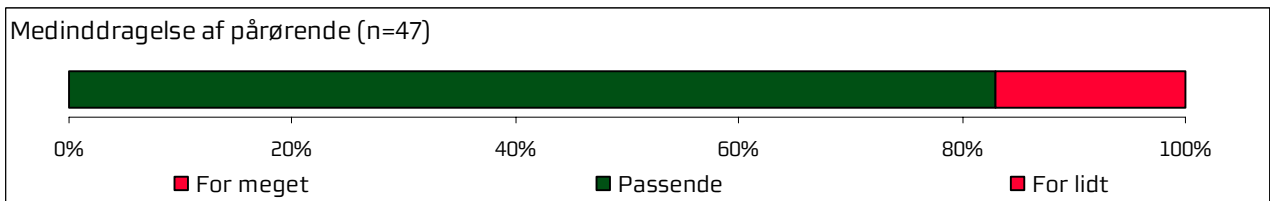
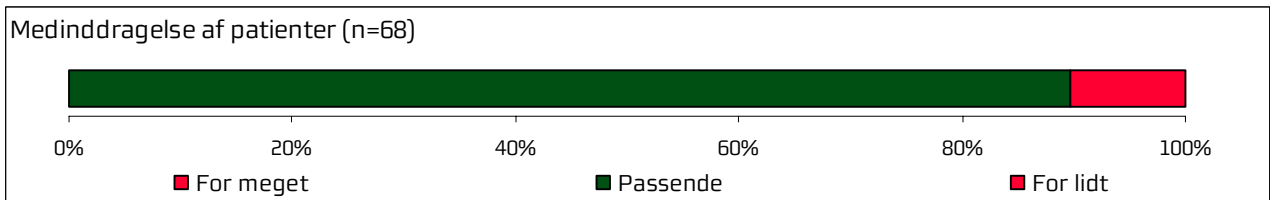
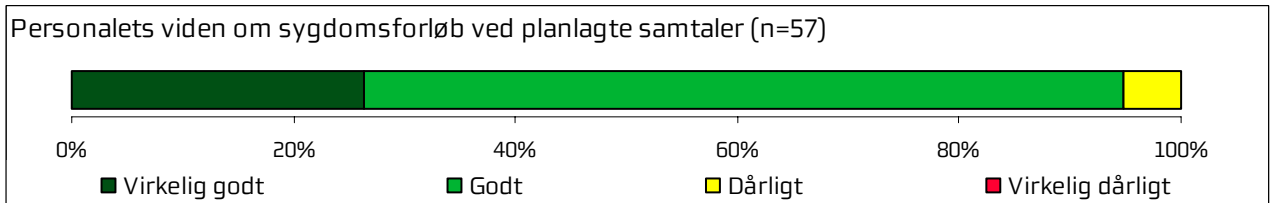
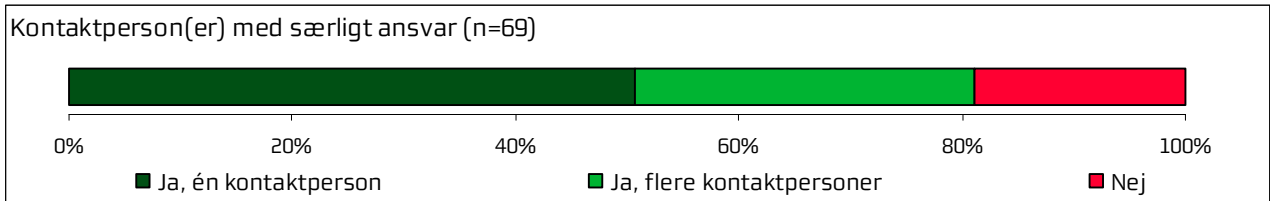
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

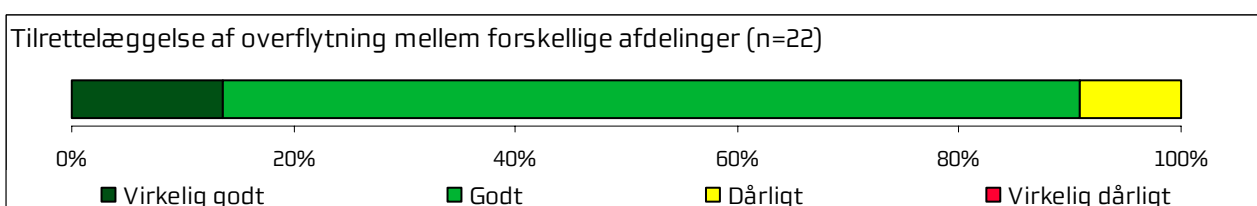
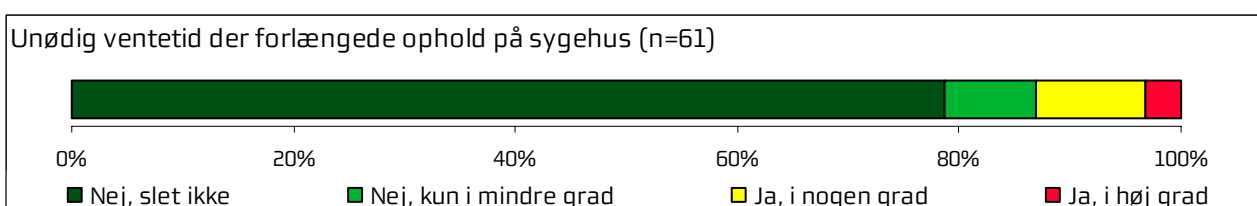
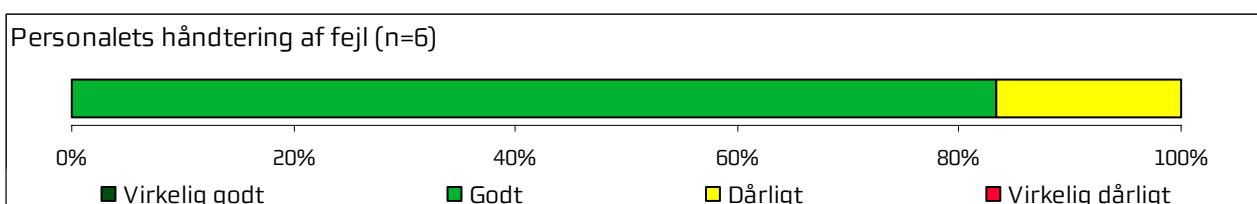
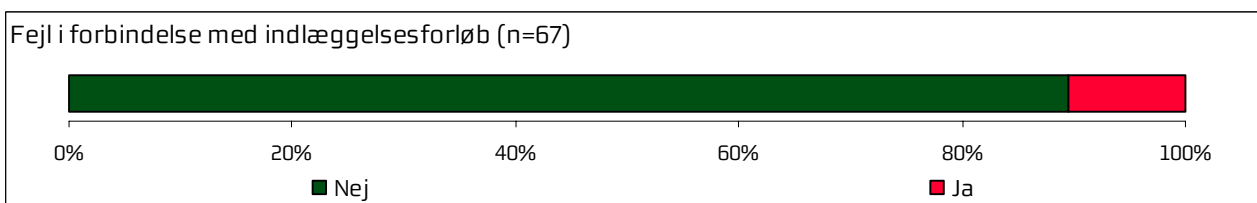
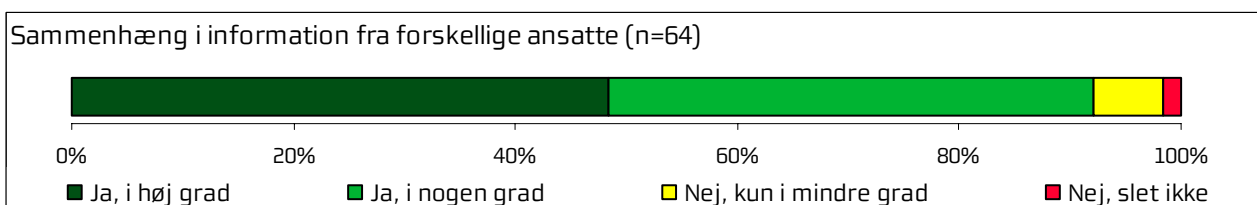
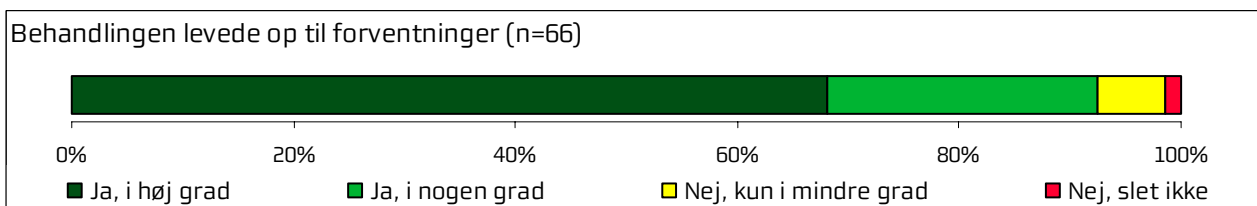
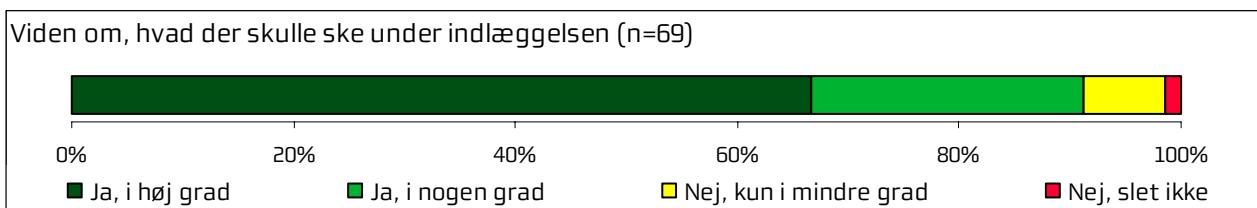
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	89%	-	-	100%*	84%	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94%	-	-	99%	86%	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	57%	-	-	63%	29%*	48%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69%	-	-	71%	50%	62%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81%	-	-	88%	71%	83%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95%	-	-	96%	78%*	88%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90%	-	-	92%	76%*	85%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83%	-	-	87%	65%*	79%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96%	-	-	97%	86%*	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%	89%	97%

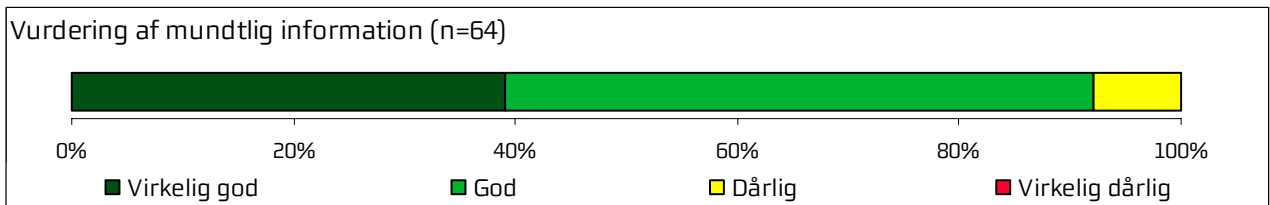
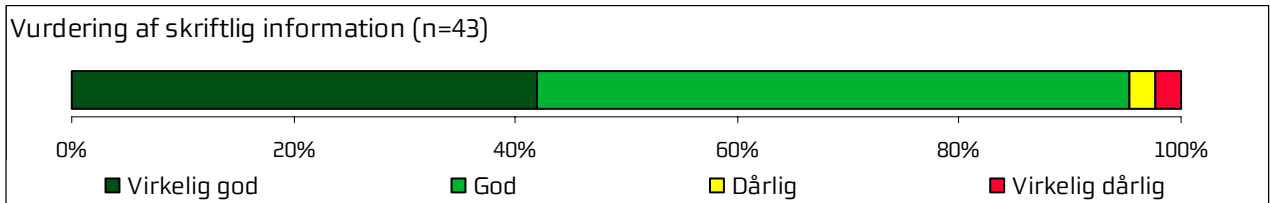
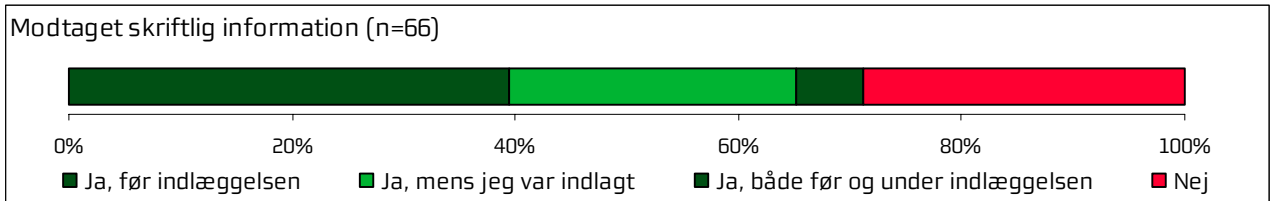
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

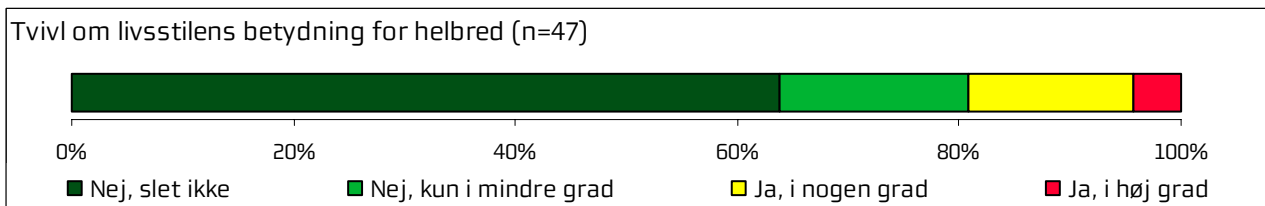
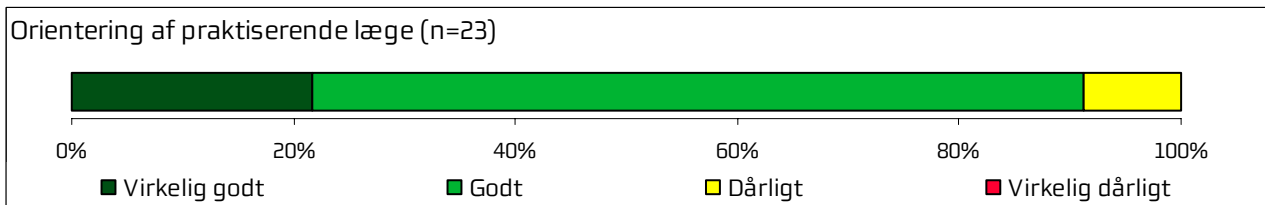
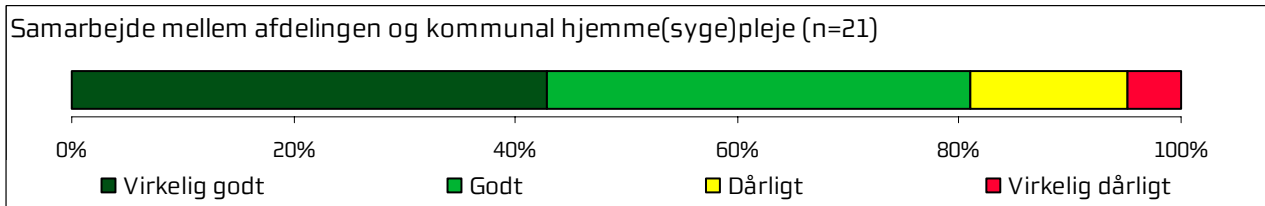
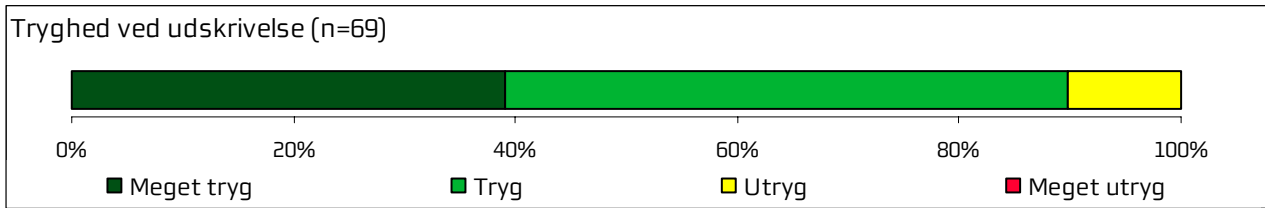
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	91%	-	-	95%	60%*	82%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	94%	85%	89%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92%	-	-	91%	74%*	86%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90%	-	-	86%	70%*	82%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	100%	63%	70%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87%	-	-	91%	70%*	82%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91%	-	-	95%	79%	89%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	71%	-	-	74%	28%*	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95%	-	-	100%	95%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	94%	86%	89%

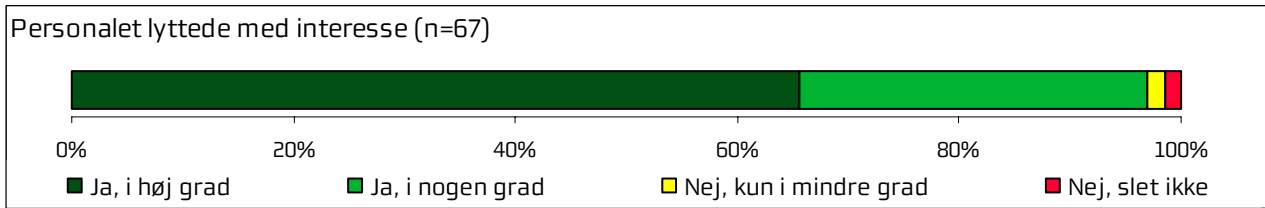
4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90%	-	-	92%	81%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	81%	-	-	100%*	84%	90%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91%	-	-	88%	73%	83%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	81%	69%	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	99%	80%*	92%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

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

Afsnit P5 Vest, Horsens

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Virkelig godt behandlet. Tak.	Virkelig godt
3	Bedre opholdsrum.	Virkelig godt
5	Kommunikationen fra sygehus til en ansvarlig person i hjemmeplejen.	Godt
6	Havde en virkelig god sygeplejerske, da jeg kom på den rette afdeling.	Intet svar
8	Meget lille stue. Manglede TV.	Virkelig godt
9	Selvom man kun er indlagt nogle få dage, så skal afdelingen være imødekomende overfor en og give besked om, hvad der skal ske med en før operation og besked bagefter om, hvad der er sket.	Virkelig dårligt
11	Lidt trangt med en firesengsstue og ret slidte toilet/badeforhold ved stuen. Opholdsområde ved spiseafdelingen udmærket indrettet. Kosten udmærket - der var bl.a. sørget for proteinholdige drikke. I betragtning af at indlæggelsen normalt drejer sig om 3-4 døgn er de nævnte ulemper ret ligegyldige. Vigtigst er vellykkede operationer!	Godt
14	Pårørende skriver for dement kvinde. Det jeg syntes var dårligt var at ved udskrivelsen var der ingen pårørende der fik besked om at hun var kommet tilbage til sit hjem. De troede at vi havde fået besked fra sygehuset.	Intet svar
17	Rengøringen er dårlig.	Godt
19	Toiletterne er meget dårligt indrettet og små.	Virkelig godt
20	Et dygtigt personale - følte ikke, at man var besværlig, men rigtig synd at afdelingen er så forandret i løbet af et par måneder. Første gang følte en arbejdsglæde og samarbejde så stort. Ja, men flere af personalet havde også fået omgangssyge fandt jeg ud af. PS: Renligheden var ikke pga., at det var en ikke-dansk dame nogle gange.	Godt
21	Jeg var inde for at skulle opereres. En dag forløb med opkastninger og diarré. En af sygeplejerskerne tilbød mig en voksenble mod uheld. Det er svært nok at sove med 18 klammer i låret i forvejen, men efter at have fået ble på, var det ikke mere noget problem. Kunne overhovedet ikke mærke klammerne. Måske kunne man have tilbudt det fra dag et.	Virkelig godt
22	Alt i alt har jeg været meget tilfreds med mine efterhånden mange indlæggelser. MEGET dejligt personale og en rigtig god stemning på afdelingen. SAVNER MEGET en radio ved sengene.	Virkelig godt
23	Alt i alt var jeg glad for afdelingens lokaler på nær toiletforholdene. Det var umuligt at nå toilettets udskyldningsknap, som sad helt nede ved gulvet. For bl.a. hofteopererede et umuligt sted. MEN ELLERS alt i alt en velfungerende afdeling og man kunne mærke, at personalet var glade og - må-	Virkelig godt







ske - lidt stolte af deres arbejdsplads. I dag, tre mdr. senere, er jeg en velfungerende, taknemmelig tidligere patient.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 25 Fik en yderst fin behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Blev ikke informeret om, hvor og hvornår der blev serveret morgenmad. | Godt |
| ✎ | 27 Man fik en virkelig god og sød modtagelse på afdelingen, da man ankom om aftenen. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 Fik en meget god behandling. De dage jeg var indlagt, alle var søde og forstående, så mange tak for en virkelig fin pleje! | Virkelig godt |
| ✎ | 30 Lægerne burde være mere synlige - man så faktisk aldrig en læge på stuen. Sygeplejerskerne var utrolig søde og hjælpsomme. | Godt |
| ✎ | 31 Alle sygeplejersker var vældig søde, der er altid en enkelt, man synes er skrap, men alt i alt var alle søde og venlige. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Der ligger for mange patienter på stuerne. | Godt |
| ✎ | 33 Afdelingen bærer præg af at være nogle år gammel. Men der var altid RENT og ryddeligt, det, der trængte, var maling og vinduer, der trak ind ad. Personalet forsøgte at gøre det så hyggeligt og rart for patienterne, som omgivelserne tillod. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 STOR HJÆLP fra personalet, da jeg er synsbesværet! | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Min kontaktperson så jeg kun en gang. Det gjorde jeg også forrige gang, jeg var indlagt. Det synes jeg er meget dårligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 Der savnes et ordentlig opholdsrum på afdelingen, der var kun sengestuen og spisestuen. Det er ikke ret hyggeligt. | Godt |

Afsnit P5 Vest, Horsens





Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	God oplevelse.	Virkelig godt
10	Utrolig de overholder ens tid, første gang jeg har oplevet dette. Har været på forskellige hospitaler. Sidst derfra 15 minutter efter jeg skulle være der.	Virkelig godt
11	De tilbagevendende, nødvendige forundersøgelser blev noget forsinkede af sygeplejerskestrejken, ligesom ventetid på operation blev længere end den officielle "garanti". Men dette havde afdelingen ikke skyld i.	Godt
12	Jeg har en ting, som jeg gerne vil sige, og det er, at vores sygehussystem, eller samfund som sådan, under ingen omstændigheder er baseret på, at et menneske er totalt afhængig af andre menneskers omsorg. Min mor er dement og forstår ingenting af, hvad man siger til hende. Da hun første gang brækkede en legemsdel en tidlig morgen blev bruddet først endelig konstateret om aftenen samme dag. Det er meget lang tid, når man ikke forstår sin egen situation. Egentlig måtte hun først få noget smertestillende efter, at en læge havde tilset hende, men da dette lod vente på sig, var der heldigvis en sygeplejerske, der tog sagen i egen hånd. Der var desværre ikke tid til at gøre noget ved hendes problem samme dag, så hun måtte vente til næste dag. Hun blev lagt i en seng med klokkesnoren bundet til hendes tøj, for som de sagde, så kunne de jo se hvis hun stod ud af sengen. Der lå hun så. Hun forstod ikke, at hun var kommet til skade, hun forstod ikke hvorfor hun (til trods for smertestillende) havde ondt, hun forstod end ikke hvor hun var, jeg kunne tage hjem og efterlade min mor, der lå og kaldte: er der da ikke nogen der kan hjælpe mig? Det er ikke medmenneskelig omsorg. Det samme cirkus gentog sig i øvrigt ved senere indlæggelse. Forleden kom hun atter galt af sted. Vi børn havde ikke mulighed for at ankomme til sygehuset samme tid som hende. Hun blev selvfølgelig efterlagt alene tidligt om morgenen, hun skulle vente på at få taget røntgenbilleder. Hun forstår ikke noget af situationen, rejser sig og går hjælpeløst rundt, hvorefter vi ikke kan finde hende, da vi ankommer. Der var selvfølgelig ikke rigtig ikke nogen der vidste, hvor hun var. Det er da om noget heller ikke fin omsorg. Jeg er overbevist om, at det ikke drejer sig om ond vilje fra personalets side. Jeg er også godt klar over, at mine sure opstød sandsynligvis ikke hjælper en dyt, det er jo som alt andet et spørgsmål om politisk vilje og besynderlig forvaltning af offentlige midler. Jeg synes ikke, at det ville være rimeligt at gokke sygehuspersonalet oven i hovedet, men give dem de midler, de har brug for til at yde god og fornuftig omsorg.	Intet svar
13	Alt var OK.	Intet svar
16	Lang ventetid på en operation ved læge, som så alligevel ikke var til stede under operation.	Godt
20	Efter planlagt operation i fod i vinter - fod/ben i gips. En måned efter fjernes gipsen. Dagen efter mange smerter og næste dag henvender jeg mig i ambulatoriet, venligt og hurtigt bliver jeg modtaget. Blodprøver taget og undersøgt med indlæggelse til følge. Samtale med læge og så P5 igen. Men hvad var her sket, fra jeg evaluerede indlæggelsen i vinter? Sygeplejersker var venlige og søde; men øjnene strålede ikke mere. Den røde tråd, glæde og venligheden var væk. Udbrændt afdeling.	Godt

-  22 Første gang, hvor det var akut, husker jeg ikke meget. Efterfølgende blev jeg indlagt til operation af min arm, og der var alt perfekt. Virkelig godt
-  23 Jeg blev godt modtaget og nervøsiteten blev derved mindre. Virkelig godt
-  25 Alt gik efter planen! Virkelig godt
-  31 Nej, udover, at det blev udskudt en måned. Virkelig godt
-  32 Jeg skulle møde kl. syv og fik først en seng midt på formiddagen og måtte vente med operation langt hen på eftermiddagen. Godt
-  33 Jeg blev indlagt på Herning Sygehus efter autoulykke og overført fire dage senere til Horsens. Jeg husker ikke ret meget før efter en uge. Virkelig godt

Afsnit P5 Vest, Horsens

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")




	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	20	Et sår. Glemte en agraf.	Godt
	22	Fik stafylokokker i armen.	Virkelig godt
	24	Ikke informeret ordentligt ved udskrivning.	Godt
	34	Glemte at give blodfortyndende.	Godt

Afsnit P5 Vest, Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Ventede fastende 1½ døgn på operation.	Godt
4	Der var en enkelt sygeplejerske, der talte min sag. Ellers havde jeg nok ligget der endnu.	Godt
6	Lå på en afdeling og personale fra en anden, derfor gik det galt med for lidt smertestillende, men blev så flyttet, og så blev det OK.	Intet svar
9	Ville ønske, at der var en eller to, der fortalte mig om den lange ventetid på operation, hvorfor osv. Mere information om det. Følte mig overladt til mig selv - med voldsomme smerter. Det var som om, jeg bare skulle klare mig selv, og det var svært. Jeg havde ingen påvirkende omkring mig og var langt hjemmefra. Var indlagt i nogle dage: Efter operation var jeg påvirket af bedøvelse, og på anden dagen skulle jeg bare klare mig selv. En meget dårlig oplevelse, synes jeg. Havde brug for støtte.	Virkelig dårligt
11	Lige fra informationsmøde med fagpersonalet og visning af dvd blev behandlingsforløbet forklaret, og viste sig at gå helt efter bogen!	Godt
13	Den var ok.	Intet svar
15	Ville gerne have haft skanningstid og plan med hjem. Blev først tilset af læge to måneder efter. Alt for lang tid fra skanning til svar. 3 1/2 uge. Gerne have været tilset af læge i ventetiden.	Godt
18	En meget dygtig og behagelig læge, nogle søde og behagelige sygeplejersker. Alt i alt er jeg godt tilfreds med forløbet med behandling og indlæggelse.	Virkelig godt
20	Blev igen opereret, fuld narkose igen. Jeg blev informeret om fund (fik udskrift ret overfladisk, såret lukkes om nogle dage). MEN, nu længe efter, har jeg stadig åbent sår og sygepleje hver anden dag. Hjemmesygeplejersken har fået mig til at bestille tid hos min læge angående sår. Har smerter i sår og kan ikke have sko eller andet, der rører hælen og såret.	Godt
22	Meget godt tilfreds med hele forløbet. Dygtigt og kvalificeret arbejdskraft.	Virkelig godt
23	Jeg havde et fint behandlingsforløb og følte mig i gode hænder hos et fagligt kompetent personale. Når vi patienter havde behov for det, var der samtidig plads til god menneskelig støtte og omsorg. Det gjaldt både lægen og plejepersonale. Jeg bemærkede ikke mindst omsorgen ved maduddelingen (fin mad), hvor lidt skrøbelige medpatienter blev opmuntret til at spise.	Virkelig godt
26	Blev ikke spurgt om behov for smertedækning. Ægtefælle bad om det efter syv timer (fik da nærmest skæld ud, fordi der var gået så lang tid efter operationen).	Godt
30	Fik ikke tilbudt genoptræning. Fik besked på, at jeg måtte klare mig selv bedst muligt.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 31 | Behandlingen håber jeg har været god, men efter fem måneder er jeg ikke på toppen efter operationen og kunne godt ønske mig en undersøgelse. Jeg har svært ved at sidde ned, og højre strømpe kan jeg stadig ikke tage på. | Virkelig godt |
|  | 32 | Blev bedøvet forkert. Det er sprog, de udenlandske læger forstår ikke rigtig, hvad der bliver snakket om. Må lære noget mere dansk, det var en grim oplevelse at blive bedøvet dobbelt. | Godt |
|  | 36 | Service som på et fint hotel. Virkelig søde og rare mennesker. | Virkelig godt |

Afsnit P5 Vest, Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Jeg syntes ikke, jeg blev informeret nok om alkohol, og de knuder jeg havde i maven.	Godt
5	ALT GIK GALT EFTER UDSKRIVELSE: forkert medicin, ingen sårskifte (sygeplejersken nægtede at komme), ingen ville/kunne anlægge kortstræksbind. Det skal dog bemærkes, at det var under sygeplejestrejken.	Godt
9	Skulle selv bede om at tale med en læge om mit forløb, og hvordan det var gået, hvad der var blevet gjort med min skulder. Ingen hjælp til at få sig vasket, komme i tøj trods mange smerter (kunne ikke bruge den ene arm). Skulle selv bede om skift af forbindelse (blødt igennem) og få smertestillende med hjem.	Virkelig dårligt
11	Lidt uvished om længden af opholdet, men igen blev beslutninger truffet i en dialog mellem patient (mig) og personale, således at det virkede helt rimeligt at blive udskrevet den pågældende dag - og at dette ikke var dikteret af fx afdelingens økonomi eller lignende.	Godt
13	O.K.	Intet svar
16	Følte jeg var meget uklar om, hvornår jeg blev sendt hjem. Havde fået oplyst fire indlæggelsesdage, men blev sendt hjem allerede dagen efter.	Godt
20	Efter operation fik jeg omgangssyge - blev ikke orienteret om maveonde på afdelingen. Det fik mig næsten psykisk til at gå ned. Troede det var min krop, der ikke kunne klare mere. Det synes jeg man skal informere om, IKKE SKJULE. Og så måske ofre lidt mere end 1/4 dl. vand på gulvet samt fjerne de enorme fedtpletter på døren, hvor alle skubber døren op.	Godt
22	FØRSTE udskrivelse efter akut indlæggelse, blev jeg informeret om eventuel hjælp, men min familie måtte derimod ordne det hele. Efter de øvrige indlæggelser fungerede alt som det var lovet.	Virkelig godt
23	Ikke alle har som jeg en rask pårørende derhjemme, og jeg bemærkede utryghed hos nogle ældre medpatienter, når de efter 4-5 dage blev sendt hjem, selvfølgelig med støtteordninger.	Virkelig godt
25	Gik planmæssigt. Som aftalt.	Virkelig godt
29	Var utryg, fordi min mand var på rejse den dag, jeg skulle hjem. Hospitalet tilbød mig en ekstra dag, hvilket jeg med glæde tog imod.	Virkelig godt
31	Nej, man vil jo altid gerne hjem, selvom det er svært.	Virkelig godt
32	Har fået en god behandling med genoptræning.	Godt

