

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit P5 Øst, Horsens
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	194
Besvarelser fra afsnittets patienter:	131
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

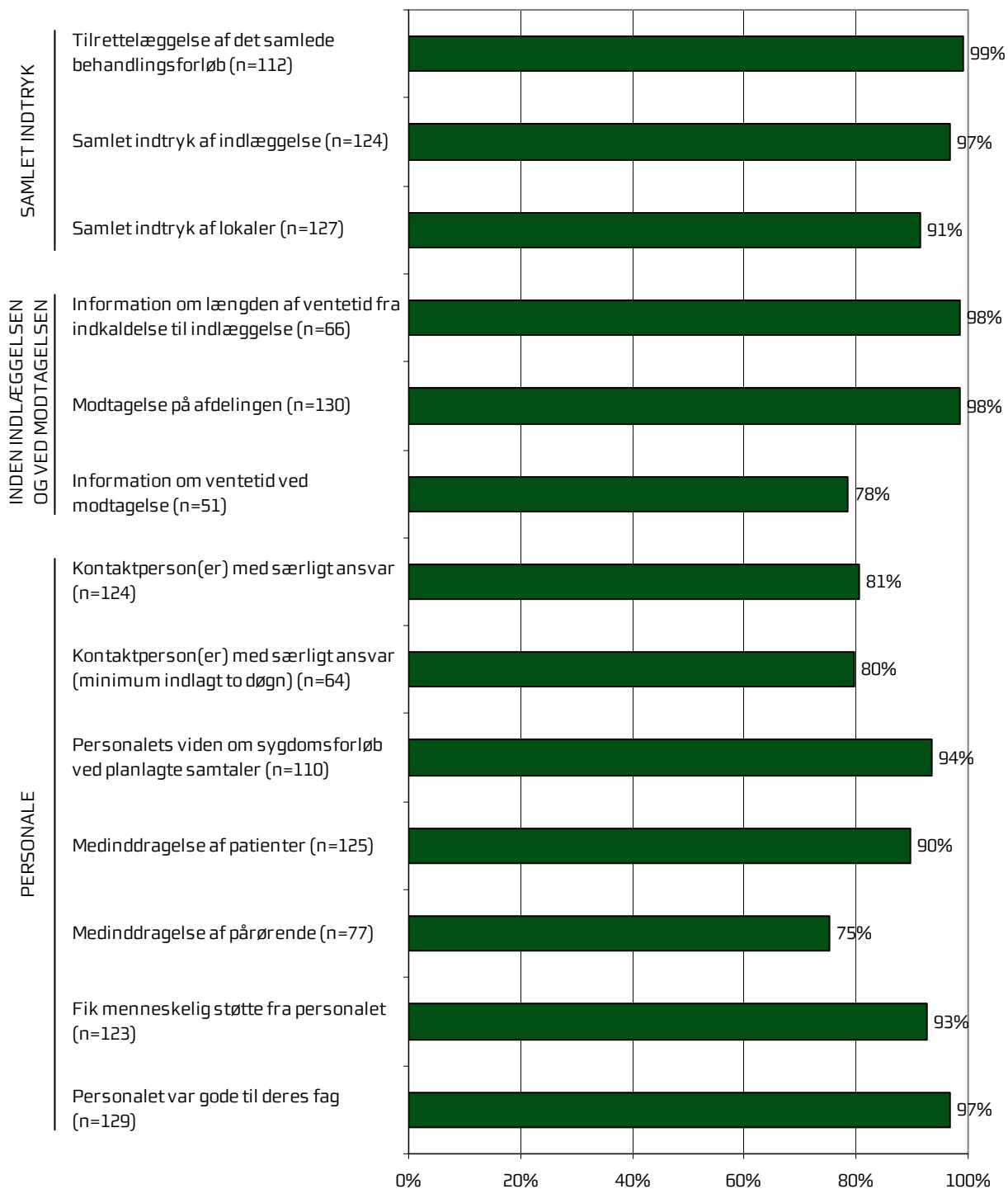
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

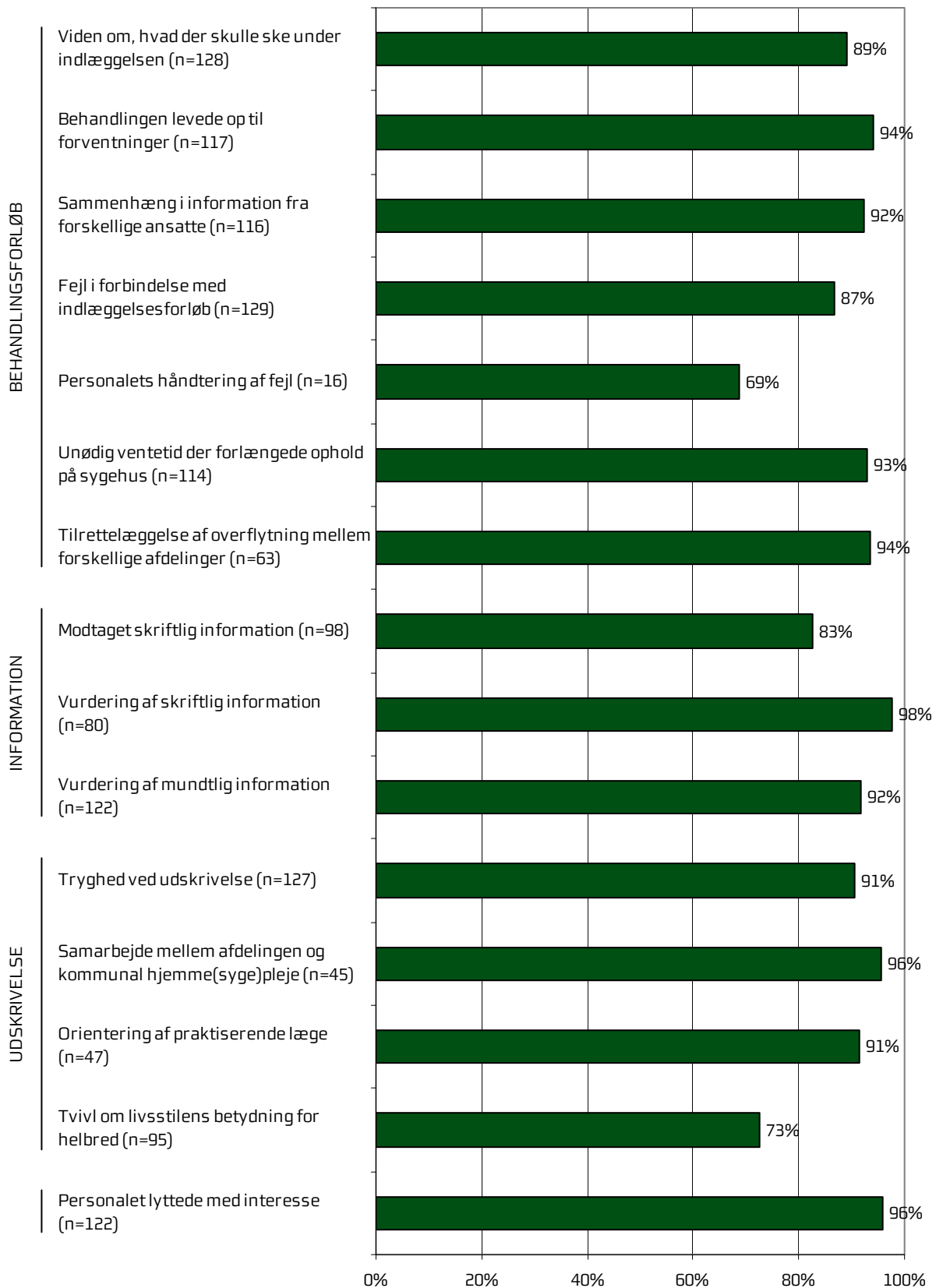
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit P5 Øst, Horsens

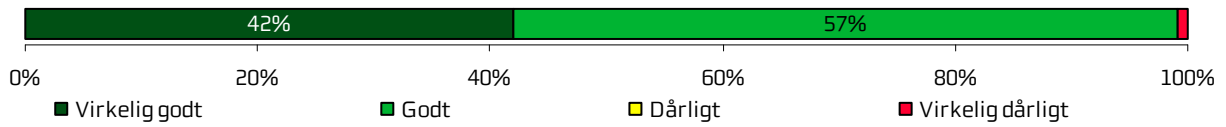
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

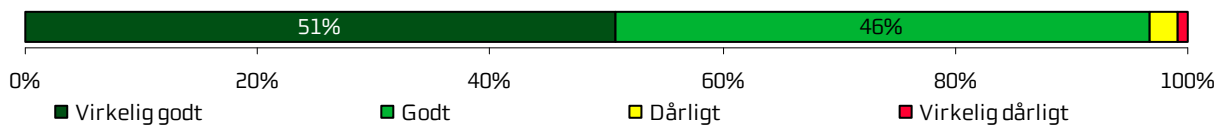
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

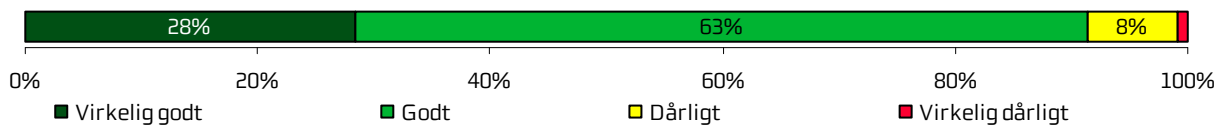
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=112)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=124)



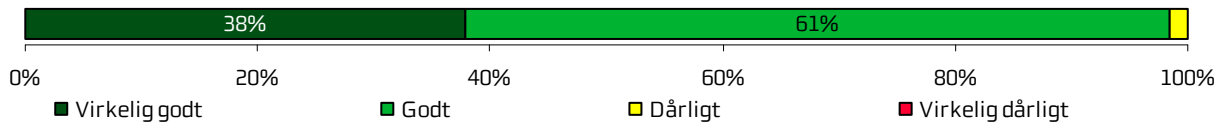
Samlet indtryk af lokaler (n=127)



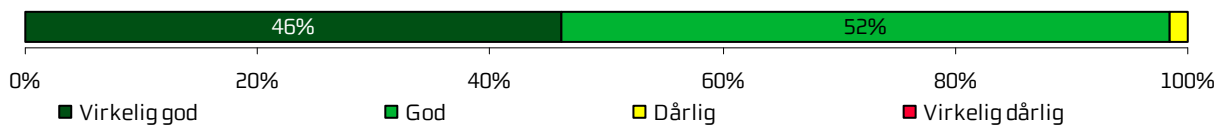
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	98 %	100 %	74 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		97 %	98 %	99 %	76 % *	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	88 %	98 %	76 % *	88 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

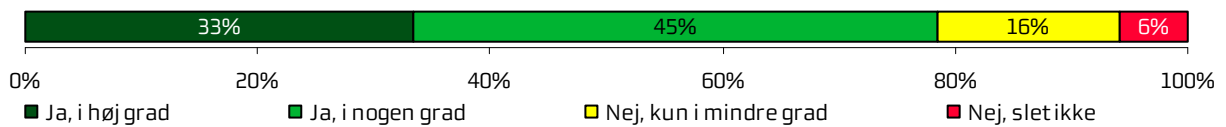
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=66)



Modtagelse på afdelingen (n=130)



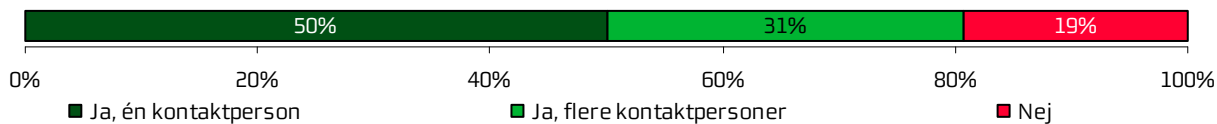
Information om ventetid ved modtagelse (n=51)



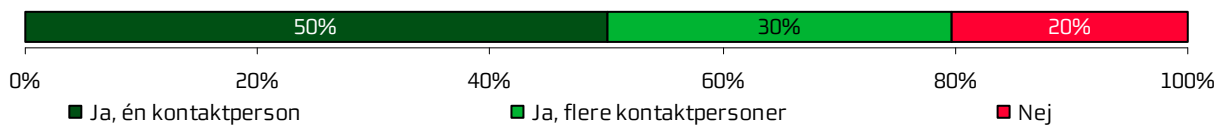
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		98 %	-	100 %	96 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	99 %	100 %	88 % *	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		78 %	64 %	81 %	49 % *	65 %

Personale

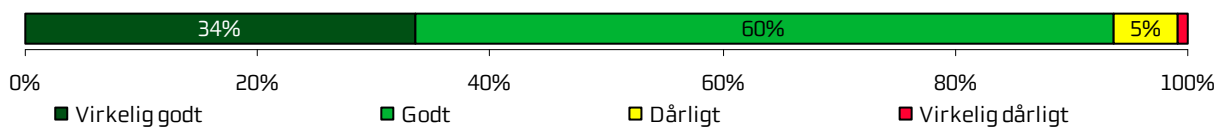
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=124)



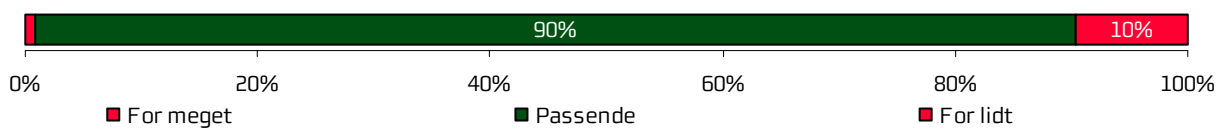
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=64)



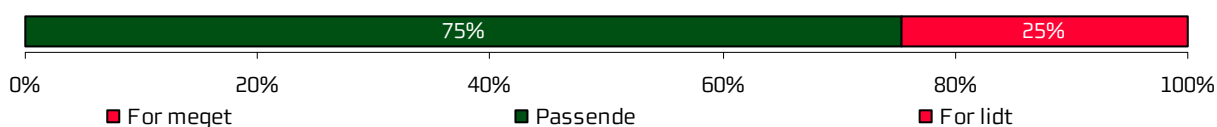
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=110)



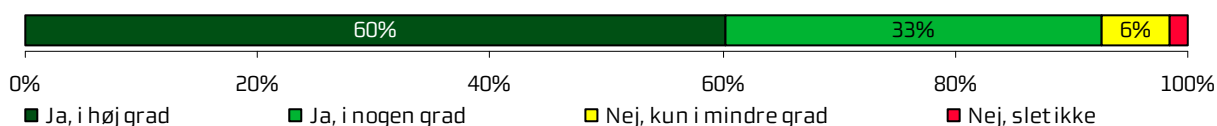
Medinddragelse af patienter (n=125)



Medinddragelse af pårørende (n=77)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=123)



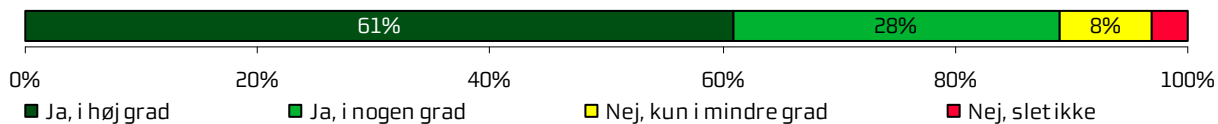
Personalet var gode til deres fag (n=129)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		81 %	86 %	97 % *	68 % *	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		80 %	-	86 %	69 %	82 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	95 %	97 %	78 % *	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		90 %	94 %	97 % *	77 % *	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		75 %	88 %	91 % *	72 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		93 %	97 %	96 %	77 % *	90 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	100 %	99 %	89 % *	96 %

Behandlingsforløb

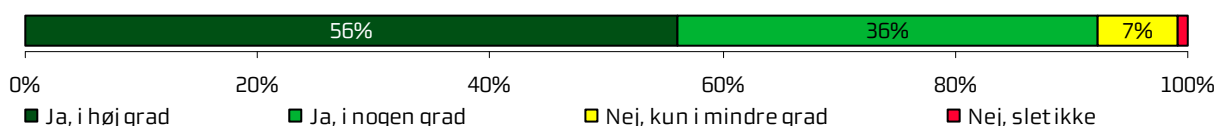
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=128)



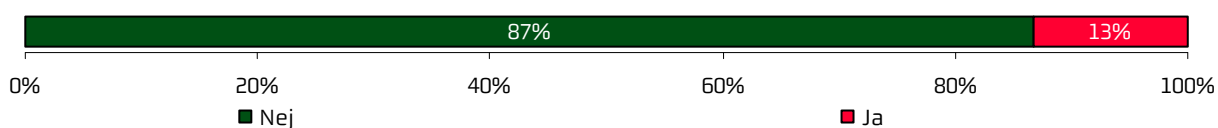
Behandlingen levede op til forventninger (n=117)



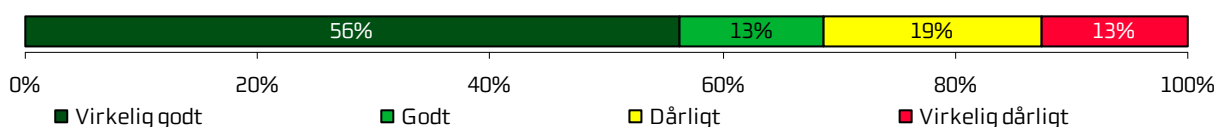
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=116)



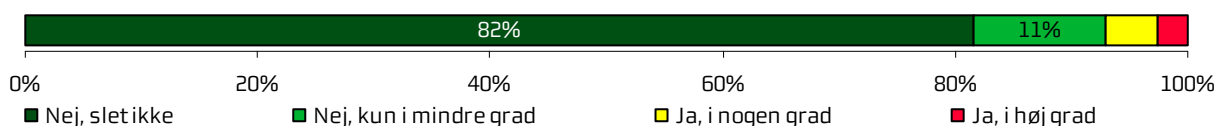
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=129)



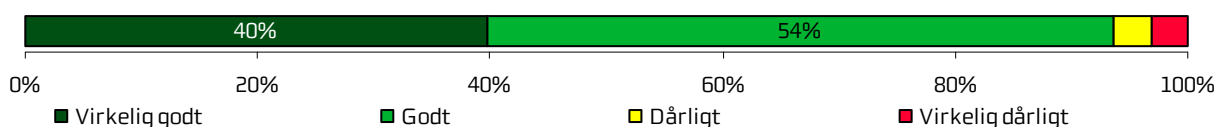
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=114)



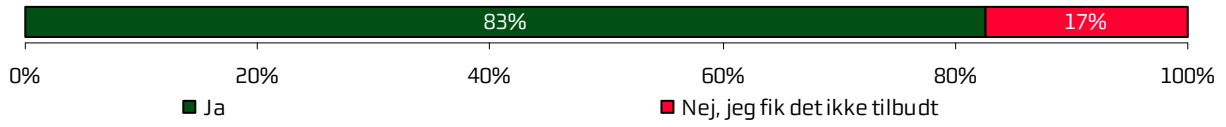
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=63)



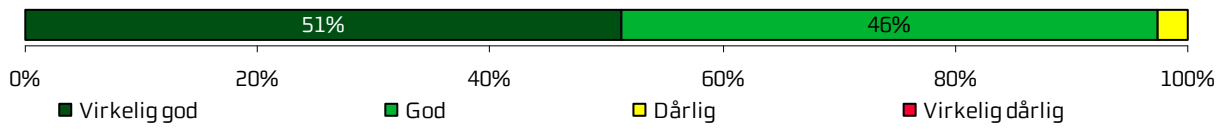
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		89 %	97 % *	97 % *	66 % *	82 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	97 %	94 %	76 % *	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		92 %	93 %	98 % *	72 % *	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		87 %	-	95 % *	67 % *	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		69 %	-	73 %	50 %	59 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		93 %	92 %	97 %	57 % *	81 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		94 %	-	98 %	83 %	91 %

Information

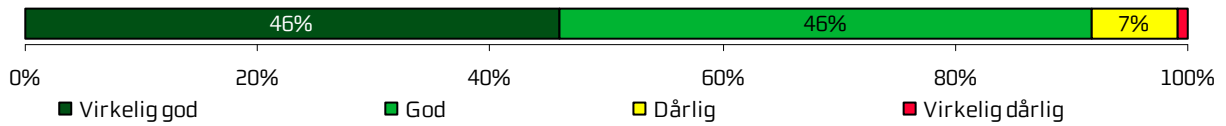
Modtaget skriftlig information (n=98)



Vurdering af skriftlig information (n=80)



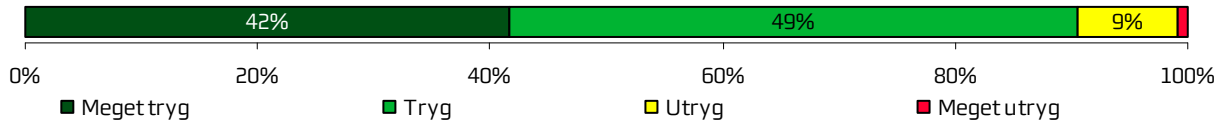
Vurdering af mundtlig information (n=122)



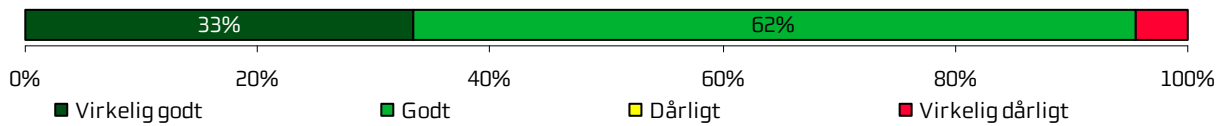
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		83 %	-	87 %	36 % *	66 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	97 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		92 %	96 %	99 % *	77 % *	91 %

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=127)



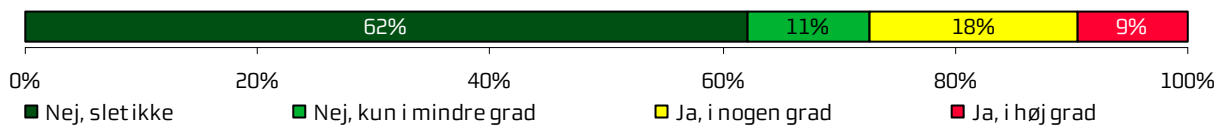
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=47)



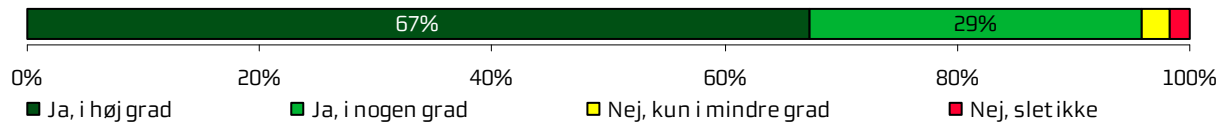
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=95)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		91 %	81 % *	96 %	77 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		96 %	83 %	94 %	68 % *	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		91 %	86 %	94 %	78 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	71 %	80 %	64 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=122)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	99 %	99 %	77 % *	92 %

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

Afsnit P5 Øst, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens








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

ID	Kommentarer - Afsnit P5 Øst, Horsens	Samlet indtryk
1	Jeg fornemmede, at personalet havde meget at lave, men på intet tidspunkt følte jeg, at det påvirkede min behandling.	Virkelig godt
2	Der var for lidt plads på stuen med fire senge.	Godt
3	Efter operationen ville personalet gerne have, at jeg kom op at gå - på daværende tidspunkt syntes jeg det var fuldstændigt uoverskueligt. I dag kan jeg godt forstå hvorfor. Det var rigtig godt at komme op at gå - da det hjalp mig hurtigt på fode igen. De fortalte mig følgerne af at være for inaktiv. Det var bare rigtig godt. I dag godt to måneder efter operation, går jeg uden stokke, og træningen af knæet går rigtig godt fremad. Det er bare dejligt.	Godt
7	Jeg så ikke den samme læge to gange. Fik forskellig information af lægerne.	Godt
8	Jeg har kun godt at sige omkring mit ophold på P5. Jeg kan desværre ikke huske navnet på den sygeplejerske, som på bedste vis tog sig af mig under opholdet. Kompetent og ansvarsfuld og både professionel og omsorgsfuld.	Virkelig godt
9	Kvalificeret og god behandling fra sygeplejersker og læger. Afdelingen skulle lade oppegående patienter smøre deres mad selv, så kunne der være lidt til andre opgaver for sygehjælperne.	Godt
10	Renovering (modernisering) var meget mangelfuld.	Virkelig godt
12	Personalet udviste høj faglighed og engagement. Jeg var meget tryk under indlæggelsen :-)	Virkelig godt
13	Lytte lidt bedre til ældre. Her tænkes der, hvis den ældres hørelse ikke er ret god, og personen gerne vil fortælle noget, at der bliver lyttet bedre. Samt hjælp (mere når en ældre skulle på toilet efter en [operation]). Ellers kun positivt :) God jul.	Godt
15	Ventetiden fra jeg blev indlagt, til jeg skulle opereres var for lang - [flere timer].	Godt
15	Ventetiden, fra jeg blev indlagt, til jeg skulle opereres, syntes jeg, var for lang. Fra [om morgenen] til [om eftermiddagen].	Godt
17	Jeg kunne virkelig ønske et lille smil og tid til at tale med patienten.	Intet svar
21	Dygtige læger.	Virkelig godt
22	Der blev igangsat behandling som en selvfølge.	Virkelig godt
23	Jeg fik hurtigt en fornemmelse af, at patienterne er der for personalets skyld og ikke omvendt.	Godt
26	Jeg blev indlagt med [lidelse] på ryg og fik en bandage på og skulle bære den tre måneder. Men der synes jeg, jeg fik lidt mangelfulde informationer fra lægerne. Ellers fik jeg en god behandling. Glæ-	Det kan jeg ikke vurdere

delig jul.




















- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 27 | Dagafsnittet er bare helt i top, både funktionelt og personalemæssigt. Kun ros til den. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Rigtig, rigtig god behandling på alle måder. Venligt og smilende personale overfor alle. God information ved udskrivelsen og besked om, hvor jeg kunne henvende mig, hvis der var problemer. Jeg har med stolthed fortalt om vort gode hospial til familie og venner. | Godt |
| ✎ | 31 | Afdelingen var rigtig gode til at vurdere, hvornår jeg havde brug for hjælp, idet jeg ikke selv var god til at bede om hjælp. Ligeledes var afdelingen god til at vurdere, hvornår jeg kunne overskue at få vigtige informationer. | Godt |
| ✎ | 32 | Sygeplejerskerne burde sætte sig ind i patienternes journaler, inden de går til patienterne, efter de (sygeplejerskerne) er mødt ind på arbejde og i forbindelse med udskrivelse. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 34 | Dårlige toiletforhold. Ellers det andet OK. | Godt |
| ✎ | 35 | Det tog lang tid og mange forespørgsler, inden mit medicinforbrug var kortlagt. "Mange kokke" og spørgsmål. Medicingivningen på afdelingen var skæmmet af småfejl, der blev gentaget flere gange. | Godt |
| ✎ | 36 | Maden på sygehuset var helt enestående. Morgenmad med æg, ost, marmelade, kaffe, te. Frokost var helt specielt, alle de retter der var at vælge imellem, såsom suppe, pålæg, brød, salat m.m. og alle de forskellige drikke til. Kaffetid altid kage, frugt og kaffe, chokolade. Aftensmad var jo ligeså, masser af retter at vælge imellem, og de var dejlige alle sammen, meget varierende. Til slut aftenkaffe med brød og diverse drikke, og sådan var det dag efter dag, rigtig dejligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 | Afdelingen har udført fint arbejde. Ambulatoriet tilbød to gange at forkorte den ikke særligt lange ventetid på knæoperation. Jeg kunne kun benytte mig af den ene, men også det er fint. | Virkelig godt |
| ✎ | 45 | Når patienten enten er meget sengeliggende eller træner meget i sengen, er det utroligt vigtigt med underholdning, f.eks. TV. Da jeg var indlagt, var flere stuer ledige med TV, men der kunne jeg ikke være? Det lykkedes dog en sød sygeplejerske efter [flere dage] at skaffe mig ét. Stole i opholdsstue, her er en del usikre, hvilket jeg påtalte, men de blev blot sat tilbage hver aften i samme stand. | Godt |
| ✎ | 47 | Jeg fik utrolig god behandling af personalet. God pleje og god omsorg. Det eneste negative jeg har er, at jeg syntes, det var længe at ligge otte og en halv time med en [lidelse]. Men jeg forstår godt, at OP først og fremmest skal tage sig af de livstruede patienter. | Intet svar |
| ✎ | 48 | Og så var det dejligt, at jeg lå på stue med patienter, som havde fået lavet samme indgreb som mig, så havde vi noget fælles at snakke om. | Virkelig godt |
| ✎ | 49 | Badeforholdene er ikke ret gode, og [der er] for mange senge på stuerne. | Godt |
| ✎ | 53 | Intet TV, ingen radio, men GOD udsigt over fjorden. | Virkelig godt |
| ✎ | 54 | Meget mere information om sygehuset. Alt for lidt plads. Bedre opdeling af indlagte. Jeg lå med en udlænding, en gammel, en ung - altså intet fællesskab. | Intet svar |
| ✎ | 56 | Større toiletter. | Virkelig godt |

Bilag 1












- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 57 | Ind imellem havde personalet for travlt. | Godt |
|  | 59 | Der er altid smil og venlighed, selvom I har travlt. Jeg vil give stor ros for den måde, I arbejder sammen på. | Virkelig godt |
|  | 61 | Jeg kan kun sige, at jeg har fået en fin behandling. | Godt |
|  | 64 | Operationstøjet: specielt underbukser med KNAPPER burde skiftes ud med andre. De er HÅBLØSE. | Virkelig godt |
|  | 65 | Rengøring! Jeg oplevede [problemer med såret], både på toilettet og på stuen. Det blev [behandlet uhensigtsmæssigt]. Er det ikke dårligt, når man ligger flere med nyopererede sår? | Virkelig godt |
|  | 67 | Udskrivelsen skete alt for hurtigt allerede 1 døgn efter en større skulderoperation. Det var nok en misforståelse mellem en sygeplejerske og mig, altså dels osse min egen skyld, da jeg ikke er god til at "sige fra". Hun kommer ind på stuen og siger: "Jeg har hørt, du gerne vil hjem i dag". (Jeg havde forinden blot spurgt om, hvornår jeg kunne tage hjem). Følte derfor, jeg nok skulle gøre sengen "fri" til næste patient. (Jeg har for lidt selvtillid !). Min kontaktsygeplejerske sagde derefter, at hun synes, det var for tidligt og jeg selvfølgelig gerne måtte blive til mandag, altså to dage mere. Men jeg havde gjort mig rejseklar. Set i bakspejlet burde udskrivelsen tidligst være sket efter tre døgn. i sær da jeg bor alene. Det var en ærgelig misforståelse. | Virkelig godt |
|  | 68 | Jeg fik rimeligt godt smertestillende efter at have talt med egen læge. | Det kan jeg ikke vurdere |

Afsnit P5 Øst, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

	ID	Kommentarer - Afsnit P5 Øst, Horsens	Samlet indtryk
	2	Der var lang ventetid.	Godt
	3	Ventetiden var lang!!! Jeg blev indkaldt til [tidligt om morgenen]. Blev først opereret [om eftermiddagen]. Jeg kom FASTENDE, kunne godt have fået morgenmad, når jeg skulle vente så længe.	Godt
	5	Jeg blev akut indlagt efter en trafikulykke.	Godt
	6	Timers ventetid på skadestuen med smerter, burde foregå hurtigere ved indlæggelse.	Godt
	7	Akut.	Godt
	9	Indlæggelse i forbindelse med skadestue. Ventetid på skadestue alt for lang. Ankomst skadestue [eftermiddag]. Behandling [aften]. Videre til P5 [aften]. Personale på skadestue ok.	Godt
	10	God funktion af kontaktsygeplejerske.	Virkelig godt
	11	Jeg har haft samme undersøgelse for [en del] år siden.	Virkelig godt
	14	At jeg gik med smerter i mit venstre knæ. Søgte min egen læge.	Godt
	16	Et ulykkestilfælde. Blev indlagt [om aftenen]. Blev sendt hjem følgende dag [om formiddagen].	Det kan jeg ikke vurdere
	18	Jeg var godt tilfreds med mit ophold på sygehuset. Jeg var der kun et døgn. Det var ambulat.	Intet svar
	18	Jeg var godt tilfreds med mit ophold. Det var kun et døgn, ambulat.	Intet svar
	27	Jeg føler mig rigtig godt informeret inden indlæggelsen.	Virkelig godt
	29	Egen henvendelse på skadestuen efter faldulykke.	Godt
	31	Jeg kom akut til skade og blev derfor indlagt via skadestuen. Det var desværre ikke den bedste oplevelse i skadestuen, idet jeg sad med et smadret knæ og ventede i over fire og en halv time på at blive undersøgt. Jeg blev ikke vurderet og fik ikke tilbudt smertestillende. Normalt ville en koordinerende speciallæge undersøge skaderne og derefter prioritere patienter, men det var ikke tilfældet.	Godt
	33	Det gik så stærkt med indlæggelsen, at jeg ikke talte med nogen.	Godt
	34	Hurtig indkaldelse da det var bestemt, hvad der skulle laves.	Godt
	39	Nej, det har været meget fint.	Godt
	40	Brækket ben, som skulle sættes sammen med skruer.	Godt

Bilag 1

	43	Fin orientering på formøde om kommende knæoperation.	Virkelig godt
	44	Kørt direkte fra skadestuen.	Virkelig godt
	45	Men meget uheldigt blev operationen udskudt halvanden måned på grund af askesky. Det er I uden skyld i, men blev MEGET ked af det/frustreret [over], at operationsdato oplyst telefonen var yderligere skubbet, da brevet kom dagen efter. Det må ikke ske!	Godt
	51	Det gik hurtigere, end de sagde.	Godt
	55	Akut indlæggelse.	Godt
	58	Kørt til et sygehus med [brud] og videresendt til andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
	59	De var alle så imødekommende, da jeg kom til sygehuset. Informationen var så fin, så man kan finde der, hvor man skal hen.	Virkelig godt
	61	Det var akut indlæggelse.	Godt
	62	Blev indlagt akut.	Godt
	67	Nej, alt ok.	Virkelig godt
	68	Jeg har ikke haft det ret godt siden og husker ikke så meget. UNDSKYLD.	Det kan jeg ikke vurdere

Afsnit P5 Øst, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit P5 Øst, Horsens	Samlet indtryk
3	Jeg blev virkelig godt modtaget. Sødt og venligt personale. Spurgte ind til mine smerter. Fik medicin, når jeg bad om det, og mad og drikke.	Godt
5	Nej.	Godt
10	Fire-sengs-stue med manglende faciliteter (bad, TV, radio). Indlagt otte dage.	Virkelig godt
12	Jeg blev spurgt af lægen, om jeg ville blive på sygehuset eller hjem, hvilket jeg faktisk ikke selv var i stand til at afgøre [pga. sygdom]. Det gjorde mig utryk i situationen, at jeg skulle tage stilling til dette og godt var det, at jeg BLEV indlagt.	Virkelig godt
14	Jeg blev godt modtaget af læger og sygeplejersker.	Godt
27	Modtaget i en meget venlig og en god atmosfære og samtidig professionel.	Virkelig godt
31	Jeg oplevede en rigtig god modtagelse på afdelingen, men det skal også nævnes, at jeg kender personalet i forvejen.	Godt
34	Blev tildelt stue plus seng omgående efter ankomst til afdelingen.	Godt
37	Det ville have været rart, hvis afdelingen havde fundet ud af, at jeg kom.	Godt
41	Lidt lang ventetid.	Godt
43	Venlig og effektiv.	Virkelig godt
45	Forstår ikke helt meningen med kontaktperson, for denne ser man stort set IKKE igen.	Godt
47	Jeg husker ikke så meget, da jeg havde fået en del morfin. Men det, jeg husker, var godt.	Intet svar
48	Jeg skulle møde på hospitalet [tidligt om morgenen], men kom først på operationsstuen [over middag]. Al den tid var spildtid for mig (var fastende!). Jeg har forståelse for, at der er andre, der skal til før mig, men jeg kunne ønske, at jeg først skulle møde cirka klokken ti.	Virkelig godt
52	Var ikke ved bevidsthed.	Virkelig godt
54	Kort. Du skal ligge her - slut.	Intet svar
58	Personalet meget stresset, men søde.	Det kan jeg ikke vurdere
64	Operationen var ret tidligt om morgenen, men stor forsinkelse ved modtagelsen, specielle underbukser med knapper, der var meget vanskeligt at tage på, det var frustrerende? Mine brugt ved	Virkelig godt

Bilag 1

operation.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 67 En sød sygeplejerske henter mig efter 15 minutter i ventezonen [om morgenen], og siger, at jeg normalt skulle have været "for" [tre og en halv time senere], men at de ville "tage" mig NU allerede - så vi fik dælmæ travlt. I løbeskridt hen til min stue, smed mine sager, nåede lige at tisse, så afsted!! Det kunne da ikke have været bedre! TAK! | Virkelig godt |
| ✎ | 70 Jeg var begejstret for den effektive organisation, der var på skadestuen. Ros til alle. | Intet svar |

Afsnit P5 Øst, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit P5 Øst, Horsens	Håndtering af fejl
3	En gang jeg var oppe og gå på egen hånd, var jeg alene gået tilbage til sengen. Da satte jeg mig på fodenden af sengen. Sengen forsvandt alarmerende hurtigt nedad. Jeg blev frygtelig bange, og det gav et ordentligt jage i det opererede knæ.	Dårligt
4	Problemer omkring bedøvelse.	Virkelig godt
14	At der gik betændelse i knæet, og jeg skulle indlægges i en uge og skulle have antibiotika.	Virkelig godt
25	De glemte at indsætte smertekateter i min skulder.	Virkelig dårligt
28	Jeg ringede selv for at høre om, der snart kom en indkaldelse. Det blev svaret, at jeg skulle møde om 20 minutter. Så godt jeg ringede. Indkaldelsesbrevet kom dagen efter, jeg skulle møde.	Godt
32	Trods flere henvendelser inden indlæggelsen hos det kirurgiske afsnit, rettede læge NN aldrig henvendelse retur. Først da jeg kom til at tale med en anden læge, blev spørgsmålet aktualiseret. Behandlingen blev faktisk totalt ændret.	Virkelig godt
35	Beklageligvis blev jeg skåret dybt i låret []. Det skal dog ikke overskygge de vellykkede fodoperationer.	Virkelig godt
38	Fik tre-punkts-korset på, uden tøj under korsettet.	Godt
42	Havde brækket to led [] og fik også en halovest på, det viste sig heldigvis, at [pga. af min tilstand, kunne jeg ikke] gå med den i tre måneder. Fik heldigvis almindelig operation.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	En mindre overlapning i hospitalets medicineringsplan og egen blodfortyndende medicin. Vist ikke alvorlig. Jeg fandt selv divergensen, som så omgående blev rettet.	Virkelig godt
50	Der blev lagt drop to gange, da hun ramte forkert første gang.	Virkelig godt
51	De så kun den højre, var ikke bedøvet. Den venstre så de, da de fik billederne frem.	Virkelig godt
58	Havde ingen følelse i tre fingre. Skadestuen pointerede det var vigtigt, at vi hurtigt ved ankomsten til Horsens fortalte det, da der kunne sidde en nerve i klemme og derfor skulle operation foretages med det samme. Så først en læge efter ca. to timer (22:00 aften). Havde ikke tid til operation før næste morgen, men de sagde, det var forsvarligt. Operationslægen næste dag fortalte det var i 12. time, da en nerve var indeklemmet og var ved at dø - måtte spalte nogle sener så der var plads.	Virkelig dårligt
65	Medicinering i forbindelse med min diabetes.	Virkelig godt
69	Jeg fik det dårligt af smertebehandlingen. Derfor måtte jeg overnatte på hospitalet.	Virkelig godt

Afsnit P5 Øst, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit P5 Øst, Horsens	Samlet indtryk
3	Alt i alt er operationen gået som forventet. Jeg har været rigtig glad for [fysioterapeuten], hvor jeg, efter at have været i varmtvandsbassinet, hver gang har fået akupunktur. Det var bare dejligt.	Godt
10	Imponerende indtryk af omfanget af både omsorg og information fra både speciallæger og læger NN. Selv opholdet på opvågningsafsnittet var en positiv oplevelse.	Virkelig godt
19	Savnede mundtlig orientering. Svar om eventuelle eftervirkninger af narkose. (Var uforberedt om kvalme - opkastning.)	Godt
22	Rigtig god pleje.	Virkelig godt
27	Personalet var ikke helt orienteret om min medicinering på den afdeling, jeg blev flyttet til. Jeg skulle efter planen have været hjem samme dag, men på grund af operationens omfang, blev jeg tilrådet at overnatte på sygehuset. Men de var meget kompetente og jeg fik en god behandling.	Virkelig godt
30	Der var en natsygeplejerske, som var direkte uforkammet og bestemt ikke hjælpsom. Men sygeplejerskerne om dagen var meget søde. Stor ros til dem.	Godt
40	Der var længere ventetid en først udmeldt inden jeg blev opereret (akut operation).	Godt
41	Havde kvalme og opkastning i hele perioden.	Godt
42	Jeg synes, at jeg fik for lidt at vide om den operation, jeg havde fået. Jeg ville jo gerne vide, hvordan de havde fået de to brud samlet, og hvad de i det hele taget kunne gøre, når brudene var meget, meget, meget slemme (sagde læge).	Godt
43	Jeg har gennem de sidste [mange] år været i kontakt med sygehusvæsenet et antal gange. Jeg har hver gang fået en kompetent, venlig og flot behandling.	Virkelig godt
45	Én enkelt sygeplejerske/eventuelt SOSU har ved flere indlæggelser været urimeligt sur og uden empati over for patienter. Havde fornemmelsen af, at hun hadede job og patient. At jeg har været indlagt flere gange, er det IKKE det samme, som at man IKKE behøver hjælp, støtte m.m.	Godt
47	Jeg var ikke på noget tidspunkt i tvivl om, at jeg var endt i nogle af de bedste hænder. Alt blev gjort med største kompetence!	Intet svar
48	Sygeplejerskerne og fysioterapeuterne på [afdelingerne] var utroligt venlige og MEGET behagelig, passede os utrolig GODT!	Virkelig godt
49	Personalet er meget flinke og rare og omsorgsfulde.	Godt
58	Jeg gjorde sygeplejersken (som var den samme som aftenen før), opmærksom på, at lægen havde sagt det var i tolvte time. Så jeg burde været blevet opereret tidligere. Blev affærdiget med den	Det kan jeg ikke vurdere

kommentar, at lægen der havde tilset mig om aftenen var dygtig. Altså to forskellige lægelige opfattelser.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 60 | Følte mig tryk under operationen/også efter. Rygmarvsbedøvelsen fungerede perfekt. Overrasket over min mobilitet efter operationen var så god, især efter besøget i fysioterapien dagen efter. Alt i alt en god oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 62 | Jeg vidste besked om, hvad der skulle ske, og planen blev fulgt. Ok. | Godt |
| ✎ | 66 | Desværre kunne jeg ikke tåle [behandlingen] og blev indlagt næste dag [om formiddagen]. I modtagelsen; lå 14 timer og ventede på læge, og næste dag ni timer. | Virkelig godt |
| ✎ | 67 | Én af de unge læger virkede overlegen. Jeg spurgte, om det så blev til en "åben" operation. Han svarede: "Ja, et lille snit", og målte mellem sine fingre fire cm., cirka (men det er altså 11 cm., mit snit). Han kiggede ikke engang på såret, og fortalte mig intet om forløbet. Pga. hans overlegenhed følte jeg INGEN trang til selv at spørge. Ham var jeg godt nok skuffet over! Men tilgivet! | Virkelig godt |
| ✎ | 71 | Jeg har kun en enkelt klage, at der på den stue, jeg var indlagt, var en patient, som havde fået så meget morfin, at han dårligt kunne vågnes, så personalet rendte inde ved ham hver anden time og råbte på ham for at vågne ham, og det tog ca. en halv time hver gang, så vi andre ikke kunne få nattero. Der syntes jeg godt, han kunne have været flyttet et andet sted hen, så vi andre kunne få nattero, for når man lige er opereret, har man brug for lidt hvile. | Godt |

Afsnit P5 Øst, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit P5 Øst, Horsens	Samlet indtryk
3	Alt gik efter planen - godt tilfreds.	Godt
20	Var lidt træt af, at der ikke kom nogen hjemmepleje, og at vi ikke fik noget at vide om, at der ikke var nogen, som kunne komme ud i vores område. Vi blev nødt til at søge egen læge i stedet. Selvom vi have fået at vide, at der skulle komme en hjemmepleje.	Det kan jeg ikke vurdere
24	Jeg syntes, jeg skulle hjem for tidligt. Jeg havde brækket [] armen og kan jo ikke meget.	Intet svar
31	Jeg vurderede selv, hvornår jeg skulle udskrives, idet det var et spørgsmål omkring smerter.	Godt
32	Livsstilens betydning er i anden anledning blevet minutøst gennemgået.	Virkelig dårligt
40	Havde fornemmelsen af, at jeg blev udskrevet før planlagt! Der var ikke helt styr på det smertestillende og blodfortyndende, som jeg skulle have med hjem. Måtte selv informere om dette.	Godt
46	Blev ikke, inden udskrivelsen, informeret om, at varmvandstræning kunne komme på tale fra [nogle] uger efter operationen, men først ved kontrolbesøg [om vinteren] - [flere] uger efter operationen, som bl.a. omfattede en [skade på] skulderen.	Godt
47	Det foregik som planlagt. Jeg fik at vide, at jeg endelig skulle ringe ind på afdelingen ved mindste tvivl, når jeg var kommet hjem. Personalet understregede, at jeg ikke skulle føle mig til besvær!	Intet svar
50	Jeg var utryg ved første udskrivelse pga. mange smerter.	Virkelig godt
51	Ikke livsstilstvivl. Men det var rigtig godt, man havde telefonnummer til en kontaktsygeplejerske.	Godt
58	Stresset på grund af meget lidt personale, selvom 35.000 mennesker var til koncert i Horsens.	Det kan jeg ikke vurdere
59	Jeg blev sendt hjem med meget flot afsked fra den kontaktperson, jeg havde. Hun var alle tiders sygeplejerske. Tusind tak for et behageligt ophold.	Virkelig godt
60	Har haft kontakt til afdelingen efter hjemsendelse og har fået tilfredsstillende svar angående spørgsmål via telefon angående helingsprocesforløbet. Har også fået god orientering angående genoptræning og fysioterapi.	Virkelig godt
63	Utryg fordi jeg skulle med færgen [hjem] med nyopereret fod. Falck afleverer én i venteværelset - og så kan man klare sig selv med at komme ombord. Men det er jo ikke afdelingens skyld.	Virkelig godt
66	Det er under al anstændighed den modtagelsesafdeling fungerer.	Virkelig godt

