

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit P5 Vest, 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](mailto: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:	108
Besvarelser fra afsnittets patienter:	77
Afsnittets svarprocent:	71%

### **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).



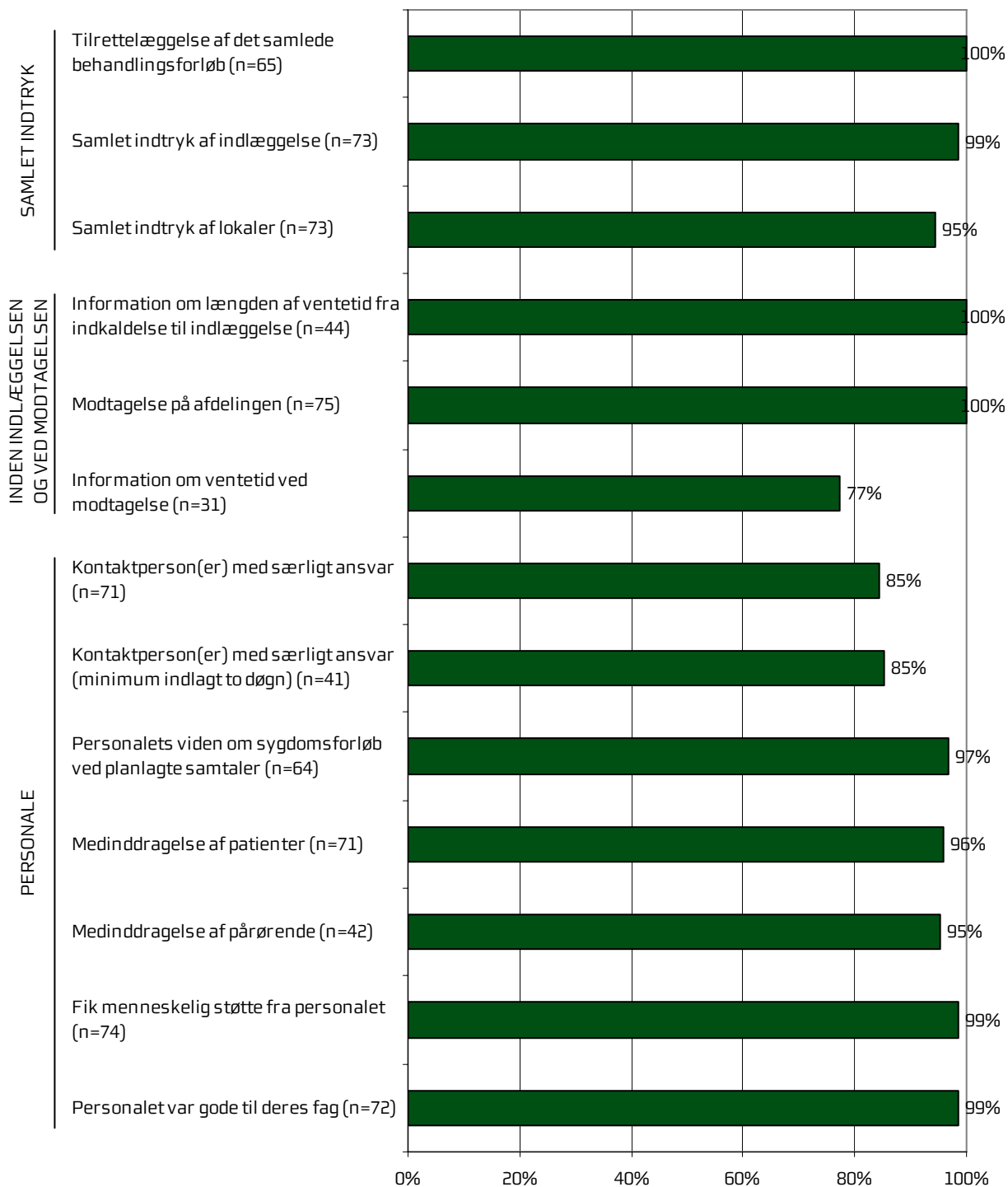


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

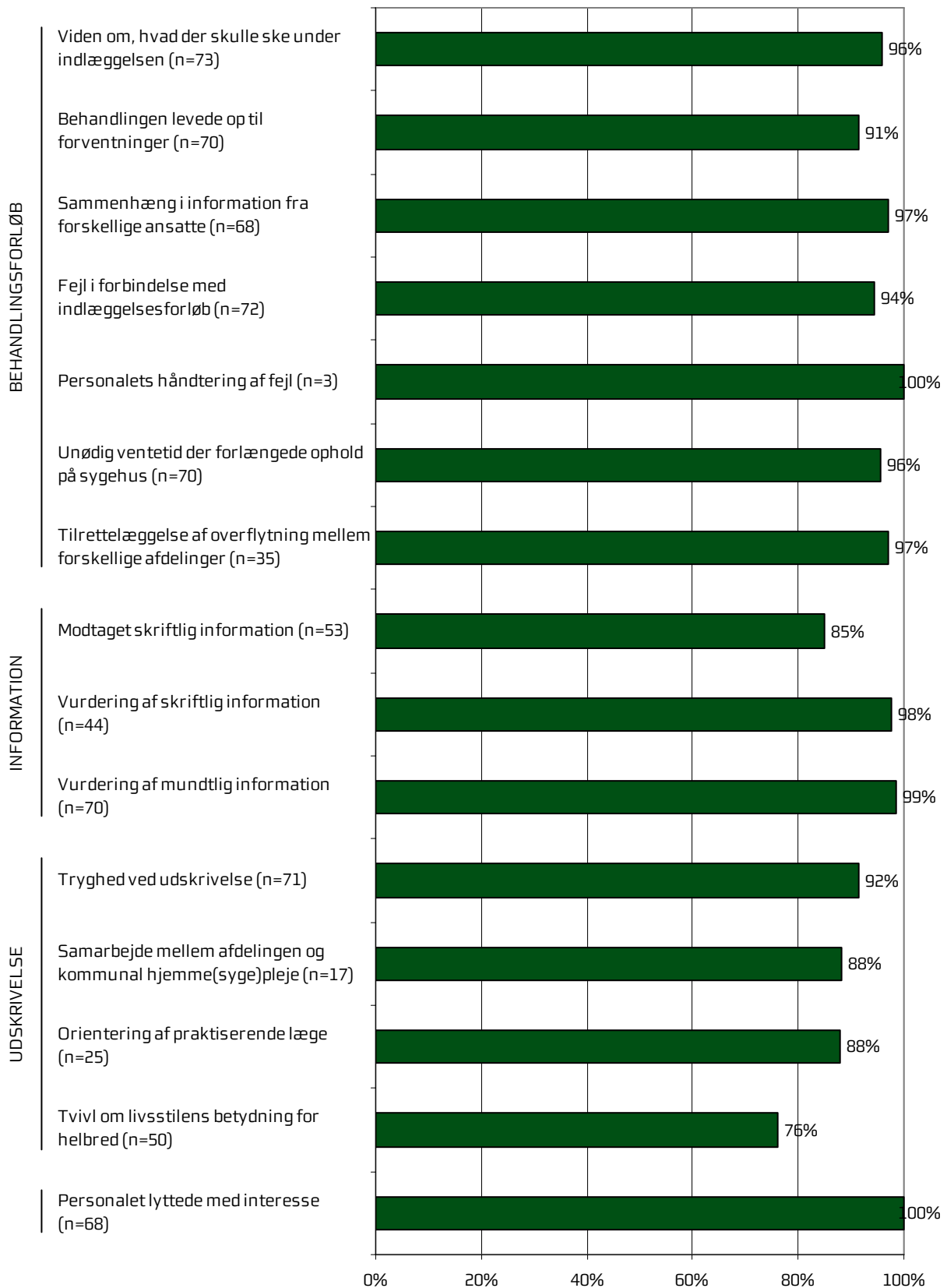
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

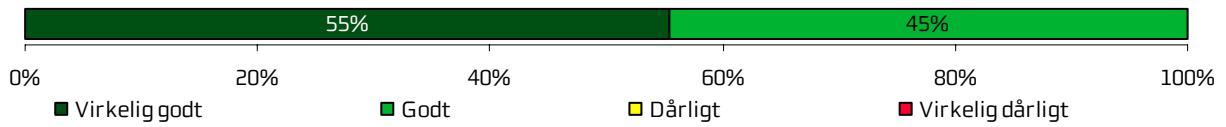
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

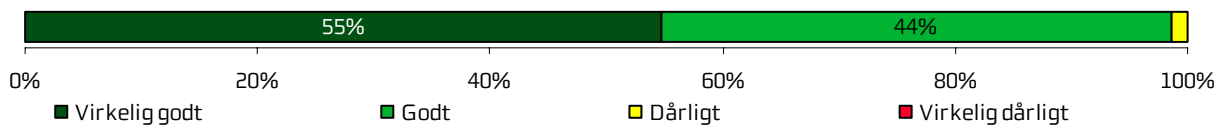
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

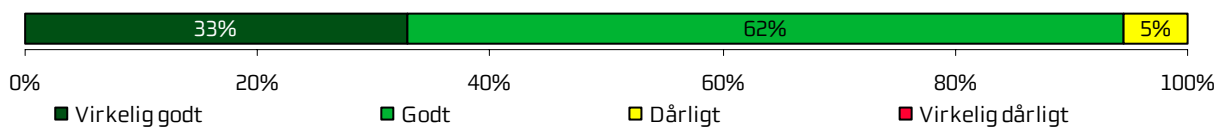
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=65)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=73)



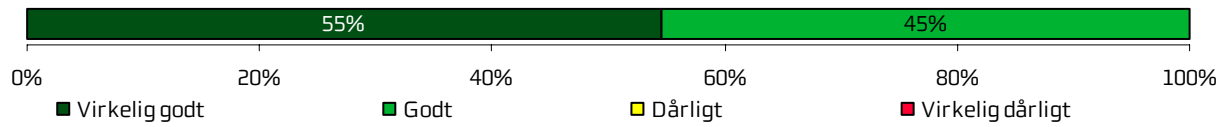
Samlet indtryk af lokaler (n=73)



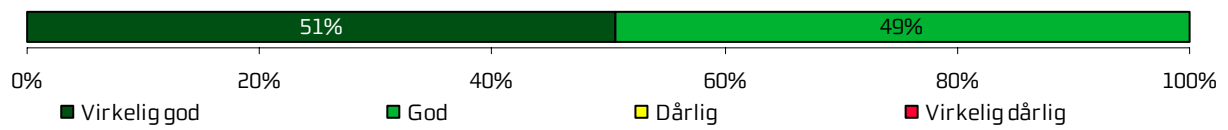
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	95 %	99 %	74 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	99 %	99 %	76 % *	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		95 %	88 %	98 %	76 % *	88 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

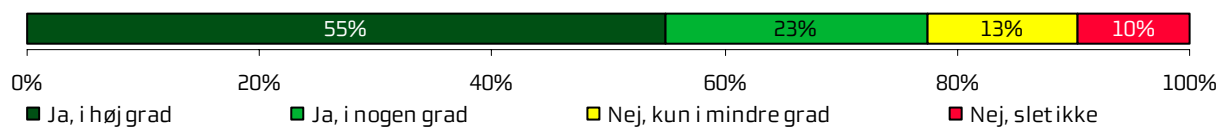
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=44)



Modtagelse på afdelingen (n=75)



Information om ventetid ved modtagelse (n=31)

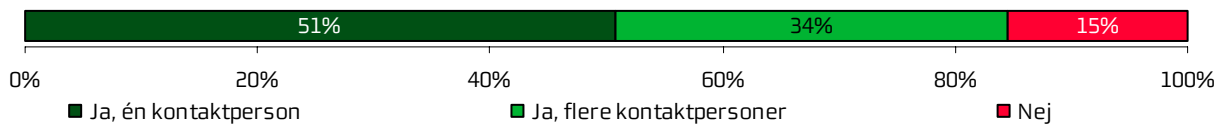




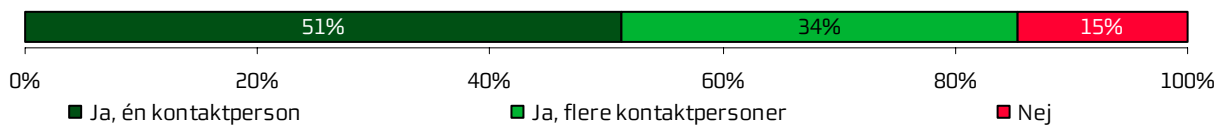
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	96 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	94 % *	100 %	88 % *	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		77 %	69 %	80 %	49 % *	66 %

## Personale

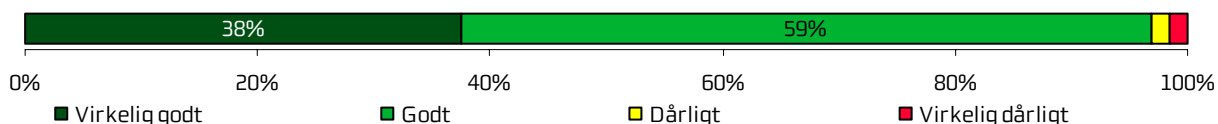
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=71)



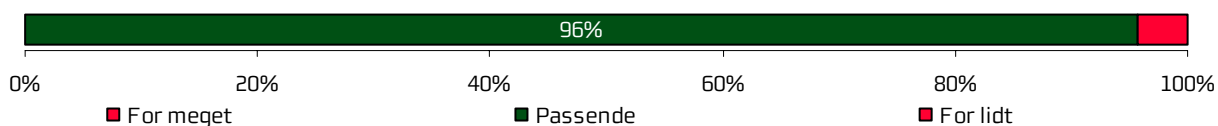
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



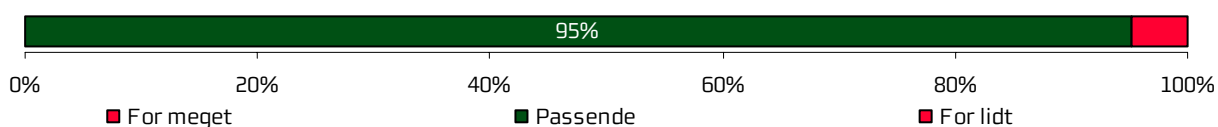
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=64)



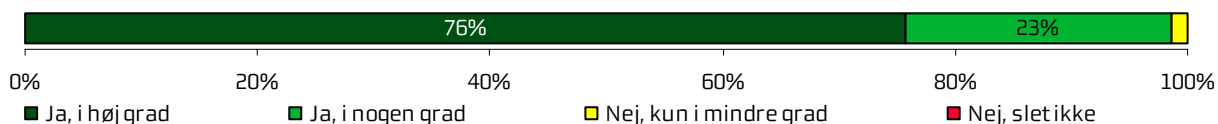
Medinddragelse af patienter (n=71)



Medinddragelse af pårørende (n=42)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=74)



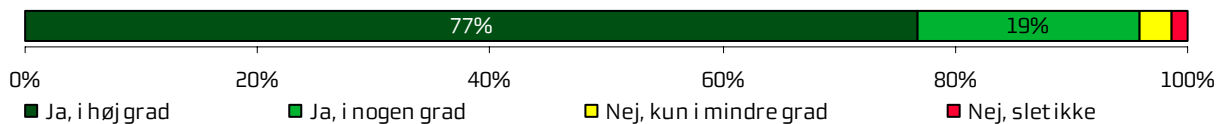
Personalet var gode til deres fag (n=72)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		85 %	81 %	97 %	68 % *	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		85 %	-	86 %	69 %	81 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	95 %	96 %	78 % *	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	90 %	98 %	77 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	83 %	87 %	72 % *	80 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		99 %	96 %	93 %	77 % *	90 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	97 %	99 %	89 % *	96 %

## Behandlingsforløb

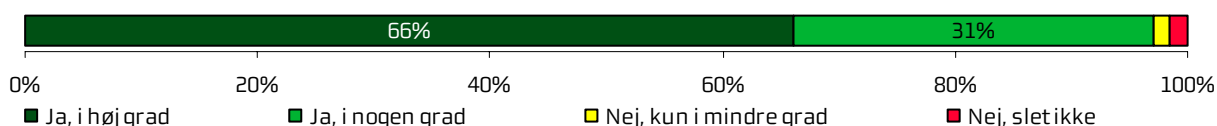
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=73)



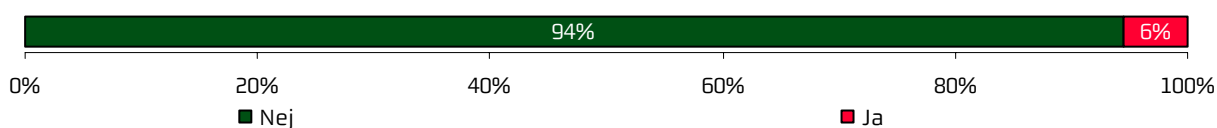
Behandlingen levede op til forventninger (n=70)



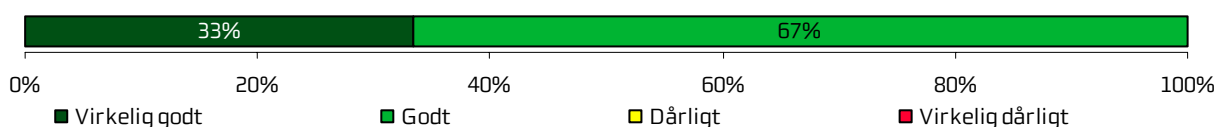
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=68)



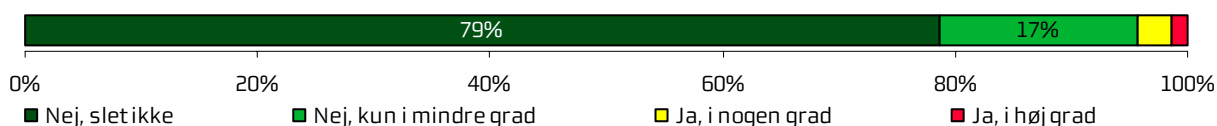
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=72)



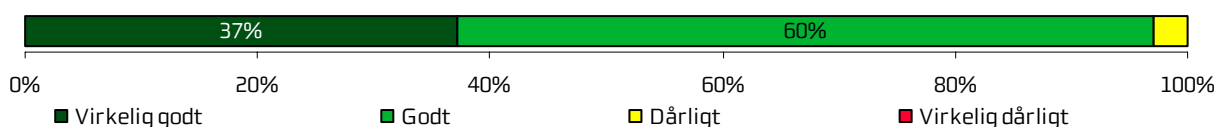
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=70)



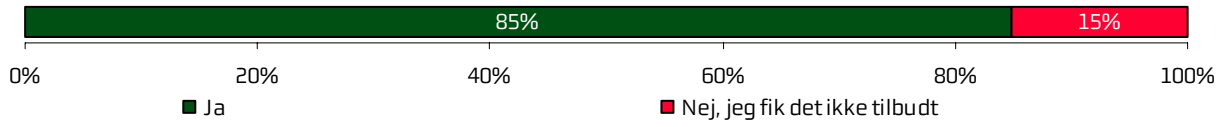
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=35)



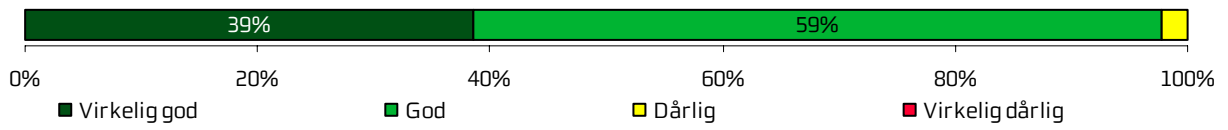
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		96 %	91 %	95 %	66 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	92 %	94 %	76 % *	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		97 %	92 %	98 %	72 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		94 %	-	94 %	67 % *	86 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	70 %	53 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		96 %	87 %	96 %	57 % *	81 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		97 %	-	96 %	83 %	91 %

## Information

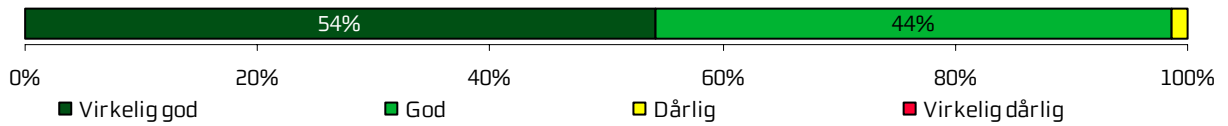
Modtaget skriftlig information (n=53)



Vurdering af skriftlig information (n=44)



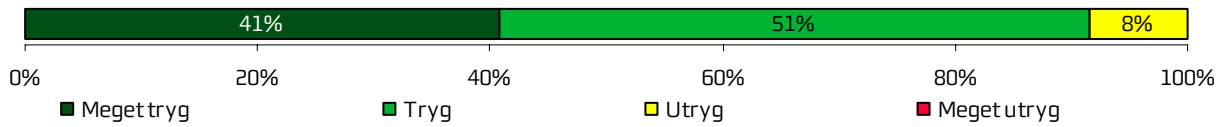
Vurdering af mundtlig information (n=70)



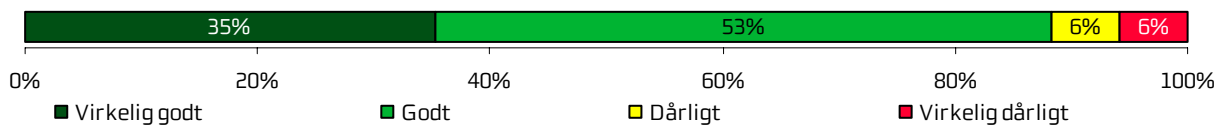
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		85 %	-	87 %	36 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	95 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		99 %	92 %	98 %	77 % *	90 % *

## Udskrivelse

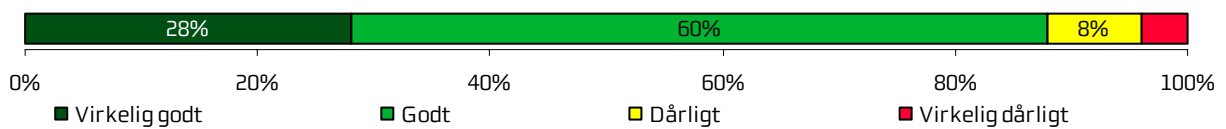
Tryghed ved udskrivelse (n=71)



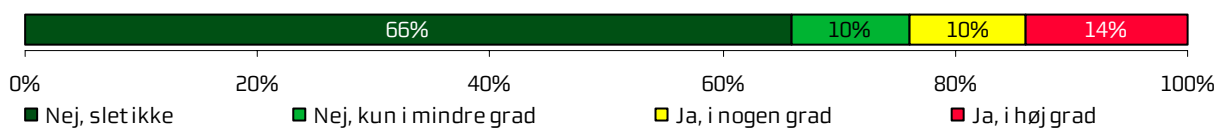
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=25)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=50)

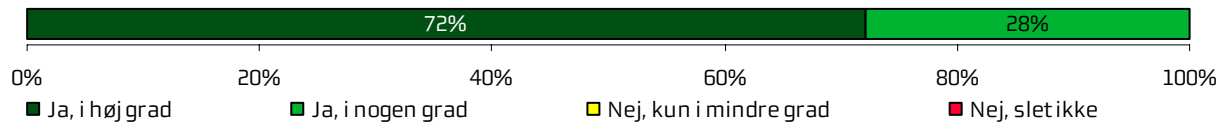




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		92 %	90 %	96 %	77 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	81 %	95 %	68 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	91 %	94 %	78 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	81 %	80 %	64 %	76 %

## Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=68)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		100 %	97 %	97 %	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 Vest, 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 Vest, Horsens	Samlet indtryk
1	Alle var utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
4	Igen, en meget dårlig modtagelse på skadestuen. Sygeplejersken egnede sig ikke til dette job. Jeg følte, det kun var hendes eget ego, der kom i første række. Hun var i hvert fald ikke til for mig.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Jeg synes, det er nogle dejlige lokaler, med en MEGET dårlig rengøring. Når jeg lå i min seng og så, hvordan der blev gjort rent, kan jeg godt forstå, hvorfor der kan være problemer med bakterier. Der blev kun tørret af, hvor personalet lige kunne komme til, uden at skulle flytte noget (en stol eller lignende). Den samme klud blev brugt både til håndvask på stuen, håndtag til toilettet og til aftørring på toilettet. Der blev slet ikke tørret af i den side af lokalet, hvor to senge var optaget!	Godt
8	[Patienten] har fået alt, hvad han skal have, mens han var indlagt på sygehuset.	Virkelig godt
9	Behandlingsforløbet før indlæggelse er i orden. Behandlingsforløbet under indlæggelsen er i orden. Toiletfaciliteter er for småt på stuerne.	Intet svar
11	Visse sygeplejersker er meget påholdende med sovepiller, skønt søvn er uundværlig.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Jeg har kun masser af ROS til afdelingen og personalet, da jeg aldrig er blevet behandlet bedre på noget sygehus. Tusind tak til personalet.	Virkelig godt
14	Synes ikke, akutte indlæggelser midt om natten skal forstyrre på de stuer, hvor patienter ligger og sover. De kunne godt samle alle de "uroelige" patienter, så de sovende patienter ikke skal rende rundt og tilkalde personale midt om natten, fordi forstyrrede patienter ikke vil blive i sengen o. lign. Når en patient skal have lavement, er det ikke rimeligt hverken for patienten eller de andre på stuen, at det foregår på fællesstuen. Jeg måtte i hvert fald ud og kaste op!!! Men ros til personalet - altid smilende og hjælpsomme:-)	Virkelig godt
15	Der manglede noget personale, da en dame døde. Der var forvirring, og der var meget ventetid når man ringede med klokken.	Godt
16	Jeg har kun ros - men det ville have været lækkert, hvis svømmehallen på Horsens Sygehus havde været åben til genoptræning - det er den bedste måde til at få gang i "kadaveret" igen.	Virkelig godt
17	Toiletterne som hører til stuerne er afgjort ikke tidssvarende og slet ikke på en afdeling som P5. Mange patienter har brud på ben/hofte mm. En kørestol kan ikke komme ind på toilettet og man er, som patient, nødsaget til at bruge en bækkenstol. Fodpedalen til udskylning af toilettet er meget stram. Når man bruger et gangstativ til toiletbesøg, rejser man sig fra toilettet, vender ryggen til gangstativet, tager et par skridt støttende til gangstativet, trykker man på fodpedalen til udskylning, vender sig om og går ud. Denne proces er besværlig og smertende, når man har et brud. Men et dejligt og pragtfuldt personale. Jeg var meget glad for den pleje og omsorg, jeg fik under indlæggelsen.	Godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 20 Som det fremgår, har jeg været godt tilfreds med mit ophold. Min eneste anke gælder opvågningen, hvor der var mange patienter stuvet sammen og derfor megen støj på et tidspunkt, hvor man netop trængte til ro.  | Virkelig godt |
| ✎ | 22 God behandling.   | Virkelig godt |
| ✎ | 24 Det var ok alt sammen.  | Intet svar    |
| ✎ | 25 Toilettet var nedslidt. Jeg manglede at kunne høre radio på stuen.  | Virkelig godt |
| ✎ | 30 Information af læger og sygeplejersker har været i top.   | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Der er for lidt plads på stuerne, især når de er fuldt belagt.  | Godt          |
| ✎ | 32 Rengøring, syntes jeg ikke, blev gjort ret godt. Man tørrer lidt hist og her, og så bliver moppen kørt rundt hist og her. Det er trods alt et sygehus.  | Godt          |
| ✎ | 33 Jeg var tryk og tilfreds under hele forløbet og har kun godt at sige.   | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Jeg lå desværre i en gammel seng, som ikke kunne eleveres i fodenden, fordi den var i stykker. Meget snavset sengebord.   | Godt          |
| ✎ | 35 Jeg var der under et døgn - havde hjernerystelse, oplevede ikke så meget, men personalet var søde og holdt øje med mig og kom mange gange og så til mig. Jeg oplevede, at jeg blev grundigt undersøgt og er godt tilfreds. Har dog ingen planer om at komme igen. | Godt          |
| ✎ | 36 Følte mig godt behandlet på alle måder. Selv operationen var en BEHAGELIG oplevelse.  | Virkelig godt |
| ✎ | 37 Tusind tak fordi jeg måtte blive og for, I dækkede mine ulidelige smerter. I er nogle engle på P5.  | Godt          |
| ✎ | 38 Jeg føler, det var en god oplevelse, når man SKAL igennem en operation og dejligt, at det gik så godt. Tak for det.   | Virkelig godt |
| ✎ | 39 Alle på afdelingen var utroligt flinke og hjælpsomme.   | Virkelig godt |

## Afsnit P5 Vest, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens














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

ID	Kommentarer - Afsnit P5 Vest, Horsens	Samlet indtryk
4	Jeg fik en meget dårlig behandling på skadestuen, det var under al kritik! Sygeplejersken, der modtog mig, var direkte uforskammet, jeg og min familie var dybt chokerede over, at sådan noget finder sted.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Jeg kom med benbrud, men jeg [kan] ikke svare på det.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Jeg kom ind på skadestuen, og blev derefter indlagt på P5. Her blev jeg informeret tilfredsstillende.	Godt
7	Meget godt! Selvom det var tidligt om morgenen.	Virkelig godt
15	Rigtig godt at personalet ringede omkring informations møde, at hende der vidste noget ikke var på arbejde. Så kunne vi finde en anden tid. Kom ind på et afbud, derfor gik det hele lige lidt stærkt.	Godt
16	Informationsmødet [et par uger] inden indlæggelsen var fantastisk god. Jeg vidste, hvad der skulle ske før - under - og efter indlæggelsen.	Virkelig godt
23	Dårlig oplevelse: Personalet mere interesseret i at overholde regler og procedurer end i at se patienten. Upersonlig og mopset optræden.	Godt
27	Det var et [uheld], hvorfra jeg blev indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Indlagt akut (brud).	Virkelig godt
30	Ventetiden, da jeg kom til skadestuen [om eftermiddagen] var da opslået til halvanden til to timer. Efter to timer blev den sat op til til fire timer.	Virkelig godt
34	Var kun et døgn på afdelingen - kom fra en anden afdeling.	Godt








**Afsnit P5 Vest, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit P5 Vest, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Synes ventetiden ved indlæggelsen var lidt lang - mødte [om morgenen] og kom på stuen [et par timer senere].	Godt
	4	Jeg fortrød, at jeg ikke tog til andet sygehus, da man der får en langt bedre modtagelse, men jeg havde jo også KUN trykket nogle ribben. Modtagelsen på selve afdelingen var virkelig god.	Det kan jeg ikke vurdere
	11	Jeg valgte at møde på afdelingen [om aftenen] dagen før operationsdagen. [På det tidspunkt] er der ikke megen aktivitet, men en enkelt flink sygeplejerske var da til stede.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	Dygtig og rar. Både modtagelsen og tiden efterfølgende.	Virkelig godt
	15	Det var lige før, jeg ikke nåede at komme i hospitalstøjet, før de kom og hentede mig.	Godt
	18	Jeg fik en venlig og personlig modtagelse, og følte mig velkommen.	Godt
	19	Ja, jeg var så heldig at komme på stue med en tidligere kollega. Tilfældigt, men fedt.	Virkelig godt
	22	Meget venlige og imødekommende.	Virkelig godt
	23	Absolut førsteklasses. Venlig, omsorgsfuld, professionel!	Godt
	26	Jeg blev indlagt på afdelingen [tidligt om morgenen i efteråret] og blev kørt til operation [en time efter] - og var færdigopereret [nogle timer senere], så det var meget fint.	Virkelig godt
	30	Kompetent modtagelse med en sygeplejerske, som beså skaden, og lagde en ny forbindelse.	Virkelig godt
	34	Sygeplejersken, der var i dagvagt, havde ikke forstand på, hvordan man eleverer opereret fod, trods det, at jeg forklarede hvad det drejede sig om. Aftenvagten, derimod, kun kiggede på foden, om kom med passende pude til at lægge under foden.	Godt
	40	Det var én person der orienterede og klargjorde mig til operationen, det var rart.	Godt









**Afsnit P5 Vest, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit P5 Vest, Horsens</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	1	Ingen.	Intet svar
	10	Jeg havde INFORMERET om, at jeg får kramper efter fuld narkose, men efter de havde indhentet papirer fra [ét sygehus], mente de ikke, at der ville ske noget ved at komme i fuld narkose. Efter opvågning fik jeg kramper og kan intet huske fra før jeg blev overført til [andet sygehus].	Godt
	21	Infektion i forbindelse med undersøgelse/operation.	Godt
	26	INGEN FEJL. Men da jeg skulle bedøves, havde læge NN problemer med at lægge bedøvelsen [], og det bevirkede, at bedøvelsen var længe om at virke. For da kirurgen lagde det første snit, kunne jeg føle det. DET BLEV STRAKS RETTET AF LÆGE NN. Da operationen var slut, og såret skulle lukkes, skete det samme igen, og igen greb læge NN ind straks.	Intet svar
	28	[Tilstødende komplikation] under operationen.	Virkelig godt

**Afsnit P5 Vest, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**

**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit P5 Vest, Horsens</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	9	Nej.	Intet svar
	15	Fik lige rigeligt med morfin, så jeg blev nød til at tage en overnatning.	Godt
	16	Jeg fik en super behandling. Lige fra min læge NN til sygeplejersker, SOSU personale og rengøringen.	Virkelig godt
	17	Jeg har kun rosende ord til al personalet.	Godt
	22	Godt.	Virkelig godt
	26	En dejlig afslappet stemning på operationsstuen, med hyggelig snak mellem kirurgen og hans assistent, og læge NN og mig. På trods af, at jeg kunne følge med i operationen og høre sav og hammerslag. Det var en god oplevelse. Både i operationsstuen, og de efterfølgende tre dages indlæggelse i sengeafdelingen. En stor tak til læger og sygeplejersker på Horsens Sygehus fra en taknemmelig patient.	Virkelig godt
	37	Jeg er meget glad for, at jeg blev til dagen efter operationen. Det var meget smertefuldt, da lokalbedøvelsen holdt op med at virke, så smertefuldt, at hvis jeg havde været sendt hjem, var jeg kommet på skadestuen om natten for at få hjælp.	Godt
	39	Jeg var yderst tilfreds og følte mig tryk under hele forløbet.	Virkelig godt

## Afsnit P5 Vest, Horsens, Ortopædkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit P5 Vest, Horsens	Samlet indtryk
2	Synes det gik for hurtigt. Jeg mistede blod under operationen og fik blod efter operationen [et par dage]. Min mand og jeg fik [dagen efter] af en sygeplejerske at vide, at jeg i hvert fald ikke kom hjem [den følgende dag], men jeg blev alligevel "sendt hjem" [denne dag]. Og jeg havde næsten ikke været til genoptræning. Jeg går stadig til genoptræning [].	Godt
3	Ingen information om motion.	Godt
5	Jeg syntes at gå syv uger, er lang tid, hvis man har brug for at tale med en læge om smerter. Har været ved egen læge, men ville helst have talt med NN.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Noget utryk pga. hurtig udskrivelse. Bor alene i hverdagen. Intet var sat i funktion, da jeg kom hjem. Har spurgt undertegnede, om de må kontakte egen læge. Det er i orden.	Intet svar
11	Efter fysio- og ergoterapeuters godkendelse udskrev jeg mig selv [nogle dage] efter operationen.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Det var en rigtig rar oplevelse at være indlagt.	Virkelig godt
15	Fik ikke helt nøjagtig at vide, hvad det var, de havde lavet i forbindelse med operationen. Lægen kom kun ind til mig under opvågningen. Der var jeg ret dopet.	Godt
16	Jeg valgte selv at tage hjem på tredjedagen. Jeg kunne være blevet, men jeg har min mand, der har været en uvurderlig hjælp. Det havde nok været slemt at komme hjem, hvis man havde været alene.	Virkelig godt
17	Lægen blev kaldt til et andet sted, og derfor gik det hele (udskrivelsen) lidt for hurtigt, hvor jeg ikke nåede at stille og få svar på alle mine spørgsmål.	Godt
19	Jeg har kun været 100 procent tilfreds med mit bekendtskab med sygehuset.	Virkelig godt
27	Ventetiden på nogle blodprøver trak længe ud, og det betød, om jeg skulle blive eller kunne tage hjem.	Det kan jeg ikke vurdere
34	Udskrivelsen var planlagt før indlæggelsen.	Godt