

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit P6, Horsens
Kvindeafdelingen
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:	49
Besvarelser fra afsnittets patienter:	34
Afsnittets svarprocent:	69%

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

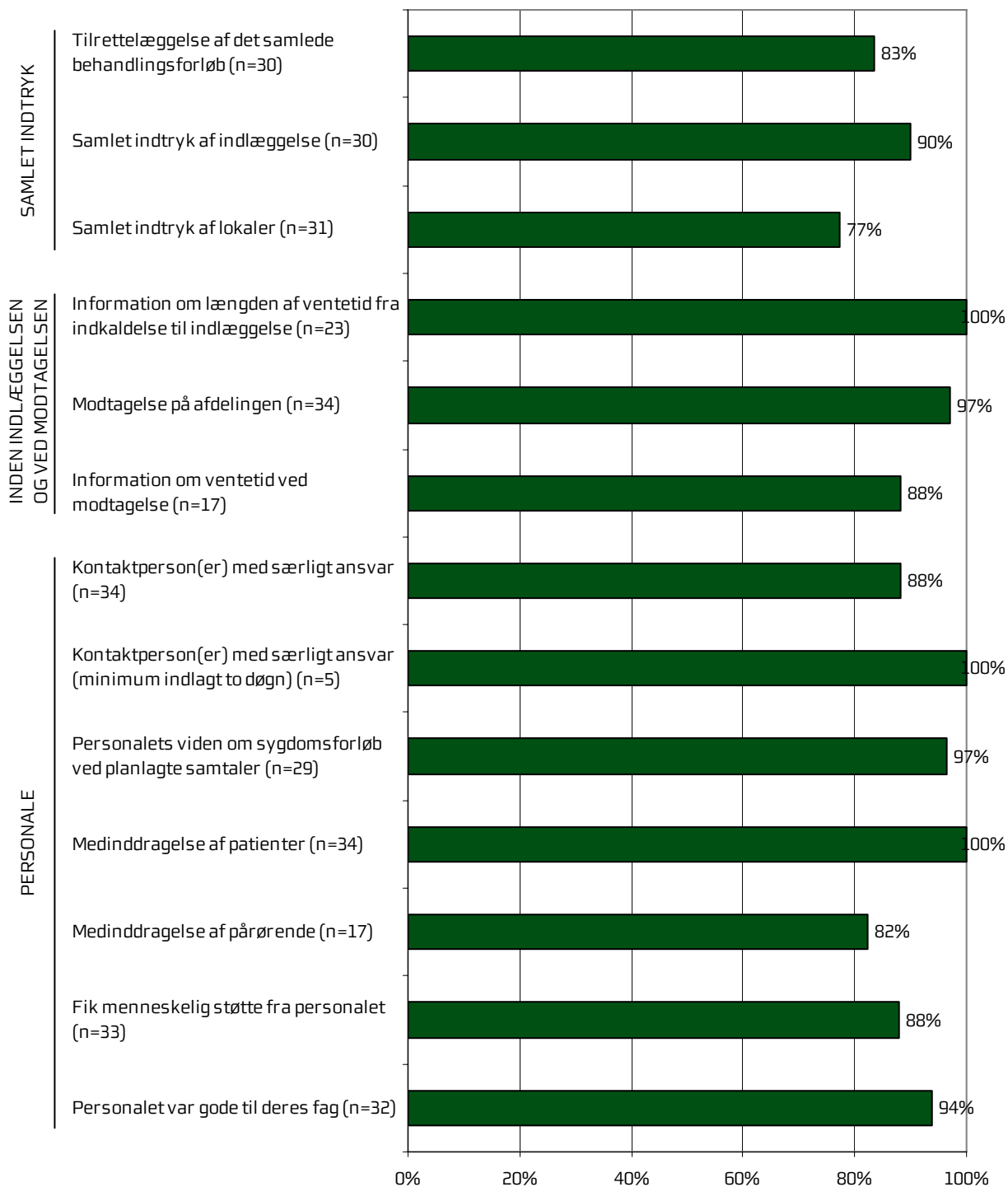
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

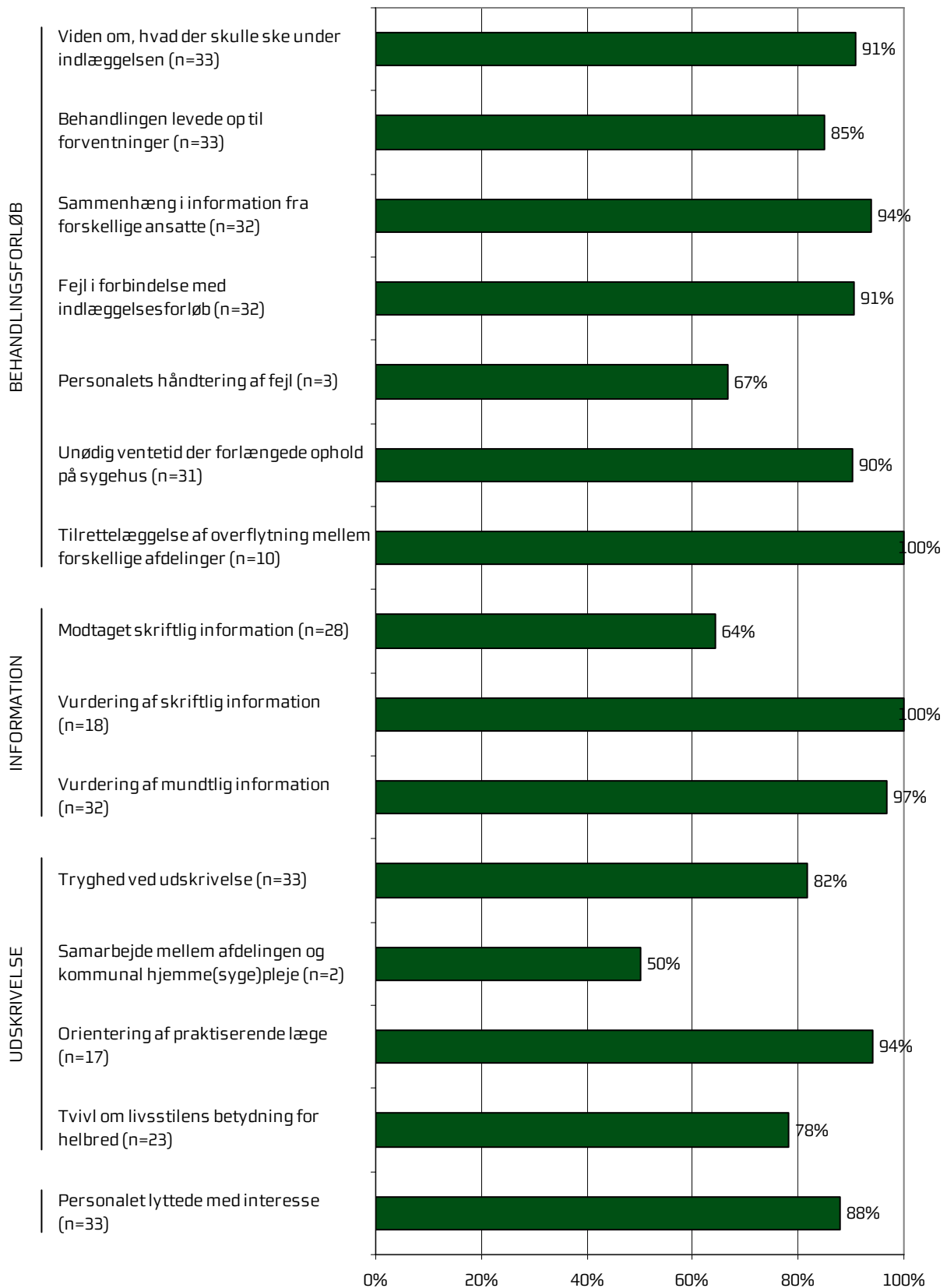
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 P6, Horsens

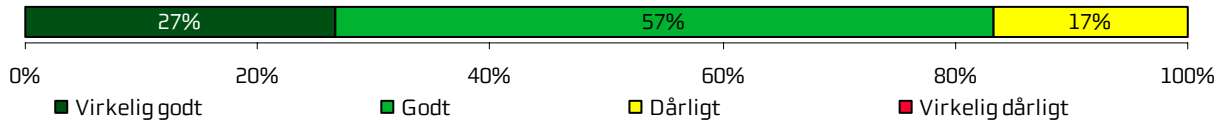
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

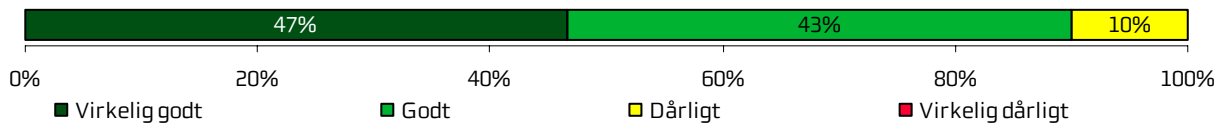
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

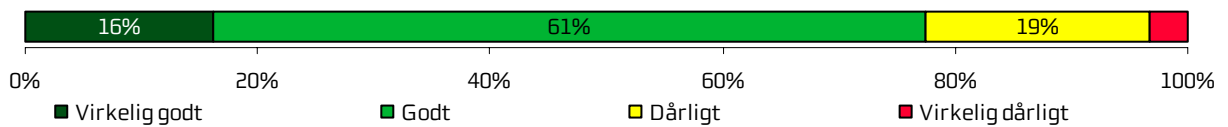
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=30)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=30)



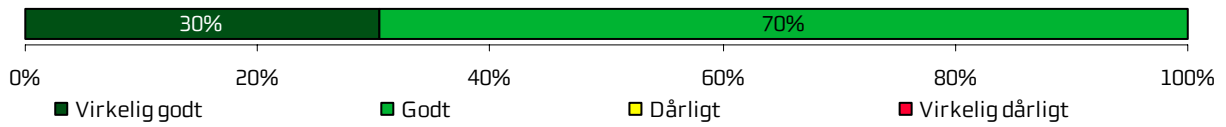
Samlet indtryk af lokaler (n=31)



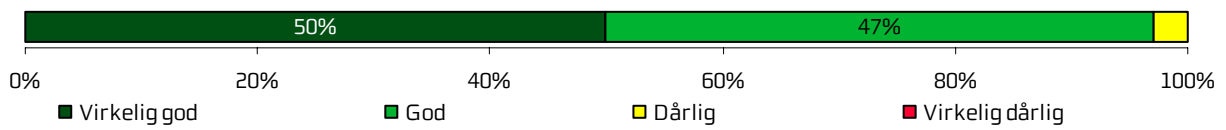
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		83 %	95 %	100 % *	75 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		90 %	93 %	99 % *	76 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		77 %	85 %	98 % *	77 %	89 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

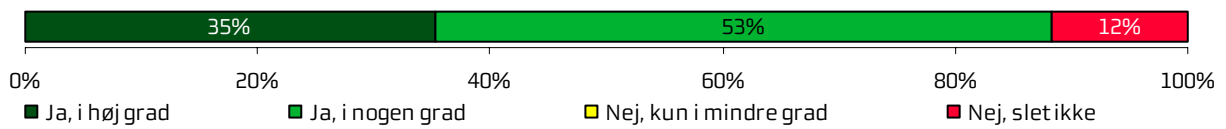
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=23)



Modtagelse på afdelingen (n=34)



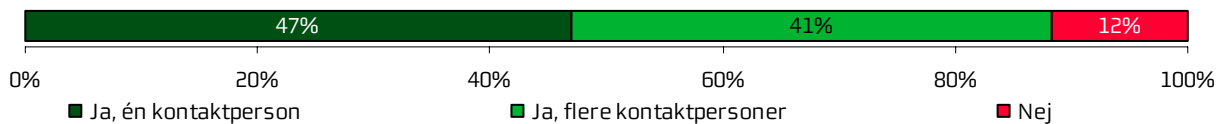
Information om ventetid ved modtagelse (n=17)



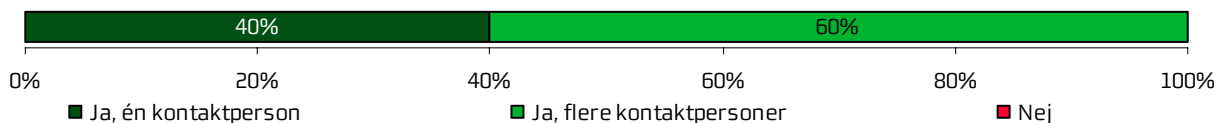
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	96 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	96 %	100 %	88 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		88 %	73 %	78 %	49 % *	66 %

Personale

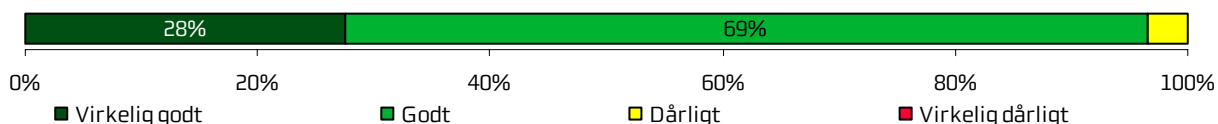
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=34)



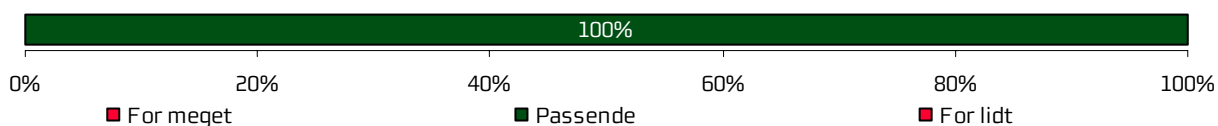
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=5)



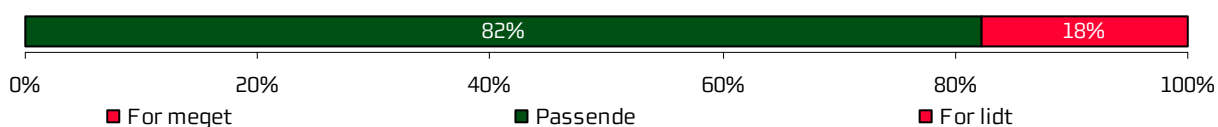
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=29)



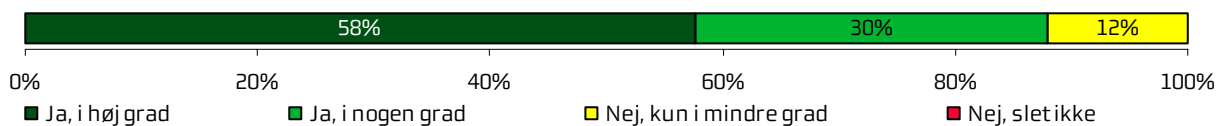
Medinddragelse af patienter (n=34)



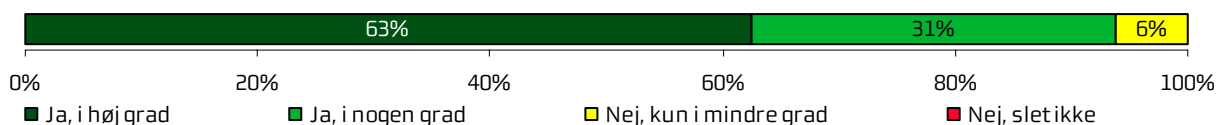
Medinddragelse af pårørende (n=17)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=33)



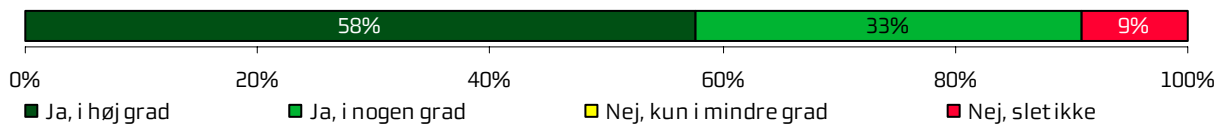
Personalet var gode til deres fag (n=32)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		88 %	88 %	97 %	68 % *	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		100 %	-	86 %	71 %	81 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	96 %	96 %	78 % *	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		100 %	88 % *	96 %	77 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		82 %	83 %	91 %	72 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	98 %	95 %	77 %	91 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	98 %	99 %	89 %	96 %

Behandlingsforløb

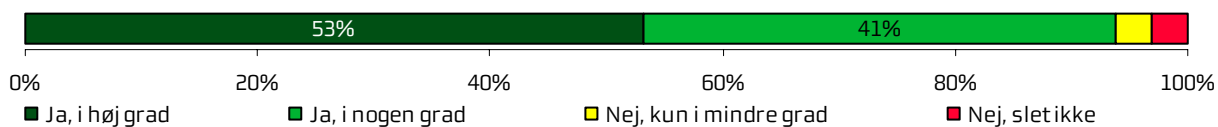
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=33)



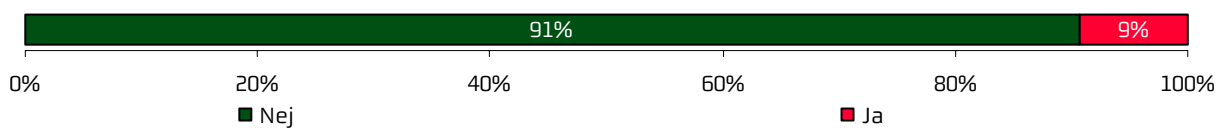
Behandlingen levede op til forventninger (n=33)



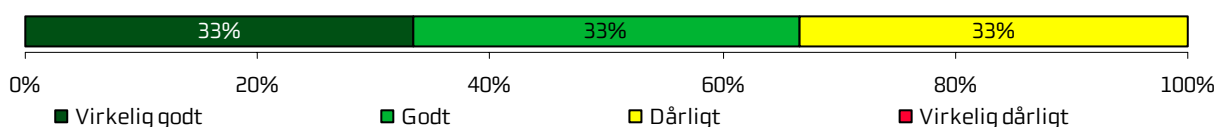
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=32)



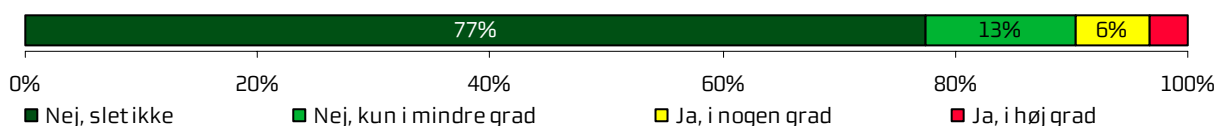
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=32)



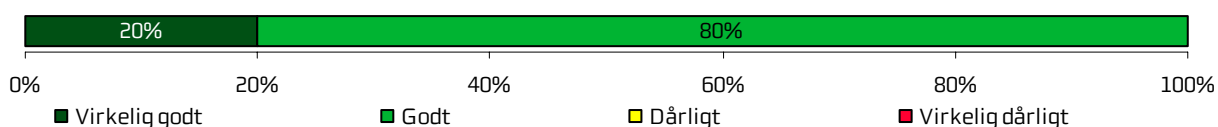
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=31)



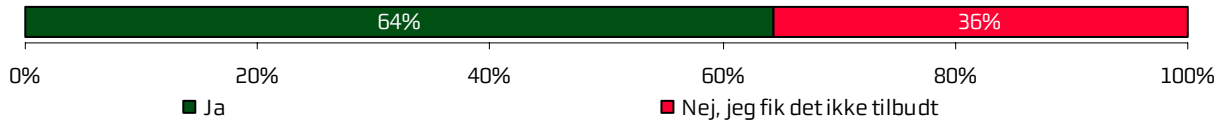
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=10)



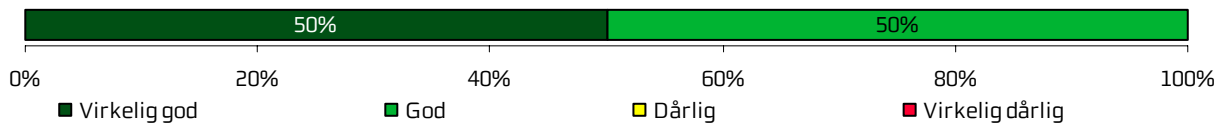
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		91 %	93 %	97 %	66 % *	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		85 %	86 %	94 %	75 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		94 %	88 %	98 %	72 % *	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		91 %	-	95 %	67 % *	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	70 %	53 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		90 %	91 %	97 %	57 % *	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	96 %	83 %	91 %

Information

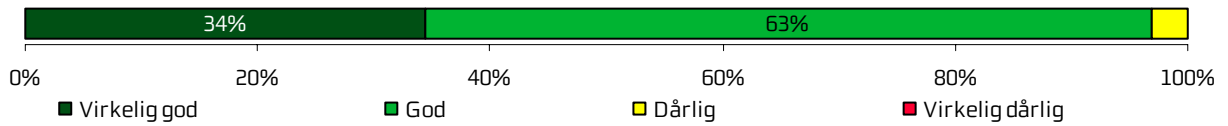
Modtaget skriftlig information (n=28)



Vurdering af skriftlig information (n=18)



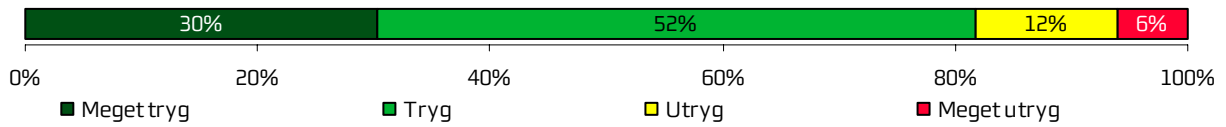
Vurdering af mundtlig information (n=32)



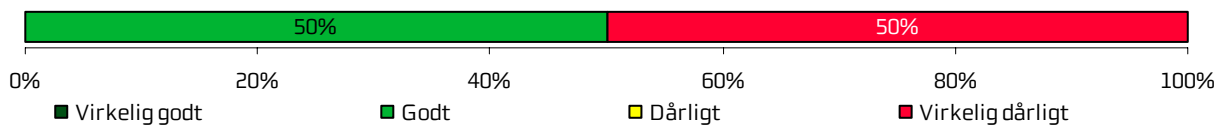
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		64 %	-	87 % *	36 % *	69 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	95 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		97 %	89 %	99 %	77 % *	91 %

Udskrivelse

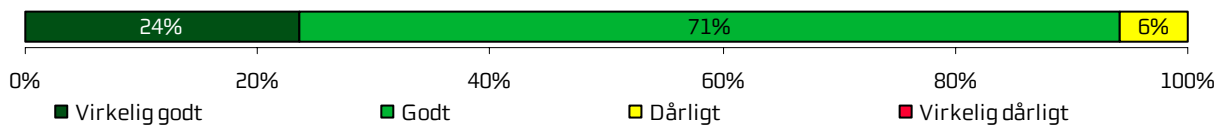
Tryghed ved udskrivelse (n=33)



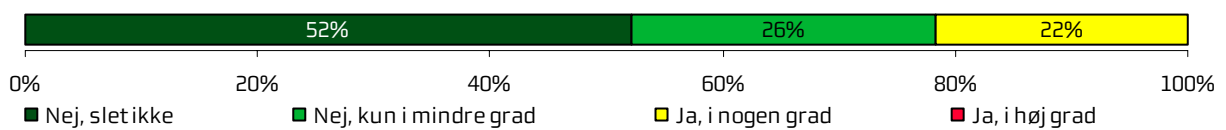
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=2)



Orientering af praktiserende læge (n=17)



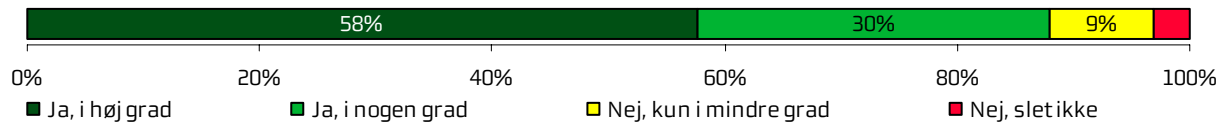
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=23)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		82 %	91 %	96 % *	79 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		50 %	100 %	95 %	75 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		94 %	88 %	93 %	78 %	86 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	89 %	80 %	64 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=33)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		88 %	98 %	99 % *	77 %	93 %

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 P6, Horsens, Kvindeafdelingen, 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 P6, Horsens	Samlet indtryk
1	Det eneste lille kritik punkt, jeg har i forbindelse med indlæggelsen, var bemanningen af afdelingen om natten. Personalet havde særdeles travlt, og det var derfor svært at få hurtig hjælp, i mit tilfælde toiletbesøg samt smertebehandling, men alle var venlige og kompetente	Godt
2	Ventetiden på mikroskopisvar var meget lang, næsten fire uger. Det er meget stressende at vente på svar i så lang tid.	Virkelig godt
4	Jeg er patient og har stor tillid til læge NN. Jeg har fået og får en god behandling/information af NN. Jeg føler, at jeg er i trygge hænder! Jeg har jævnligt været indlagt/opereret på P6 i Horsens [i flere år] og har altid fået en fantastisk behandling af sygeplejersker samt plejepersonalet. En speciel tak/tanke til sygeplejerske NN, som har fulgt mig [i flere år]. NN er fantastisk!	Virkelig godt
5	Stor ros til afdelingen. Behageligt og venligt personale. Tak for god behandling :-)	Virkelig godt
6	Kunne sørge for, at patienten får noget at spise, når de ikke selv kan forlade sengen. Det ser ud, som om at kontorstolene klæber for meget. Mange kontorer med mange folk.	Godt
7	Jeg fik en rigtig god behandling og er meget tilfreds, både med plejepersonalet og den læge, der skulle epiduralbedøve mig, var en meget kompetent læge og den sygeplejerske, der også var der underløbet med epiduralen var meget omsorgsfuld. Alt i alt en god oplevelse.	Godt
8	Min indlæggelse mener jeg ikke meget tilrettelagt af lægerne. Sygeplejerskerne gjorde virkelig, hvad de kunne. Jeg var meget glad for personalet på P6. Rigtig søde! Var indlagt med pårørende, som var rigtig glad for den måde, det forskellige personale var på! TAK:-) Men det var et hårdt forløb, jeg var igennem! Jeg var alene på en stue, og der var god plads til min medindlagte. Vinduerne er meget utætte.	Dårligt
9	Dog trænger toiletrummet på stuen til gennemgribende reovering.	Virkelig godt
11	Afdelingen tog imod mig, selvom der var gået over fireogtyve timer efter udskrivelsen, da jeg havde problemer med at tåle medicinen. Sammen med speciallægen ændrede vi medicinen, jeg fik også et ekstra tjek ved blodprøver. Jeg fik at vide, at jeg var velkommen igen, hvis der opstod problemer. Det gav stor tryghed - især fordi det havde været svært at overbevise vagtlægen om, at jeg skulle undersøges, jeg måtte selv insistere på at køre på skadestuen, hvor jeg så efterfølgende blev indlagt akut. Jeg havde (tror jeg) afdelingens mest knirkende seng, så alle på stuen vågnede hver gang, jeg vendte mig. Men hellere det, og at behandlingen er første prioritet.	Virkelig godt
13	Blev indlagt [i efteråret], opereret samme dag, udskrevet [to dage senere om formiddagen]. Ved udskrivelsen som foregik i opholdsstuen, mens jeg fik morgenmad - det, synes jeg, ikke var rart. Der var nogle ting, som jeg ikke fik spurgt om. Men ellers var det ok.	Godt
15	Med hensyn til, at min mand ikke fik besked på, at jeg på grund af, at jeg kastede op, først kom på afdelingen efter, at han havde været på besøg, og han ikke blev forklaret, hvorfor det varede så	Godt

lang tid.

- | | | |
|---|--|------------|
|  | 16 Man kunne godt have lidt andet end bare sort- og kamillethe. | Godt |
|  | 18 Dagpersonalet virkede som om, de kunne lide deres job, men aftenvagten skulle nok være blevet hjemme et par dage. Her fik man fornemmelsen af kun at være i vejen. Fik ikke den fornødne pleje og trøst om aftenen. Desværre. | Dårligt |
|  | 19 Jeg synes, det er for dårligt, at jeg skulle indlægges [adskillige] gange før de ville gøre noget ved det. Jeg havde det rigtig godt på afdelingen, syntes bare, at ventetiden var lang. | Dårligt |
|  | 21 Efterfølgende ambulant kontrol/skift af forbindelse. Utilfredsstillende, at skulle vente på vagthavende læge over en time uden information. | Intet svar |









Afsnit P6, Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

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

	ID	Kommentarer - Afsnit P6, Horsens	Samlet indtryk
	4	Blev indlagt af vagtlægen!	Virkelig godt
	6	Samtale med lægen ok. Men læge NN var en katastrofe. Kunne hverken læse eller skrive. SKULLE FYRES.	Godt
	6	Samtalen med læge NN var spild af tid, han forstod ikke, hvad det drejede sig om og kunne ikke læse lægens ordination, samt [var svær at forstå], sagde hele tiden det forkerte.	Godt
	12	Trafikulykke. Kom med ambulance til skadestuen og derfra op på afdelingen, hvor jeg var indlagt i [noget tid].	Godt
	14	Akut indlæggelse.	Intet svar
	17	Jeg valgte et andet sygehus fra for at komme hurtigere til.	Godt
	20	Jeg følte mig rigtig godt behandlet.	Virkelig godt






Afsnit P6, Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Afsnit P6, Horsens	Samlet indtryk
	8	læger ventede jeg meget på. Det er ikke sygeplejersker, jeg ventede på. De gjorde det godt.	Dårligt
	10	Jeg mener, det er for dårligt, når jeg bliver tilsagt [meget tidligt] og først bliver kaldt ind [næsten to timer senere].	Dårligt
	11	Jeg blev meget grundigt undersøgt - forvagten tilkaldte bagvagten, og behandling blev planlagt og udført af sygeplejersken. Det følte meget trygt.	Virkelig godt
	14	Kølig læge NN angående min alder, varm læge NN - tusind "tak".	Intet svar
	17	Ville gerne have været mere privat, end at blive gjort klar til operation på stuen med en patient (evt. samtalerummet).	Godt
	18	Det virkede, som om man bare er en brik i en lang produktion på en samlebåndsfabrik desværre.	Dårligt
	19	Blev modtaget rigtig godt.	Dårligt
	20	Den var venlig og god.	Virkelig godt

Afsnit P6, Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Afsnit P6, Horsens	
	8 Personalet alt i alt var virkelig gode til faget, altså sygeplejersker, SOSU-assistenten osv. Læger, synes jeg så, er mindre gode. Der var meget ventetid, hvad der angår dette. Fik forskellige ting at vide. De vidste intet i mine øjne.	Virkelig godt
	10 Forundersøgelsen viste sig at være for dårlig/mangelfuld med forkert diagnose, hvilket medførte, at jeg blev bedøvet FOR KRAFTIGT og der blev ikke foretaget noget indgreb, men henvist til et andet sygehus.	Godt
	14 Droppet var gået i stå.	Intet svar
	18 Jeg fik de forkerte smertestillende piller.	Dårligt







Afsnit P6, Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit P6, Horsens	Samlet indtryk
✎ 1	I forbindelse med selve indgrebet oplevede jeg en meget stor omsorg fra personalet, især i forbindelse med bedøvelsen og opvågningen. Der blev taget MEGET stort hensyn til, at jeg var nervøs for netop disse to punkter. Kæmpe ros til anæstesiafdelingen.	Godt
✎ 7	Læge NN er meget dygtig både til samtalen inden operationen og til efterbehandlingen. Hun er yderst behagelig og meget lyttende.	Godt
✎ 8	Mit forløb var meget forvirrende. Dette sagde sygeplejerskerne også nogle gange. Lægerne havde forskellige holdninger, og det gik meget langsomt. I forhold til, at de sagde, de var meget bekymrede for mig, synes jeg, dette kunne have gået hurtigere!	Dårligt
✎ 11	Jeg havde en fornemmelse af, at alle på afdelingen gjorde deres bedste. Der var en god stemning personalet imellem.	Virkelig godt
✎ 16	Jeg var meget glad for, at personalet [] denne gang spurgte til, hvordan mine ben lå. [Tidligere] har jeg prøvet samme operation, men fik MEGET dårlig ben efter, og dette kunne jo nok være undgået, hvis man lige spurgte og rettede på benstøtter.	Godt
✎ 17	Generelt godt!	Godt
✎ 19	Jeg syntes godt, at man kan være der én dag efter, for jeg var meget utryk ved at komme hjem. Fik intet plaster eller piller med hjem.	Dårligt

Afsnit P6, Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Afsnit P6, Horsens	Samlet indtryk
	3	Fik ikke besked om noget som helst. Fx stingene. Jeg var virkelig syg af narkosen, og var tvunget til at søge vagtlæge, men det tog man ikke hensyn til ved udskrivelsen. Jeg fik at vide, at det ikke var et ferieophold. Det var hende, der opererede mig, der sagde det.	Dårligt
	6	Fik aldrig den lovede information angående min behandling (skulle sendes).	Godt
	8	Var ikke rask, da jeg blev udskrevet, derfor ikke helt tryk. Har stadig mén efter forløbet, som jeg tror altid vil være der.	Dårligt
	17	Jeg vidste intet om, hvad jeg skulle gøre i forhold til check ved lægen og lignende. Tog selv initiativ og ventede fire-fem uger på svar [på indgreb].	Godt
	18	Jeg blev udskrevet med meget dårlig information om det videre forløb. Bl.a. hvor lang tids sygemelding, forholdsregler ved løft o. lign.	Dårligt
	19	Jeg kunne rigtig godt tænke mig, at I ville sende en rapport hjem til mig om operationens forløb.	Dårligt