

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Sengeafsnit P5 øst  
Ortopædkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Horsens**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	189
Besvarelser fra afsnittets patienter:	112
Afsnittets svarprocent:	59%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).



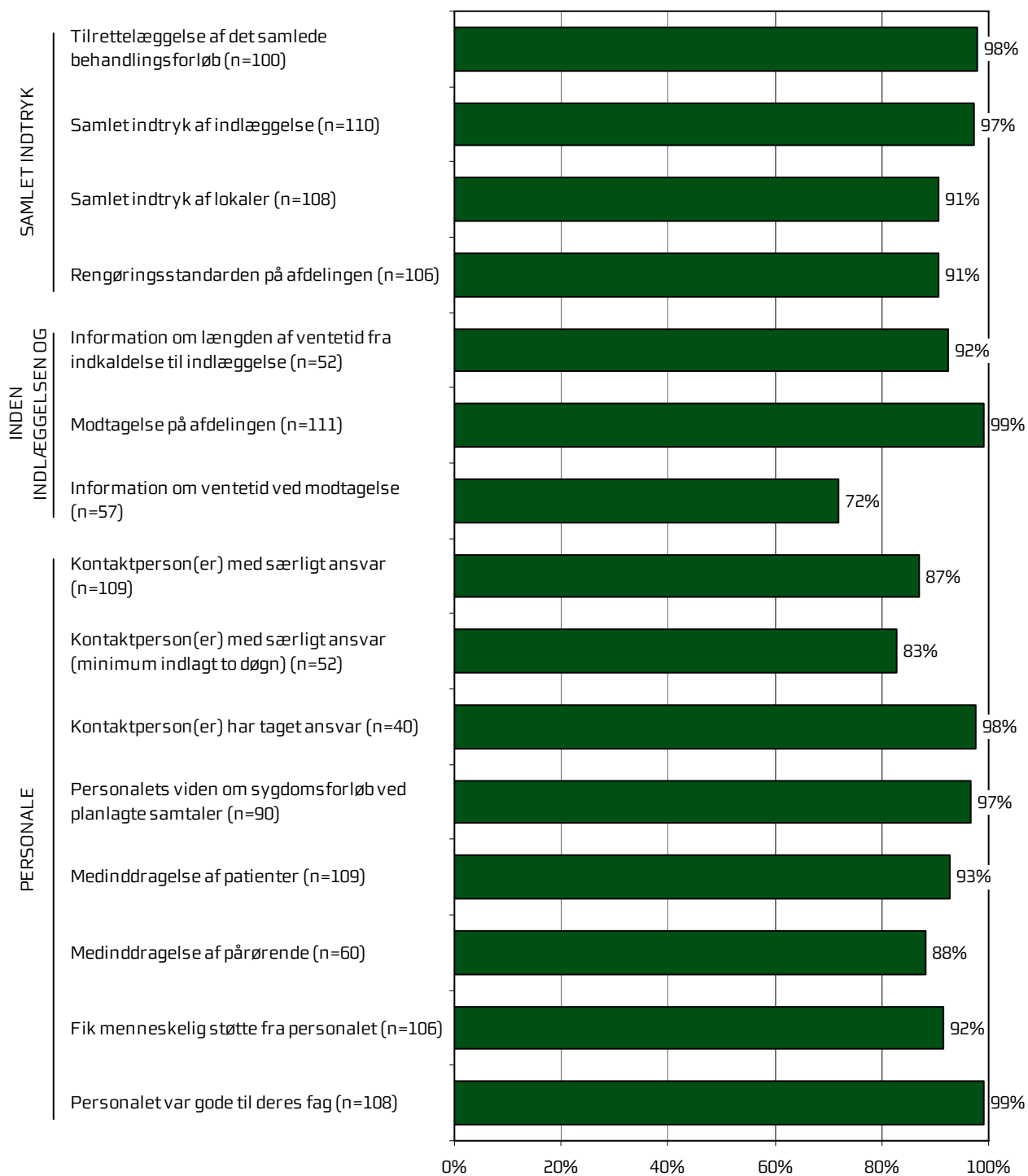


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

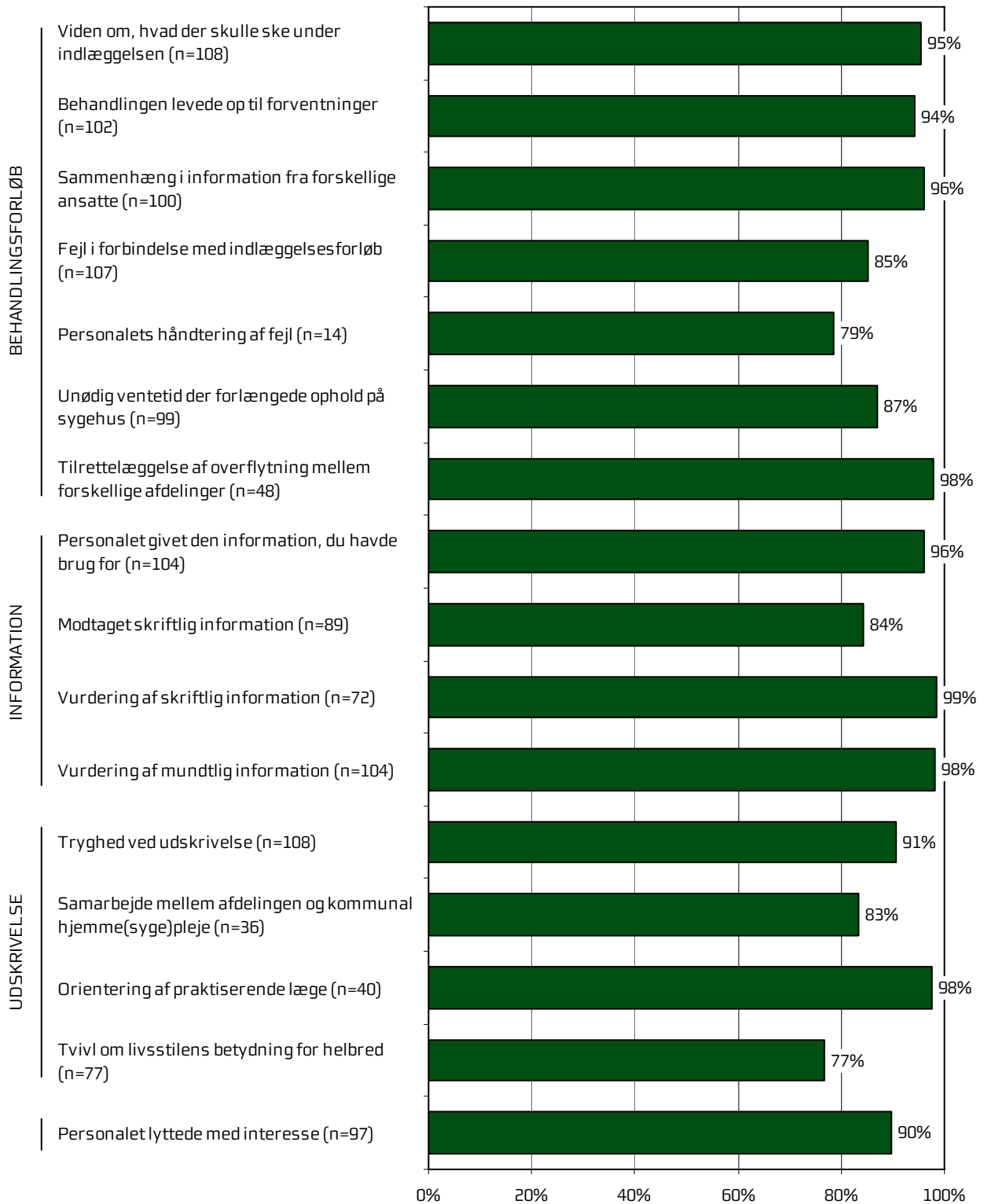
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit P5 Øst børn, Horsens, Afsnit P5 Øst, Horsens

2009-tallet er for: Afsnit P5 Øst, Horsens

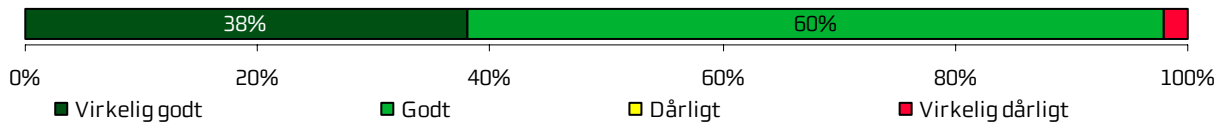
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

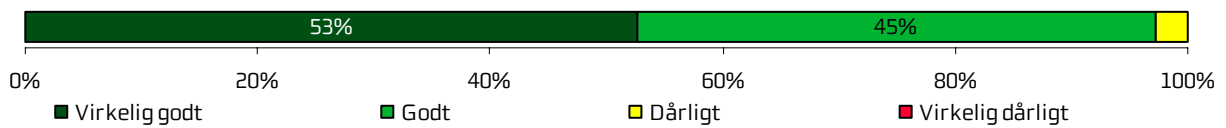
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

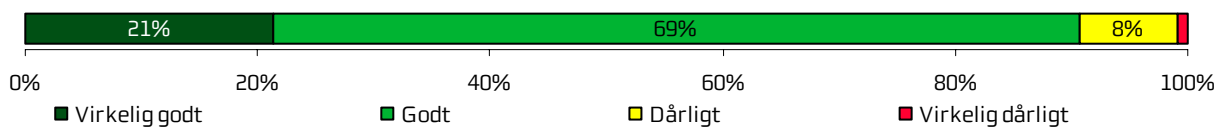
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=100)



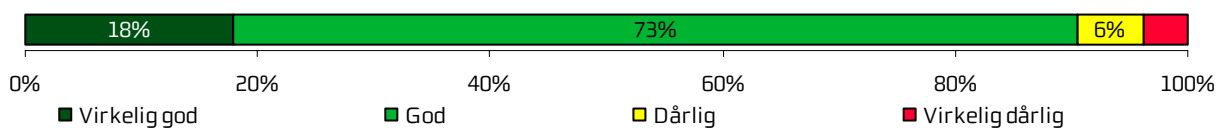
Samlet indtryk af indlæggelse (n=110)



Samlet indtryk af lokaler (n=108)



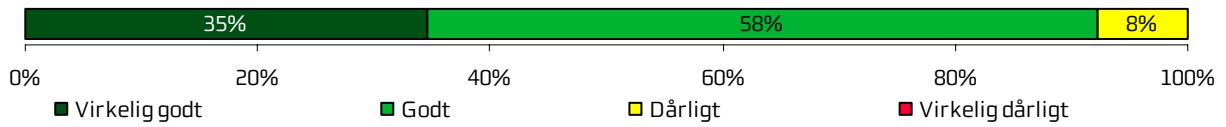
Rengøringsstandard på afdelingen (n=106)



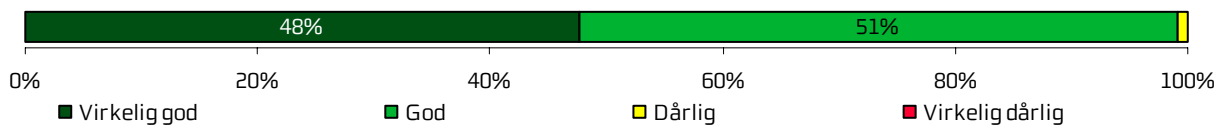
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	99 %	98 %	99 %	85 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	97 %	98 %	99 %	87 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	92 %	88 %	93 %	83 %	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	95 %	79 % *	87 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

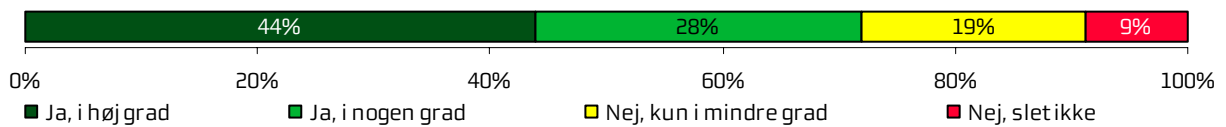
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=52)



Modtagelse på afdelingen (n=111)



Information om ventetid ved modtagelse (n=57)

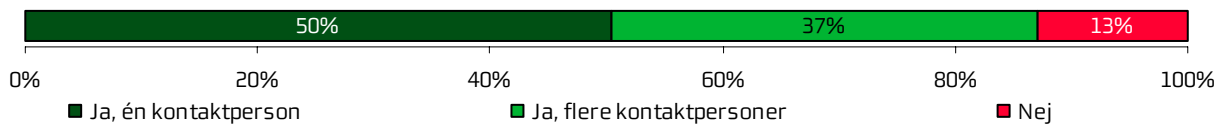




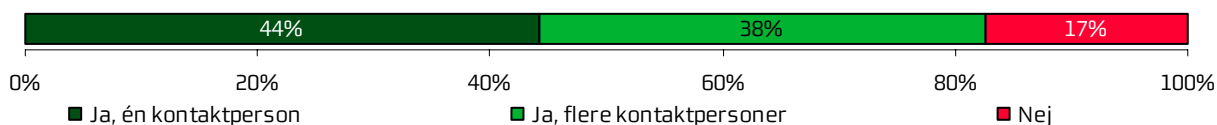
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	92 %	99 %	-	98 %	91 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	99 %	99 %	100 %	93 % *	95 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	72 %	78 %	64 %	90 % *	61 %	71 %

## Personale

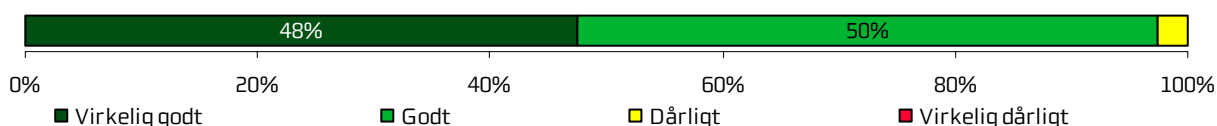
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=109)



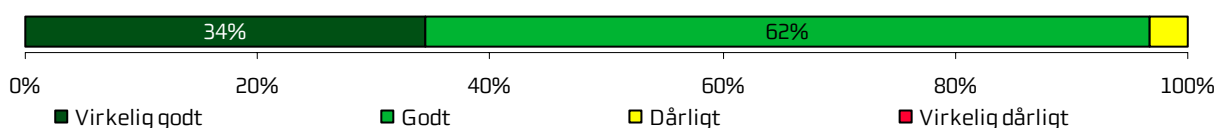
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=52)



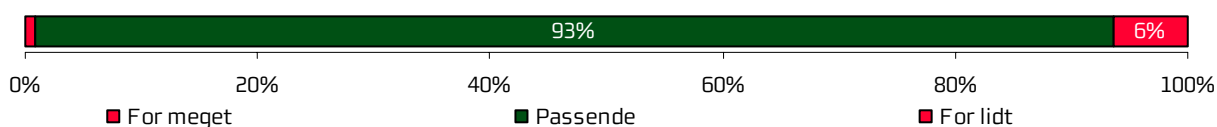
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=40)



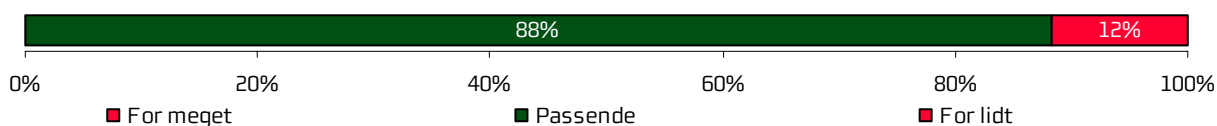
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=90)



Medinddragelse af patienter (n=109)



Medinddragelse af pårørende (n=60)



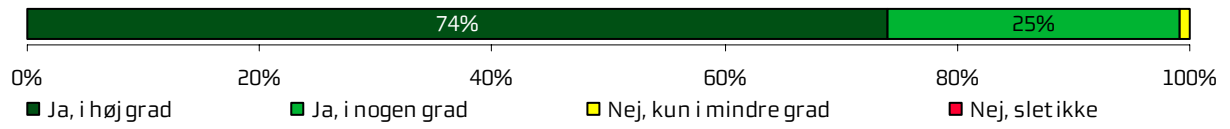
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=106)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	87 %	83 %	86 %	91 %	71 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	83 %	80 %	-	92 %	62 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	94 %	95 %	96 %	78 % *	89 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	91 %	94 %	96 %	79 % *	86 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	79 %	88 %	92 %	72 % *	81 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	93 %	97 %	96 %	84 %	90 % *

## *Personale (fortsat)*

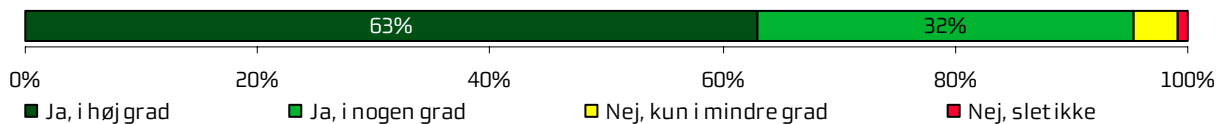
Personalet var gode til deres fag (n=108)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	100 %	100 %	91 % *	96 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=108)



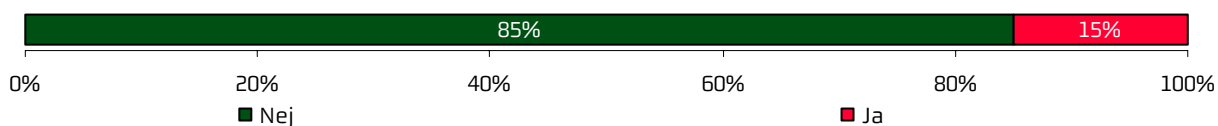
Behandlingen levede op til forventninger (n=102)



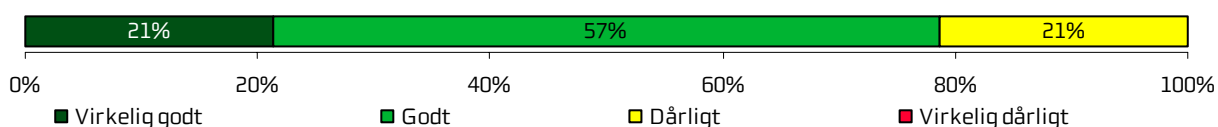
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=100)



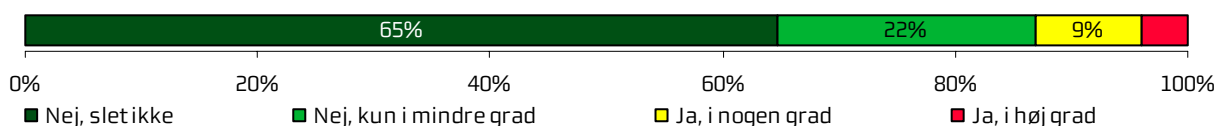
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=107)



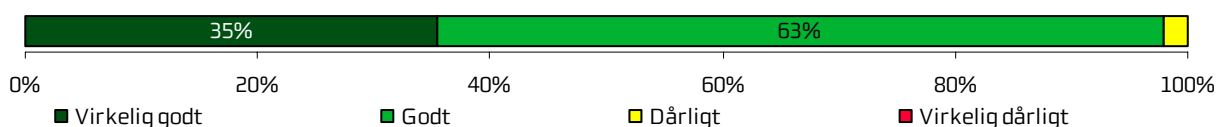
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=99)



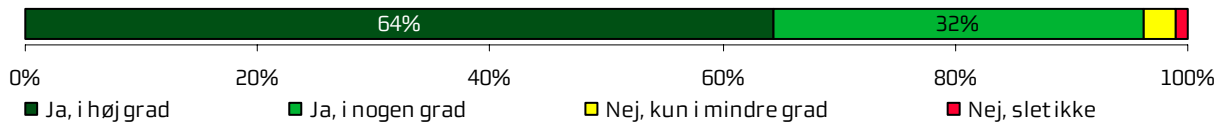
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=48)



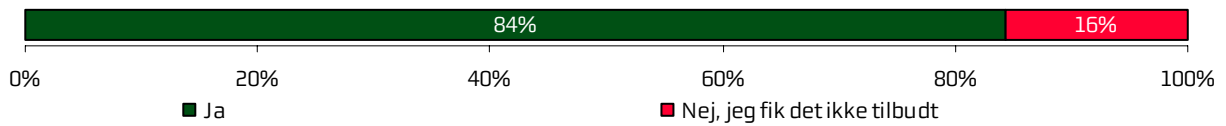
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	90 %	97 %	91 %	69 % *	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	94 %	97 %	95 %	85 % *	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	93 %	93 %	97 %	85 % *	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	87 %	-	95 % *	81 %	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79 %	71 %	-	87 %	50 %	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	92 %	92 %	96 % *	81 %	87 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	98 %	93 %	-	98 %	80 % *	91 % *

## Information

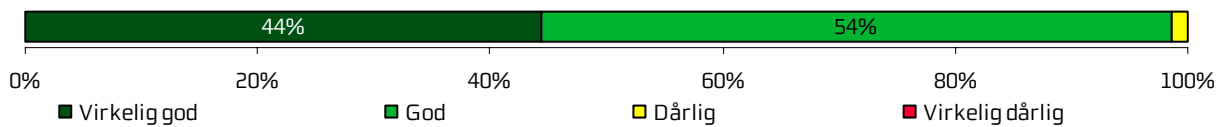
Personalet givet den information, du havde brug for (n=104)



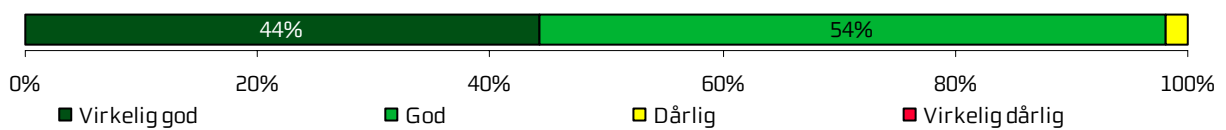
Modtaget skriftlig information (n=89)



Vurdering af skriftlig information (n=72)



Vurdering af mundtlig information (n=104)

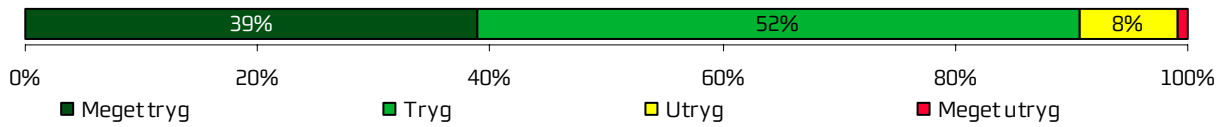




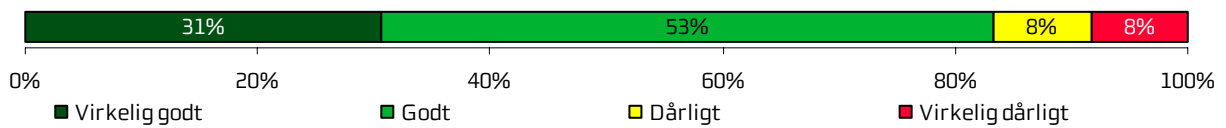
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	-	-	95 %	84 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	83 %	-	88 %	44 % *	63 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99 %	98 %	97 %	99 %	93 %	96 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	93 % *	96 %	98 %	86 % *	92 % *

## Udskrivelse

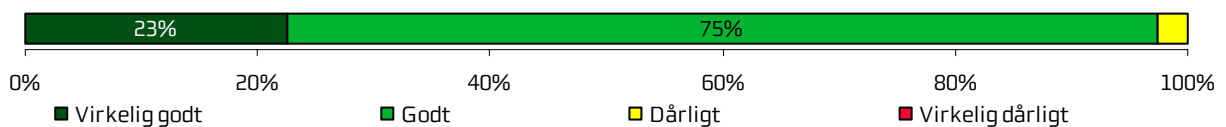
Tryghed ved udskrivelse (n=108)



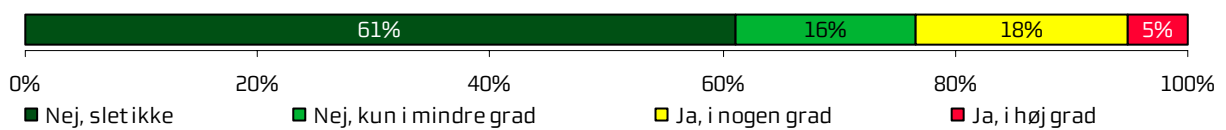
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



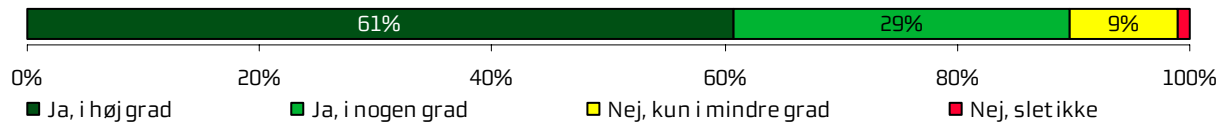
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=77)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	91 %	81 % *	94 %	82 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	96 %	83 %	96 %	81 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	98 %	92 %	86 % *	92 %	77 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	75 %	71 %	82 %	69 %	76 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Personalet lyttede med interesse (n=97)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90 %	96 %	99 % *	99 % *	86 %	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.

## Sengeafsnit P5 øst

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst	Samlet indtryk
1	Blev indlagt i forbindelse med besøg på anden afdeling.	Godt
4	Jeg blev modtaget i receptionen med smil og venlighed. Da jeg var meget nervøs over operationen, blev der taget godt hånd om mig fra første minut på afdelingen.	Virkelig godt
9	Ventetid på seks timer [på anden afdeling] for at blive henvist til indlæggelse er utrolig ringe. Ingen information om lang ventetid. Hverken skriftligt på tavlen eller mundtligt, selvom de vidste BESKED.	Godt
12	Blev indlagt før forventet.	Virkelig godt
17	Jeg var [som tidligere ansat i sundhedssystemet] noget duperet over effektiviteten i alt det indledende, så man var klar på selve dagen uden en hel masse aftaler forudgående.	Virkelig godt
22	Akut.	Virkelig godt
24	Kom fra egen læge til skadestuen [med særlig tilstand]. Fik straks noget for smerten. Derefter blev jeg indlagt på P5.	Virkelig godt
27	Desværre lang ventetid.	Virkelig godt
30	Jeg havde først været på skadestuen, hvor jeg blev behandlet, så jeg kunne overnatte hjemme og så møde til operation tidligt næste morgen.	Virkelig godt
31	Meget fint personale.	Virkelig godt
33	Ej brok, men lidt mere realistisk orientering om evt. sen operation. Kunne have hjulpet mig med at få planlagt mit fravær bedre!	Virkelig godt
35	Akut indlæggelse. Alt i det akutte forløb fungerede 100 procent, hvilket var med skadestue/modtagelse, narkose, operation og røntgen.	Intet svar
36	Jeg blev kørt til skadestuen med Falck. Både Falckfolkene og personalet på skadestuen var meget flinke og hjælpsomme.	Virkelig godt
41	Meget fin informationssamtale og fint informationsmateriale. Jeg følte mig velinformeret.	Virkelig godt
42	Blev akut indlagt efter besøg på skadestuen og røntgenfotoafsering.	Godt
43	Var indkaldt [om morgenen]. Da jeg kom, sagde en sygeplejerske, at hun desværre gav mig en forkert tid, hvorefter jeg blev plantet i forhallen hos frivillige for at vente til [omkring middag], det blev [en halv time senere end den sidst angivne tid].	Godt
47	Jeg fik mange og samme spørgsmål på skadestuen læge på ambulatoriet og to gange læge og sygeplejerske på ortopædkirurgisk afdeling, som blev nedskrevet med blyant alle gangene (og måske skrevet flere gange ind på PC bagefter?)	Godt
49	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
51	Jeg blev indlagt med et forslået knæ og mange smerter. Ventetiden var seks timer fra [eftermiddag] til [sen aften].	Godt
56	God. Var indkaldt til informationsmøde.	Virkelig godt
58	Blev indkaldt pludseligt til operation [i efteråret], men blev ringet op af NN. Hun fortalte alt, hvad der skulle foregå, så alt var ok. Jeg var klar.	Virkelig godt
59	Jeg startede med indlæggelse på andet sygehus, MEN al den ros, som jeg kan give til Horsens Sygehus, giver jeg hermed.	Virkelig godt



 60 [] Jeg blev indlagt akut.

Godt

 61 Blev indlagt med [en skade].

Godt

**Sengeafsnit P5 øst****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst</b>	<b>Modtagelsen</b>
4	Min kontaktperson var der lige fra starten - perfekt.	Virkelig god
5	Jeg ankom selv til skadestuen.	Virkelig god
6	Lidt ventetid [om morgenen]. Det viste sig, at der ingen ledig seng var lige her og nu. Operation [et par timer efter].	God
10	Rar modtagelse. Super kontaktperson under hele indlæggelsen.	Virkelig god
17	Man følte sig velkommen og menneskeligt og vedkommende modtaget.	God
23	Indlagt akut.	Virkelig god
24	Kom med det samme og bød mig velkommen. Derefter kom der en af de frivillige hjælpere og fandt kaffe og kage til mig.	Virkelig god
27	Venlig og behagelig.	Virkelig god
35	Ok modtagelse på Ortopædkirurgisk Afdeling.	God
39	Følte mig tryk. Mærkede, trods personalets mange gøremål, en god samarbejdsvilje.	Virkelig god
40	Super venlige da jeg først ankom [sent om aftenen]. Fik noget at spise, da jeg havde været undervejs [mange timer fra udlandet].	Virkelig god
41	Alt var ok. Fornemt at jeg måtte komme aftenen før pga. rejsetid/muligheder.	God
45	De var rigtigt søde!	Virkelig god
52	Dårlig, da der var uoverensstemmelse med det tidspunkt, jeg havde fået besked på at møde [tidligt om morgenen] og den faktiske tid [op af formiddagen]. Jeg blev tilbudt saft, men det kom aldrig. Og så var det for sent senere.	Dårlig
54	Følte mig velkommen og i gode hænder.	Virkelig god
57	Da jeg sidst blev indlagt, blev jeg godt modtaget og ventede ikke længe, før jeg fik en seng. Første gang ([i foråret]) jeg blev indlagt, skulle jeg møde [om morgenen], blev venligt modtaget, men jeg sad og ventede i to timer, inden jeg fik en seng og kom videre - DET VAR LANG TID AT VENTE.	God
58	Min kontaktperson NN havde fri [den pågældende dag], men andre tog over. Alt i orden.	God
59	Virkelig god.	Virkelig god
60	Det var godt, at jeg hurtigt blev tilset af en læge.	God

## Sengeafsnit P5 øst

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst	Fejlhåndtering
1	Vi oplevede, at jeg ikke kunne få insulin om morgenen, selvom mine forældre, inden de tog hjem, fik bekræftelse på, at det nok skulle skaffes. Jeg fik derfor først insulin, da mine forældre kom igen senere på eftermiddagen. Ikke rart, når man har diabetes [].	Intet svar
2	At man skulle vente alt for længe, når man havde ringet efter personalet og ikke kunne komme ud af sengen.	Intet svar
9	Man glemte at give en sygeplejerske besked om sårbehandling og den første sygeplejerske, der kom på besøg, tog hele frustrationen over forglemmelsen med! Hun havde en rigtig dårlig dag. De næste sygeplejersker var super søde.	Godt
11	Jeg skulle have et omslag [] lagt om mit [ben]. Jeg fik ved en fejl et omslag [beregnet til anden kropsdel] i stedet. Det lå derfor ikke ordentligt om [benet], hvilket lægen syntes var for dårligt, da han opdagede det. Forklaringen var, at disse omslag bruges sjældent.	Godt
13	Medicin: Havde sagt, at jeg ikke kunne tåle morfin [], men fik klasket et smertepaster på.	Dårligt
15	Der var besvær med rygmarvsbedøvelsen, der tog lang tid og var smertefuld.	Godt
21	Eventuelt på grund af personalemangel. To gange blev der ringet om natten på grund af stærke smerter. Men der kom INGEN.	Dårligt
26	At sygeplejerske NN ikke vidste, hvordan det kateter, jeg havde i [kroppen], fungerede, da jeg havde smerter. Så jeg fik en pille, der ikke hjalp. Hun burde have vidst, at man skulle trykke på dosis. Også dårligt, at jeg heller ikke vidste det.	Godt
29	Jeg blev opereret ud fra fejlskøn af MR-scanning.	Virkelig godt
32	Pga. [brud] under operationen blev det modsatte [ben] udsat for tryk, så [en] muskel måtte fjernes pga. ilt/blodmangel og medførte [forskellige problemer].	Virkelig godt
34	For ringe smertestillelse. Ellers fint.	Godt
35	Personalet på afdelingen var presset med tid. Alt det akutte arbejde, smertestillende m.m. blev udført med det samme. Men der manglede tid til at få kontakt til et sygt barn. Og der manglede meget en SOCIALRÅDGIVER (eller at nogen hjalp os med at navigere rundt i systemerne). Vi blev på det punkt overladt til os selv.	Intet svar
37	Jeg havde mange smerter og tabte mig. [Medicin] virkede ikke. [Anden medicin] virkede ikke. Min mave gik i stå. Maden er for salt på sygehuset, kunne ikke spise. Det var pillerne, jeg ikke kunne tåle.	Intet svar
38	Da jeg var blevet kørt ned til operation, lå jeg og ventede på, at lægen skulle blive klar. Personalet gik og sagde, at det ville tage fem minutter. Jeg ved ikke, hvor længe jeg lå, men det var noget mere end fem minutter. Jeg havde meget ondt [], og det blev værre og værre. Jeg havde ikke nogen klokkesnor til at kalde på hjælp. Jeg måtte råbe på hjælp, men der var ingen reaktion, da døren var lukket (det var ikke personalet på P5, jeg snakker om). Efter operationen var jeg noget omtåget og fik ikke forhørt mig om det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
50	Ønskede mere smertestillende efter operationen.	Intet svar
52	Jeg blev indkaldt til at møde fastende [] for at opereres/møde [tidligt om morgenen]. Jeg skulle have mødt [nogle timer senere] og blev opereret [om eftermiddagen], dvs. ingen væske [i ca. et halvt døgn]. Jeg fik oplyst, at det var en sekretærfejl. Den ene mente, at hendes kollega havde ringet til mig, og nu var det for sent at give mig væske.	Dårligt
53	Aftalt, at jeg måtte støtte på foden efter operation. Det var en anden læge ved at lave om på :- ( Men jeg opfattede, hvad der var ved at ske, og personalet lyttede til mig.	Virkelig godt

## Bilag 1

- |   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 55 Tog et [organ]dræn for tidligt ud, hvorefter det næste sad forkert, så man måtte sætte det i en tredje gang.   | Godt                                 |
| ✎ | 57 Personalet er forskellige, og nogle er helt klart bedre end andre. Og også mere lyttende end andre. Så det er svært at svare generelt. Jeg oplevede at komme op fra operationen [] ved middagstid, men jeg kunne ikke få andet tøj, end operationsskjorten (hvor knapperne ikke duede), på før end næste dag. Det var ubehageligt. Jeg blev dårlig af smertestillende medicin og fik det straks slettet på medicinlisten, men alligevel fik jeg den samme pille næste dag (jeg tog den ikke, jeg var kommet hjem). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 62 Jeg følte afmagt og dyb frustration over at være klar til operation med faste og rent psykisk afklaret for så at få beskeden: "Kom igen i morgen, samme tid, samme sted, samme seng"! (Det skal med, at jeg kommer [langvejsfra]).   | Godt                                 |

## Sengeafsnit P5 øst

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst	Samlet indtryk
3	Det har været en virkelig god oplevelse at være indlagt på P5. Hensynsfuldt og dygtigt personale som gav én tryghed i sygdomsforløbet.	Virkelig godt
4	Da det er anden [operation], vidste jeg jo, hvad jeg gik ind til. Det første [ben] var rigtig træls lige fra dag et. Så kunne det jo kun gå bedre. Det er bare til UG med den anden [operation]. Det går rigtig godt i det hele taget. Lækkert.	Virkelig godt
5	Det var første gang, jeg var indlagt på et hospital, og bortset fra det faktum at jeg var kommet til skade, var det en meget positiv oplevelse. Kompetent og venligt personale og hurtig behandling.	Virkelig godt
14	Blev overflyttet fra andet hospital.	Virkelig godt
17	Jeg følte mig godt behandlet i [det tidsrum], jeg var indlagt. Jeg havde flere smerter end forventet og fik god hjælp til at lette mig.	Virkelig godt
18	[Skade sket] fredag morgen []. Opereret mandag [formiddag]. Det er for lang tid.	Virkelig godt
20	Ind efterfølgende på skadestuen, overnattede. Virkelig dårlig service, også for mine pårørende.	Virkelig godt
25	Besøg af fysioterapeut første dag efter operation (på stuen) var ikke o.k. Overfladisk/ikke lyttende/provokerende. Havde direkte ondt i knæ/område omkring knæ og hofte efterfølgende. Personalet [fra anden afdeling] på anden og tredje dag helt anderledes. O.k., søde og kompetente.	Godt
30	Jeg er meget tilfreds med forløbet og har kun positivt at sige om alle personer, som jeg var i kontakt med under mit ophold og til senere kontrol. Både min mand og jeg følte virkelig, at alle gjorde deres bedste for mig, og vi følte os "velkomne". Alle gjorde det godt.	Virkelig godt
35	Behandlingen fungerede super godt, men plejen var sparsom på grund af STORT TIDSPRES ved plejepersonalet, og ikke på grund af deres formåen eller vilje.	Intet svar
43	Mit behandlingsforløb efter det nye knæ har givet mig smerter. Så jeg føler mig helt nede i kælderens, deprimeret over at det trækker så langt ud med at komme sig igen. Når man spørger, siger de: "Giv tid".	Godt
46	Har ikke brug for kontaktperson, har brug for kvalificeret lægelig og sygeplejefaglig behandling i hver vagt. Personalet, der uddelte mad, var ikke uddannet sundhedsfagligt og kunne overhovedet ikke hjælpe patienter, der blev dårlige i spisestuen. Personalet burde omgående erstattes med sundhedsfagligt uddannet personel.	Godt
47	Ventetiden fra indlæggelse til akutoperation varede fra [om morgenen] til [sent om aftenen]!	Godt
50	Positiv oplevelse at være på P5.	Virkelig godt
52	Jeg er meget tilfreds med [operationerne], som læge NN har foretaget. Jeg havde fra tidligere patienter fået fortalt, hvor godt resultatet var, når læge NN havde opereret. Derfor valgte jeg selv Horsens sygehus og læge NN.	Dårligt
59	Alt i alt kun godt til det danske sygehusvæsen i Horsens.	Virkelig godt
60	Behandlingen levede ikke op til mine forventninger, da jeg stadig har mange smerter hver dag.	Godt
62	Et forløb, jeg selvfølgelig ikke ønsker at opleve igen.	Godt

## Sengeafsnit P5 øst

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst	Samlet indtryk
1	Vi skulle selv opsøge noget information hos sygeplejerskerne.	Godt
4	Jeg havde fået en grim rift på benet []. De var OBS på det. Læge så på det og gav grønt lys for operation. Det blev jeg rigtig glad for. Nu var jeg jo klar både mentalt og fysisk. Under operation var jeg med hele tiden og snakkede med [flere personer] under hele forløbet. Det var dejligt.	Virkelig godt
5	Jeg blev løbende informeret og holdt underrettet om, hvad der skulle ske. Det virkede som om, der var meget styr på tingene og selv om fysioterapeuten havde givet mig en besked lige før udskrivelse (og som blev omgjort af operationslægen), ringede han dagen efter med den nye information til mig. God opfølgning! Indkaldelse til genoptræning og kontrol på sygehuset fulgte umiddelbart efter min udskrivelse. Fint.	Virkelig godt
7	Manglende kontakt til kontaktperson.	Virkelig godt
17	Jeg synes, at det er imponerende (med al den ud- og ind-aktivitet), hvor meget information man får, inden man udskrives. Og så lige lidt medicin til at starte på osv.	Virkelig godt
19	Den skriftlige information til patienten skal ikke stå på lægesprog, men på et sprog som et almindeligt menneske, som jeg, kan forstå.	Virkelig godt
27	Ok. Fin, fin.	Virkelig godt
31	Super information.	Virkelig godt
35	Mange spørgsmål skulle der bruges socialrådgiver til, og en sådan var ikke på sygehuset. Eventuelt samarbejde med socialrådgiver fra andet sygehus?	Intet svar
39	Under hele forløbet under indlæggelsen befandt jeg mig godt. Tog oplevelsen som en ferie. Dog ikke derfor, jeg brækkede mit håndled. [] Jeg må affinde mig med at begrænse mine udfoldelser, kan endnu ikke skrive så godt, som førhen.	Virkelig godt
43	Ja, jeg er dybt skuffet. Fik nyt [knæ i sommer]. Efter træning af terapeut har jeg stadig ondt, meget ondt. Har fået kigget på det. De siger, det tager tid. Jeg har fået lavet [det andet] knæ, som der kort tid efter ikke var problemer med. Så ja, skuffet.	Godt
46	Meget fin information.	Godt
47	Alene ventetiden før operationen var generende, da jeg selv måtte rykke for besked.	Godt
52	Jeg bad selv om information og beskrivelse af operationsmetoden, da det havde min interesse, hvad der skete med min fod.	Dårligt

## Sengeafsnit P5 øst

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst	Samlet indtryk
4	Jeg fik at vide, at jeg skulle støtte så meget, jeg kunne, på benet, ellers hvile. Jeg skulle huske at bruge mit nye knæ. Ved første besøg hos fysioterapeuten fik jeg et skulderklap, fordi jeg havde gjort, som man havde bedt mig om. Knæet helede helt fantastisk.	Virkelig godt
7	Ingen kontakt med kontaktpersonen ved udskrivelse.	Virkelig godt
8	Jeg blev akut indlagt med bækkenbrud og var kun indlagt i [nogle] dage. Følte mig godt og venligt behandlet, også af fysioterapeuten.	Virkelig godt
19	Jeg blev opereret i [den ene] skulder og regnede med, at jeg skulle til genoptræning. Det skulle jeg ikke.	Virkelig godt
28	Rigtig god og positiv vejledning fra fysioterapeut. Dårlig vejledning fra lægen, som sagde, at jeg "bare skulle finde en anden sport"!! []	Virkelig godt
35	God opfølgning i ambulatoriet bagefter.	Intet svar
41	Jeg tror ikke, at min læge har fået information. I så fald er det en fejl. Jeg savnede information fra læge NN om operationens forløb og resultatet inden udskrivning, samt nedtrapning af medicinering efter medicinplanens udløb ([få] dage).	Virkelig godt
43	Var indlagt akut [] med luftbesvær. Jeg havde da røget [i mange år]. Jeg lovede mig selv, at hvis jeg overlevede, ville jeg holde op med at ryge. Efter mange undersøgelser [viste min tilstand sig forbedret]. [Derefter] røg jeg ikke mere og har ikke gjort det siden. Karakterfast. Holdt uden hjælpemidler.	Godt
44	Jeg ville gerne have haft lidt at vide om, hvordan jeg skal forholde mig, når jeg kommer hjem. [] Må jeg stadig gøre det, jeg plejer?	Godt
46	Man udskrives også i Horsens efter sædvanlig procedure på operationsdagen. Efter adskillige opkastninger. Der udskrives med to krykker og brækposer til offentlig transport []. Brækposen kom i anvendelse. Positivt: Der skulle ikke tigges for at få krykker.	Godt
57	Ved udskrivelsen blev jeg godt orienteret af læge NN, sygeplejerske, ergoterapeut og fysioterapeut, og meddelelse til genoptræningscenteret har virket helt perfekt.	Godt

## Sengeafsnit P5 øst

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst	Samlet indtryk
1	Burde kunne skaffe insulin til patient.	Godt
3	Det er ikke min oplevelse, at Afdeling P5 kunne gøre det bedre. Alt til ug.	Virkelig godt
4	Jeg havde det ret dårligt ved opvågning. Da vi fandt ud af, at det var [medicinen], der gjorde mig dårlig, fandt vi noget andet medicin, jeg kunne tåle. Jeg var meget sulten [midt om natten]. Da fik jeg et stykke natmad, det var dejligt. Maden var meget delikat og frisk, lige hvad man havde brug for efter en operation :-)	Virkelig godt
5	Det var min første (forhåbentlig sidste) indlæggelse på sygehus, og det var en rigtig positiv oplevelse. Jeg følte, at der blev taget hånd omkring mig, og at behandlingen var både kompetent og venlig. Også personalet på afdelingen var venlige og hjælpsomme. Selv mit ønske om et bad inden udskrivning blev fulgt. Også informationen til min hustru var fin. Det kan ikke gøres meget bedre!	Virkelig godt
10	Savner kontakt til opererende læge med opfølgning efter seks-otte uger, om hvorvidt alt er som forventet.	Virkelig godt
11	Fantastisk personale. Et problem, at der ikke var plads til en kørestol på toilettet på stuen. Meget støjende medpatienter på stuen. Måske personalet kunne fordele patienterne bedre på stuerne, så dem, der gerne vil have fred, ligger på samme stue.	Virkelig godt
13	Jeg ville ønske for andre, at aftenvagten var mere menneskelig, og at nattevagten måske ville PRÆSENTERE sig. Hvad hed nattevagten?	Godt
16	Der er problemer med at komme i bad, da badeværelset er låst af. Følte ubehag ved at få bad i et rodet rum.	Godt
17	Jeg har talt rosende om mine to ophold []. Samme afdeling, lignende operation. God ånd!	Virkelig godt
26	Der var intet fjernsyn på den stue, jeg lå på.	Godt
27	En venlig og behagelig oplevelse.	Virkelig godt
30	Alle var virkelig søde og gjorde deres bedste for, at jeg kunne have det godt. Der var stor travlhed i afdelingen, men det kunne ikke mærkes. Heller ikke da der kom en meget krævende (kværuleant) person ind på stuen, dette blev også taklet meget flot. Utroligt hvad I bliver udsat for af uforskammethed. Håber at de fleste oplever en lige så positiv indlæggelse, som jeg har haft. Tak til jer alle.	Virkelig godt
32	Jeg synes, at der blev taget ekstra hensyn til mig pga. min [] alder, smerter, utryghed m.m.	Godt
33	Dejlig positiv stemning og søde smil overalt.	Virkelig godt
34	Divergerende opfattelser blandt sygeplejerskerne vedrørende min smertestilling. Det gav anledning til unødigt frustration.	Godt
35	Socialrådgiver. Bedre ressourcer og fokus på plejen/patientkontakten.	Intet svar
39	Har kun godt at sige om [Hospitalsenheden Horsens]. Vil gerne sende en speciel hilsen.	Virkelig godt
39	Så ingen sure ansigter under opholdet. Men hvad med at starte dagen med en lille morgensang? Behøver jo ikke at være så højlydt. Jeg holder selv meget af at synge. Ved korsang har jeg lært at trække vejret med mavemusklene, modvirker åndedrætsbesvær.	Virkelig godt
41	Jeg fik rigtig god efterfølgende telefonisk vejledning i forbindelse med betændelse i såret. Stor trykthed, da jeg ikke har mulighed for daglige læge-/sygeplejerskebesøg. Jeg kunne vel, som alle andre, ønske enestue, så der er mere ro, men har naturligvis fuld forståelse for, at det har vi ikke råd til, og jeg har heller ikke behov for det. P.s. Jeg blev i øvrigt tilbudt ørepropper :-)	Virkelig godt



- ✎ 43 Det er dejligt, når personalet tager sig god tid til de meget ældre patienter. Jeg ved, de kan vrøvle og vrisse. Jeg har passet nogle, så ved, at de er ensomme og bange. Det er svært at være syg og blive ældre. Familien svigter. Det koster da ikke noget at være blid og give dem lidt af sin tid. Gid mennesker kunne lære at tage sig kærligt af de kære ældre. Det er takket være dem, vi har det GODT. Godt
- ✎ 44 Toilet og vaskeforhold, syntes jeg, var dårlige. Godt
- ✎ 45 Maden og plejen var sindssygt god. Rengøringen var også helt i top! Virkelig godt
- ✎ 46 Afdelingen gjorde det bedste, de kunne, selvom personalet tydeligvis manglede tid. Synd for personalet, synd for patienterne. Meget dygtig læge NN. Godt
- ✎ 47 Sygeplejerskerne var særdeles venlige og hjælpsomme. Godt
- ✎ 48 Den en-sengsstue, jeg var indlagt på, havde ikke rengjort toilettet, der var totalt overskidt, hvilket medførte lugtgener på stuen hele første dag. Det blev først rengjort, da jeg gjorde opmærksom på det. Godt
- ✎ 52 Jeg lå på en firesengsstue, hvor [en medpatient] var meget urolig hele døgnet []. Denne ville have lyset tændt ved sengen hele natten, se tv hele dagen, og stod meget op. [Medpatienten] skulle have haft en enestue eller sove på gangen. Det var synd for [medpatienten], da denne selv havde været meget bekymret for sin adfærd. Dårligt
- ✎ 53 Jeg synes, at der blev lyttet til mig og spurgt ind til smerter. Da jeg havde været meget syg om natten efter operationen, og de skulle bruge "min plads", blev jeg flyttet ind på anden stue, hvor der var MEGET larm - var ubehageligt, da jeg havde det dårligt. Godt
- ✎ 54 Utrolig søde piger alle sammen. Følte alle havde god tid til mig den korte tid, jeg var der. Har følt mig vældig godt behandlet. Tak! Virkelig godt
- ✎ 57 Jeg synes, toiletforholdene på stuerne er meget dårlige. Men personalet skal have stor ros for den tålmodighed, de udviser i forbindelse med hygiejne og toiletbesøg for sengeliggende og deres kanten sig rundt mellem rumdelere, afskærmninger og kørestole. Stor ros. Godt
- ✎ 59 Manglende og dårlig rengøring med mange nullermænd og urent i toilet-kummen. Virkelig godt