

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Sengeafsnit P5 øst

Ortopædkirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	129
Besvarelser fra afsnittets patienter:	82
Afsnittets svarprocent:	64%

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 tests 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

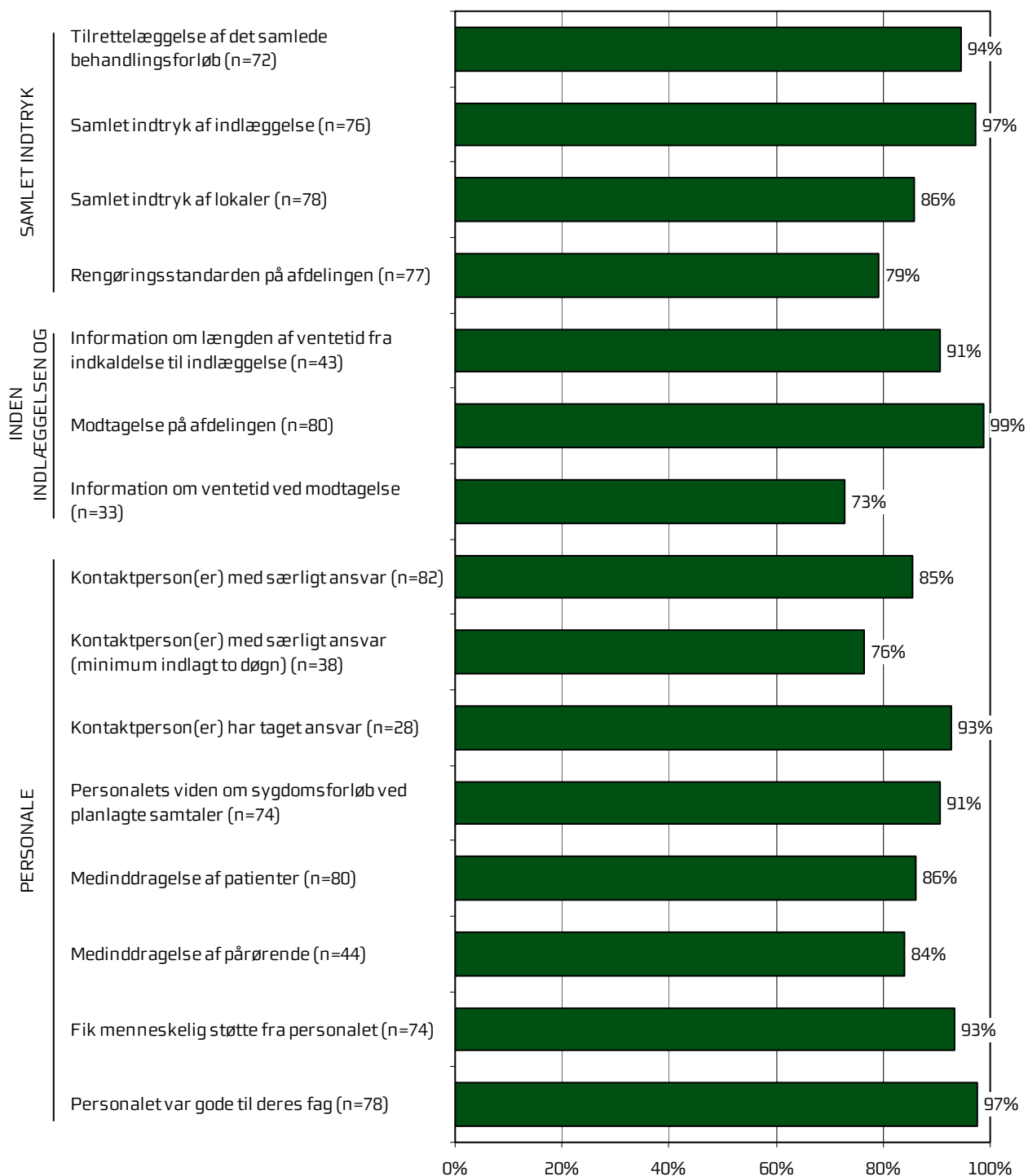
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

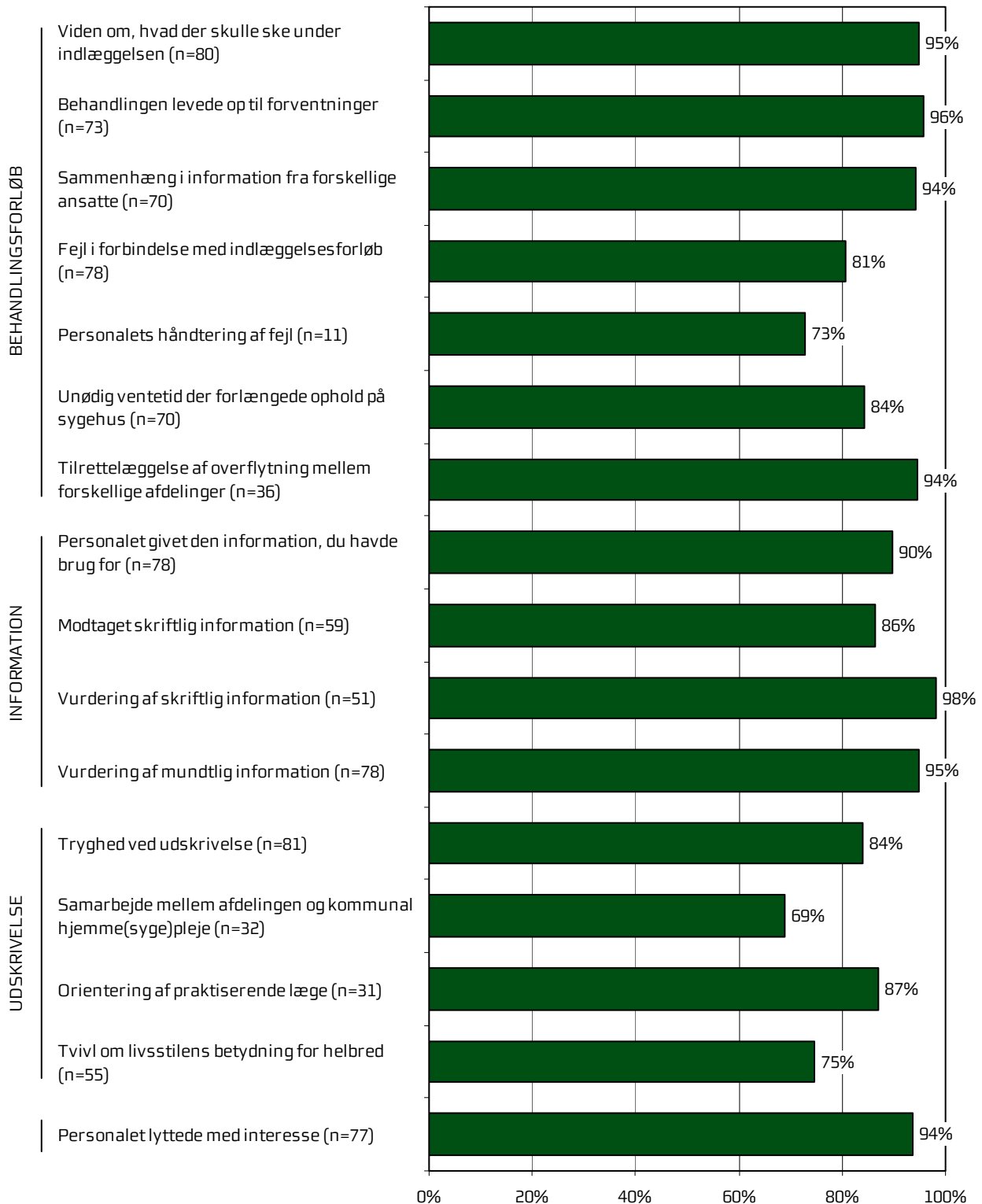
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Sengeafsnit P5 øst

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

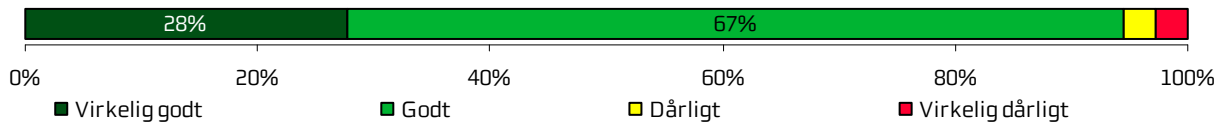
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

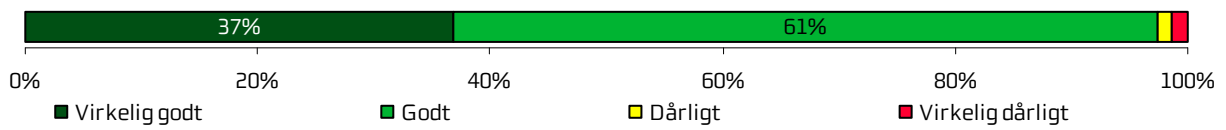
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

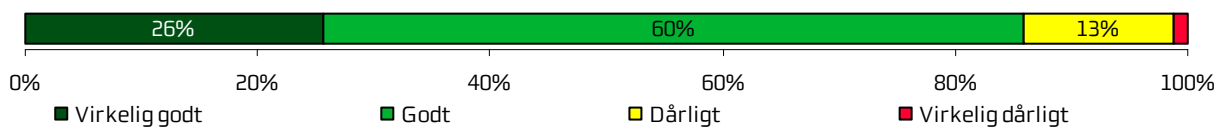
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=72)



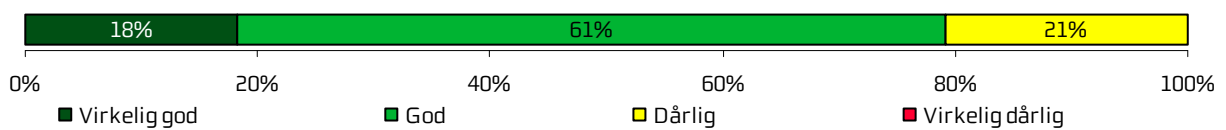
Samlet indtryk af indlæggelse (n=76)



Samlet indtryk af lokaler (n=78)



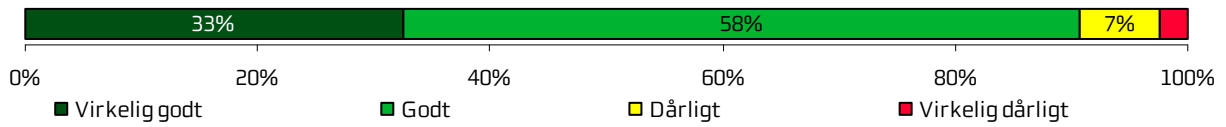
Rengøringsstandard på afdelingen (n=77)



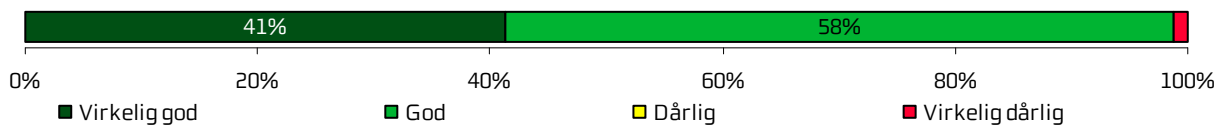
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	98 %	99 %	96 %	83 % *	88 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	97 %	97 %	96 %	83 % *	88 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	86 %	91 %	92 %	87 %	79 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	79 %	91 % *	-	91 % *	81 %	86 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

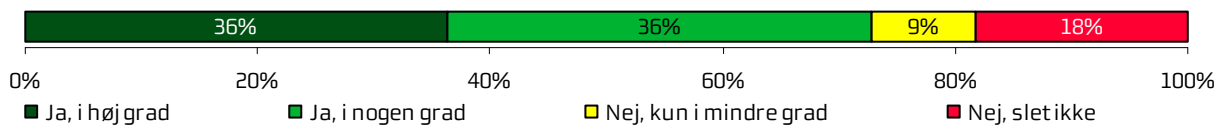
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=43)



Modtagelse på afdelingen (n=80)



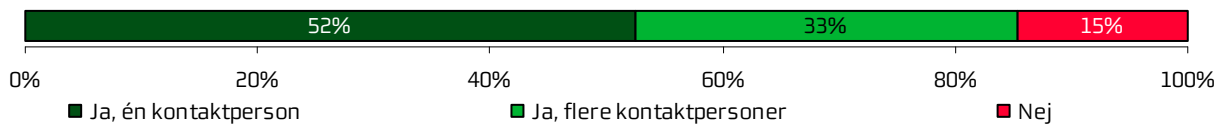
Information om ventetid ved modtagelse (n=33)



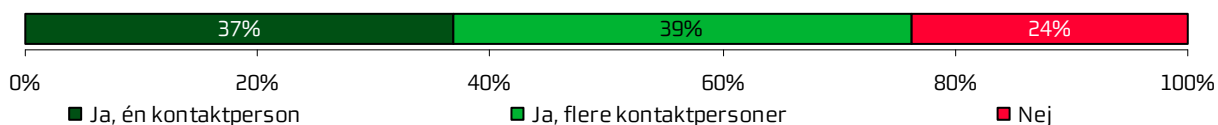
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	92 %	99 %	98 %	80 %	89 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	99 %	99 %	98 %	86 % *	92 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73 %	72 %	77 %	74 %	43 % *	60 % *

Personale

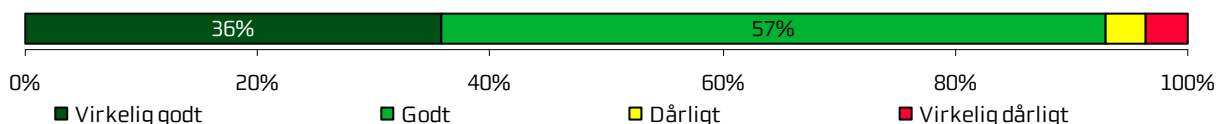
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=82)



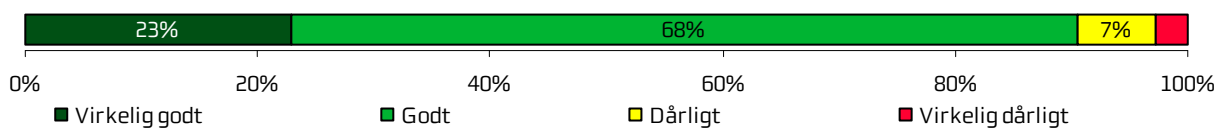
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=38)



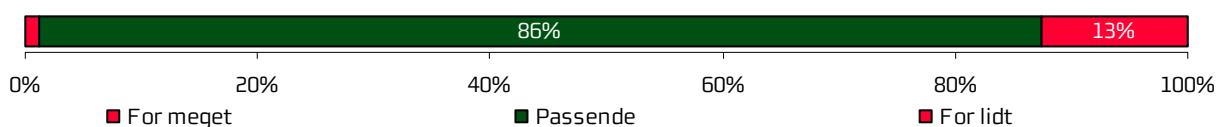
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=28)



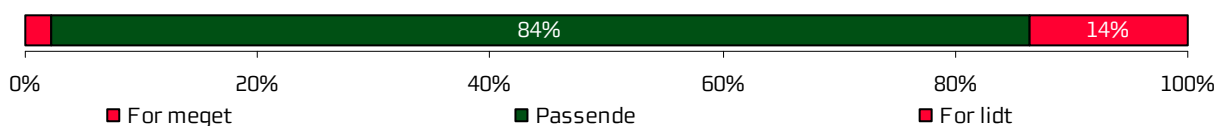
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=74)



Medinddragelse af patienter (n=80)



Medinddragelse af pårørende (n=44)



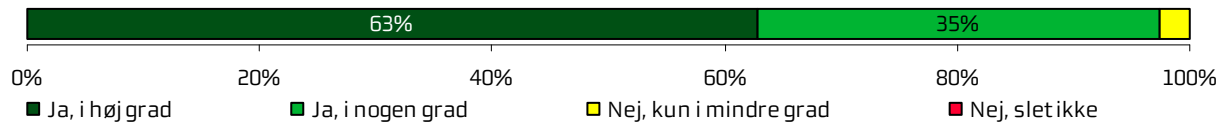
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=74)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	87 %	83 %	89 %	59 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	83 %	80 %	91 % *	55 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	98 %	-	100 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	97 %	94 %	95 %	74 % *	84 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	93 %	91 %	94 %	76 % *	82 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	88 %	80 %	86 %	70 % *	76 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	92 %	94 %	94 %	79 % *	85 % *

Personale (fortsat)

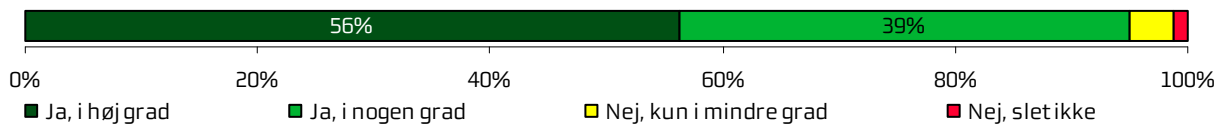
Personalet var gode til deres fag (n=78)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	97 %	98 %	89 % *	94 % *

Behandlingsforløb

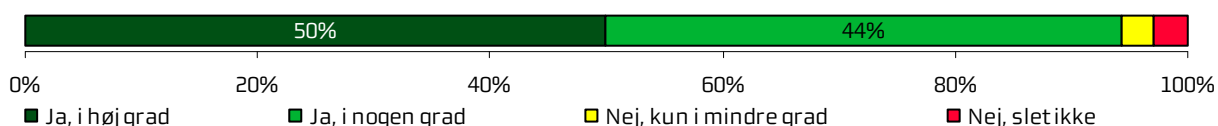
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=80)



Behandlingen levede op til forventninger (n=73)



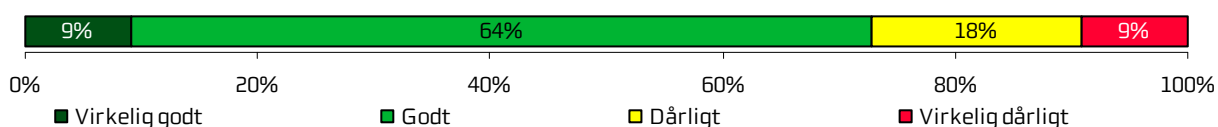
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



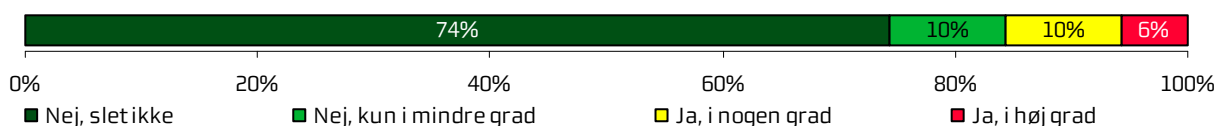
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=78)



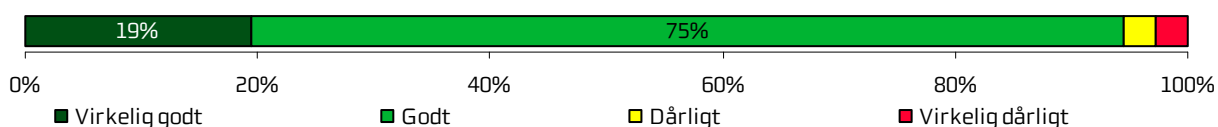
Personalets håndtering af fejl (n=11)



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



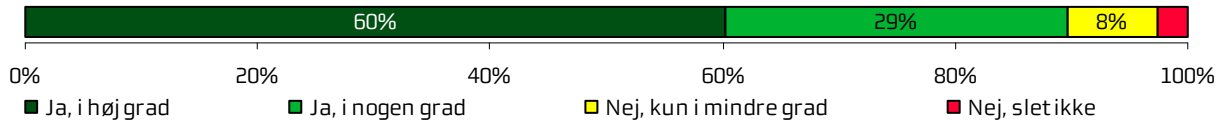
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=36)



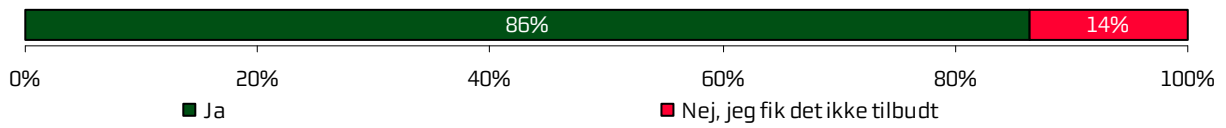
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	95 %	90 %	90 %	65 % *	76 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	94 %	94 %	94 %	80 % *	86 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	96 %	93 %	93 %	75 % *	82 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81 %	85 %	88 %	88 %	76 %	83 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	79 %	71 %	63 %	41 %	51 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84 %	87 %	92 %	94 %	75 %	82 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	98 %	93 %	93 %	75 % *	82 % *

Information

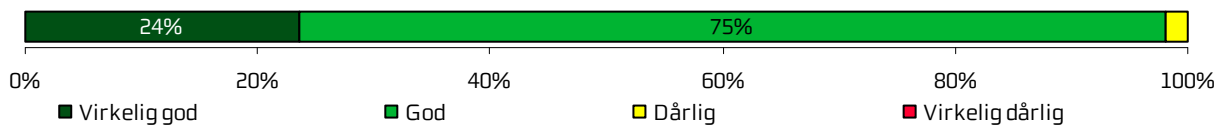
Personalet givet den information, du havde brug for (n=78)



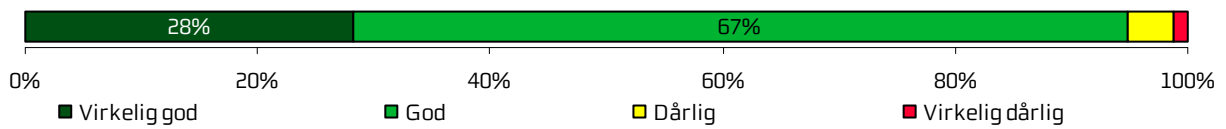
Modtaget skriftlig information (n=59)



Vurdering af skriftlig information (n=51)



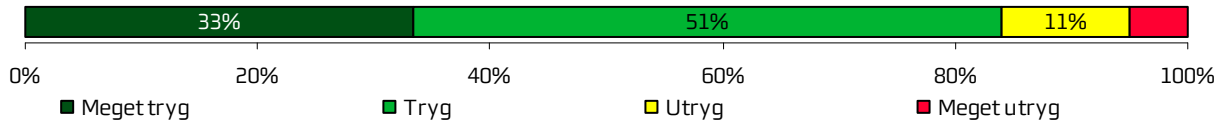
Vurdering af mundtlig information (n=78)



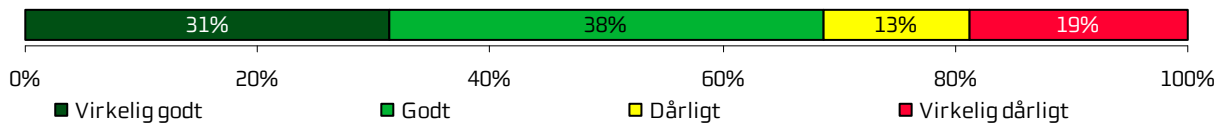
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	96 %	-	94 %	76 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	86 %	84 %	83 %	83 %	31 % *	52 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	99 %	98 %	100 %	88 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	98 %	93 %	96 %	81 % *	88 % *

Udskrivelse

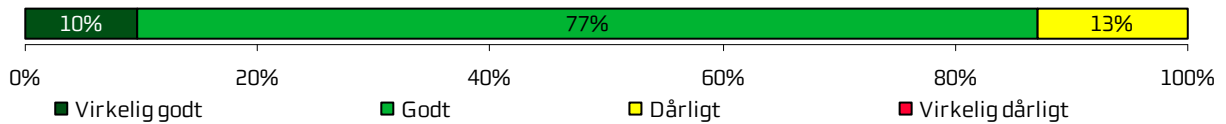
Tryghed ved udskrivelse (n=81)



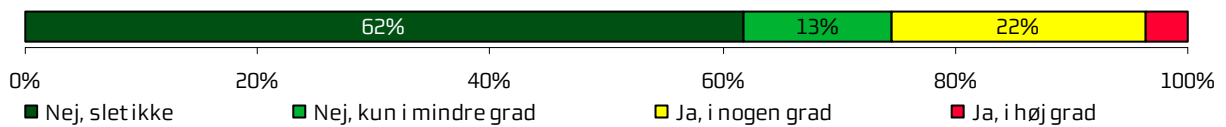
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



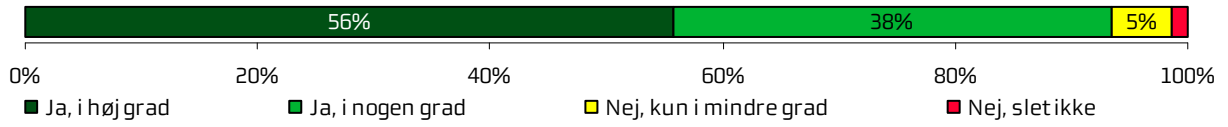
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=55)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84 %	91 %	92 %	94 % *	74 %	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	69 %	83 %	96 % *	85 %	74 %	79 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	98 %	92 %	95 %	81 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	77 %	75 %	85 %	57 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=77)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	90 %	96 %	95 %	86 %	89 % *

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	7
Pleje	5
Relationer til personale	6
Ventetid	0

Sengeafsnit P5 øst

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst	Samlet indtryk
8	Fik aflyst operationen en gang.	Godt
9	Blev indlagt via skadestuen.	Godt
11	Kom ind efter at være blevet kørt ned på cykel og husker ikke de første timer.	Virkelig godt
13	Jeg blev indkaldt fastende til [tidligt om morgenen] og lovet at blive opereret [en time senere]. Fakta var, at jeg først blev kørt på operationsstuen [om eftermiddagen]. Længe at faste siden dagen før. Årsag: Skanderborg Festival.	Godt
19	Jeg havde [noget tid] inden bedt om at blive opereret omkring [en specifik dato]. Jeg blev det [få dage fra denne dato], så OK.	Virkelig godt
21	Hasteindlagt med meget ømt og hævet knæ.	Virkelig godt
22	Jeg synes, der var for lang ventetid på skadestuen. Ventede ca. to timer og 30 minutter før jeg blev kaldt ind af lægen til undersøgelse.	Godt
23	Min oplevelse var absolut positiv.	Godt
25	Det tager for lang tid, inden man kommer under behandling: fra [om formiddagen] til [sent] om aftenen.	Uoplyst
27	Jeg blev sendt direkte fra min private læge.	Virkelig godt
28	Jeg fik ikke besked om, at operationen var udsat.	Godt
30	Jeg mener, at "skaden" kunne have været meget mindre, hvis de ikke havde sendt mig hjem de gange, jeg henvendte mig til vagtlæge og skadestuen. Ny læge hver gang, som ikke forstod lægens konsultation fra gangen før. Jeg mener selv, at jeg er blevet fejlbehandlet.	Dårligt
33	Min mand blev opereret i ryggen, og under denne indlæggelse også opereret i den ene fod og derefter overflyttet til andet sted.	Virkelig dårligt
34	Forbavsende hurtigt.	Virkelig godt
35	Indlagt akut med ambulance.	Virkelig godt
36	Ingen ventetid fra dag til dag. Formentlig på grund af afbud.	Godt
37	Jeg blev indlagt akut fra anden afdeling med frakturer på [legemsdel].	Godt
38	Indlagt akut.	Virkelig godt
39	Jeg blev indlagt med en skade.	Godt
42	Nej. Var kun indlagt [et døgn]. (Effektiv fodkirurgi)	Virkelig godt

Sengeafsnit P5 øst

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst	Modtagelsen
13	Personalet var jo ikke klar over, der ville komme så mange akutte patienter og regnede og sagde, jeg ville være til operation [tidligt om morgenen].	God
16	Bortset fra henvisning til en seng på gangen.	God
30	Jeg husker ikke så meget, da jeg er rigtig dårlig og har mange smerter, feber og [høje] infektionstal. På trods af jeg har henvendt mig flere gange på skadestuen og snakket med vagtlæge flere gange.	God

Sengeafsnit P5 øst

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst	Fejlhåndtering
1	Ingen!	Uoplyst
3	Sygeplejersken var meget forvirret og oplevede mig som værende væk to gange, hvor jeg måtte argumentere for, at jeg blot havde været hentet af hendes kollegaer. Hendes ord virkede anklagende, hvilket jeg oplevede som uprofessionelt.	Dårligt
5	Min benskinne var forkert justeret.	Godt
6	Jeg har meget sygdom, er mit liv.	Godt
7	Andendagen skulle jeg i bad. Badeværelset lå langt nede af gangen. Vedkommende, der fulgte mig derned, sagde, at nu kunne jeg bade, og så ville hun gå ned og tage sig en kop kaffe. Når jeg var færdig, kunne jeg ringe med "snoren". Der sad jeg på badebænken i min omtågede tilstand. Jeg kunne ikke styre bruseren, så alt mit tøj og badekåbe blev vådt. Det blev ikke til megen bad. Da jeg ringede efter hende, gik der meget lang tid, før hun kom, og der sad jeg i min våde badekåbe.	Virkelig dårligt
14	Var indlagt i [flere måneder]. Både læger og sygeplejersker, alt personale, både køkken- og rengøringspersonale, var søde og rare. Vi har intet at sige om P5. Kun ros.	Uoplyst
16	Problemer med udlevering af medicin og da det var en fredag eftermiddag, er man ikke godt hjulpet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Jeg fik en hudinfektion, og der fik for megen tid, før det blev taget alvorligt. Nu [flere uger] efter har jeg stadig sygeplejersker, der kommer hver dag og smører mig med []salve.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Jeg fik [flere] slags antibiotika i årerne. Den sidste skulle jeg have [om aftenen]. Det begyndte godt nok, men så tror jeg, at de glemte mig. Jeg ringede efter dem, men var først færdig [midt om natten] (jeg ville jo gerne være færdig, så man kunne komme til at sove). Det skete kun én gang, og jeg brokkede mig ikke, for alle var så søde ved mig.	Godt
23	En enkelt medicinmisforståelse.	Godt
27	At de en enkelt gang glemte at skifte drop.	Virkelig godt
28	Jeg fik forkert medicindosis.	Godt
29	Havde ikke fået at vide, at jeg skulle rygmarvsbedøves, og det virkede heller ikke, så jeg blev lagt i fuld narkose i stedet. En træls oplevelse at blive forsøgt rygmarvsbedøvet.	Godt
30	Jeg har [en psykisk sygdom] []. Det stod/står i mine papirer. De var ikke gode til at informere mig ordentligt. Oplevede forskellige informationer fra ansat til ansat. Følte ikke, at jeg fik støtte nok, og jeg fik at vide, at der altså også var andre end lige mig, der havde brug for hjælp. Synes ikke, de interesserede sig for mig og følte, at jeg var en belastning for dem og afdelingen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	Da jeg kom, var ryggen fuldstændig gennemblødt og jeg bad om at få det skiftet. Dette skete, men inden jeg gik, var det galt igen, og jeg spurgte, om det ikke var en god ide med et plaster, hvilket skete. Men denne gang blev tøjjet gennemblødt, ikke skiftet.	Uoplyst

Sengeafsnit P5 øst

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst	Samlet indtryk
2	Jeg blev sat til operation fastende [om morgenen], og kom først ned [seks timer senere].	Godt
4	På udskrivelsesdagen ventede jeg meget længe på at komme i røntgen. Årsag var portørman- gel, hvorfor endelig løsning blev, at [andet personale] stod for transport, som foregik i rulle- stol!	Godt
6	Ja.	Godt
30	Manglende viden og information til mig, når jeg henvendte mig. Meget lidt forståelse over for mig. EN ansat gjorde en virkelig god indsats for mig og lyttede til mig uden at virke uinteresse- ret i mig og mine spørgsmål. Bad om papir fra mit sygeforløb, og da jeg læste dem, var der meget, jeg ikke vidste, på trods af mine spørgsmål om de ting. Fik først svar på, hvilken bakte- rie det var fem minutter inden, jeg tog hjem.	Dårligt
32	Da jeg har været indlagt et utal af gange de sidste [mange] år, der er der noget, der har gået igen næsten hver gang. Det er, at den smertestillende medicin fra ens medicinskema ikke er god til at blive sat i gang, samt smertestillende medicin fra opvågning og til afdelingen funge- rer fint i opvågningen, men ikke det første halvandet døgn på afdelingen.	Uoplyst
37	Jeg undrer mig tit over, at man aldrig oplever stuegang (ingen kontakt med læger).	Godt
40	Operationen var meget smertefuld, og har det stadig skidt, når jeg tænker tilbage på dette! Men da jeg lå på stuen, var de meget søde og virkelig hjælpsomme. TAK :-)	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
4	På trods af, at jeg tidligt fik udleveret udskrift af operationsforløb med anseelig anvendelse af latinske vendinger, så synes jeg, at to dages ventetid på information omkring operationen er lang tid. Jeg har fuld forståelse for, at NN var en travl herre, men jeg var en interesseret patient.	Godt
7	Hjemsendt med to A4 ark om pilleindtagelse er fuldkommen uoverskuelig, når man er ældre og omtåget. Ligeledes var listen behæftet med fejl. Endvidere mener jeg, at hospitalet bør ringe og bestille de piller, som patienten skal bruge. Patienten kan så give besked om, hvordan patienten får pillerne hjem. Får patienten piller før indlæggelsen, så skal de ikke inddrages i listen fra hospitalet. Kun de "nye" piller fra hospitalet på listen!!!	Uoplyst
10	Dårlig kommunikation mellem sygehus og hjemmepleje! Dårlig organisering af hjemtransport.	Godt
14	Den kommunale hjemmepleje havde vi i [et par uger]. De må ikke lave noget. Selv om der er masser af plads, så skulle alt laves om. Jeg måtte ikke sove i soveværelset, der var ikke plads nok. Men hjemmesygeplejerskerne, de er meget gode.	Uoplyst
23	Det var med henblik på efterbehandling.	Godt
29	Den skriftlige information var lægens "journal"/operationsbeskrivelse og efterfølgende "pleje".	Godt
30	Ikke ordentligt inde i min sag. Ikke rigtig nogen form for information fik jeg. Det var et stort, åbent og dybt sår/hul, jeg havde, og jeg skulle ikke engang til kontrol på trods af, at det var så stort []. Sårskift i hjemmet skulle ske hver anden dag, sagde lægen. Men hjemmesygeplejersken sagde HVER DAG, og det er sket.	Dårligt
31	Min anke går på manglende information i forbindelse med udsigten til alvorlig forstoppelse. Fire dage efter hjemsendelsen toppede krisen her. Jeg bor alene, hvilket var kendt på afdelingen, og jeg blev så svag, at jeg ikke kunne klare at gå på/af toilettet ved FORSØG på at komme af med afføring. Den udeblev, kun blod viste sig. Jeg fik ringet efter hjælp og blev kørt til anden afdeling og derfra videre til natåbent apotek for at hente [medicin]. Det hjalp efterhånden. I mit snart [] år lange liv har jeg ikke lidt så meget som her.	Godt
40	Under indlæggelsen var den god! Men da jeg ringede ind efterfølgende, hvor jeg følte mig utilpas, var der gået for lang tid, så jeg skulle kontakte læge. Det, synes jeg, var for dårligt! Det viser bare, at dem, der brokker sig hurtigst og mest, får hjælp, så vi alle i virkeligheden skal gøre dette og ikke se tiden an.	Godt
41	Mere information omkring brug af bandager og andet, når man bliver udskrevet.	Godt

Sengeafsnit P5 øst


Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 øst	Samlet indtryk
3	Jeg blev udskrevet [sidst på ugen] og havde brug for smertelindring søndag, da min smertepumpe udløb. Ringede til afdelingen, hvor sygeplejersken henviste til, at det var weekend, og at jeg måtte kontakte egen læge mandag. Det blev oplevet som uoverskueligt at skulle vente så længe, og det resulterede i, at jeg var en tudende belastning for familien. Det kunne have været rart med et bedre råd. Der er fuld forståelse for weekend-bemanding.	Godt
4	Først umiddelbart inden udskrivelse bliver jeg orienteret om, at man fra afdelingen IKKE har truffet aftale med hjemmeplejen i [hjemby]. Første aften må jeg, som total amatør, selv udføre indsprøjtning af blodfortyndende medicin.	Godt
6	Det ved jeg ikke.	Godt
12	Indlagt [i efteråret]. Udskrevet [fem dage senere]. Akut indlagt [få dage efter udskrivelse] pga. rosen i benene. Da blev jeg meget forskrækket.	Godt
15	Jeg har kun godt at sige om forløbet. Var indlagt [flere] gange første gang. Fik nyt knæ tre måneder senere. Fik det bøjet i narkose. Alle var søde og hjælpsomme. Også dem i genoptræningen/terapien.	Virkelig godt
16	Indlagt to gange og begge gange udskrevet [samme ugedag] om eftermiddagen. Ret forvirrende.	Uoplyst
24	Kunne godt have brugt en opfølgning i fysioterapien efter fire uger. Man ved ikke om det, man gør derhjemme, er OK.	Virkelig 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
4	Minus: Afdelingen ligger inde med forældede telefonnumre på hjemmeplejen i [min hjemby]. Jeg fik udleveret en seddel med [et telefonnummer]. Denne nummerkombination droppede [byen] for to-tre år siden. Minus: Forstår ikke, hvorfor patienter skal vækkes klokken ca. seks. Plus: Udbud og kvalitet af maden var i top. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
8	Badeforholdene er under al kritik. [Fysiske rammer]	Godt
12	Flot præsentation af maden. Omhyggelig. [Pleje]	Godt
13	Afdelingen tog godt hånd om mig i de trælse timer, hvor jeg kastede op og havde det dårligt. Anæsthesien informerede mig om, at jeg skulle i [en anden type anæstesi end] planlagt grundet travlhed. Ok. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
14	Kommunen burde være med i forløbet, da min mand og jeg stadig slås med dem angående et køretøj. Nu er det snart [flere] år siden. Vi har i alt fået to skydedøre, alt har vi selv betalt, samt ny bil, selv lavet rampe og brede døre samt badeværelse. De mente, at det var nok med sengevask. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
18	Stor ros til Horsens Sygehus. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Personalet er helt fantastisk, men har alt for travlt. Men de gør absolut det bedste og er samtidig venlige og smilende. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Personalet burde være mere hos patienterne. Personale med sygehjælperuddannelse var dem, der var bedst til at hjælpe og støtte og være til stede på stuen. Oplevede desværre en sur og uvenlig [ansat]. [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
23	Jeg kan kun svare godt og positivt om min [] indlæggelse på P5.	Godt
26	Jeg havde meget kvalme og kastede meget op og følte, jeg skulle hjem, før jeg var parat til det. Men jeg blev behandlet godt, og personalet var søde og hjælpsomme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
29	Gulvask? (Rengøring). [Fysiske rammer]	Godt
30	Være mere informeret om patienten og om undersøgelse, svar, prøve og om operationen. Virke lidt mere interesseret i patienten. En ansat gjorde virkelig noget specielt/en forskel for mig. Hun lyttede virkelig til mig og hjalp mig med overblik og oversigt over, hvad tid jeg skulle have drop, og hvor lang tid det tog. Det gav mig ro i sjælen. Vær lidt mere smilende, når I kommer ind til patienten. Lad være med at snakke om, at I håber, det bliver stille og roligt, så I kan drikke kaffe. Og [lad være med] at sladre lidt om patienterne, når I går op og ned ad gangene. Så føler man sig ikke velkommen. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
31	God omsorg. [Relationer til personale]	Godt
40	Virkeligt søde og hjælpsomme sygeplejersker. [Relationer til personale]	Godt

-  41 Mere opmærksomme, når man flytter sengen (sov med et kabelstik under puden). Glemmer at sætte ting i stik osv. [Kvalitet i behandling] Godt

