

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit P7, Horsens
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	103
Besvarelser fra afsnittets patienter:	58
Afsnittets svarprocent:	56%

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

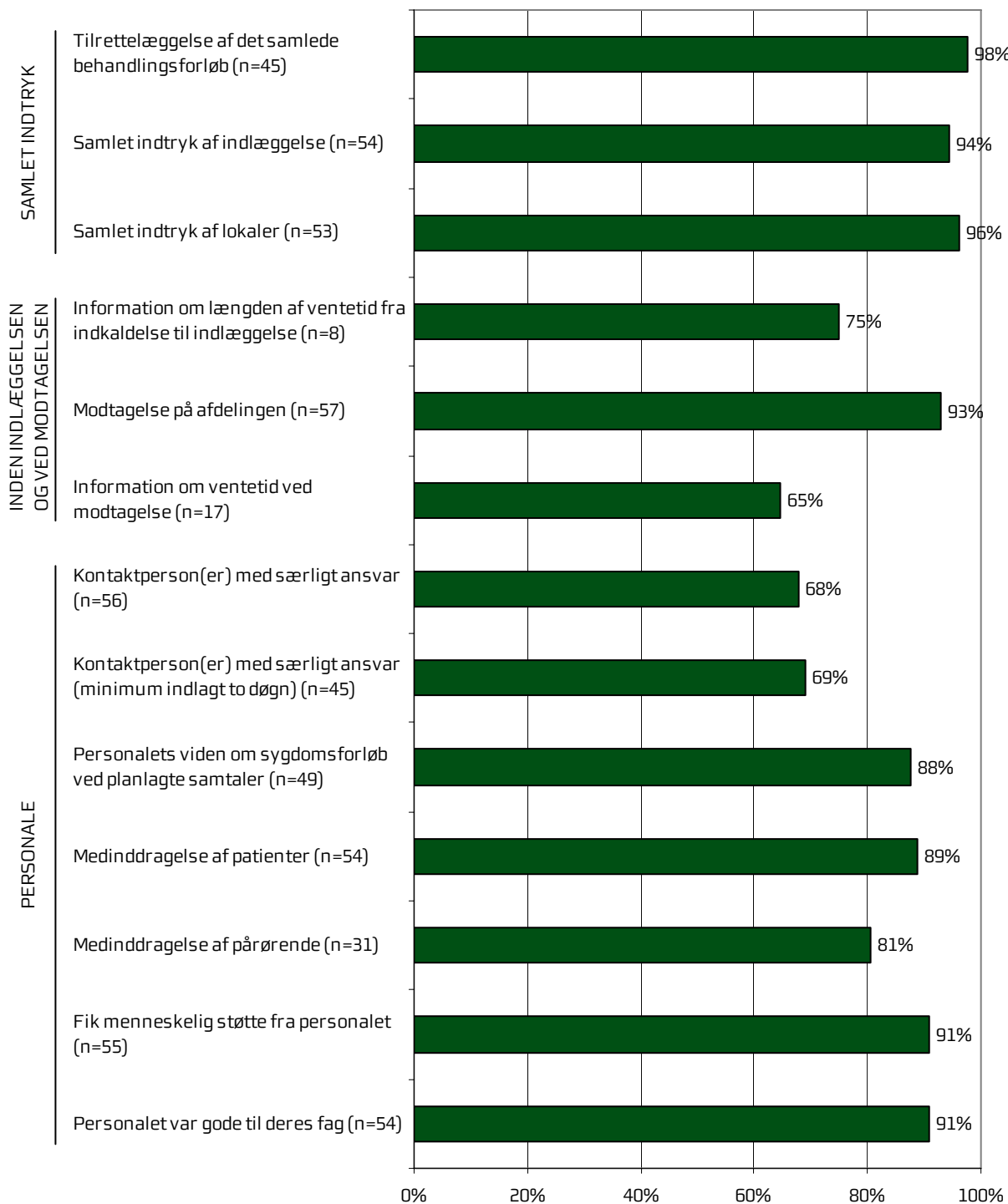
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

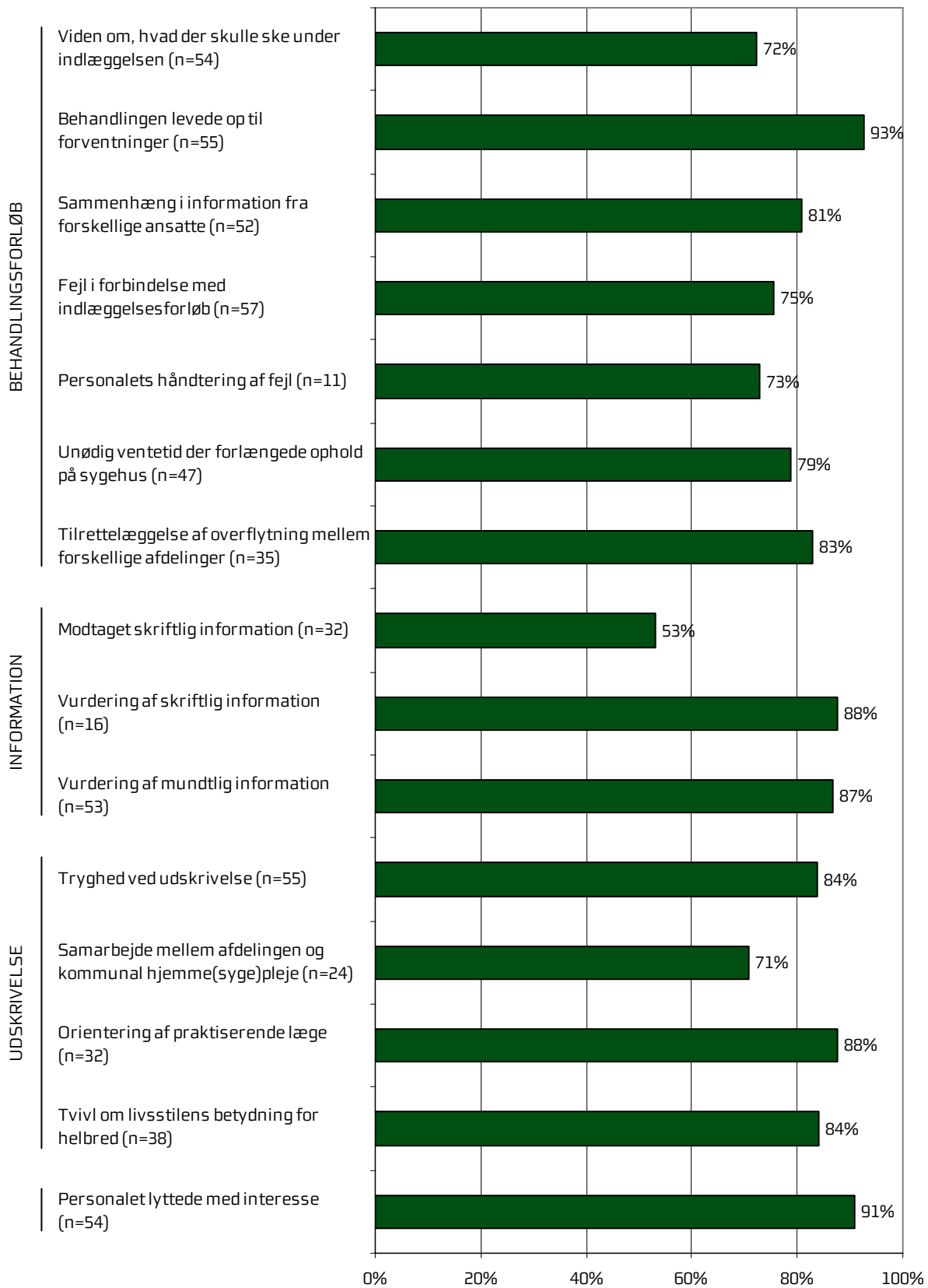
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 P7, Horsens

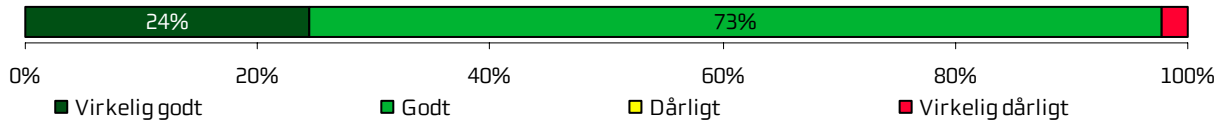
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

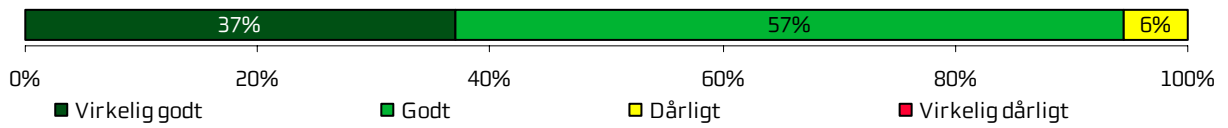
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

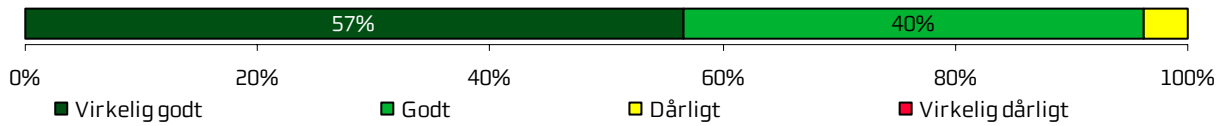
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=45)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=54)



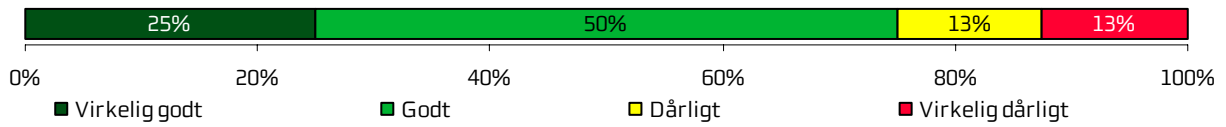
Samlet indtryk af lokaler (n=53)



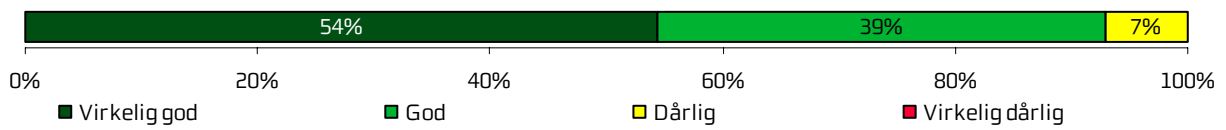
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	91 %	100 %	74 % *	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	91 %	99 %	76 % *	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		96 %	96 %	96 %	76 % *	88 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

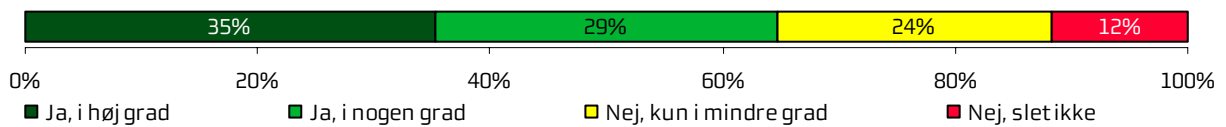
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=8)



Modtagelse på afdelingen (n=57)



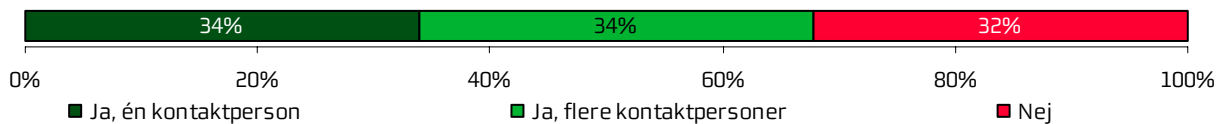
Information om ventetid ved modtagelse (n=17)



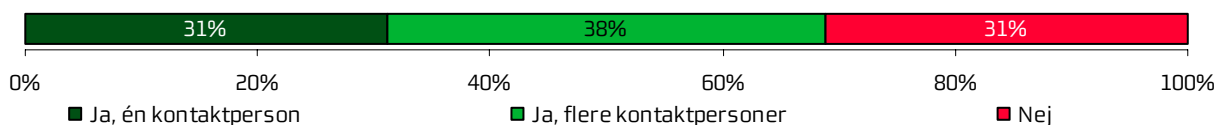
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		75 %	-	100 % *	96 % *	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		93 %	98 %	100 % *	88 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		65 %	64 %	80 %	49 %	67 %

Personale

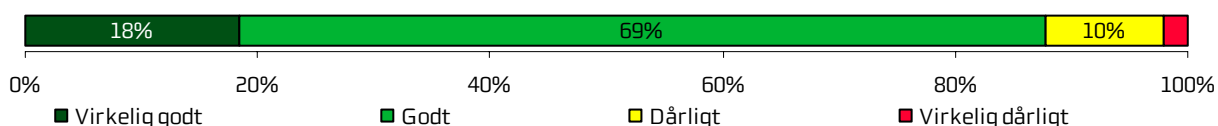
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=56)



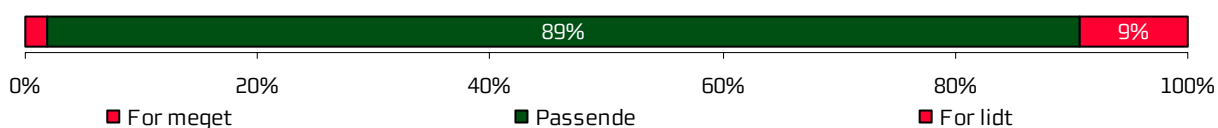
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=45)



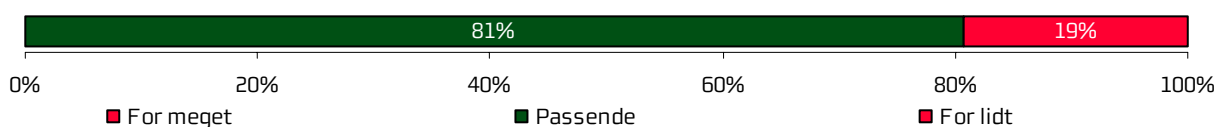
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=49)



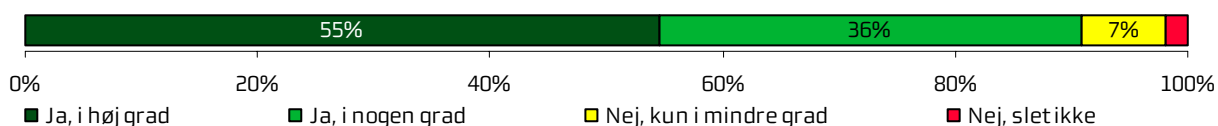
Medinddragelse af patienter (n=54)



Medinddragelse af pårørende (n=31)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=55)



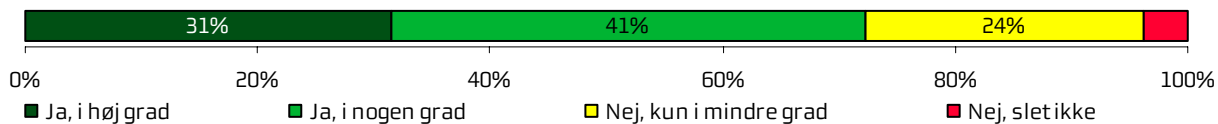
Personalet var gode til deres fag (n=54)



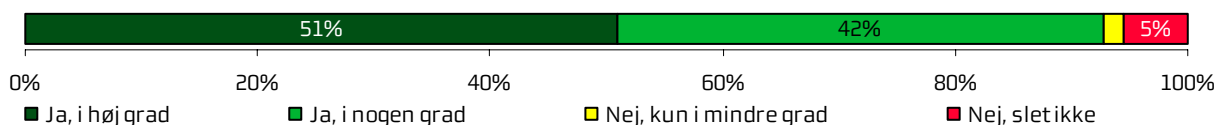
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		68 %	78 %	97 % *	69 %	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		69 %	-	86 % *	73 %	83 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		88 %	89 %	97 % *	78 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		89 %	77 %	97 % *	77 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		81 %	67 %	91 %	72 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		91 %	90 %	95 %	77 % *	91 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		91 %	95 %	99 % *	89 %	97 % *

Behandlingsforløb

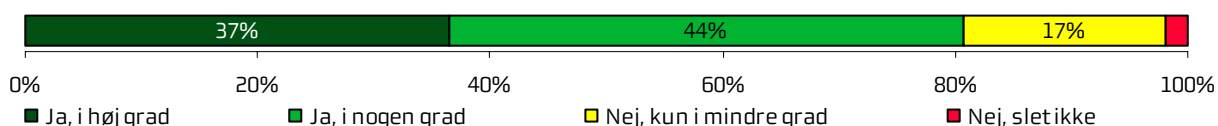
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=54)



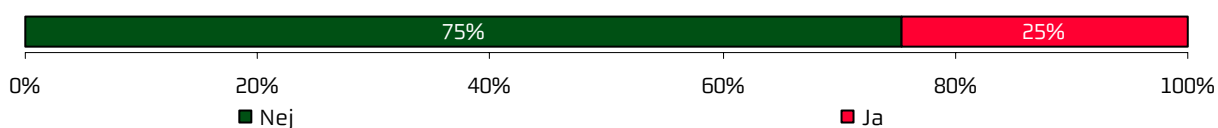
Behandlingen levede op til forventninger (n=55)



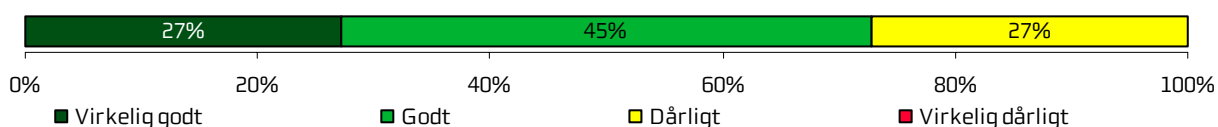
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=52)



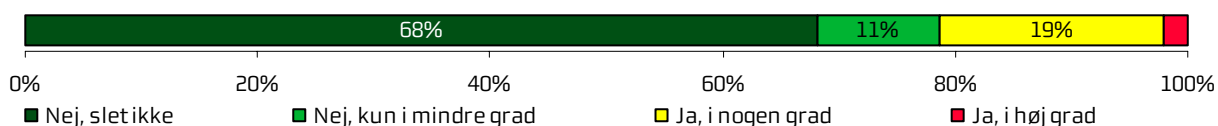
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=57)



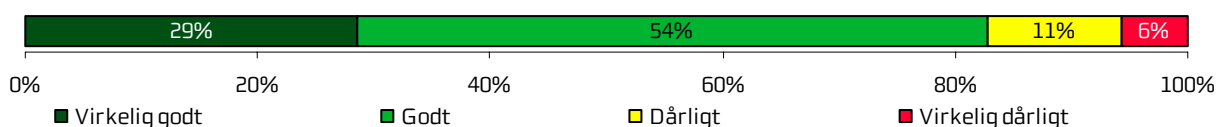
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=47)



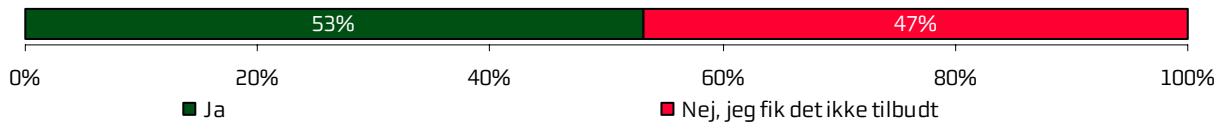
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=35)



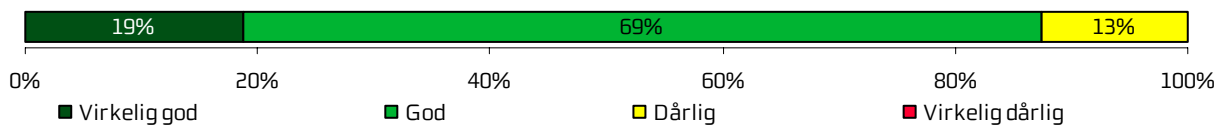
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		72 %	68 %	97 % *	66 %	84 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	88 %	94 %	76 % *	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		81 %	82 %	98 % *	73 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		75 %	-	95 % *	67 %	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		73 %	-	69 %	50 %	59 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		79 %	84 %	97 % *	57 % *	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		83 %	-	98 % *	84 %	92 %

Information

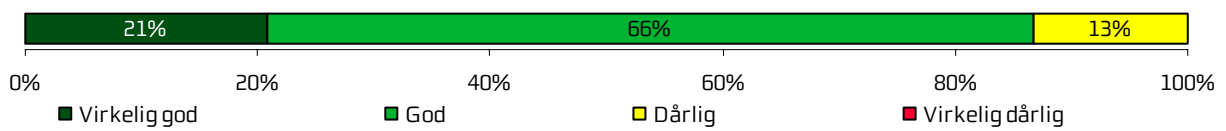
Modtaget skriftlig information (n=32)



Vurdering af skriftlig information (n=16)



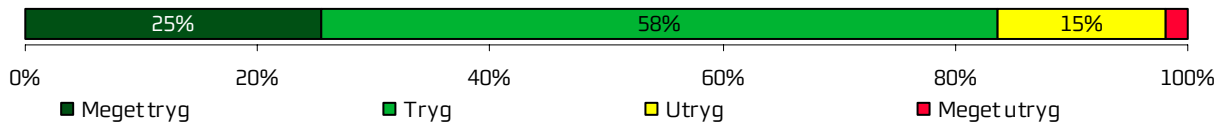
Vurdering af mundtlig information (n=53)



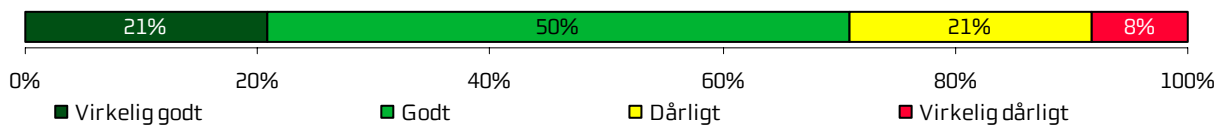
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		53 %	-	87 % *	36 %	69 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		88 %	100 %	100 % *	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		87 %	82 %	99 % *	77 %	91 %

Udskrivelse

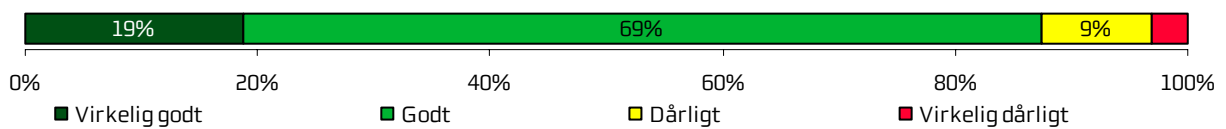
Tryghed ved udskrivelse (n=55)



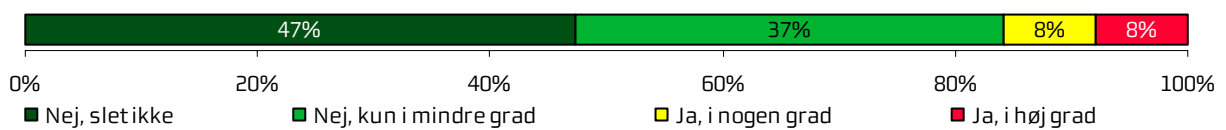
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=32)



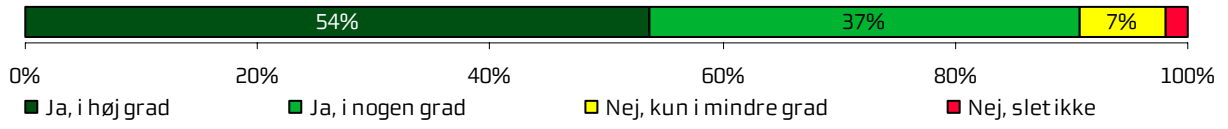
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=38)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		84 %	81 %	96 % *	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		71 %	94 % *	95 % *	77 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	82 %	94 %	78 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		84 %	75 %	80 %	64 % *	75 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=54)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		91 %	83 %	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 P7, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens









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

ID	Kommentarer - Afsnit P7, Horsens	Samlet indtryk
1	Kanon mad. Arbejde bedre sammen tværfagligt. Lær af hinanden: Hvis én ved noget om sår, så tag da lige en eller flere af ens kolleger med i fem minutter: "Prøv at se her, jeg bruger det og det, fordi osv.". Så ved tre det, og de snakker også med nogen osv. Lægerne behandler ikke sygeplejerskerne godt nok. De tænker ikke på andre end dem selv og deres patient.	Intet svar
2	Lav et sted patienter kan ryge en cigaret. Tak.	Godt
3	Det er ubehageligt, at patienter på fællesstue må benytte toiletstol. Virker uhygiejnisk. Snavset tøj var ønskeligt at få fjernet hurtigere fra toilettet. Man kan mærke personale manglen på den måde, at der kan gå for lang tid, fra der bliver ringet efter hjælp, og til der kommer hjælp (det er ikke en kritik, men en konstatering).	Godt
6	Vil I venligst sørge for, at en [studerende] på P7 får stor ros for dejlig pleje? Hun udviste stor hjælpsomhed. Hendes råd og væremåde var en fryd!	Godt
7	Ikke placere samme køn på samme stue. Service og kontakt med personale var forrygende i øvrigt.	Godt
10	Have lidt mere tid til at tale om tingene. Ellers ok.	Godt
11	Absolut ikke som forventet. Folk var snot forvirrede og helt afgjort for tunge i røven, når man ringede efter dem. Naboen faldt ud af sengen flere gange. Der gik lang tid, før de reagerede, og det skyldtes ofte, at wc var optaget af den anden stue eller folk udefra. Skal man tømmes i tarmene, så skal man ikke vente på at komme på toilettet. Her var ofte optaget, også folk fra andre stuer brugte det som rygestue. Og personalet var sløvt. Afdelingen er slet ikke indrettet til sådanne tilfælde.	Virkelig dårligt
12	Kost; varieret, gode valgmuligheder.	Intet svar
13	det var en god oplevelse, alt personale virkede meget professionelt.	Virkelig godt
14	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt
16	Hele opholdet på Horsens Sygehus (P7) var fantastisk godt, men efter at jeg kom hjem, har der været flere misforståelser fra det kommunale regi.	Godt
18	Jeg var meget tilfreds med de to indlæggelser, jeg havde i løbet af sommeren og er glad for, jeg netop valgte Horsens Sygehus.	Virkelig godt
19	Når man kontakter pårørende fra sygehuset, er det ikke smart, at der (hvis ikke den pårørende svarer) står private call. Mine pårørende reagerede ikke, da de sad i møde og ikke kunne tage telefonen. Havde været rart, om der havde stået sygehuset på displayet.	Godt
22	Man får en god og venlig forplejning. God mad.	Godt

-  23 Jeg har forsøgt at svare på de fleste spørgsmål. Kan tilføje, at jeg har været indlagt mange gange og har besvaret noget lignende. Intet svar
-  24 Husk at informere "de gode" patienter om, hvad de selv kan/må. Det er træls ikke at vide det. Det kan jeg ikke vurdere
-  25 Ved udskrivelse manglede personlige ejendele som: Bukser (kom hjem uden bukser på). Livrem. Gadedørsnøgle. Medicin (som var bedt om, da sygeplejersken ikke havde det). Patientbog fra hjemmeplejen. Godt
-  26 Min far er en gammel mand []. Personalet gav ham rigtig meget omsorg, de hjalp ham med at spise, og kiggede til ham tit. Han sagde selv: "Jeg behøver ikke den røde snor, fordi de er her næsten hele tiden". Han sagde også: "De er så dygtige, jeg kan næsten ikke mærke noget". Han var meget tryk ved at være på alle tre afdelinger. Der er blevet arbejdet fantastisk godt de tre steder. Tusind tak for en god oplevelse. Virkelig godt
-  27 Jeg har kun mødt venlighed fra hele personalet. Maden var god og veltilberedt. Godt
-  28 Da jeg endelig fik tilknyttet en sygeplejerske/hjælper, kunne jeg ikke ønske mig en bedre. Hun var virkelig en behagelig og dygtig person. Hun tog sig af mig og gav mig omsorg. Det var virkelig rart at blive hørt og taget sig af. Virkelig godt

Afsnit P7, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

	ID	Kommentarer - Afsnit P7, Horsens	Samlet indtryk
	4	Akut.	Virkelig godt
	8	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Jeg blev først indlagt på akutafdelingen og derefter overført til medicinsk afdeling.	Godt
	11	Ja. Der var ingen seng klar. Og man anede ikke, hvor jeg skulle ligge. Der gik flere timer, før jeg fik en seng. Og jeg skulle møde indtaget afføringsmiddel, så det var ikke nogen oplevelse, jeg glemmer. Folk, der skal ind og kikkertundersøges, bør have egen stue med toilet og bruser. Toilettet var ofte besat på [stuen], hvilket er meget pinligt. Når man skal, så skal man!!!	Virkelig dårligt
	12	Akut modtagelse.	Intet svar
	13	Det var anden afdeling, der henviste. De forklarede meget grundigt om indlæggelsen, og jeg fik samtidig dato for min undersøgelse.	Virkelig godt
	16	ALT, og jeg mener ALT, var utroligt godt. Tak, afdeling P7, Horsens.	Godt
	21	Jeg synes ikke, at man får en ligeså god modtagelse på [afdeling1], som man gør når man kommer op på [afdeling2]. Det virker ikke helt, som om de har styr på det.	Godt

Afsnit P7, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit P7, Horsens	Samlet indtryk
2	Jeg husker ikke så meget, da jeg blev indlagt, men jeg vurderer, at den var god.	Godt
11	De var søde og rare, men meget uvidende om årsagen til min indlæggelse, som var arrangeret mellem to læger NN og min egen læge, da jeg havde svært ved at blive befordret til og fra sygehuset. Så ville man samle det hele, mens jeg var indlagt på P7. Men den aftale havde de glemt igen. Og min læge NN var på ferie i perioden, så det blev endnu et flop fra sygehusets side.	Virkelig dårligt
13	Fin modtagelse.	Virkelig godt
20	Der var ingen ventetid. Behandlingen startede ved modtagelsen. Modtagelsen i afdelingen en formiddag [i sommeren].	Intet svar
21	Jeg blev modtaget af nogle søde sygeplejersker, som var smilende og imødekommende. Og det gav mig en vis tryghed.	Godt
22	Modtagelsen var virkelig god, jeg fik en rigtig god og omhyggelig behandling, alle var søde og rare.	Godt
24	Kunne klare mig selv, men blev ikke oplyst om, at jeg selv kunne/måtte hente mad/drikkevarer og manglede også tidspunkter.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Personalet var klar.	Virkelig godt
28	Jeg fik at vide, at der ville komme en sygeplejerske og fortælle mig om afdelingen m.v. Der kom først én dagen efter. I det tidsrum følte jeg mig forladt. Jeg gjorde opmærksom på problemet, men intet blev gjort.	Virkelig godt

Afsnit P7, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit P7, Horsens	Håndtering af fejl
1	Jeg har [mange] mand ansat, så jeg ved godt, hvor svært det er at samarbejde. Men lægen går stuegang selv, så ingen andre hører, hvad der bliver sagt. Om morgenen ved lægen, hvem der nok skal hjem i dag. Lad dog andre forberede patienten på, at han skal hjem. Skal det lige være 14.40, lige op til et vagtskifte? Og hele dagen sidder man og kan ikke ringe til nogen om at blive hentet. Jeg mener, der nok er for stor gennemgang af personalet.	Dårligt
6	Ved udskrivelse får jeg at vide, der er lagt en elektronisk recept ud på "fællesnettet". På apoteket kan de ikke finde noget. Ringer til P7, og de undskylder, lover at lægge recept ud nu. Dagen efter er jeg atter på apoteket, men nej, ingen recept. Ringer igen til P7, de undskylder igen og tilbyder mig medicin, som jeg må hente hos P7.	Godt
7	Jeg blev indlagt på en fællesstue med både kvinder og mænd, som skulle bruge fælles toilet. Vi gjorde ikke indsigelser, og de ansvarlige var virkelig kede af det.	Virkelig godt
9	Jeg blev indlagt med formodet blodprop i lungen, men det blev senere ændret til lungebetændelse.	Godt
11	Sengen var til en pygmæ, en af dem jeg ikke måtte ligge i. Men det opvejede de to kikkertundersøgelser, som blev foretaget i den lille seng, så man slap for at flytte mine [] kg for at kikke ind i mit indre. Meningen var så, at jeg skulle behandles for eventuelle fejl. Det skete ikke. Jeg fik piller for mavesår, ikke en skid mere. Og man lyttede ikke til mig. Jeg har haft smerter siden og problemer med blæren og afføringen. Det er pinefuldt, og jeg føler mig svigtet, OG DER VAR INGEN KONTAKTPERSON, OG DE ANEDE IKKE, HVAD DER VAR AFTALT ELLER HVILKEN TILSTAND, JEG VAR I. MEGET DÅRLIGT, NÅR FEM METER ER LANGT AT GÅ. SÅ ER MAN RINGE. OG MAN GAD IKKE HØRE PÅ MINE SMERTER. UDUelige HØNS.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Havde fået at vide, at man ville gå ind gennem næsen ved bronkoskopian, og da jeg kom ned, fik jeg at vide, at det var gennem munden. Jeg har efterfølgende snakket med både sygeplejerske og læge om det. De vil fortælle det andet for eftertiden.	Virkelig godt
15	Personalet glemte, at jeg skulle til undersøgelse på andet sygehus.	Dårligt
17	Jeg fik ikke den rigtige medicin.	Intet svar
19	Eventuelt uren kanyule, der gav høj feber.	Godt







Afsnit P7, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit P7, Horsens	Samlet indtryk
1	Alt for mange personlige fejl. Jeg havde en hudsygdom. De var ikke gode til sår. Jeg måtte sige fra flere gange, fordi det var forkert, hvad de gjorde. Én tabte en saks ned i mit åbne sår ud af lommen. Én glemte at vaske hænder, gik i gang med at pakke mig. Én spildte rødt bad ud over mig. Én gang ventede jeg fra tidlig morgen til om eftermiddagen for at få ny forbindelse på. Den sidste temperatur kom de til at skrive højere end den var. "Du må blive her en dag mere".	Intet svar
6	På [afdelingen] får jeg besked om, at jeg skal sendes til Randers sygehus for yderligere behandling. Dette vil ske om max to uger. Efter to uger, hvor jeg intet har hørt, rykker jeg! Så sker der noget. Dejligt :-)	Godt
10	Generelt virker personalet kompetente og gode til deres opgaver. Har lidt for meget fart på. Der er lidt for mange læger og sygeplejersker koblet på behandlingsforløbet og som skal have de samme oplysninger fra mig ud over cpr. nummer.	Godt
11	Tror I virkelig, at personalet de hører på patienter, der klager. Næ, de ignorerer det, man siger, og så bliver ventetiden lang, når du har brug for hjælp og ringer på dem. Og så siger de, hvad er der nu. Høfligheden er væk. Kvinder begår da ikke fejl. De kan i hvert tilfælde ikke indse dem. Og jeg blev ikke behandlet for noget derude. Kun kikkertundersøgt.	Virkelig dårligt
14	God.	Virkelig godt
17	Der er alt for lidt personale på afdelingen. Hvis man kaldte, varede det måske en halv time, inden der kom nogen og spurgte. Så sagde de lige et øjeblik og så gik der ca. en time mere, inden der var én, der havde tid.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Sengen jeg fik på afdelingen stod foran døren til toilettet - og der var ingen lys eller strøm til at lyse sengen op og ud - gik rundt om ledningen når vi alle på stuen skulle på toilettet.	Godt
21	Der var en del ventetid, hvor jeg ikke rigtig vidste, hvor jeg skulle gøre af mig selv, men NÅR de så kom ind til mig, kunne jeg mærke, at de vidste, hvad de havde med at gøre på P7.	Godt
22	Jeg mener bestemt ikke, der er noget at klage over. Det eneste er rengøringen af sengebade fra den ene patient til den næste. Det var ikke særlig godt.	Godt

Afsnit P7, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Afsnit P7, Horsens	Samlet indtryk
	1	Det blev sagt mig, at hjemmeplejen var informeret om mig, så når jeg kom hjem, ville de skifte min forbindelse. De kom aldrig. Så kørte jeg da bare til læge hver dag, hvor det gjorde pisse ondt.	Intet svar
	2	For mig er det alkohol. Abstinenser er det værste problem efter udskrivelsen.	Godt
	5	Desværre blussede sygdommen op igen to dage efter, jeg kom hjem, så jeg var nok sendt for tidligt hjem. Pencillinbehandling ophørte fire dage før planlagt - udskrevet fire dage før planlagt. Jeg havde en træls oplevelse: En ældre mand faldt om i dagligstuen. Der blev ringet, fem personaler kom tililende, hjalp manden op, og forsvandt med det samme. Jeg mener, at en af dem burde være blevet hos manden og observeret, hvordan han havde det, spurgt ind til hans tilstand. Det var der ingen, der gjorde. Da personalet hastede væk, tog fremmede besøgende over. Det var for dårligt af personalet.	Godt
	10	Var ok, fik tilstrækkelig information om det videre forløb.	Godt
	21	Det gik ganske fint. Stille og roligt uden noget stress. Det er vigtigt for mig, da jeg har svært ved at håndtere stress. De sagde også pænt farvel til mig.	Godt
	28	Jeg fik at vide, at der var lagt en recept på penicillin på receptbasen, og var derfor på apoteket for at hente den af to forskellige omgange, men den var stadig ikke kommet. Jeg ringede derfor til afdelingen, som sørgede for at recepten blev lagt ud. Så 3. gang lykkedes det at få fat på pillerne. Det var lidt utilfredsstillende, da jeg stadig var meget syg og træt.	Virkelig godt