

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Sengeafsnit M2

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	125
Besvarelser fra afsnittets patienter:	85
Afsnittets svarprocent:	68%

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

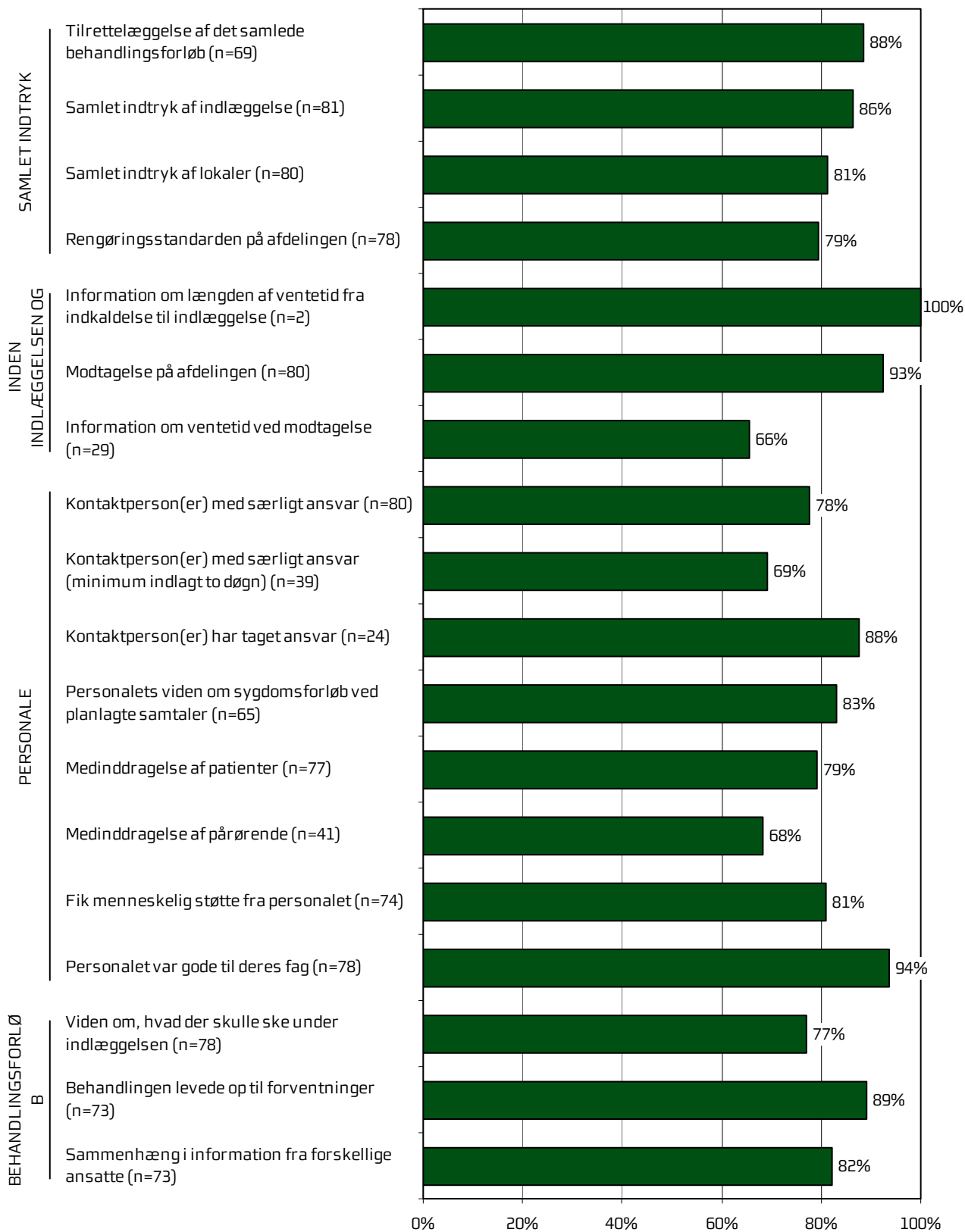
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

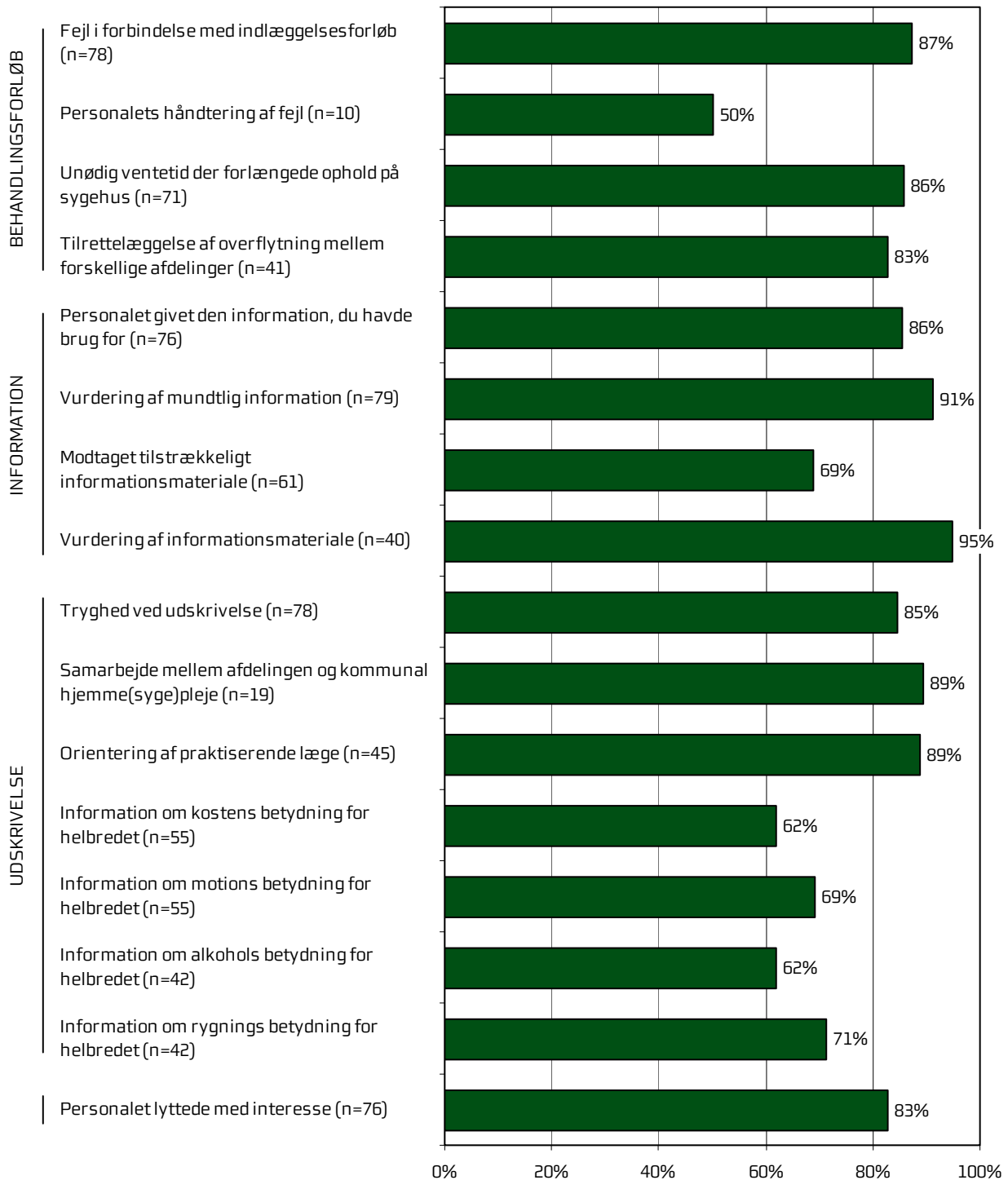
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Sengeafsnit M2

2011-tallet er for: Sengeafsnit M2

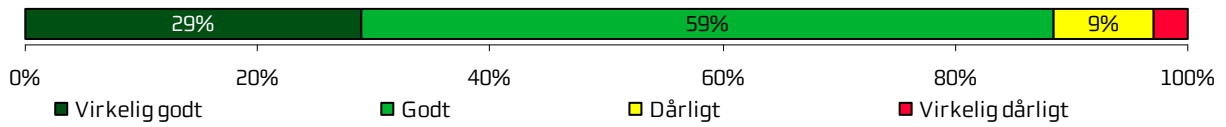
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

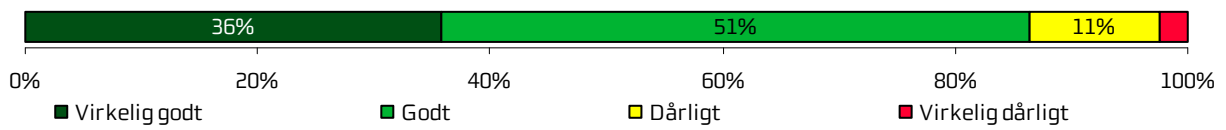
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

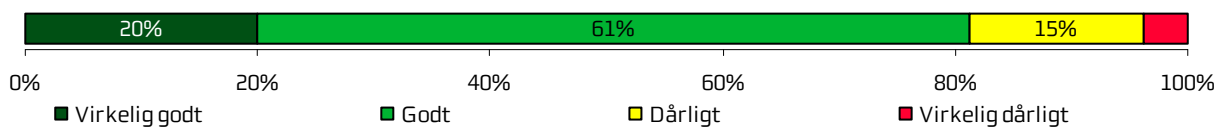
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=69)



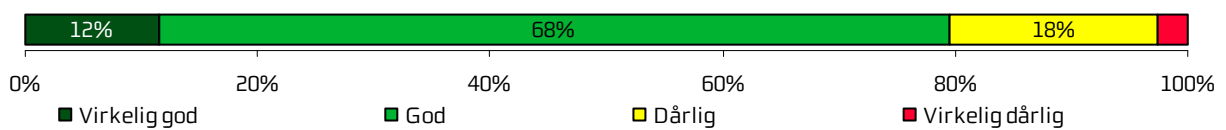
Samlet indtryk af indlæggelse (n=81)



Samlet indtryk af lokaler (n=80)



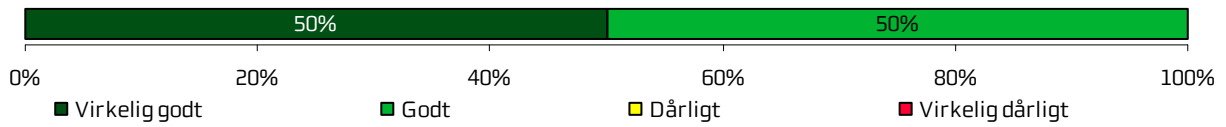
Rengøringsstandard på afdelingen (n=78)



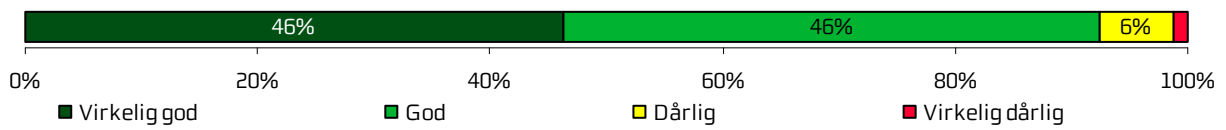
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	88 %	96 %	97 % *	86 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	86 %	87 %	90 %	99 % *	85 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	81 %	83 %	82 %	93 % *	67 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	79 %	82 %	81 %	98 % *	76 %	86 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

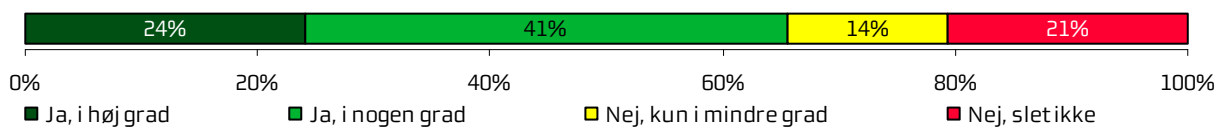
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=2)



Modtagelse på afdelingen (n=80)



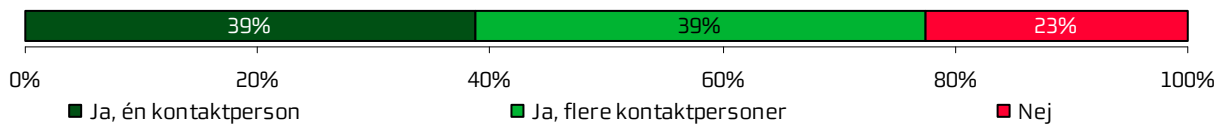
Information om ventetid ved modtagelse (n=29)



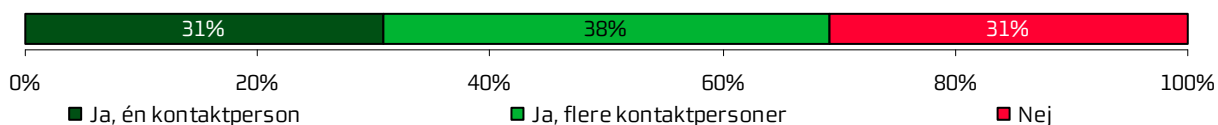
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	50 % *	100 %	99 %	93 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	93 %	93 %	98 % *	89 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	66 %	62 %	61 %	80 %	38 % *	60 % *

Personale

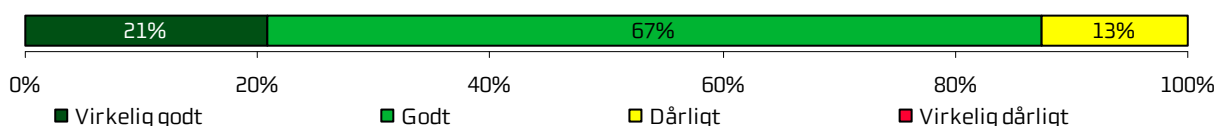
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=80)



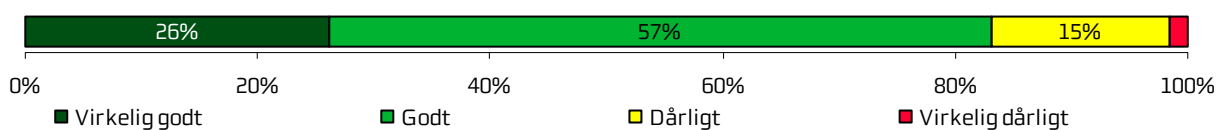
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=39)



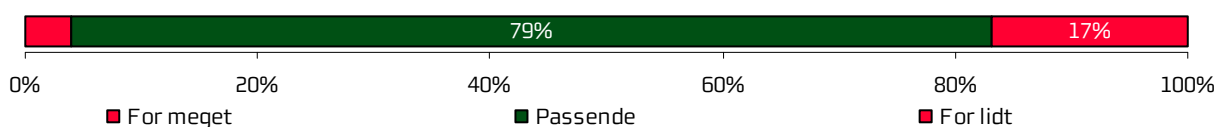
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=24)



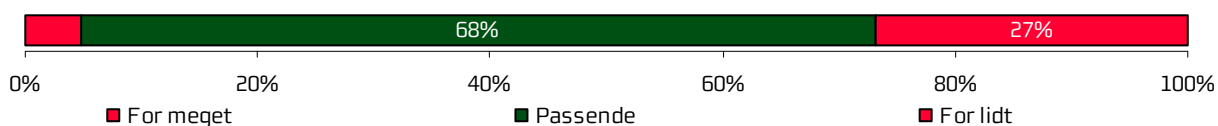
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=65)



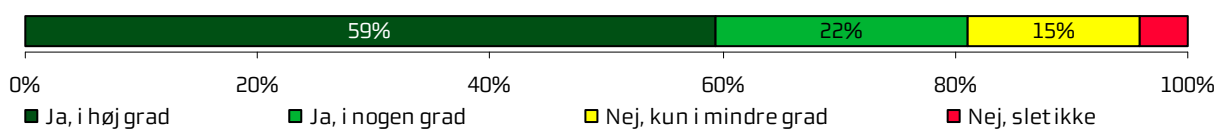
Medinddragelse af patienter (n=77)



Medinddragelse af pårørende (n=41)



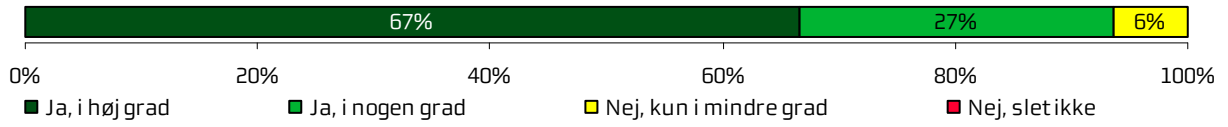
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=74)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	78 %	79 %	82 %	90 % *	72 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	69 %	74 %	79 %	89 % *	63 %	75 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	88 %	91 %	95 %	100 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83 %	84 %	86 %	97 % *	80 %	89 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79 %	76 %	81 %	93 % *	74 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	68 %	71 %	79 %	86 % *	70 %	79 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	81 %	79 %	85 %	98 % *	82 %	91 %

Personale (fortsat)

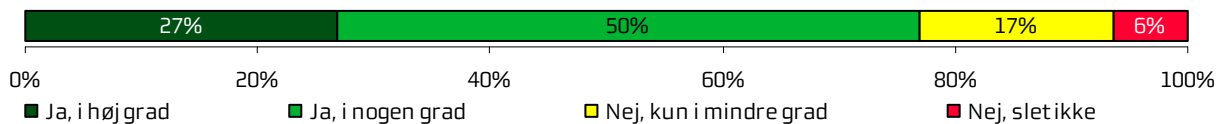
Personalet var gode til deres fag (n=78)



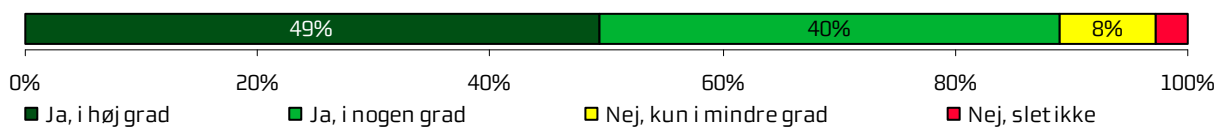
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	97 %	95 %	100 % *	94 %	96 %

Behandlingsforløb

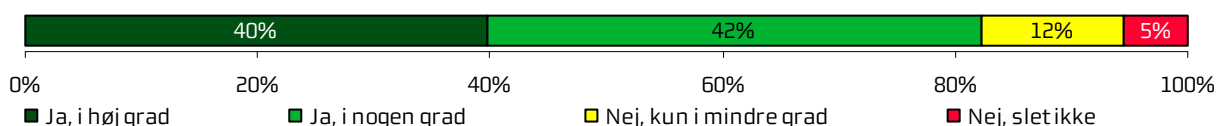
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=78)



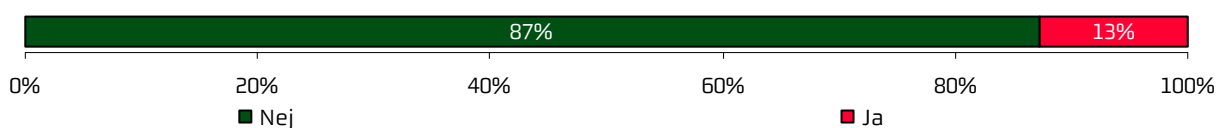
Behandlingen levede op til forventninger (n=73)



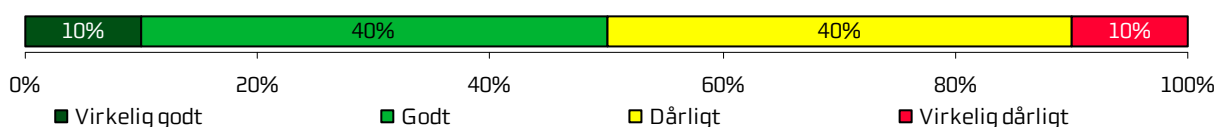
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=73)



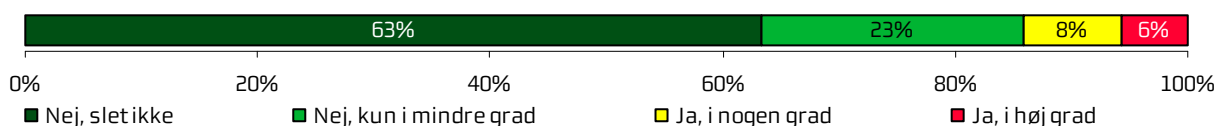
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=78)



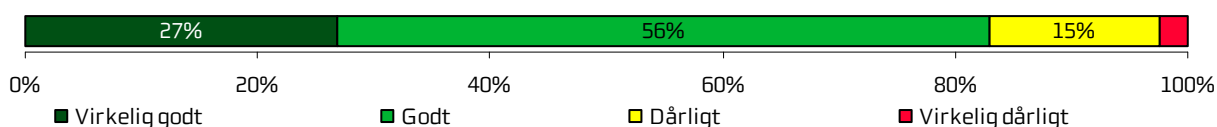
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=71)



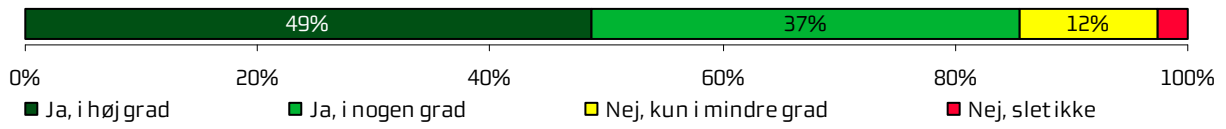
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=41)



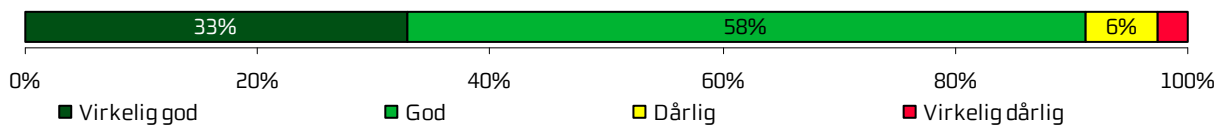
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	77 %	70 %	79 %	90 % *	65 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	87 %	88 %	94 %	85 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	82 %	78 %	84 %	97 % *	78 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	83 %	83 %	94 %	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	58 %	75 %	57 %	45 %	48 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	86 %	79 %	90 %	95 % *	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	83 %	72 %	93 %	98 % *	80 %	91 %

Information

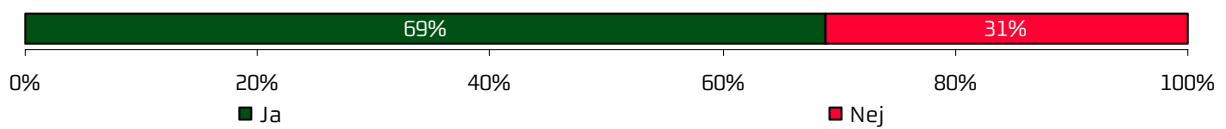
Personalet givet den information, du havde brug for (n=76)



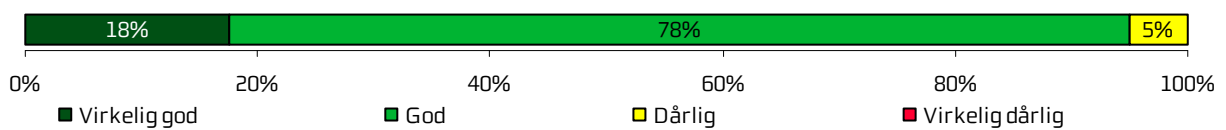
Vurdering af mundtlig information (n=79)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=61)



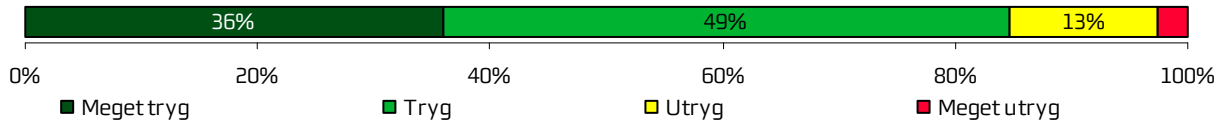
Vurdering af informationsmateriale (n=40)



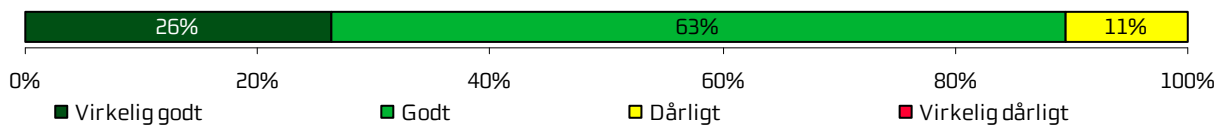
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	86 %	86 %	86 %	94 % *	79 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91 %	88 %	94 %	99 % *	84 %	92 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	69 %	-	-	91 % *	51 % *	74 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	97 %	76 % *	89 % *

Udskrivelse

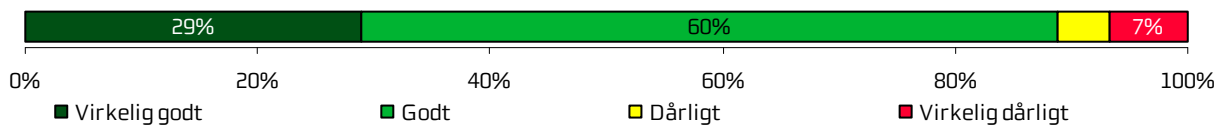
Tryghed ved udskrivelse (n=78)



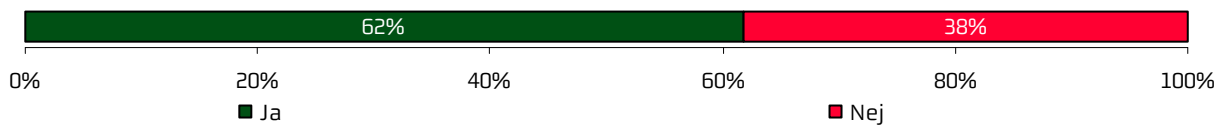
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



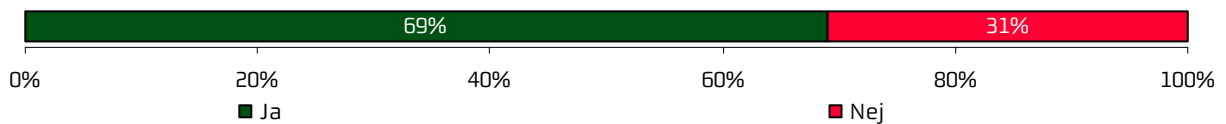
Orientering af praktiserende læge (n=45)



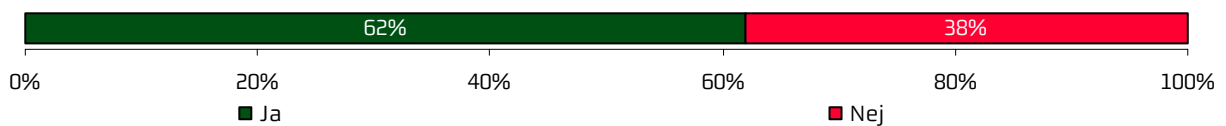
Information om kostens betydning for helbredet (n=55)



Information om motions betydning for helbredet (n=55)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=42)



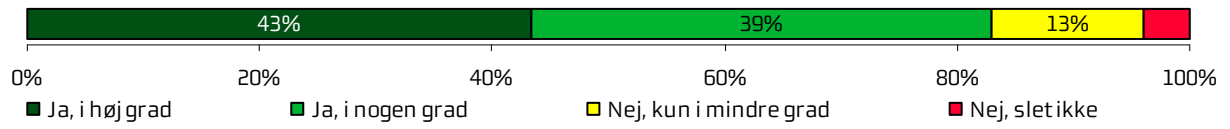
Information om rygningens betydning for helbredet (n=42)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	87 %	87 %	92 %	83 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	89 %	81 %	95 %	91 %	70 %	83 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	89 %	89 %	96 %	78 %	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	95 % *	56 %	72 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	69 %	-	-	97 % *	58 %	77 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	62 %	-	-	82 % *	43 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	71 %	-	-	93 % *	47 % *	70 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=76)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	83 %	87 %	88 %	97 % *	88 %	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.

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	9
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	4
Relationer til personale	6
Ventetid	1

Sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
2	Indlagt akut.	Virkelig godt
4	Patient indlagt efter vagtlægevisitation på Akutafdeling [i sommeren 2013]. Derefter flyttet til M2.	Godt
6	Blev indlagt akut.	Godt
7	Jeg blev indlagt akut.	Godt
10	Jeg var indkaldt til indlæggelse, efter at have ventet i [flere] timer fik jeg besked på, at jeg ikke kunne indlægges pga. pladsmangel. Jeg skulle så gå hjemme i endnu en uge. Jeg fik at vide, at jeg ikke kunne komme i behandling, før jeg havde fået undersøgt kranspulsåren, men da jeg kom en uge efter, var der ikke kommet svar, men da var det pludselig lige meget.	Dårligt
11	Akut indlagt fra ambulanceudrykning.	Virkelig godt
13	Jeg blev indlagt akut.	Godt
14	Det jeg kan huske.	Godt
15	Akut.	Godt
16	Jeg havde det ret dårligt og så elendig ud. Min læge indlagde mig øjeblikkeligt til observation for hjerteanfald!	Godt
21	Jeg blev overført fra Hjertekirurgisk afdeling på andet sygehus efter operation [i efteråret] [].	Virkelig godt
22	Akut indlagt.	Godt
23	Nej, kun, at det altid [har været] en positiv oplevelse :-)	Virkelig godt
33	Jeg ankom akut med fuld udtrykning. Jeg blev indlagt [pga. hjerteproblemer].	Uoplyst
34	Indlagt akut to gange.	Dårligt
35	Kom til vagtlægen [om aftenen]. Blev efterfølgende lagt i Akutafdelingen, hvor jeg i løbet af aftenen blev tilset af læge, fik taget blodprøver mv. Her til næste formiddag, hvor en læge kom for at udskrive mig. Heldigvis spurgte hun ind til mine symptomer og satte undersøgelser, røntgen, skanning i gang.	Dårligt
36	Akut indlæggelse.	Dårligt
39	Indlagt akut.	Virkelig dårligt

Sengeafsnit M2

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Modtagelsen
1	I gør det godt.	Virkelig god
6	Måtte vente meget længe på samtale med læge, men der var uhyre travlt på afdelingen.	God
7	Der var pladsmangel.	God
10	Ved første indlæggelse ventede jeg i [flere] timer inden der kom en læge for at snakke med mig, og jeg fik at vide, at jeg måtte gå hjem pga. overbelægning. Da jeg kom ugen efter, skulle jeg komme [om morgenen]. Jeg sad [hele dagen], inden jeg fik en seng på gangen uden for to herrerum. Først [om aftenen] kom jeg ind på en stue.	Dårlig
11	Ok, ingen ventetid.	Virkelig god
13	Ved det ikke, var dehydreret og konfus.	Uoplyst
19	Selvom der var forrygende travlt med mange akutte indlæggelser, hvoraf jeg var en, og jeg lå to midlertidige steder i de første timer, før jeg kom ind på en stue, og der samtidig var en uanerkelig larm i forbindelse med renovering og ombygning, følte jeg mig i trygge hænder. Alle var meget venlige, opmærksomme og gav sig tid til det, de nu var i.	Virkelig god
21	Utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig god
25	Dejlig læge med hele sit personale.	Virkelig god
26	Ønskeligt, at det er samme personer, der er omkring en.	Virkelig god
28	Ventede tre timer. Blev bare sendt til dagligstuen.	Virkelig dårlig
31	Alle var søde og rare samt meget kompetente.	Virkelig god
33	Da jeg ankom, var det ok. Jeg fik ikke anvist, hvor jeg kunne ringe til personalet. Ankom med hjerteflimmer. Jeg lå nok en times tid uden opsyn, meget utrygt.	God
34	Nu er det jo en akut afdeling, så det kan virke meget kaotisk.	Dårlig
38	Jeg blev akut indlagt fra vagtlægen af. Så da kom til afdelingen skete der en hel masse, uden jeg fik så meget af vide. Jeg havde det også virkelig dårligt. Jeg kunne heller ikke fortælle særligt meget, så det var godt, at min ægtefælle var med og kunne besvare spørgsmålene for mig.	God
39	Lang ventetid på en stue. Derefter indlagt på stue med megen uro og flere senge, end stuen er normeret til.	Dårlig

Sengeafsnit M2

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Fejlhåndtering
3	Da jeg lider af Cøliaki (glutenallergi), har alle afdelinger nok en mangel, jeg må hver gang, jeg er indlagt, selv huske dem på kosten, det bør stå i mine papir, så de ved det, når man bliver indlagt.	Godt
4	Fejl i antibiotika indløbstid.	Godt
9	Fik at vide, at mit blodsukker var ok for så senere at erfare, at jeg har diabetes.	Virkelig godt
28	Glemte medicinen, jeg var indlagt for. Måtte selv sørge for det.	Virkelig dårligt
33	Jeg var indlagt med overvågning. Ingen oplyste mig om, at jeg ikke måtte forlade afdelingen. Jeg forlod afdelingen uden, at nogen opdagede det. Først da jeg selv spurgte, fik jeg en forklaring.	Uoplyst
35	Ingen anvisninger om tøj, toiletforhold, intet sengebord, snor til nødkald hang bag ved sengen i [lang tid].	Dårligt
36	Forkert eller mangelfuld medicinering.	Dårligt
38	Ja, der skete i forbindelse med nåle til insulinpenne. Der skete det, at jeg ikke fik nogen insulin og derved fik et meget højt blodsukker, som så skulle behandles []. Jeg følte, at sygeplejerskerne havde svært ved at acceptere, at det var nålene, som var grunden til manglende indgift af insulin.	Godt
39	Som pårørende oplevede vi, at der ingen informationer kom, selvom der var lavet en KLAR aftale om, at al information vedrørende patienten skulle gives til pårørende. Patienten har svært ved at huske den information, der gives.	Uoplyst

Sengeafsnit M2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
4	Ordineret medicin ej til rådighed første dag efter andet sygehus.	Godt
5	Har kun godt at sige om behandlingen på Horsens Sygehus.	Virkelig godt
8	Kun indlagt et døgn i alt.	Virkelig godt
12	Alle smilede og var glade.	Godt
19	Jeg føler, alle forsøgte at hjælpe mig bedst muligt.	Godt
20	Jeg skulle til den sidste undersøgelse på et andet sygehus, og det viste sig, at jeg var udskrevet fra Horsens, mens det andet sygehus kun så på deres undersøgelse. Så jeg manglede en afslutning (samlende) for indlæggelser om, hvad jeg måtte fremover. Men spurgte så til det og fik så en snak med en læge om mit videre forløb og om, hvad de havde fået ud af med alle undersøgelser.	Godt
25	Positiv oplevelse.	Virkelig godt
33	Personalet havde alt for meget at lave til, at der var tid nok til den personlige kontakt.	Uoplyst
34	For dårlig kommunikation mellem de forskellige vagthold? Der blev givet kontraordre.	Dårligt
38	Jeg følte ikke, at der var nogen koordinering af afdelinger imellem, fordi jeg pludselig blev flyttet fra den ene afdeling til den anden pga. sengemangel på M2. Den afdeling, som jeg blev flyttet til, gjorde ikke meget i forhold til, at jeg var kommet på afdelingen, andet end at de kort tid efter overflytningen ville udskrive mig uden nogen begrundelse og spurgte mig, om jeg var klar til at komme hjem. Jeg havde i de dage, jeg havde været indlagt, næsten ikke været ude af sengen pga. feber og var slet ikke parat til at blive udskrevet. (Det var godt, jeg havde en ægtefælle, som kunne passe på mig, ellers var jeg nok endt med at blive indlagt igen).	Dårligt

Sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
1	Jeg blev flyttet over på et andet hospital.	Godt
8	Kendte godt forløbet fra tidligere, da jeg har været indlagt mange gange [] over de sidste [mange] år.	Virkelig godt
10	Indlægges pga. opstart af medicin. Da jeg sagde, at efter jeg havde læst om medicinen, var jeg ikke så glad for den, pga. at den ødelægger immunforsvaret. Jeg har i forvejen et meget dårligt immunforsvar. Jeg fik dette svar: 'hvad er alternativet?' Og det blev sagt meget bestemt. Jeg blev lidt mærkelig ved den besked, det var ligesom om ('hvis du ikke tager imod denne behandling, så kan vi ikke gøre noget for dig'). To dage efter udskrivningen blev jeg indlagt med en med høj feber og en infektion. Mens jeg var indlagt kom en læge og fortalte mig, at jeg har for mange hvide blodlegemer, da jeg siger, at det ved jeg godt, det har jeg pga. allergi, fik jeg det svar, at det ikke var de samme blodlegemer, og at jeg nok led af det der hed kronisk leukæmi. Jeg synes, det var et barsk svar. Senere har det vist sig, at det er allergi, der er skyld i det høje tal. En læge fortæller mig på stuen ved min seng, at man nok aldrig vil kunne få mit hjerte til at slå rigtigt, da min hjertemuskel er for hård/stiv.	Dårligt
29	Nej.	Godt
30	Da min mand ikke erindrer at have været akut indlagt på hjerteafdelingen, formodentlig med henblik på at få en pacemaker, hvilket så ikke var aktuelt, da hjerterytmen var stabil. Han blev udskrevet dagen efter. Han var lige så syg ved hjemsendelse, som ved indlæggelse. Efter henvendelse til egen læge fik vi oplyst, det var meget højt infektionstal ved blodprøve taget [] ved indlæggelsen.	Uoplyst
38	Jeg fik ikke meget information under indlæggelsen. Da jeg skulle påbegynde Marevan kom en sygeplejerske fra INR-klinikken med nogle pjecer og brochure som jeg kunne læse og se, hvad jeg ikke måtte spise for at have et stabil blodtal i forhold til det blodfortynde medicin. Der blev jeg og min ægtefælle i tvivl om, hvordan jeg skulle forholde mig til at tage Marevan og vi tog til INR-klinikken mandagen efter udskrivelsen pga. vi ikke viste hvordan vi skulle forholde os. De var meget uforberedt på, at vi kom, fordi vi skulle have haft en tid, så jeg kunne blive skrevet ind i deres system.	Dårligt
40	Jeg har som datter været inddraget. Har hjulpet mor med at holde styr på diverse. Mor er en ældre dame [], som forståeligt nok kan have svært ved at omsætte informationerne.	Virkelig godt

Sengeafsnit M2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
6	Min utryghed ved udskrivelse skyldes nok mest, at jeg ofte havde tilfælde af lufthunger. Var netop startet med nogle tabletter, som skulle hjælpe på dette.	Godt
8	Alt ok.	Virkelig godt
11	Udskrevet efter eget ønske med fire forskellige [typer medicin]. Virker ok nu!	Virkelig godt
17	Kanon.	Virkelig godt
26	Ved udskrivelse var det ønskeligt, at kontaktpersonen var mere ved den, der skal udskrives.	Virkelig godt
29	Nej.	Godt
30	Det undrer mig, dette ikke blev oplyst i forbindelse med telefonisk samtale med sygeplejersken ved udskrivningen. Min mand skal genindlægges i morgen [].	Uoplyst
31	Alt i alt en virkelig fin behandling, hvor alle involverede gjorde deres yderste.	Virkelig godt
38	Jeg følte mig meget utryg ved udskrivelsen, fordi jeg et par dage før havde fået at vide, at jeg tidligst ville komme hjem efter weekenden. Fredag eftermiddag bliver jeg pludselig overflyttet til Afdeling P7, Medicinsk Afdeling, og der havde jeg været en times tid og fik så at vide, at jeg skulle udskrives. Meget misvisende i forhold til, hvad jeg havde fået at vide tidligere. Jeg blev udskrevet uden nogen handleplan med medicin til næste dag og et medicinskema, som ikke var nemt at overskue, og [jeg kunne] slet ikke finde ud af, hvilken tabletter som var i dosis-æskken kontra medicinskemaet (selv min ægtefælle havde svært ved at få det til at passe til trods for, at hun [er sundhedsfagligt uddannet]).	Dårligt
39	Der gik ingen information fra sygehus til hverken læge eller hjemmepleje. Dette måtte en pårørende tage sig af og selv fragte/ringe beskederne rundt. Der var heller ikke bestilt ny medicin, så pårørende kunne stå hjælpeløs en fredag eftermiddag uden den behandling til patienten, der var påbegyndt på sygehuset. Desuden vidste den ene sygeplejerske ikke, at patienten var udskrevet, mens patienten var på vej ud af den anden dør. Så patienten (og pårørende) blev beskyldt, for at hun var gået uden at sige farvel/være udskrevet.	Virkelig dårligt

Sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
1	Det larmede meget, når man skulle sove. Dejligt mad og gode stuer. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
3	En effektiv rengøring, ikke kun en sjat vand hist og her, der så bliver fordelt med en moppe. At man kommer helt ind i alle hjørner. [Fysiske rammer]	Godt
6	Jeg har kun oplevet et fagligt dygtigt personale på Afdeling U2. Et personale, som meget af tiden kunne bruge ekstra hænder. Men til trods derfor altid smilende, venlige og lydhøre. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
7	Dårlige badeforhold. Pladsmangel på stuerne. [Fysiske rammer]	Godt
10	Det er ikke nødvendigt at alle patienter møder ind kl.7.30 og skal vente i fire til fem timer på at komme til at snakke med en læge. Indlagte patienter skal hjem før at nye patienter kan få plads, der skal være stuegang først. I de dage, jeg var indlagt, oplevede jeg at patienter først gik hjem mellem kl.12-15. Jeg sad fra kl.7.30 til [sent på eftermiddagen] inden jeg fik en seng, og jeg kom først ind på en stue [yderligere tre timer senere]. Ved Stød: alt i alt for mange timer man bare sidder og venter. Nu er jeg blevet støt [mange] gange på et ½ år, alle gangene har jeg skulle møde ind kl. 7.45, men er aldrig blevet støt før efter kl. 13. En gang først [endnu senere] og jeg blev det fordi, at jeg blev gal. Jeg skal jo også sidde fire til fem timer efter Stød. Min Ryg kan ikke holde til at sidde i så mange timer, og de hvilestole i har, er der en der ikke virker, resten er optaget. [Fysiske rammer, Ventetid]	Dårligt
11	Venlig omgang. Tjenstvillig. Ok uddannelse. Lidt svært at forstå læge NN (men dygtig). Men sygeplejersken supplerede og forklarede tingene for mig. Ok. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	I gjorde det godt. Jeg var fuldt tilfreds.	Godt
18	[Efteråret 2013]. Blev ikke indkaldt. Personalet venligt og imødekommende. Det giver tryghed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
19	- Afdelingens fysiske rammer er utidssvarende. - Jeg er imponeret over, at alle i alle personalegrupper bevarede roen, overblikket og det gode humør i den utrolige larm der var på grund af diverse renoveringer (ombygning m.m.). - Min eneste anke er, at afdelingen ikke, som jeg senere har erfaret, at man kan/skal, ikke fik bestilt mad til hovedmåltiderne, som tog hensyn til mine allergier, samt at det var mig der skulle være meget obs. på, om maden nu indeholdt noget jeg ikke kan tåle. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Godt
23	En gang imellem har der ligget små ting på gulvet efter rengøringen. Lidt sur. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
24	Jeg er godt tilfreds. Jeg synes, at især en sygeplejerske gjorde det SÆRLIG GODT FOR MIG. [Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Alt var en god oplevelse, når man mangler hjælp.	Virkelig godt
27	Alt bliver tørret af med samme klud. Lige fra håndvask, spejl og sengeborde, uden at kluden skiftes eller vrides op! [Fysiske rammer]	Godt
31	Afdelingen gjorde det hele fint, stor forståelse og god information. [Kommunikation og information]	Virkelig godt

- 32 Det opleves som om, at ikke alle ressourcpersoner er der for patienterne, men blot skal være tilstede. Nogle er pligtopfyldende og knokler for at gøre deres bedste for patienterne, medens andre saboterer og gemmer sig og undlader at reagere på klokken, når der kaldes. Den tea-månd, som kunne være der, ødelægges af nogle, som forsøger at drosle tempoet ned og lægge dagsordenen for, hvad der skal præsteres, og hvornår det er vigtigt at rejse sig fra kaffekop-perne.
[Relationer til personale] Dårligt
- 33 Der er for lidt personale.

Jeg skulle have været direkte til et andet sygehus, da de har ekspertisen i hjertesygdomme. Jeg kører til Horsens og Horsens ville have mig indlagt der. Læge NN ville til det andet sygehus. Skulle jeg have haft en ballonudvidelse skulle jeg transporteret til det andet sygehuse allige-vel.
[Kvalitet i behandling, Pleje] Uoplyst
- 34 Efter indlæggelsen modtog jeg syv indkaldelser til undersøgelse over et to måneders forløb, og to indkaldelser til [andet sygehus] i vilkårlig rækkefølge? Efter undersøgelserne var der ingen respons til mig eller min læge, så jeg henvendte mig til afdelingen (M2) for at få at vide, hvad undersøgelserne havde vist, og som følge deraf, hvad der videre skulle ske.
[Kommunikation og information] Dårligt
- 36 Blev anbragt som tredje patient på en tosengsstue uden faciliteter så som lys, ringeapparat, sengebord osv. Mine ejendele blev anbragt på en stol, som på et tidspunkt blev fjernet og mine ting lagt oven på sengen.
[Fysiske rammer] Dårligt
- 37 Min mor blev akut indlagt, og jeg var desværre ikke selv til stede. [Min mor er dement], men vores oplevelse af hendes ophold var positivt, og der blev taget godt hånd om hende under hendes ophold.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 38 Afdelingen burde måske være mere [opmærksomme på], at motivere patienterne til at komme op under indlæggelsen og ikke kun i forbindelse med toiletbesøg og bad. Dårligt
- 39 Toiletterne var nussede og affaldsspandene blev ikke tømt til tiden. Der var nullermænd i hjørnerne. Yderligere blev pårørende selv bedt om at dosere ny medicin i doseringsæsker, selvom patienter bliver doseret af hjemmeplejen med indelåst medicin/administreret medicin. Pårørende har slet ikke adgang til patientens medicin.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Virkelig dårligt

