

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Afsnit M2, 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:	123
Besvarelser fra afsnittets patienter:	77
Afsnittets svarprocent:	63%

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

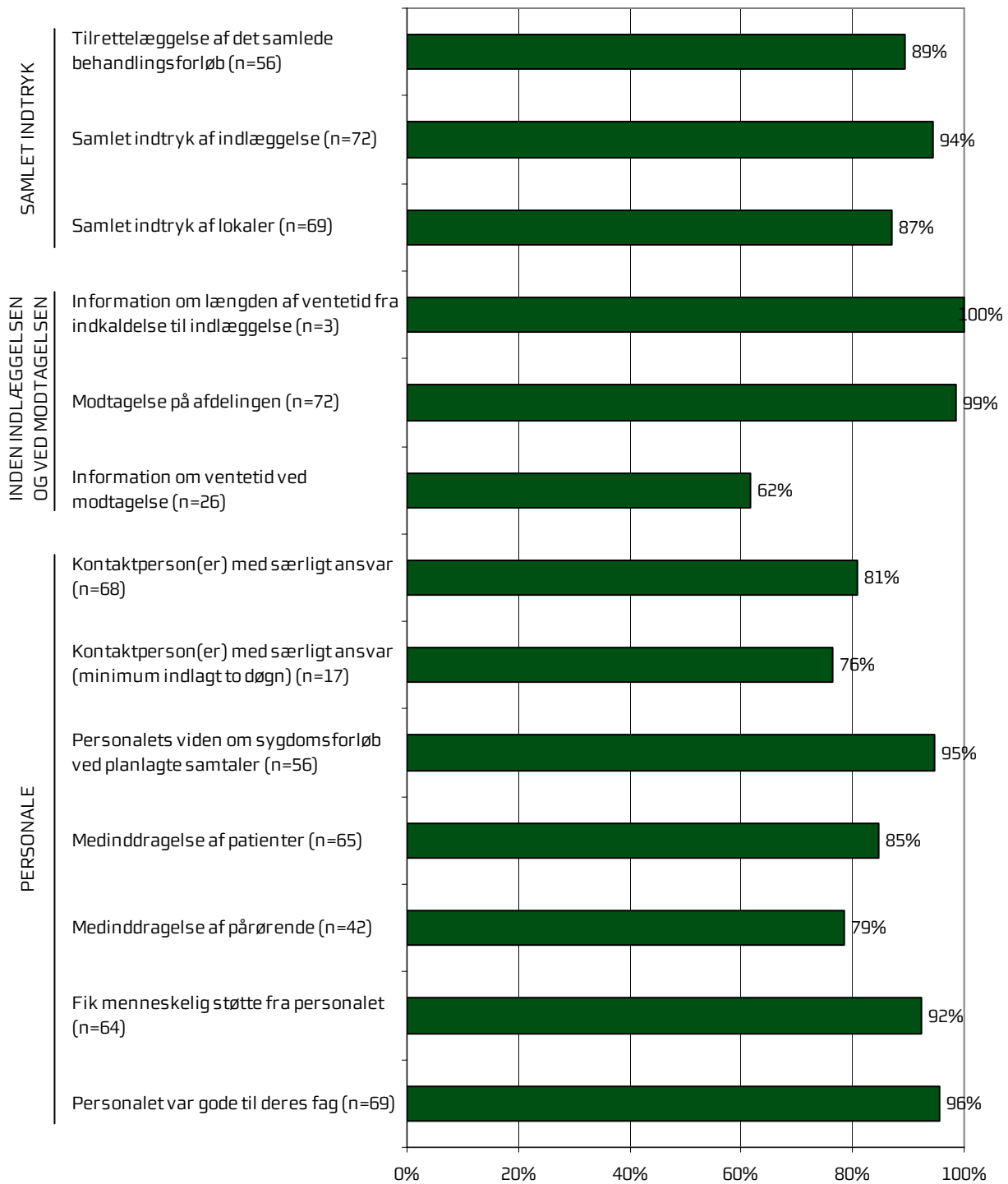
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

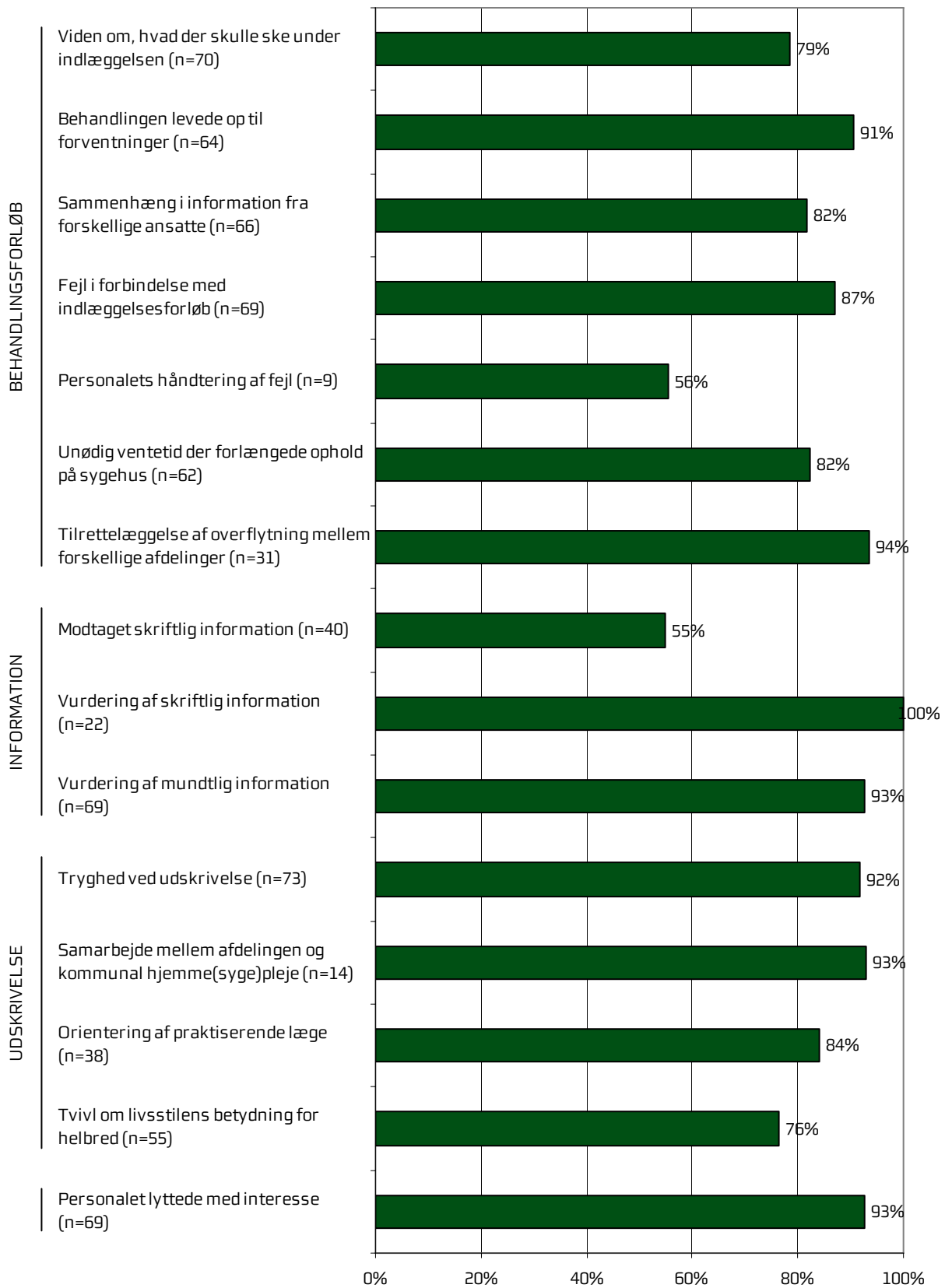
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 M2, Horsens

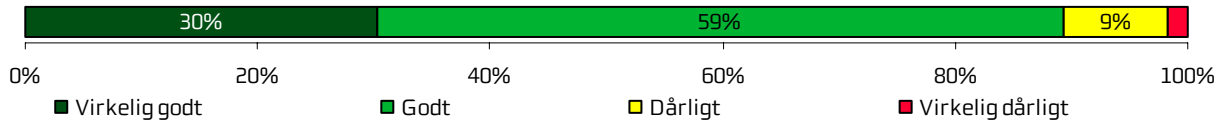
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

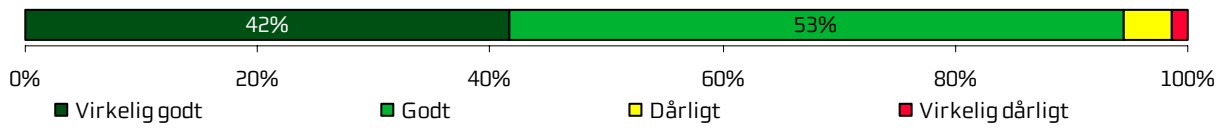
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

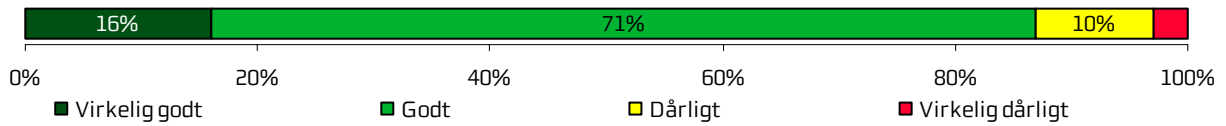
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=56)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=72)



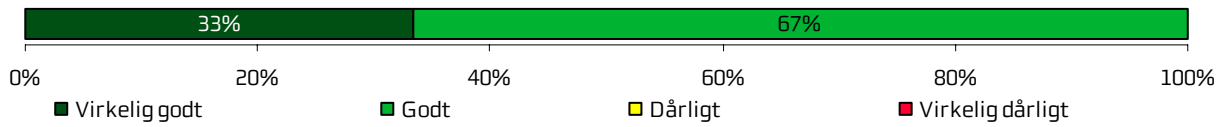
Samlet indtryk af lokaler (n=69)



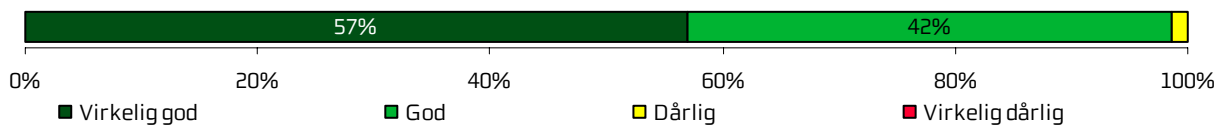
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		89 %	90 %	100 % *	74 % *	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	89 %	99 %	76 % *	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		87 %	84 %	98 % *	76 %	89 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

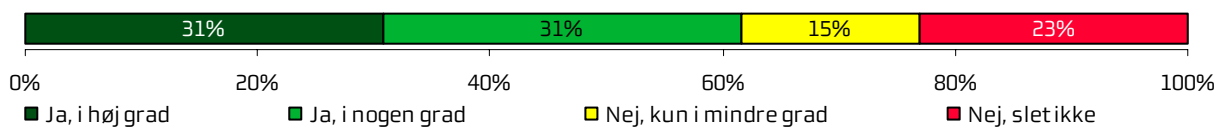
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=3)



Modtagelse på afdelingen (n=72)



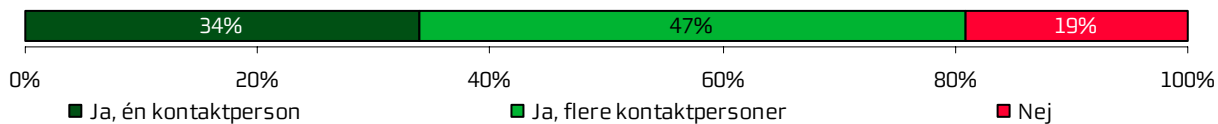
Information om ventetid ved modtagelse (n=26)



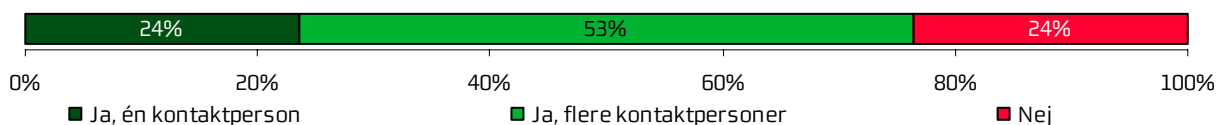
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	98 %	100 %	88 % *	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		62 %	57 %	80 %	49 %	67 %

Personale

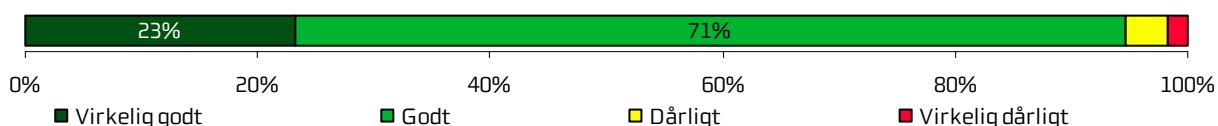
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=68)



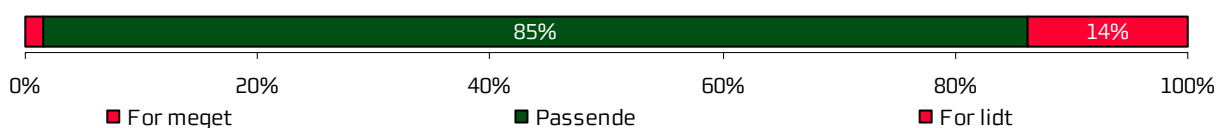
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=17)



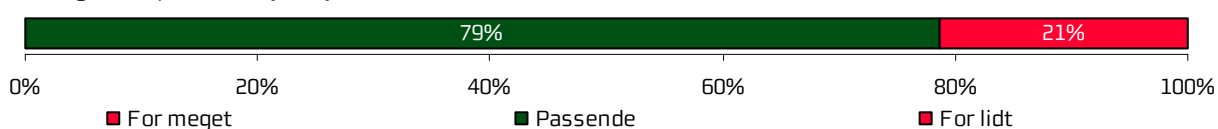
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



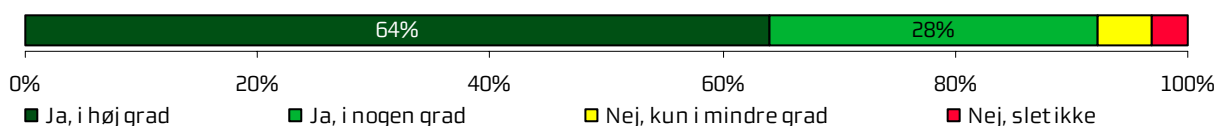
Medinddragelse af patienter (n=65)



Medinddragelse af pårørende (n=42)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=64)



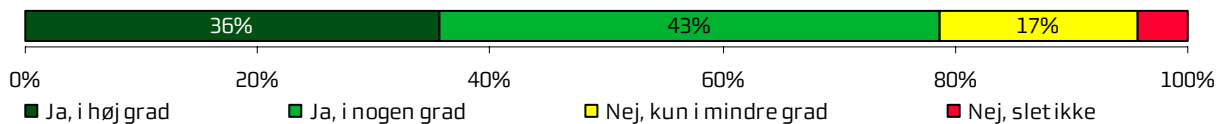
Personalet var gode til deres fag (n=69)



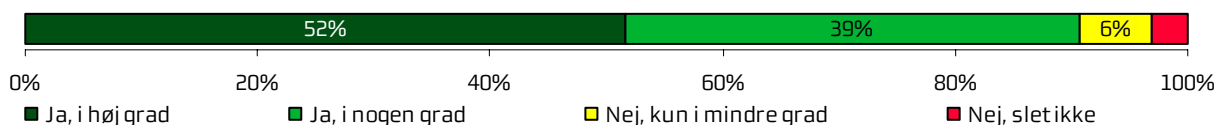
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		81 %	73 %	97 % *	68 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		76 %	-	86 %	69 %	82 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	82 %	97 %	78 % *	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		85 %	85 %	97 % *	77 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		79 %	78 %	91 % *	72 %	82 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		92 %	90 %	95 %	77 % *	91 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	97 %	99 %	89 %	96 %

Behandlingsforløb

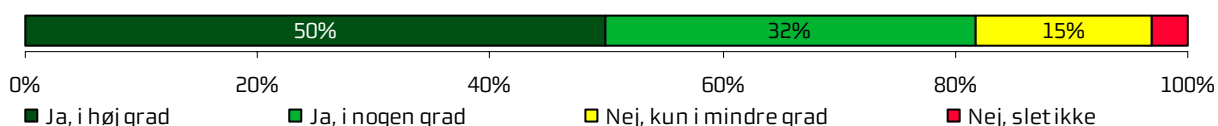
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=70)



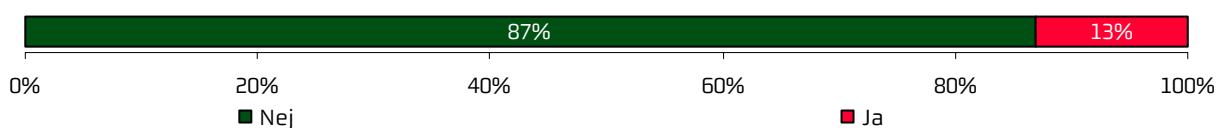
Behandlingen levede op til forventninger (n=64)



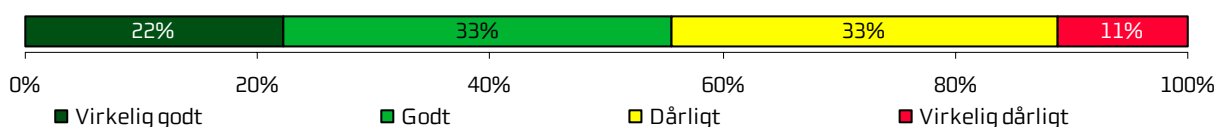
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=66)



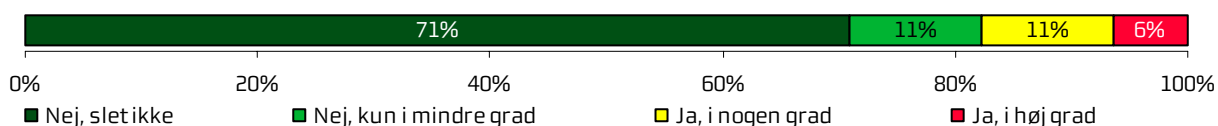
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=69)



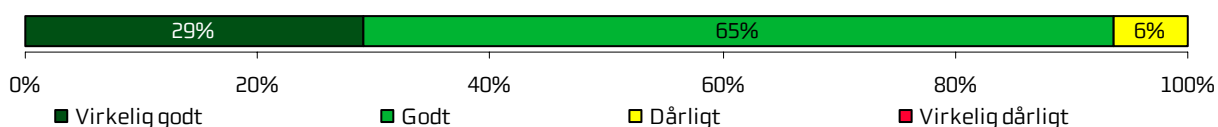
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=62)



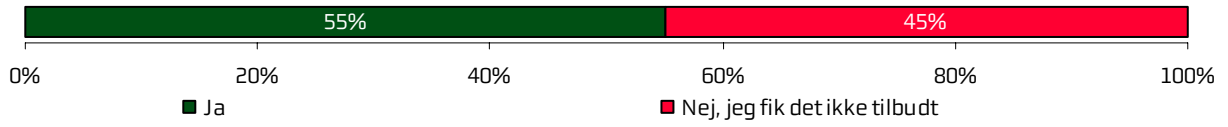
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=31)



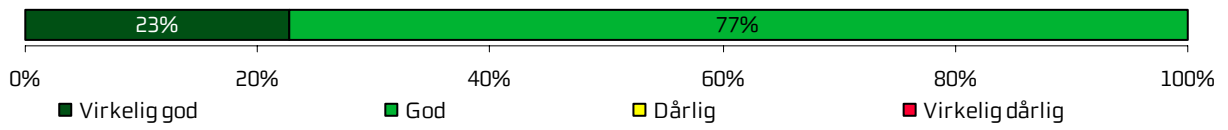
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		79 %	77 %	97 % *	66 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	91 %	94 %	76 % *	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		82 %	79 %	98 % *	72 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		87 %	-	95 % *	67 % *	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		56 %	-	73 %	50 %	63 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		82 %	85 %	97 % *	57 % *	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		94 %	-	98 %	83 %	91 %

Information

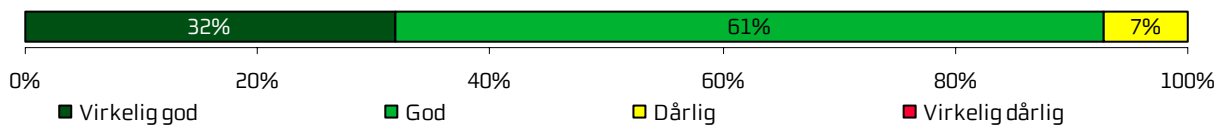
Modtaget skriftlig information (n=40)



Vurdering af skriftlig information (n=22)



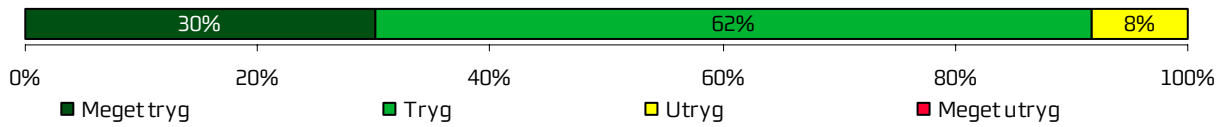
Vurdering af mundtlig information (n=69)



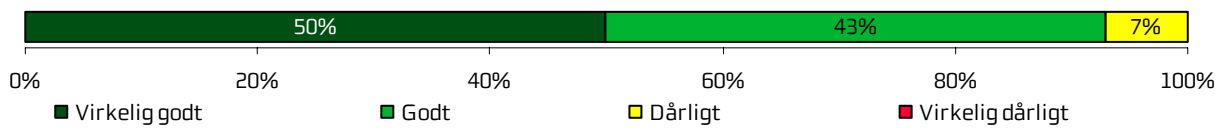
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		55 %	-	87 % *	36 %	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		93 %	91 %	99 % *	77 % *	91 %

Udskrivelse

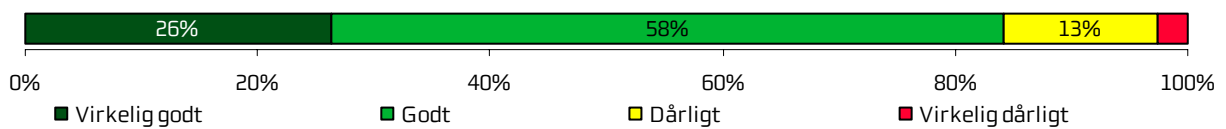
Tryghed ved udskrivelse (n=73)



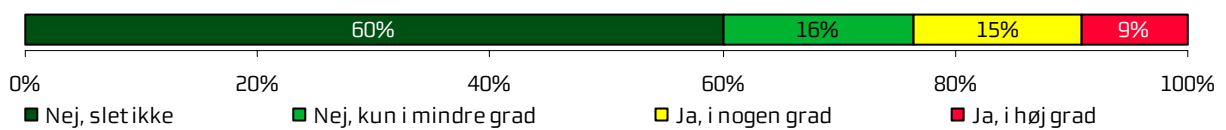
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=38)



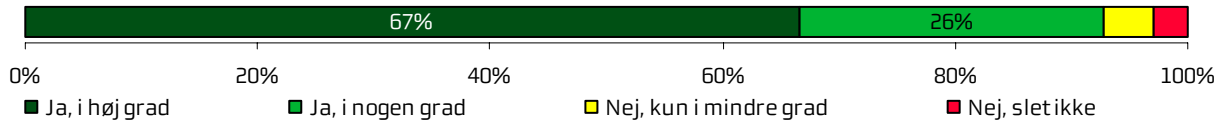
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=55)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		92 %	89 %	96 %	77 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		93 %	95 %	95 %	68 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		84 %	73 %	94 %	78 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	69 %	80 %	64 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=69)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		93 %	89 %	99 % *	77 % *	92 %

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 M2, 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 M2, Horsens	Samlet indtryk
4	Jeg kan kun rose Horsens Sygehus , både for min indlæggelse nu [], og for seks år siden [].	Virkelig godt
6	Det er vanskeligt for mig at besvare spørgsmålene, da det drejede sig om en akut indlæggelse inden et døgn. Men ellers var det helt igennem positivt.	Intet svar
7	Det var elendige, hårde puder.	Godt
11	[]. De gange jeg har været indlagt på Horsens Sygehus, har behandlingen altid været i top. Stor ros til det dejlige personale, jeg har haft med at gøre. Topkarakter fra mig.	Intet svar
12	Bedre baderum. Personalet alletiders. Virkelig god behandling.	Intet svar
13	Jeg synes, at de skal sætte sig mere ind i, hvad man fejler.	Dårligt
14	Stuen var meget beskidt. Skabe og døre var ikke rengjort det sidste år. Der var spindelvæv i hjørnerne på gulvet. På toiletet var låsen itu, så man ikke kunne låse døren. Fjernsynet var ophængt, så det dækkede en tredjedel af uret. Så på en skala fra et til ti, er det nul.	Godt
15	De gjorde det bedste ud fra de rammer de har. Jeg var tilfreds.	Virkelig godt
16	Pifte op med spændende farver, rengøre toilet bedre, de var ikke særlig lækre.	Godt
17	Bad- og toiletforhold var ikke dårlige, men vi var for mange om et enkelt bad og toilet. Samtidig stod der en del hjælpemidler i rummet. Dette gjorde det svært at få plads til at bade.	Godt
18	Jeg synes, personalet virker meget kompetente, venlige og imødekomende. Gode til at tage imod patienten, forklare hvad der skal ske, når man ryger ind på afdelingen over hals og hoved og er temmelig overrasket/chokeret over den pludselige indlæggelse.	Godt
22	Opholdet på sygehuset var okay, men ventetiden på efterbehandlingen har været alt for lang, venter stadig på svar. Er meget skuffet. De lovede det tog en uge, nu er der gået en måned, og jeg venter stadig og har det ikke godt.	Virkelig dårligt
23	Mere rent på toiletter.	Godt
24	Blev pga. pladsmangel overflyttet til dagligstue. Det går, men er ikke optimalt. [I efteråret] igen akut indlagt. Denne gang på andet sygehus. Her optog en ung læge anamnese om aftenen, og dagen efter havde jeg en samtale med læge NN. Det savnede jeg på første sygehus. Der bør være direkte kommunikation mellem ledende læge, patient, og de unge læger (ikke mindst af hensyn til de unge læger). Jeg forstod, at man åbenbart kører efter forskellige systemer i regionerne. Det er i hvert fald ikke særligt betryggende at vide. Jeg fik under alle omstændigheder en god behandling.	Intet svar
25	Den fantastisk gode information, jeg fik ved udskrivelsen, ville jeg gerne have haft løbende under	Det kan jeg

	indlæggelsen. Grundlæggende er jeg imponeret over personalet på afdelingen, som under hele opholdet gjorde meget for det enkelte "menneske", så ingen følte, man bare er en i "mængden".	ikke vurdere
	26 Igen.. Personalets fokus på at skabe en behagelig atmosfære med tid til at lytte, gør en stor forskel. Tak :-)	Godt
	27 Det følte som om, der manglede koordination mellem personale, læger, anæstesi og patient.	Dårligt
	28 Når man bliver indlagt for første gang, ved man intet om, hvordan rutinerne for at spise er. Der kunne gøres lidt mere ud af at orientere med evt. en pjece om, hvordan man skal forholde sig til madtiderne. Ellers er der god mad og glad betjening, når de får lidt "røg". Jeg siger mange tak for god og kompetent behandling.	Godt
	29 Opholdsstuen er ikke særlig hyggelig og var desuden tit optaget af sengeliggende på grund af pladsmangel. I øvrigt synes jeg, at det er forkert, at man for eksempel kun kunne få f.eks. en bøf eller et stykke fisk. Sådan var det ikke, første gang jeg var indlagt.	Virkelig godt
	30 Jeg synes, at sengeborde og skabe bør være bedre rengjorte. Ligeledes på toiletterne, det er jo da et sygehus og en hjerteafdeling.	Virkelig godt
	31 Rengøringen var ikke optimal, for mange "mellemænd!	Godt
	32 Vi synes, at der manglede informationer fra en læge. Vi har ventet flere timer, uden at få kontakt med en læge. Al vores information var kun hvad sygeplejersken måtte fortælle. Det er ikke tilfredsstillende.	Dårligt
	33 Anden gang jeg var indlagt, fik jeg en utrolig støtte fra sygeplejersken og assistent, der var i nattevagt.	Dårligt
	34 Alle var søde og rare. Tak til alle, bliv ved med at yde sådan en service.	Godt
	35 Jeg har været adskillige gange på Horsens Sygehus på forskellige afdelinger, og har altid været tilfreds ud fra det, jeg fejlede, så jeg erindrer ikke noget, som jeg kunne klage over.	Intet svar
	39 Ansæt mere personale. De løber hurtigt nok på alle sygehuse! Alle arbejder 110 %. Det er fantastisk at se, hvad folk yder.	Godt
	41 Har kun positivt at sige om min indlæggelse. Følte, jeg blev lyttet til af læger og sygeplejersker m.v. Mødte overalt stor hjælpsomhed.	Det kan jeg ikke vurdere
	42 Jeg synes, på trods af at de havde så travlt, at personalet var meget positive og kærlige. Det var meget belastende for mine medpatienter, at én fik besøg af hele familien med flere spædbørn, der skreg. Jeg var glad for, at jeg skulle hjem. Jeg prøvede at klage til personalet, men de kunne ikke gøre noget, men fik dog vappet gæsterne til opholdsstuen i den sidste del af middagsluren.	Godt

Afsnit M2, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

	ID	Kommentarer - Afsnit M2, Horsens	Samlet indtryk
	1	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	3	Blev kørt med ambulance på sygehuset med for lav puls.	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Var af min læge sendt til undersøgelse for hjerteflimmer. Efter undersøgelsen fik jeg besked om indlæggelsen. Var indlagt et døgn.	Godt
	8	Blev henvist af egen læge.	Godt
	10	Blev indlagt akut efter en besvimelse og udskrevet næste dag, så mange spørgsmål kan ikke besvares.	Intet svar
	12	Kom, for mig, uventet på Horsens Sygehus.	Intet svar
	15	Dejlig modtagelse.	Virkelig godt
	16	Det var en akut indlæggelse.	Godt
	20	Jeg blev indlagt AKUT.	Det kan jeg ikke vurdere
	21	Det var en akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	24	Indlagt akut ved konsultation hos egen læge.	Intet svar
	26	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	28	Jeg blev bedt om at tage ind på afdelingen af min læge i forlængelse af en konsultation. Lægen sagde, at han ville ringe i forvejen og melde min ankomst. Da jeg mødte op, kunne de ikke se, jeg skulle komme, og troede, jeg kom med ambulance!!!! Jeg blev bedt om at gå fra akut til hjertemedicinsk tre gange, inden jeg insisterede på, at de måtte finde ud af, hvor jeg skulle skrives ind. Jeg bad dem om at ringe til min læge. Det er muligt, at han ikke har ringet, inden jeg kom, men det kan jeg ikke vide.	Godt
	33	Jeg blev indlagt akut. Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus.	Dårligt
	40	Jeg har hjerterytmeforstyrrelser, og mødte på sygehuset, hvor jeg blev undersøgt. Skulle tage hjem om natten og faste, og møde næste morgen til evt. stød.	Intet svar
	41	Blev indlagt af vagtlægen til observation for blodprop.	Det kan jeg ikke vurdere

-  42 Jeg var til en anden undersøgelse, og jeg skulle opereres efterfølgende. Så de tog blodtryk, der var Godt ualmindeligt højt. Læge NN sendte mig over at hvile i modtagelsen.









Afsnit M2, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit M2, Horsens	Samlet indtryk
19	Jeg ventede lidt for langt tid, før en læge dukkede op.	Godt
24	Ok.	Intet svar
25	Jeg blev indlagt sent om natten via ambulance og blev modtaget meget menneskeligt og professionelt på Horsens sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Der var en del usikkerhed i forhold til mine symptomer, fordi jeg har en sjælden sygdom. Lægen og sygeplejerskerne var dog meget ærlige omkring denne usikkerhed. Det virker positivt, at de ikke lader som om, de har 100 % styr på alt. Alligevel ville det naturligvis have været mere optimalt, at lægerne kendte til sygdommen. :)	Godt
28	Søde og kompetente handlinger fra personalet.	Godt
29	Jeg har været indlagt to gange og har hver gang fået en god og venlig modtagelse.	Virkelig godt
33	De tre gange, jeg har været indlagt, har været forskellige! Fra godt til virkelig dårligt.	Dårligt
36	Alle var meget søde og hjælpsomme. Jeg blev taget meget alvorligt.	Virkelig godt
40	Jeg mødte næste morgen. Hjerterytmen slog selv om i løbet af dagen.	Intet svar
41	Sød og venlig sygeplejerske (trods hun måtte arbejde over sen aften).	Det kan jeg ikke vurdere
42	Efter at have ligget i modtagelsen fra [om eftermiddagen] valgte en læge at beholde mig natten over, og [om aftenen] bestemte de, at de bedre kunne holde øje med mit blodtryk på en anden afdeling. Alle sov, men fandt en ostemad. Blev modtaget af en sød aftenvagt.	Godt
43	Sympatiske og dygtige.	Godt

Afsnit M2, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Afsnit M2, Horsens	Håndtering af fejl
	2	Jeg observerede, at de baksede med en maskine, der ikke duede i ambulancen.	Godt
	9	Jeg skulle ikke være indlagt, men det ville min læge ikke høre på.	Godt
	27	Decideret fejldiagnose trods kraftig argumentation fra patient, der selv havde haft kontakt til Skejby. Erkendt af anden læge på afdelingen ved næste indlæggelse tre dage senere.	Dårligt
	30	Jeg oplevede ikke fejl ved indlæggelsen, men i høj grad synes jeg, at der alt for lidt kontrol med udleveringen af medicin. Jeg har ikke en eneste gang været indlagt, uden der blev udleveret forkert medicin. Det synes jeg, der bør gøres noget ved. Jeg er [ældre], og kan sagtens selv finde ud af at tage min medicin, men der er vel nok mange, der ikke kan.	Virkelig godt
	34	Blev indlagt [om eftermiddagen] med et drop, der sad hvor armen bøjer (indsat af ambulancefolkene). Det gik ind og irriterede, når jeg bøjede armen. Henvendte mig flere gange til personalet for at få denne flyttet, men fik besked "vi har travlt". Endelig [om aftenen] blev den flyttet. Dvs., at jeg gik rundt med strakt arm i syv timer :(Dårligt
	37	Fejlmedicinering.	Dårligt
	38	Jeg skulle til undersøgelse, men blev ikke hentet. Der var ingen, der vidste, hvem der skulle bestille portøren.	Godt
	43	Ingen.	Intet svar

Afsnit M2, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit M2, Horsens	Samlet indtryk
15	Tak for en dejlig modtagelse og et dejligt forløb. Ros til alle.	Virkelig godt
24	Én sygeplejerske, så længe hun er på vagt - sådan bør det også være, if possible. Besvarelse af et spørgeskema af en anden person. Der blev taget [prøver] - heller ikke brug for andet, jeg kender forløbet i forvejen.	Intet svar
25	Egentlig ikke, men jeg fornemmede, at ved vagtskifte af lægerne var der ikke videreformidlet informationer om mit sygdomsproblem, da de alle stillede de samme spørgsmål, men det er muligt at det skal være sådan.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Stemningen på afdelingen var utrolig behagelig. Personalet var imødekommende og afslappende (på trods af, at de sikkert har haft rygende travlt).	Godt
27	Det er utroligt, at man ikke kan samkøre [to hospitalers] journaler elektronisk. Det giver unødigt ventetid og ressourcespild, at det skal ske per telefon og fax.	Dårligt
28	Fantastisk godt indtryk af medarbejderne og en fornemmelse af, at det er meget kompetente medarbejdere.	Godt
29	Behandlingen har hver gang været til min fulde tilfredshed.	Virkelig godt
32	Dårlig rådgivning angående flyttetidspunkt mellem to sygehuse.	Dårligt
42	Jeg oplevede, at personalet havde meget travlt og lavede om på det, én havde sagt, og der var meget ventetid, fordi de havde travlt.	Godt
43	Fint nok.	Godt

Afsnit M2, Horsens, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit M2, Horsens	Samlet indtryk
✎ 7	Det var for tidligt! Der gik fem dage, inden jeg fik hjælp af hjemmehjælpen. Hjemmehjælpen har så travlt med at finde ud af, hvad de må, så de glemmer, hvad vi har brug for.	Godt
✎ 17	Den læge, der udskrev mig, sagde, jeg skulle have recept? Men fik ingen, da lægen var gået fra afdelingen.	Godt
✎ 24	Jeg beder altid om journal ved udskrivelse. Har ingen forbindelse med hjemmeplejen - og heller ingen livsstilsproblemer.	Intet svar
✎ 28	Professionelt og hurtigt. Jeg blev informeret om, at jeg ville modtage en indkaldelse til Skejby. Der syntes jeg efterfølgende, at der gik for lang tid til, at jeg modtog indkaldelsen, hvor jeg fik besked om, at jeg skal møde [vinteren] 2011, hvilket er for lang tid efter min indlæggelse. Jeg fik tilbudt alternativ, men det ønsker jeg ikke at benytte.	Godt
✎ 42	Er utryk, fordi blodtrykket ikke er i orden, og ved ikke, hvor jeg får hjælp. Har skiftet egen læge efterfølgende.	Godt
✎ 43	Alt ok.	Godt