

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Sengeafsnit P5 vest
Ortopædkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	129
Besvarelser fra afsnittets patienter:	86
Afsnittets svarprocent:	67%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

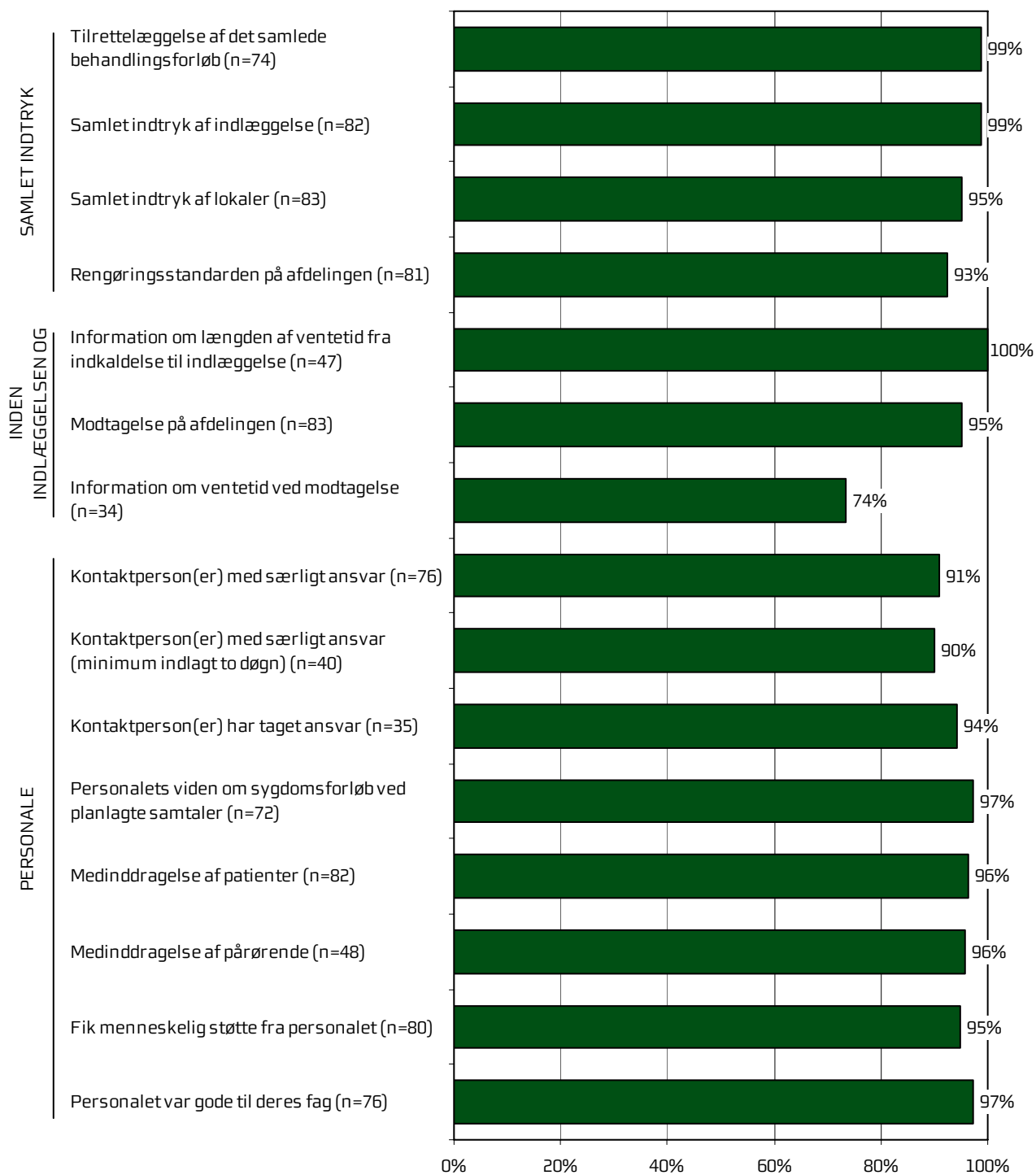
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

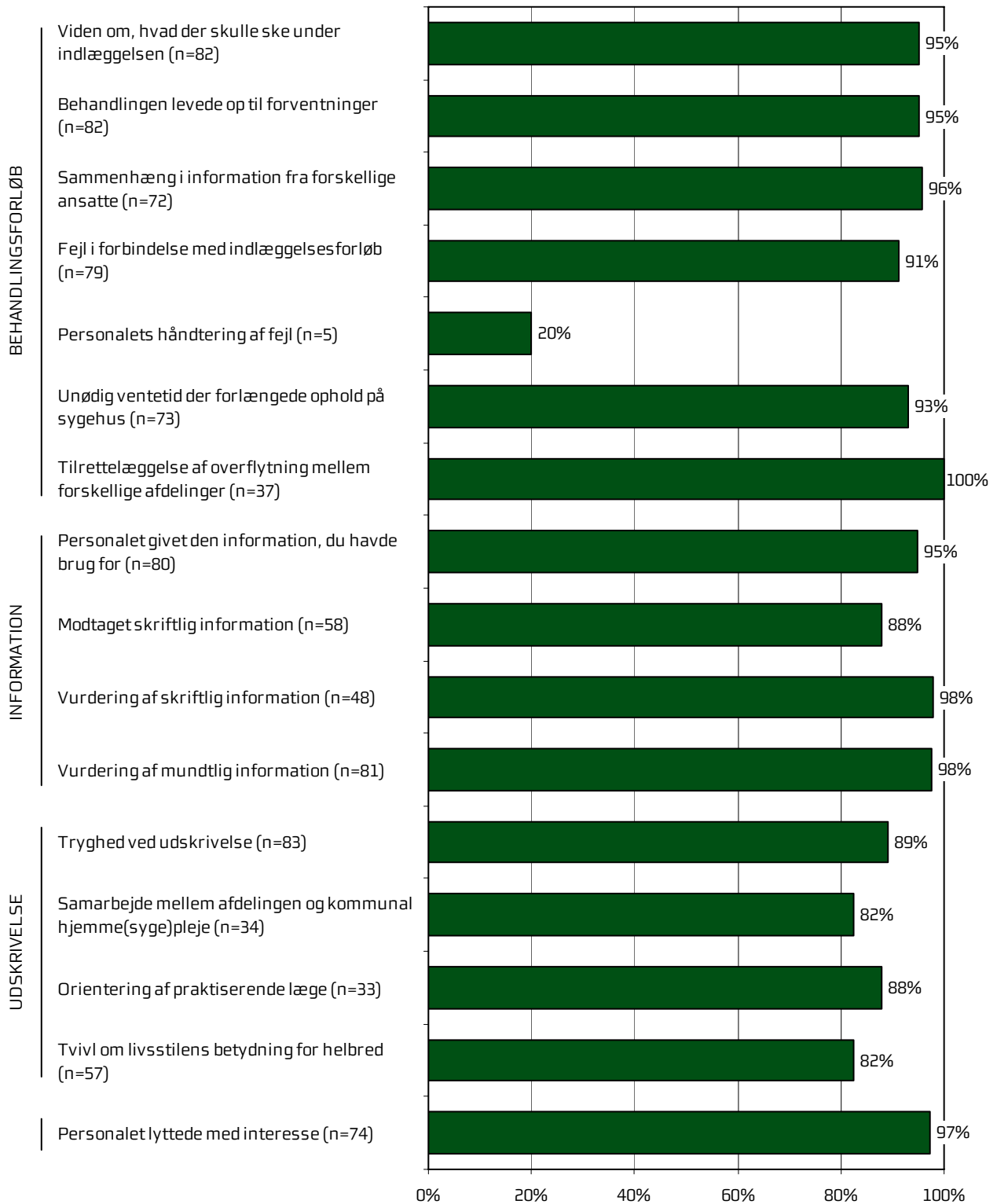
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Afsnit P5 rehab., Horsens, Afsnit P5 Vest, Horsens

2009-tallet er for: Afsnit P5 Vest, Horsens

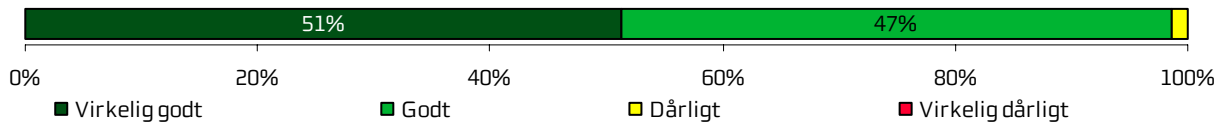
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

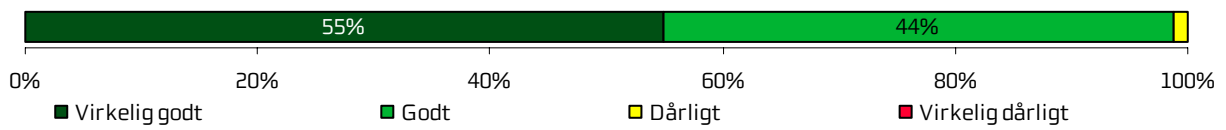
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

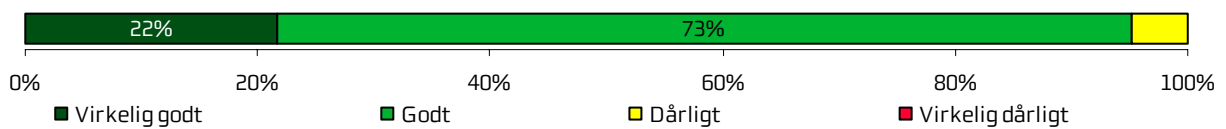
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=74)



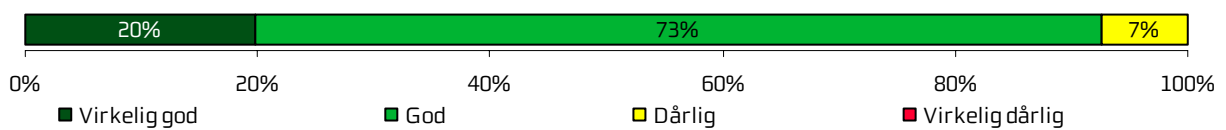
Samlet indtryk af indlæggelse (n=82)



Samlet indtryk af lokaler (n=83)



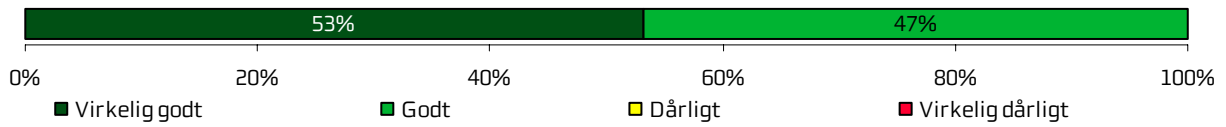
Rengøringsstandard på afdelingen (n=81)



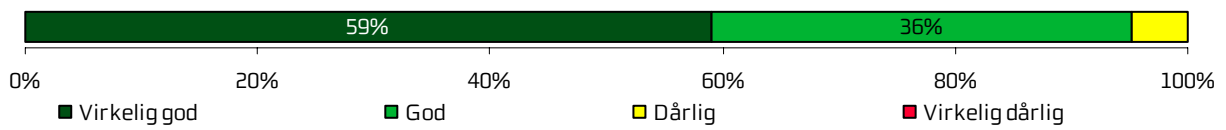
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	100 %	95 % *	98 %	85 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	99 %	99 %	98 %	87 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95 %	95 %	88 % *	92 %	83 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	94 %	79 % *	87 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

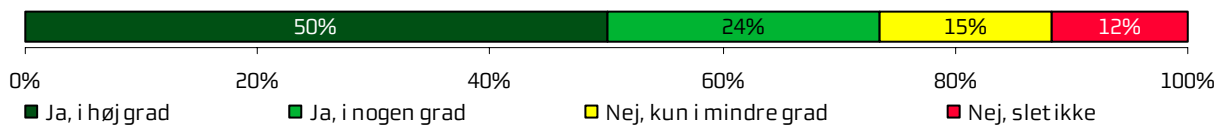
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=47)



Modtagelse på afdelingen (n=83)



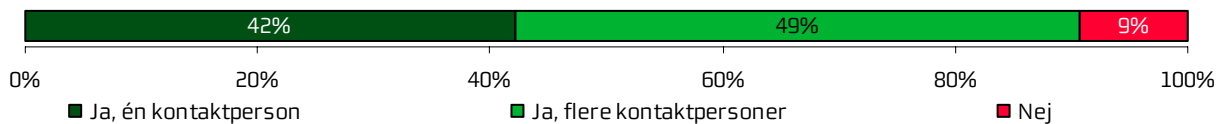
Information om ventetid ved modtagelse (n=34)



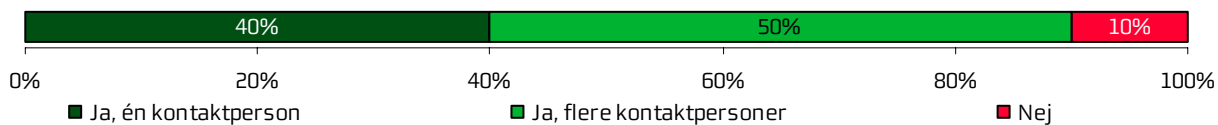
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	-	97 % *	91 %	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	100 % *	94 %	100 % *	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74 %	76 %	69 %	90 %	61 %	71 %

Personale

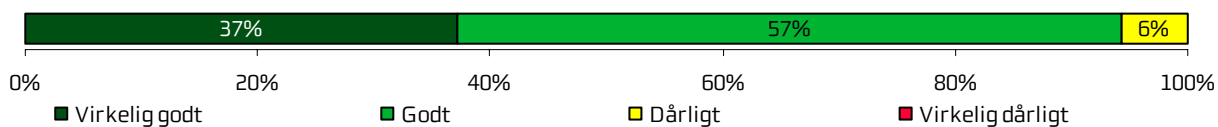
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=76)



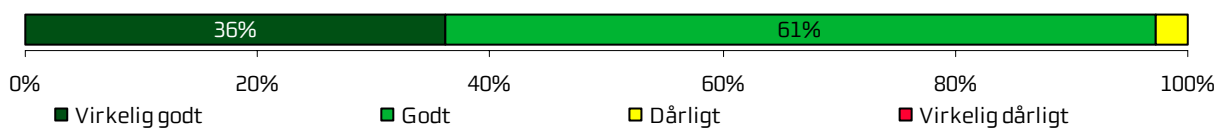
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=40)



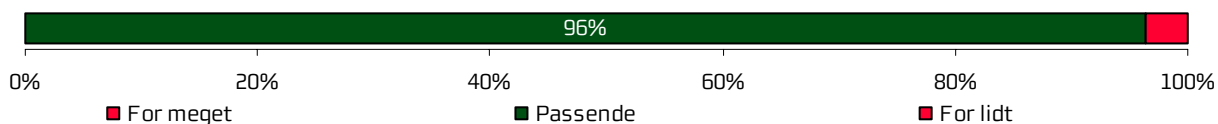
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=35)



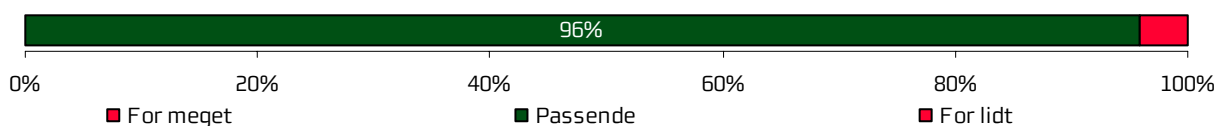
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=72)



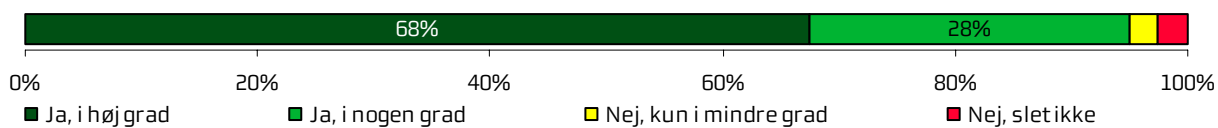
Medinddragelse af patienter (n=82)



Medinddragelse af pårørende (n=48)



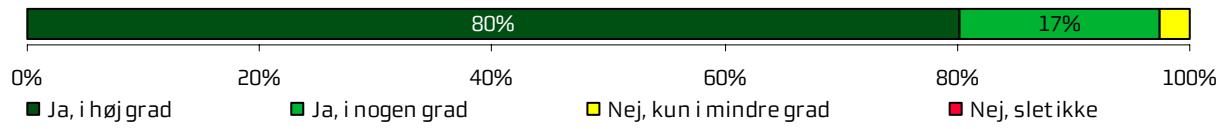
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=80)



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

Personale (fortsat)

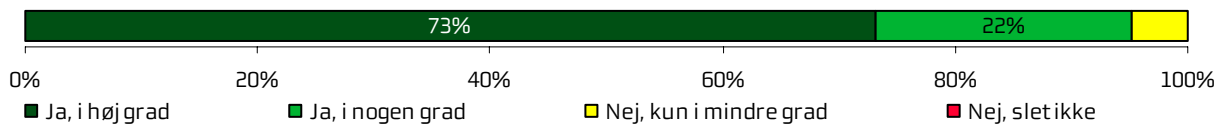
Personalet var gode til deres fag (n=76)



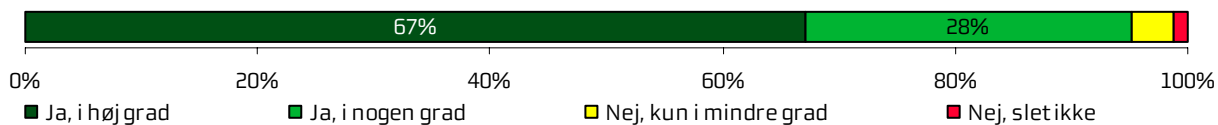
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	97 %	100 %	91 % *	96 % *

Behandlingsforløb

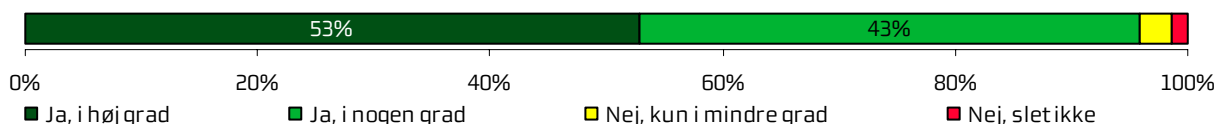
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=82)



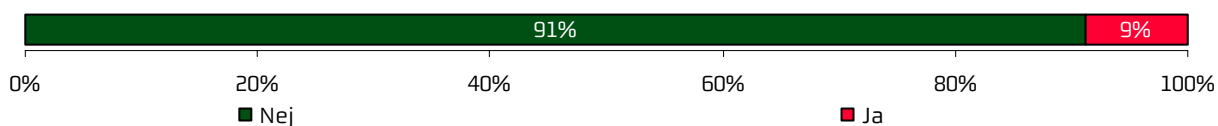
Behandlingen levede op til forventninger (n=82)



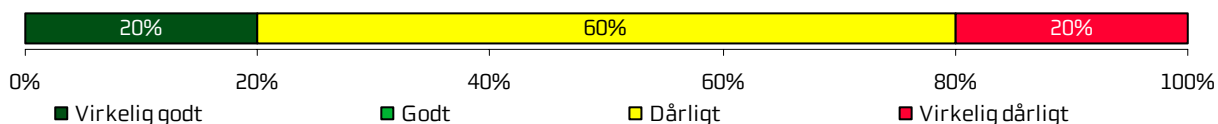
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=72)



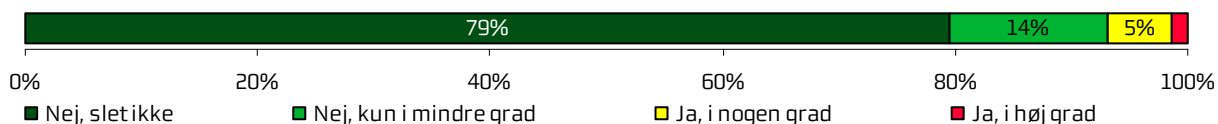
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=79)



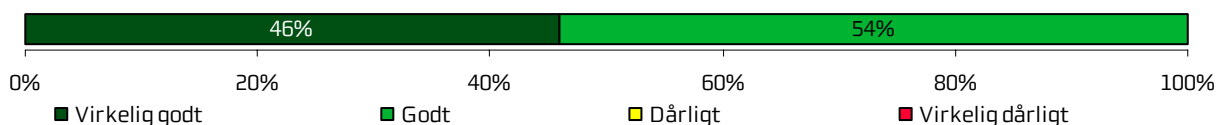
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=73)



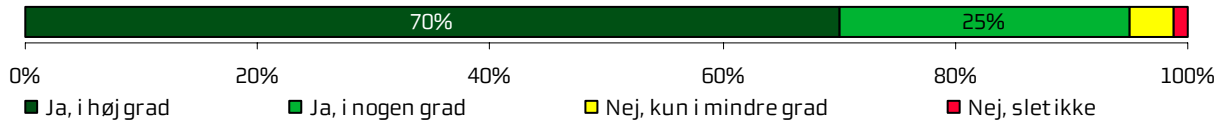
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=37)



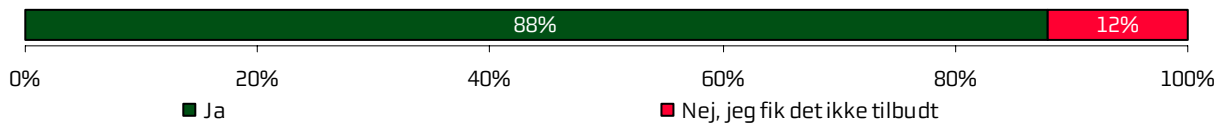
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	94 %	91 %	91 %	69 % *	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	92 %	94 %	85 % *	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	96 %	92 %	97 %	85 % *	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	91 %	-	95 %	81 % *	86 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	20 %	100 % *	-	87 % *	50 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	93 %	95 %	87 % *	95 %	81 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	95 %	-	98 %	80 % *	91 % *

Information

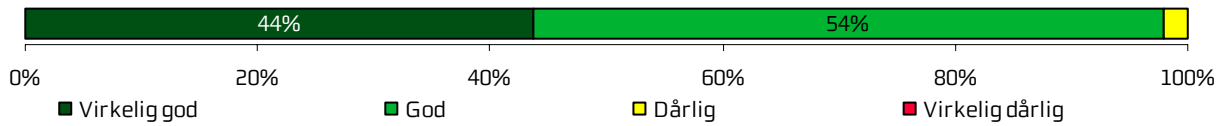
Personalet givet den information, du havde brug for (n=80)



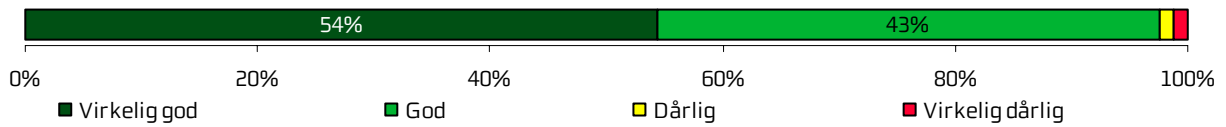
Modtaget skriftlig information (n=58)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



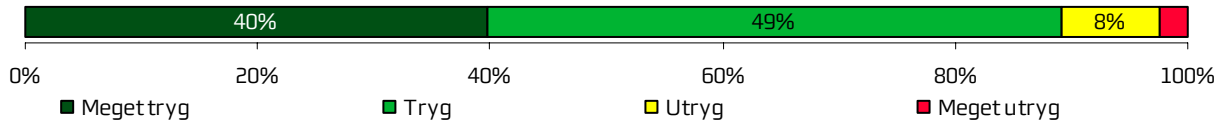
Vurdering af mundtlig information (n=81)



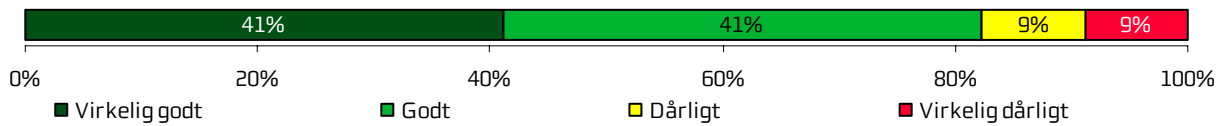
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	-	-	96 %	84 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	88 %	86 %	-	87 %	44 % *	64 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	98 %	95 %	99 %	93 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	98 %	92 % *	98 %	86 % *	92 % *

Udskrivelse

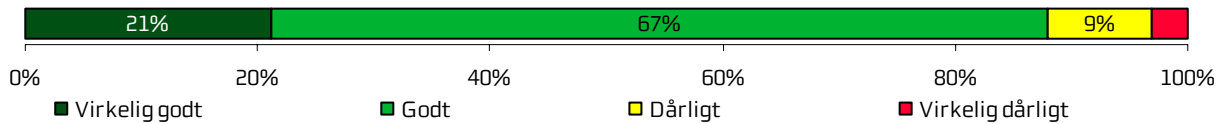
Tryghed ved udskrivelse (n=83)



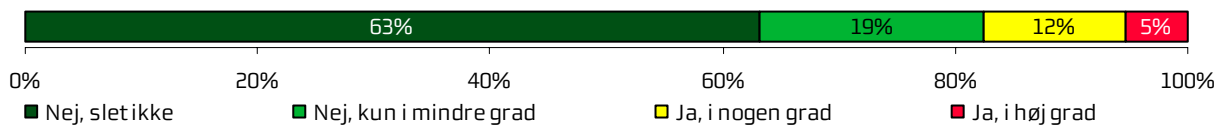
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=33)



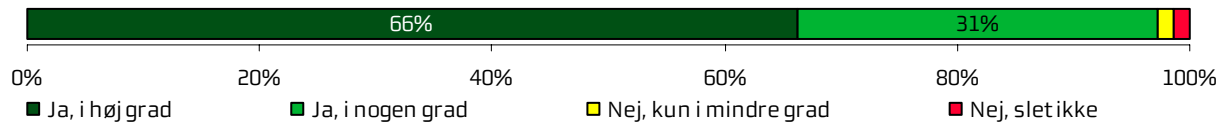
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=57)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	91 %	90 %	94 %	82 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	82 %	90 %	81 %	96 % *	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	90 %	91 %	96 %	77 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82 %	75 %	81 %	82 %	69 % *	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=74)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	98 %	97 %	99 %	86 % *	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.

Sengeafsnit P5 vest

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest	Samlet indtryk
1	Lynhurtig behandling på skadestuen, super.	Virkelig godt
4	Det var akut indlæggelse [] [i sommer].	Virkelig godt
6	Overflyttet efter [nogle uger] til Horsens.	Virkelig godt
10	Udleveret materiale til [den ene] side. Det VAR [den anden side], der skulle opereres.	Virkelig godt
11	Det var en venlig person, der lyttede, og gav mig en god og klar besked om, hvordan og hvornår jeg skulle møde ind på sygehuset.	Virkelig godt
19	Sendt med ambulance [].	Virkelig godt
20	Det stod tydeligt og klart, hvad der skulle ske, og hvornår.	Virkelig godt
24	Blev indlagt akut.	Godt
26	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
32	Den læge, jeg konsulterede [], mente ikke, at der var grund til at få taget røntgenbilleder, så jeg gik med smerterne i [et par uger], før jeg fik gennemtruffet, at jeg kunne blive røntgenfotograferet på Horsens Sygehus.	Intet svar
34	Fin service.	Intet svar
37	Akut indlagt.	Godt
40	Jeg blev hasteindlagt og havde mange smerter, så jeg husker så lidt [].	Intet svar

Sengeafsnit P5 vest

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest	Modtagelsen
3	Mødetid [tidligt om morgenen]. Urolig pga. vagtskifte, men effektive medarbejdere.	God
4	Kun en stor ros til hele personalet, jeg fik en fantastisk modtagelse.	Virkelig god
9	Blev behandlet godt.	Virkelig god
10	Alle var søde og venlige.	Virkelig god
19	Patienten blev sendt alene af sted om aftenen og kunne efterfølgende ikke huske, hvad der var sket. Han var [gammel].	Intet svar
20	De var meget flinke og imødekommende, og gode til at forklare hvad der skulle ske og hvornår.	Virkelig god
23	Supervenligt personale.	Virkelig god
29	Blev mødt med smil og omsorg.	Virkelig god
30	Ingen ventetid.	Virkelig god
32	Først [et par] dage efter røntgenfotograferingen blev jeg opereret. Tidspunktet blev udskudt to gange, dvs. jeg blev skuffet to gange.	God
38	Fin modtagelse.	Virkelig god

Sengeafsnit P5 vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest	Fejlhåndtering
2	I forbindelse med opfølgning af læge og sygeplejerske blev snoren til tilkald af sygeplejerske fjernet og blev ikke sat op igen, så jeg i længere tid ikke kunne kalde på hjælp og måtte råbe, til patienten i stuen ved siden af hørte mig. Glemte at give blodfortyndende indsprøjtninger under indlæggelsen, og jeg blev ikke ordentligt informeret i at tage dem, inden jeg tog hjem.	Dårligt
10	Der var flere gange snak om den højre hofte, hvor det altså VAR den venstre.	Intet svar
15	Tabte min bedøvede [legemsdel] ved bedøvelsen.	Dårligt
21	Jeg blev ignoreret. Det er jeg meget utilfreds med.	Dårligt
22	Fejl ved bedøvelsen.	Virkelig godt
27	Mener, jeg fik for stærk morfin, var dårlig i to-tre dage efter operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Der var virkelig mange smerter forbundet med indsættelse af smertekateter, og det virkede ikke. Mange smerter ved rygbedøvelsen. []	Virkelig dårligt
32	Hvis jeg skulle sidde ned, havde jeg smerter. Når jeg skulle spise på hospitalet, klamrede jeg mig derfor til armlænene på stolen [] for ikke at komme rigtigt ned at sidde og få ondt []. Efter nogle minutters forløb kunne jeg så forsøge kun at hænge i højre armlæn. I den stilling forsøgte jeg så at få noget at spise ved hjælp af venstre hånd, men det var ret besværligt, så flere gange kunne jeg godt have spist noget mere.	Intet svar

Sengeafsnit P5 vest

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest	Samlet indtryk
3	På opvågningen bad jeg indtil flere gange om et tæppe, fordi jeg frøs. Der gik mere end en time, før der kom et varmetæppe pga. travlhed eller glemsel. Da jeg kom på afdelingen, var jeg flyttet til en anden stue, og her var der i forbindelse med en anden nyindlagt patient vældigt pres på. Jeg fik min aftensmad, men fra den tid [og et par timer frem] var der ingen kontakt til personalet. Ingen klokke på sengen, og da jeg omsider råbte, fordi toiletbesøg var nødvendigt, fik jeg at vide, at jeg bare kunne have ringet. Hvordan skal man det, når der ingen mulighed er for det? En nyopereret bør ikke have en sådan oplevelse af forladthed!	Godt
4	Også stor ros til den behandling, jeg fik i den afdeling der ved fysioterapi.	Virkelig godt
10	Jeg havde betydeligt flere smerter i dagene efter operationen denne gang, end da jeg fik en ny hofte for [flere] år siden. (Den gang var jeg indlagt [næsten en uge]).	Virkelig godt
17	Omhyggelig. Jeg har været tryk under hele opholdet. Fik lov til at blive en dag længere, pga. min [ægtefælle] skulle indlægges på et andet sygehus dagen efter, så jeg [kunne nå] at blive næsten selvhjulpen. Tak!	Virkelig godt
20	Jeg siger tak for en meget omsorgsfuld behandling, den kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
26	Det er indtil nu forløbet fuldstændig "efter bogen" med et ualmindeligt flinkt personale.	Virkelig godt
32	Fra de 14 dage jeg ventede, før jeg blev indlagt, vidste jeg, at jeg havde det bedst i liggende stilling eller i stående stilling, hvorimod det at sidde gav slemme smerter! På hospitalet ville man først have, at jeg skulle sidde på sengekanten, før jeg kom i stående stilling, og det medførte den mest ubehagelige situation, jeg mindes fra mit hospitalsophold. Jeg støttede mig til én af de ansatte for at komme op at stå, mens hun forsøgte at få mig ned at sidde. Jeg husker, at jeg sagde: "Det kan da ikke være rigtigt, at vi skal være modstandere!"	Intet svar
37	<input type="checkbox"/> Jeg vurderer, at alt gik planmæssigt godt.	Godt
39	Jeg blev flyttet fra tosengsstue til en firesengsstue, medens jeg var på operationsbordet. Dvs. at jeg ikke selv var klar over dette, da jeg blev ført tilbage til afdelingen. Der var ikke blevet flyttet alt mit tøj med, så det var lidt irriterende, at man ikke kunne vente med flytningen, til jeg kom tilbage på stuen.	Godt

Sengeafsnit P5 vest

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest	Samlet indtryk
✎ 1	Det skriftlige materiale er måske mest henvendt til patienter noget ældre end mig.	Virkelig godt
✎ 10	Der var rod i papirerne, da der også var forældet materiale lagt ved. Det gav lidt forvirring.	Virkelig godt
✎ 18	De forklarede klart, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
✎ 19	Da min [pårørende] ikke helt forstod, hvad der skete, fik vi som pårørende en virkelig god information, både når vi kom til hospitalet og via telefon.	Virkelig godt

Sengeafsnit P5 vest

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest	Samlet indtryk
3	Der var ingen samtale med lægen i forbindelse med udskrivelsen, men det var måske ikke nødvendigt.	Godt
10	Jeg var tryk ved at komme hjem, da min kone også er hjemme, men jeg blev udskrevet [med feber], dog efter eget ønske. Set i bakspejlet ville en dag eller to mere på sygehuset nok [have været] bedre.	Virkelig godt
13	Det ville være rart at kunne kontakte den ene afdeling eller den anden afdeling direkte, hvis der opstår komplikationer. Jeg måtte via vagtlægen, der var godt i gang med at gøre mig til kasterbold mellem egen læge, den ene afdeling og vagtlægen.	Godt
18	Ja, at jeg ikke kunne låne hjælpemidler i min kommune. Men sætter stor pris på, at sygehuset ville låne mig hjælpermidler i en måned.	Virkelig godt
19	Mit indtryk er, at hospitalet gjorde meget for, at udskrivelsen skulle foregå så nemt som muligt. Men efterfølgende skulle vi være meget opmærksomme på, om han fik den pleje, der var nødvendig.	Virkelig godt
21	Jeg har sagt til mig selv, at jeg skal holde op med at ryge.	Godt
28	Meget dårlig og arrogant holdning hos en fysioterapeut og en dårlig vurdering af boligforhold.	Godt
32	Kommunikationen mellem sygehusene har fungeret meget dårligt.	Intet svar

Sengeafsnit P5 vest

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P5 vest	Samlet indtryk
1	Varme, engagerede medarbejdere.	Virkelig godt
3	Det var let at konstatere, at mennesker er meget forskellige og derfor også har forskellige måder at arbejde på inden for samme afd. Fysio- og ergoterapeut var rigtig gode til at vejlede. Og patienter er jo også forskellige, så der skal virkelige være dygtige folk på afdelingen, og det synes jeg generelt, de var.	Godt
5	På orienteringsmødet inden operationen fik vi tildelt en kontaktperson. Hende hørte vi ikke mere til siden, og der var heller ikke nogen, der tilbød sig.	Virkelig godt
6	Da jeg var i karantæne, var det så som så med rengøring! Personalet kunne være hurtigere ved mig, når jeg skulle have bækken eller skulle tisse om natten!	Virkelig godt
7	De kom altid med et smil :-). Og jeg har haft læge NN [], som har gjort et godt stykke arbejde, og været der for mig i hele forløbet. Fulgt op på tingene :-). TAK (altså han har ikke bare sendt mig videre til en sygeplejerske).	Virkelig godt
8	Sød og rar pleje på afdelingen.	Godt
10	Jeg var dybt imponeret over den gode pleje, personalet gav trods det, at alle havde mere end rigeligt at se til. Stor tak til både læger og sygeplejersker på P5 for god behandling.	Virkelig godt
12	Jeg oplever, at personalet generelt er meget omsorgsfulde, venlige og professionelle. Havde på intet tidspunkt oplevelse af, at de ikke tog sig tid til mig.	Virkelig godt
13	Lidt mere hygge i stuerne, måske lidt farver på væggene ville være godt. Træls, at der ikke er fjernbetjening til fjernsyn. Hvad med at opkræve depositum?	Godt
14	Jeg har i den grad fået en god oplevelse, som var positiv fra første dag. Alle med smil og godt humør, så jeg kan ikke rose afdelingen for meget. Og nu, hvor jeg er smertefri, kan det jo ikke være bedre.	Virkelig godt
16	Et positivt sygdomsforløb. [I foråret] fik jeg med minutters varsel min [] hofte røntgenfoto-graferet []. [Patienten får først fortalt, at hoftekn ikke fejler noget, men bliver ved senere undersøgelse indstillet til MR-scanning. Patienten får indkaldelse til scanning halvandet år senere]. Den tid var for mig fuldstændig uacceptabel og fik foretaget scanningen på [privathospital]. [Bliver sat i nyt behandlingsforløb med operation i efteråret], som det ser ud i dag med et vellykket resultat. Alle, jeg har mødt på sygehuset, har været positive og imødekomende. Den eneste anke, jeg har, er, at I indkalder mig til MR-scanning [halvandet år ude i fremtiden]. Der burde være koordination mellem sygehusets afdelinger, således at jeg straks fik at vide, at I ikke kunne foretage MR-scanning inden for en rimelig tid, men kunne foreslå andet privathospital som en løsning. Men en person, der er autoritetstro, venter måske [halvandet år]. Jeg vil kraftigt opfordre til, at der etableres en koordination mellem sygehusets afdelinger, så det udadtil fremstår som et samlet behandlingsforløb. Ét er sikkert, I sparer ikke penge ved at administrere, som I gør.	Godt
19	Ved efterfølgende spørgsmål via telefon fik vi en virkelig god behandling, selvom patienten var udskrevet. Det varmede meget og gjorde os mere trygge at få svar fra de kompetente medarbejdere.	Virkelig godt
20	Alle dem, jeg kom i forbindelse med, var meget søde og omsorgsfulde. Jeg tror ikke, tingene kunne gøres bedre. Jeg siger tak for den gode behandling.	Virkelig godt
25	Servicen var så god, at jeg næsten følte, jeg var den eneste patient på afdelingen. En stor, stor tak til alle for det fine forløb.	Virkelig godt
26	Jeg har været ude for en ualmindelig fin behandling med dygtigt og flinkt personale i hele forløbet inkl. efterbehandling/genoptræning.	Virkelig godt

- ✎ 28 Maden er dårlig. Alt smager af salt, man mister appetitten. Godt
- ✎ 29 Forny toilettet, der er på stuen. Virkelig godt
- ✎ 30 Personalet er meget hensynsfuldt, og de vidste, hvad de havde med at gøre. Godt
- ✎ 32 De to armlæn på det forhøjede toiletsæde: kun det ene var polstret. Det andet var hårdt og ubehageligt. Intet svar
- ✎ 33 NB: Da det var en hofteoperation, og jeg er en [høj person], savnede jeg, at toilettet var lidt højere. NB: Madordningen var fint tilrettelagt og maden god. Virkelig godt
- ✎ 34 Fint. Intet svar
- ✎ 35 De/dem, der ikke er tilfredse med ophold på Horsens Sygehus, fortjener slet ikke at få behandling. Jeg har været indlagt to gange, og kan ikke rose det nok. TAK! Virkelig godt
- ✎ 36 Plus: Min oplevelse med personalet er, at de altid var der, når man ringede efter dem, og de havde altid et smil, ligegyldigt hvad de skulle hjælpe med/gøre :) Minus: Toilet- og badeforhold var ej optimale. Ved godt, at det er et spørgsmål om økonomi. Virkelig godt
- ✎ 37 Alt i alt har vi været tilfreds med [patientens] sygehusophold med akut indlæggelse []. Godt
- ✎ 39 Jeg synes, toilettet var alt for lille til den patientgruppe, der lå på stuen. Vi havde alle enten rollator eller to krykker, som der ikke var megen plads til på toilettet. Det er virkelig godt med de store skærme, der hele tiden bliver sat op ved sengen, hvis der skal laves noget. Det er en god ting. Godt