

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Sengeafsnit P7

Medicinsk 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:	127
Besvarelser fra afsnittets patienter:	72
Afsnittets svarprocent:	57%

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

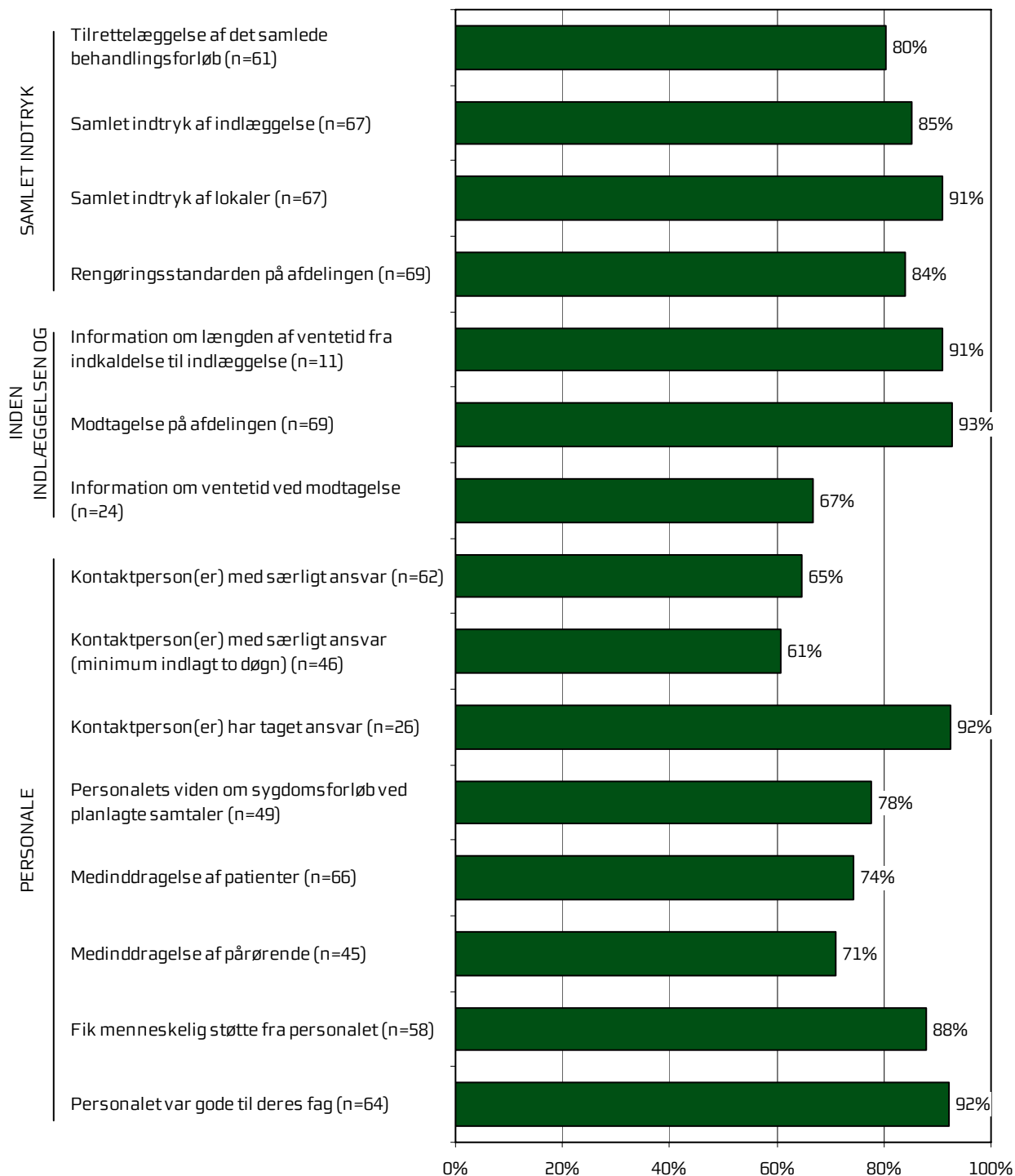
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

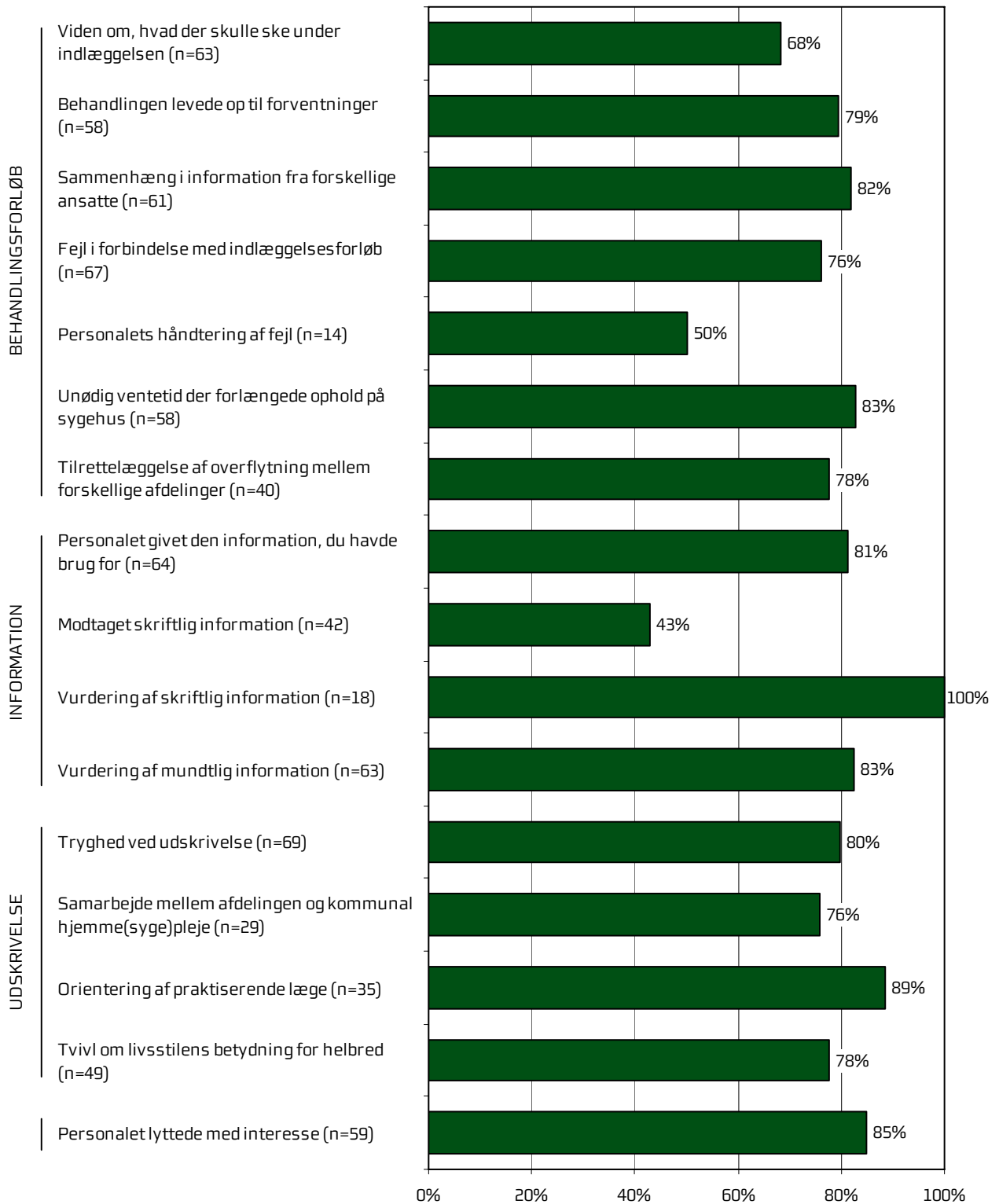
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Afsnit P7, Horsens

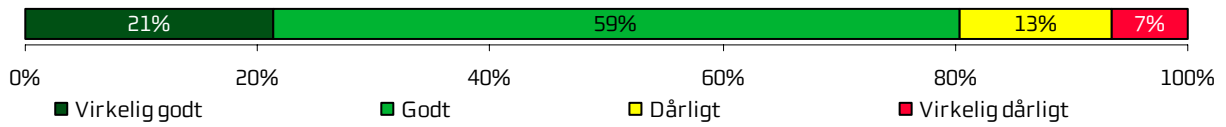
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

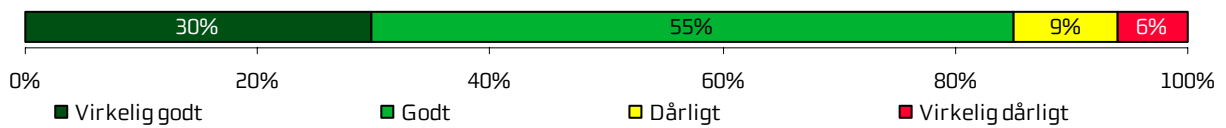
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

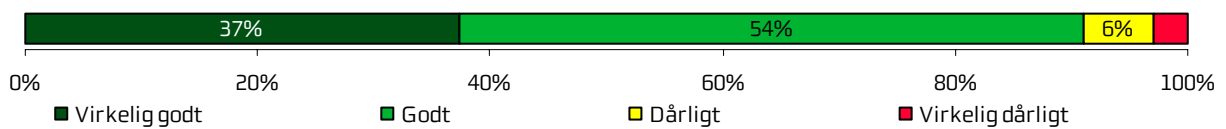
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=61)



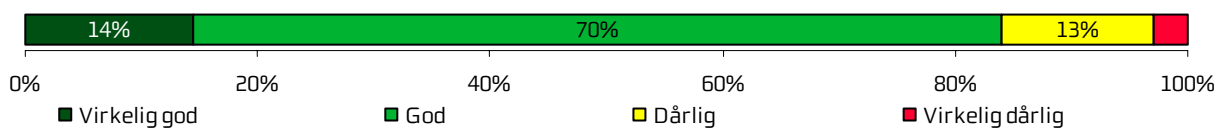
Samlet indtryk af indlæggelse (n=67)



Samlet indtryk af lokaler (n=67)



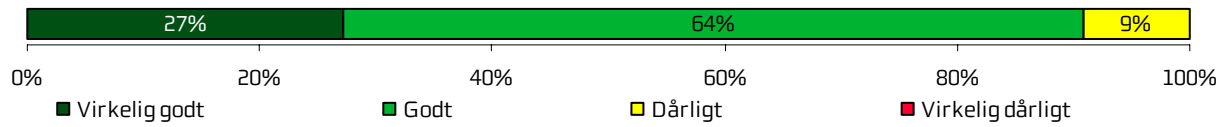
Rengøringsstandard på afdelingen (n=69)



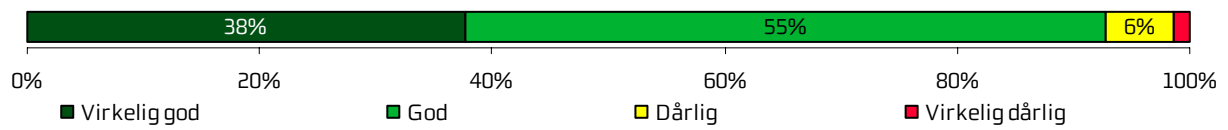
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	80 %	98 % *	91 % *	99 % *	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85 %	94 %	91 %	99 % *	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	96 %	96 %	93 %	83 %	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	84 %	-	-	95 % *	79 %	88 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

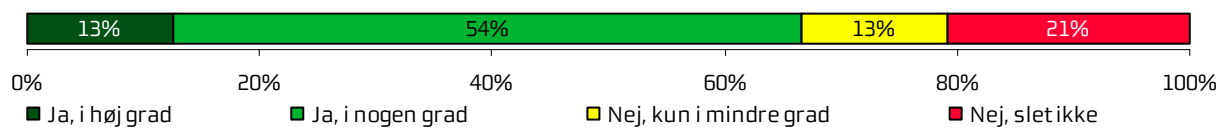
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=11)



Modtagelse på afdelingen (n=69)



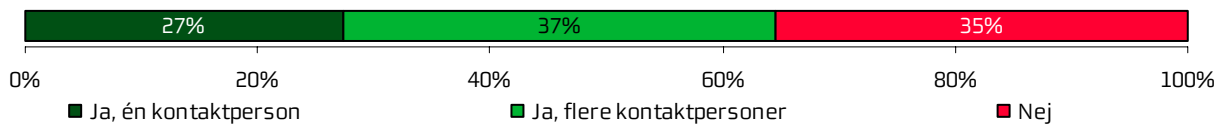
Information om ventetid ved modtagelse (n=24)



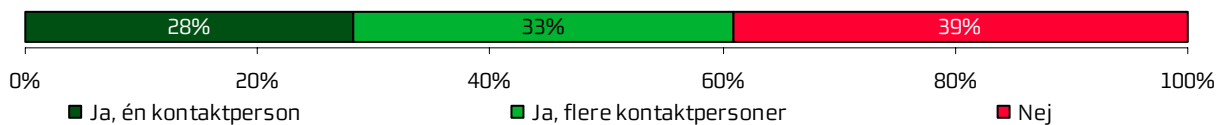
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	75 %	-	98 %	92 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	93 %	98 %	100 % *	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	65 %	64 %	90 % *	61 %	72 %

Personale

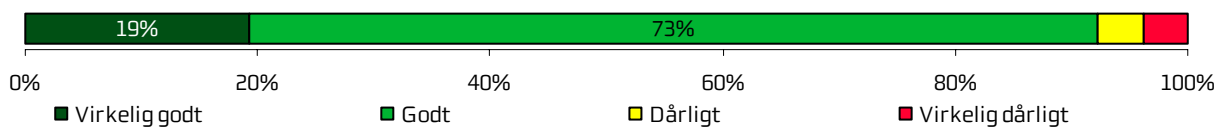
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=62)



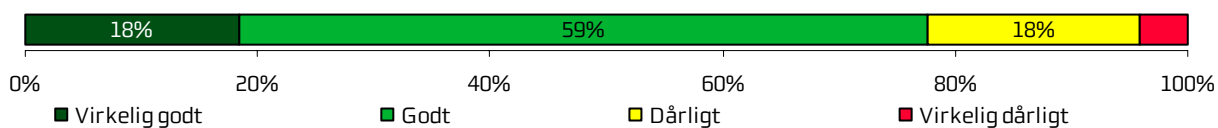
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=46)



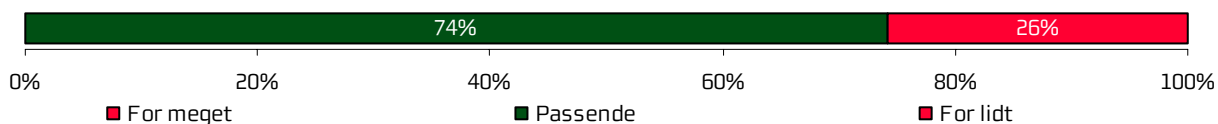
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=26)



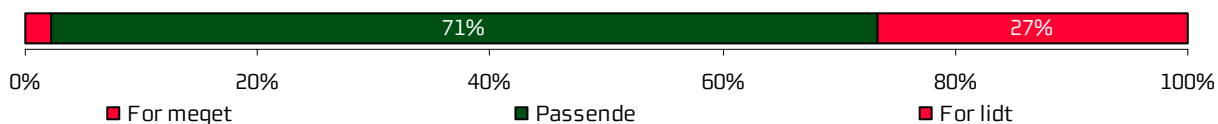
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=49)



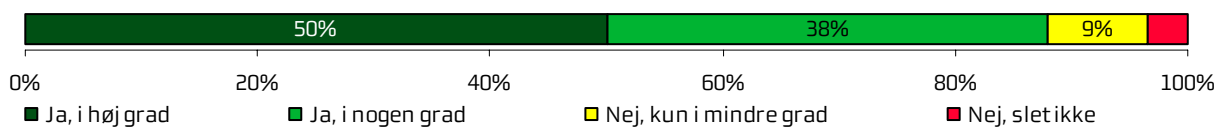
Medinddragelse af patienter (n=66)



Medinddragelse af pårørende (n=45)



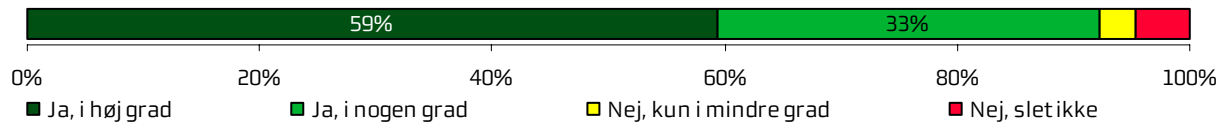
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=58)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	65 %	68 %	78 % *	91 % *	81 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	61 %	69 %	-	92 % *	79 %	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	92 %	-	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	78 %	88 %	89 % *	97 % *	84 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	74 %	89 % *	77 %	96 % *	83 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	71 %	81 %	67 %	92 % *	75 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	91 %	90 %	96 %	84 %	90 %

Personale (fortsat)

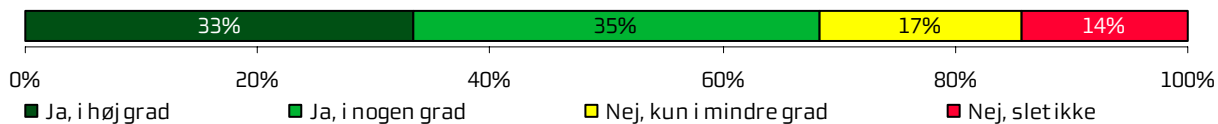
Personalet var gode til deres fag (n=64)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	91 %	95 %	100 % *	90 %	97 %

Behandlingsforløb

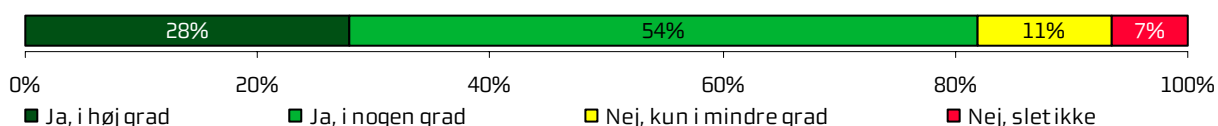
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=63)



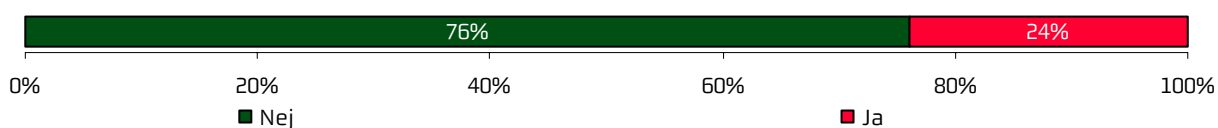
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



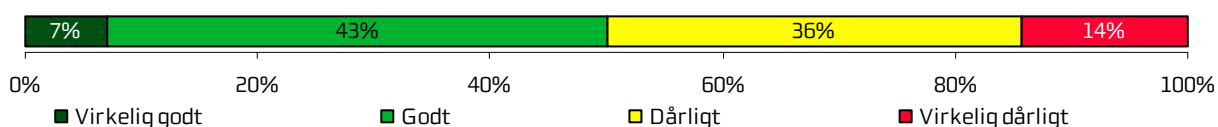
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=61)



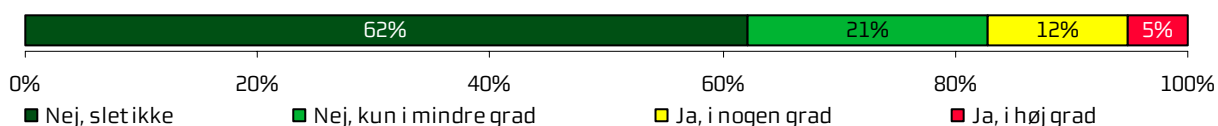
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=67)



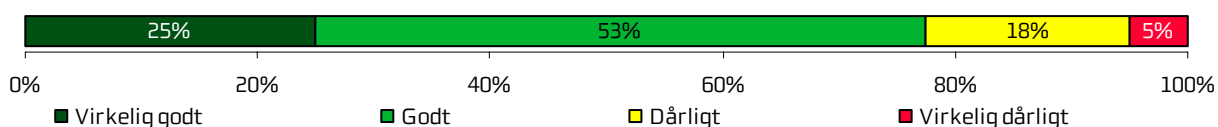
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=58)



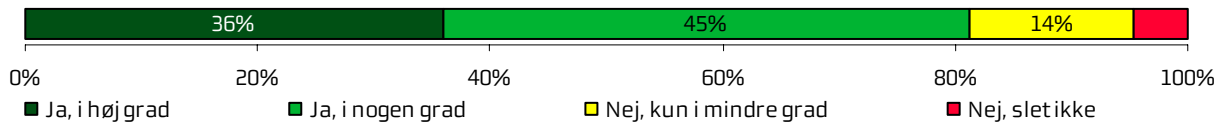
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=40)



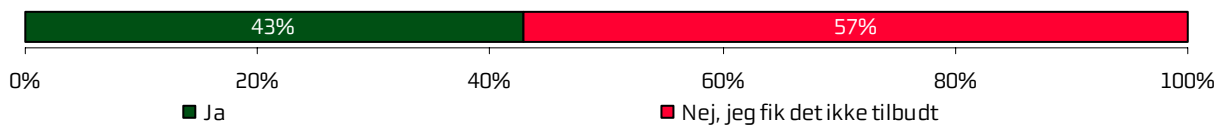
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	68 %	72 %	68 %	95 % *	75 %	85 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	79 %	93 % *	88 %	95 % *	89 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	82 %	81 %	82 %	97 % *	87 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	76 %	75 %	-	95 % *	84 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	73 %	-	87 % *	79 %	84 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	79 %	84 %	96 % *	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	78 %	83 %	-	99 % *	88 %	95 %

Information

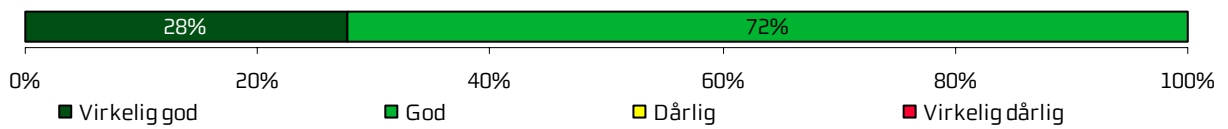
Personalet givet den information, du havde brug for (n=64)



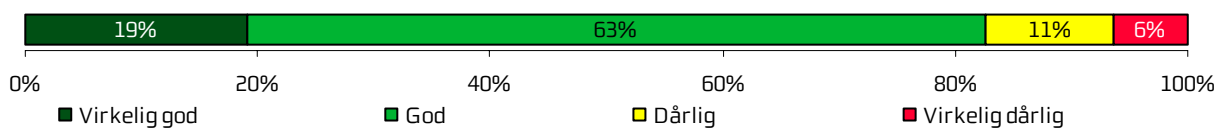
Modtaget skriftlig information (n=42)



Vurdering af skriftlig information (n=18)



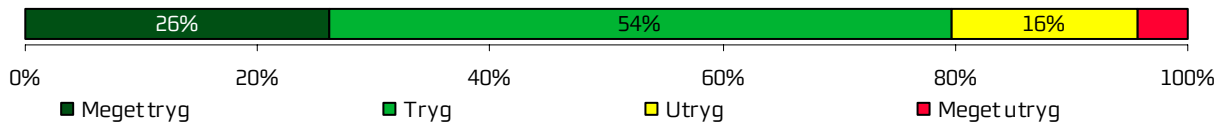
Vurdering af mundtlig information (n=63)



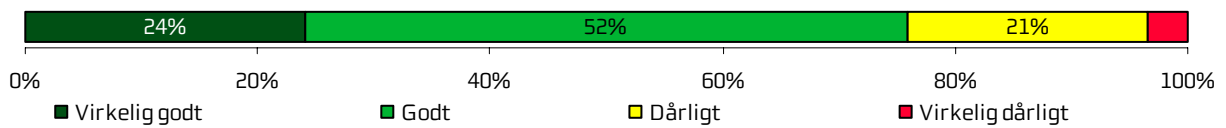
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	81 %	-	-	96 % *	87 %	91 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	43 %	53 %	-	88 % *	47 %	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	88 %	100 %	98 %	93 % *	96 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	83 %	87 %	82 %	98 % *	90 %	95 %

Udskrivelse

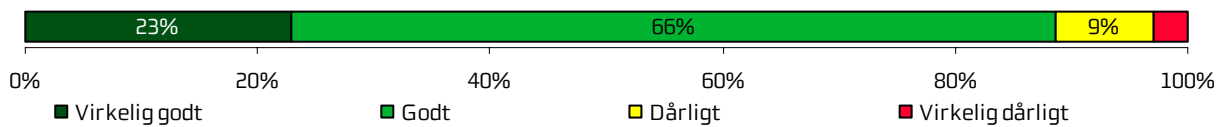
Tryghed ved udskrivelse (n=69)



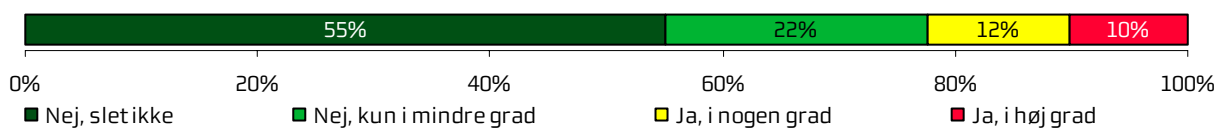
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



Orientering af praktiserende læge (n=35)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=49)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	80 %	84 %	81 %	94 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	76 %	71 %	94 % *	96 % *	85 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	88 %	82 %	96 %	77 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	84 %	75 %	82 %	69 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=59)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	85 %	91 %	83 %	99 % *	88 %	94 %

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 P7

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
3	Det er for dårligt, at der går to uger fra kikkertundersøgelsen viser alvorlig [tilstand] til, der påbegyndes behandling.	Godt
4	Ved modtagelsen gik man straks i gang med undersøgelse og behandling.	Godt
6	Jeg fik indkaldelsesbrev dagen før, jeg skulle indlægges. Uheldigt, når der skal planlægges transport.	Godt
10	Det var akut.	Dårligt
11	Ankom fra andet sygehus.	Dårligt
18	Akut indlæggelse.	Dårligt
19	Fra jeg blev udredt ved indlæggelsen, til lægen fik ordineret penicillin, og jeg fik det, gik der [flere] timer, hvor jeg fik det meget værre.	Godt
20	Jeg var hos min egen læge, som ringede til sygehuset vedrørende indlæggelse.	Godt
21	Jeg fik en akut indkaldelse fra min egen læge.	Virkelig godt
22	Akut indlagt.	Virkelig godt
23	Jeg synes, det er for dårligt, at der ikke blev bestilt []tolk til mig.	Godt
25	Jeg blev indlagt akut.	Dårligt
27	Min mor blev indlagt akut med mistanke om lungeødem efter hurtigt at være stabiliseret af den praktiserende læge. Og da jeg [pårørende] kom til akutafdelingen, blev jeg ignoreret af personen i informationen. Hun var i gang med at skrive på sin PC, og ud fra hendes lyde at skønne ville den ikke, som hun ville. Efter et stykke tid kom heldigvis de Falck-folk, der havde afleveret min mor forbi, og kunne fortælle plejehjemmets sygeplejerske, der var fulgt efter ambulancen, og undertegnede, hvor min mor var. Da min mor senere kom op på en observationsafdeling, blev der stillet et glas vand på sengebordet, men min mor var slet ikke i stand til hverken at rejse sig eller række ud efter glasset, så jeg sørgede selv for, at hun i løbet af dagen fik noget at drikke []. I løbet af dagen kom laboranterne for at tage blodprøver. Da de havde taget [] blodprøver, opdagede de, at min mor da vist havde feber. De bad personalet tage temperaturen, og da hun havde feber, måtte de starte forfra. Der var ingen mulighed for, at min mor kunne komme på toilettet. På plejehjemmet benytter min mor et tårn, når hun skal over på en bækkenstol (da hun ikke er mobil), men det kendte man ikke til her. Hun kunne få et bækken, hvad hun ikke kan bruge [], eller også kunne hun tisse i en ble, hvad hun under ingen omstændigheder vil. Altså måtte hun holde sig. Efter EKG og røntgen af lungerne fortalte en læge, at min mor havde lungebetændelse, og da jeg kunne oplyse, at hun uafbrudt den sidste måned havde været i behandling med [medicin] (hvad også kunne ses ud fra den medsendte medicinliste), besluttede lægen, at hun skulle have penicillin intravenøst. Lægen ordinerede også en [anden pille]. [Om aftenen] blev min mor overflyttet til sengeafsnittet, hvor jeg informerede sygeplejersken om [den aktuelle tilstand] []. Sygeplejersken lovede at tage sig af dette. Næste morgen blev jeg ringet op af afdelingen, der oplyste, at min mor var blevet flyttet til en anden afdeling i løbet af natten. Det var en fejl, at hun var kommet på den første afdeling.	Intet svar
28	Jeg blev akut indlagt.	Godt
29	Blev indlagt akut.	Godt

Sengeafsnit P7

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?


ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Modtagelsen
2	Det gik stærkt, flere afdelinger.	God
4	På P7 fik jeg ilt og drop med [medikament].	Virkelig god
6	Fantastisk sygeplejerske, der sørgede for, at jeg kunne nå at tale med diverse læger indenfor det tidsrum, der var bestilt tolk. Hun havde desværre fri dagen efter, hvor undersøgelsen fandt sted.	Virkelig god
7	Virkelig dårligt sygehus.	Dårlig
11	Var ok.	God
12	De var ikke klar over, at jeg havde en aftale [om morgenen] dernede.	Dårlig
18	Jeg fik tildelt en plads [omkring middag] med løfte om nærmere information inden for en times tid. Da jeg lagde mig til at sove [sent om aftenen], havde jeg endnu ingen information fået.	Dårlig
21	Jeg var [flere] dage på anden afdeling. Derefter var jeg [halvanden uge på] P7.	Virkelig god
27	Jeg blev ringet op af en fysioterapeut, der lige havde talt med patienten. Der var lige nogle ting i løbet af samtalen, hun lige ville have tjekket. Da jeg klagede over, at man ikke havde et tårn, fortalte hun, at det havde man da så sandelig. Hun oplyste også, at en sygeplejerske havde fortalt hende, at patienten skulle have penicillin i pilleform, men da jeg forholdt hende min samtale med lægen, samt at min mor havde fået penicillin i pilleform den sidste måned, uden det havde hjulpet, sørgede hun for at give de relevante personer besked, således at patienten fortsatte med penicillin. Utrolig dejligt at vide, at her var en person, der både udviste initiativ og var velinformeret.	Virkelig god
28	Det gik, som det skulle, fint.	God
34	Langsom.	Dårlig

Sengeafsnit P7

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Fejlhåndtering
1	Fik en [] tand slået ud ved en maveundersøgelse, og nu to måneder efter er jeg stadig uden [] tand på grund af patientforsikringen.	Godt
8	Udskrivning var pludselig og uden information eller planlægning.	Dårligt
9	Betændelse i sår.	Godt
11	Jeg følte, at en fra personalet blev meget vred på mig over, at jeg ikke selv kunne gå på toilet-tet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Fik at vide, jeg skulle behandles i 14 dage, men blev sendt hjem efter en uge, men blev ugen efter indlagt på et andet sygehus. De kunne ikke forstå den behandling, og det kan jeg heller ikke.	Virkelig dårligt
16	Skulle faste, men skulle ikke under narkose.	Virkelig godt
17	Blev først indlagt på ét sygehus []. Får så at vide, at patienten skal overflyttes til et andet sygehus. Lidt senere får vi at vide, at det blev et tredje sygehus. Får så besked om, at det bliver et fjerde sygehus. Hvad sker der her? Indlagt [hen over weekenden], så på det fjerde sygehus [i nogle dage]. I alt [flere] dage under al kritik!	Intet svar
18	Jeg blev indlagt med [alvorlig sygdom] og skulle have penicillin intravenøst [flere gange med adskillige timers mellemrum], hvilket jeg fik på akutafdeling. På P7 måtte jeg flere gange spørge om medicin. Meget uregelmæssig med givning. Kunne svinge op til tre timer. Drop blev ikke fjernet. To nætter lå jeg med drop hele natten. Der var ingen klokke ved min seng.	Intet svar
23	Min praktiserende læge indkaldte mig til [en operation], men jeg fejlede noget helt andet.	Godt
24	Først efter fire dage blev der foretaget røntgen af [kropsdel], med [flere] brækkede [knogler].	Godt
27	Da jeg kom næste dag, skulle patienten på toilettet. Jeg fortalte så, at de skulle bruge et tårn til at forflytte patienten over på en bækkenstol. Jeg fik det svar, at en sådan havde de ikke. Jeg refererede så til min samtale med fysioterapeuten, og efter et stykke tid fandt de så ud af, at det havde de alligevel, og hvor den stod. En dag havde patienten spildt et helt glas vand ned over sig, så både bukser og trøje skulle skiftes. Jeg bad om og fik udleveret rent tøj. Da hun lige efter skulle på toilettet, fik jeg at vide, at det havde de først tid til, når maden var delt rundt, forståeligt, men der kom ikke nogen senere. Patienten døde så hen, men vågnede op, da der kom en personale med medicin. Hun hjalp så, sammen med mig, patienten op på tårnet, således at hun stod over for patienten, og jeg måtte så tage bukserne samt bleen af (det har jeg ikke noget imod). Da patienten var færdig på toilettet, ringede jeg, men efter temmelig lang tid var der ikke sket noget. Da patienten klagede over smerter [] af at sidde så længe på bækkenstolen, tømte jeg bækkenet, tørrede patienten, gav hende tørt tøj på, og kørte hende ind på stuen. I det samme kom en personale for at spørge om kaffe, og jeg fik hende til at hjælpe mig med at få patienten over på tårnet. Igen således at jeg måtte give hende ble på (hvad der tog sin tid) og ordne hendes tøj. Den personale, der havde lovet at komme, når maden var delt rundt, dukkede aldrig op. Patienten fortalte en dag, at hun havde været oppe at flyve. Det var, fordi personalet den dag ikke vidste, hvordan de skulle bruge tårnet. Jeg var der hver dag (jeg bor [i omegnen]) for at sikre mig, at patienten i hvert fald fik et hovedmåltid om dagen. Hun er begyndende dement, og har ind imellem svært ved at spise selv, en skorpe på et stykke franskbrød er helt umuligt at bide over, og hver anden gang er der ikke noget på gæflen, når den føres ind i munden. Når hun mener, det er for stor en anstrengelse at spise, siger hun, at hun ikke er sulten, og så får hun jo i sagens natur ikke noget at spise. Hun lå på en tomandsstue, og heldigvis sørgede hendes medpatient (der var oppegående) for at hjælpe hende, når jeg ikke var der. Patienten fik [sår], og da man ikke brugte salven [blussede sygdommen op igen], da hun [blev udskrevet], hvilket man ikke var helt tilfreds med der. Det skal retfærdigvis tilføjes, at der også var mange utrolig empatiske personaler, der gjorde et stort stykke arbejde for at gøre opholdet så smertefrit som muligt for patienten. Jeg forsøgte at være der til stuegang, men da man jo af gode grunde ikke kunne oplyse, hvornår den fandt sted, var jeg der [om formiddagen]. På andre sygehuse er der stuegang i perioden [om formiddagen], men ak i Horsens var	Godt

der stuegang [tidligere]. Det havde været rart at vide. Da plejehjemmet havde fortalt, at patienten ikke kunne sprede benene uden det gjorde ondt, [] og da hun også var faldet en gang efter operation [], spurgte jeg en sygeplejerske, om det var muligt, at man tog et røntgenbillede []. Hun meldte senere tilbage, at det mente man ikke, der var grund til.

 28 Forkert diagnose 2 gange

Dårligt

 33 Forkert medicinering.

Dårligt

Sengeafsnit P7

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
1	Jeg blev behandlet for [flere lidelser]. At jeg så [] fik en [tand] slået ud, kunne jeg godt være foruden. Det påvirker mig i den grad, at jeg ikke lige har så forfærdelig meget godt at sige om mit ophold. Er der ingen tandklinik på sygehuset?	Intet svar
11	Jeg blev behandlet med meget streng mine af et par sygeplejersker.	Dårligt
13	Blev kørt til P7 [sent om aftenen]. Her skulle jeg modtage antibiotika [cirka ved midnat]. Det blev glemt. Jeg gjorde opmærksom på det [nogle timer senere], men skulle så vente til [tidlig morgen], hvilket måske forlængede mit ophold.	Godt
18	Sidste dag blev jeg flyttet til en ny stue, da medpatient, som havde været hjemme i weekenden, var flyttet mens hun var væk, hvilket hun var meget utilfreds med, hvorfor hun blev flyttet tilbage og jeg ud samme dag. Over middag blev jeg igen indstillet til flytning på grund af pladsmangel. Enten hjem eller anden afdeling. Jeg endte med at blive udskrevet, da infektionstal var væsentlig forbedrede.	Dårligt
27	Alt i alt forløb indlæggelsen udmærket, da jeg jo var der hver dag. Når jeg har skrevet ovenstående "roman" skal det opfattes som konstruktiv kritik, idet jeg håber på, at "svipserne" kan blive lidt bedre. Især under hensyntagen til de ældre patienter, der ikke har nogle pårørende til at følge op på tingene.	Intet svar
28	Jeg følte ikke, at jeg blev hørt og der blev talt hen over hovedet på mig, og man sikrede sig ikke, at informationerne blev forstået.	Godt



Sengeafsnit P7

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
1	Egentlig ikke, for jeg fik jo ikke mange informationer, udover piller med hjem, lovning om, at sygehusets forsikring ville betale tandlægen for ny tand. Men igen igen, nu [et par] måneder efter sidder jeg her og mangler en [tand]. [].	Intet svar
6	Fordi man er døv, og der ikke lige er en tolk til rådighed, synes jeg, det er frækt, at læge/sygeplejersker henvender sig til pårørende i stedet for patienten.	Godt
8	Der blev kun givet information efter hjemsendelse.	Dårligt
10	Under indlæggelsen vedrørende afføringsprøve, fik jeg IKKE at vide, at der ikke måtte komme urin i denne. Så efter tre gange med urin, kunne jeg starte forfra igen.	Dårligt
11	Jeg fik ingen information.	Dårligt
14	Der bliver sagt nogle ting den ene dag ved stuegang, og næste dag er det en helt anden, hvor læge NN beklager meget, hvad der er sagt i går, og derefter udskriver mig.	Godt
18	Kontakt kun på min foranledning. Jeg fornemmede meget få personaler på gangen . Lange mødeforløb på kontoret.	Dårligt
25	Nyt personale hele tiden.	Dårligt
26	Dygtigt personale, som har alt for travlt. Synd for dem.	Virkelig godt
28	Man sikrede sig ikke, at jeg forstod, hvad der skulle ske Og informationerne blev givet på en måde, så man skulle have forhåndskendskab for at forstå, hvad der blev ment.	Godt
30	Jeg var kun indlagt i [et par] døgn.	Godt
32	Jeg fik ikke skriftlig information.	Godt

Sengeafsnit P7

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
	1	Jeg blev sendt hjem med en recept på piller, og kunne så ellers passe mig selv.	Intet svar
	21	Da diagnosen forelå, burde min [pårørende] være til stede ved samtalen [].	Virkelig godt

Sengeafsnit P7

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
5	Trods det, at jeg var indlagt til afrusning, følte jeg ikke, at jeg fik nedværdigende behandling på noget tidspunkt. Jeg var heldig at blive indlagt en fredag, så jeg fik fred til mandag, inden jeg skulle hjem.	Virkelig godt
7	Virkelig dårligt sygehus.	Virkelig dårligt
8	Min mor blev flyttet fra en afdeling til en anden og tilbage igen. Herefter var man på den første afdeling ikke orienteret/interessert om/i, hvad der var undersøgt, planlagt eller besluttet på den anden afdeling mellem patienten, pårørende og afdeling. Der blev på den første afdeling udvist en arrogant og ensidig holdning til patient og pårørende... Holdningen på den anden afdeling var langt mere konstruktiv.	Dårligt
10	Tingene virker for tilfældige om dagen. Som om information vedr. patienten går tabt mellem skift/sygeplejersker. Nat/aftenhold virkede betydeligt mere kompetente og havde styr på sagerne.	Dårligt
11	Det var meget svært at komme på toilettet. Der manglede et toiletrum.	Dårligt
12	Deres vandhaner starter selv om natten. Øv, øv, de er automatiske. Det er forstyrrende for søvnen, når patienten ved siden af rører på sig.	Godt
15	Personalets venlighed og omsorg var en god og positiv oplevelse.	Virkelig godt
16	Til kryds og bolle, et stort UG til afdelingen.	Virkelig godt
19	Jeg er [yngre] og lå sammen med to døende [ældre patienter]. DET VAR IKKE SÅ OPMUN- TRENDE. Jeg lå på en tremandsstue, hvor der så kom en fjerdemand ind, så jeg måtte flyttes over i hjørnet. Det var noget bøvl.	Godt
25	Jeg manglede en kontaktperson.	Dårligt
26	Jeg lå på en firesengsstue med et toilet. Jeg havde diarré, og det var ikke rart, når vi var fire, hvoraf nogle var temmelig dårlige. Med hensyn til rengøring så det ud til, de to mænd kun skulle have tiden til at gå. Der var ikke gjort rent i krogene, det er trods alt et sygehus.	Virkelig godt
27	[] Hatten af for afdelingens [terapeut].	Intet svar
28	Personalet som helhed gjorde det helt fint, men ved stuegangene blev der talt hen over hovedet på mig.	Godt
31	Vi var tre på en tomandsstue.	Godt
33	Har indtryk af, at der herskede stor forvirring og mangel på styring af funktionerne. I alt en meget dårlig oplevelse.	Virkelig dårligt