

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Sengeafsnit M2**

**Medicinsk afdeling**

**Hospitalsenheden Horsens**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# 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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	160
Besvarelser fra afsnittets patienter:	93
Afsnittets svarprocent:	58%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



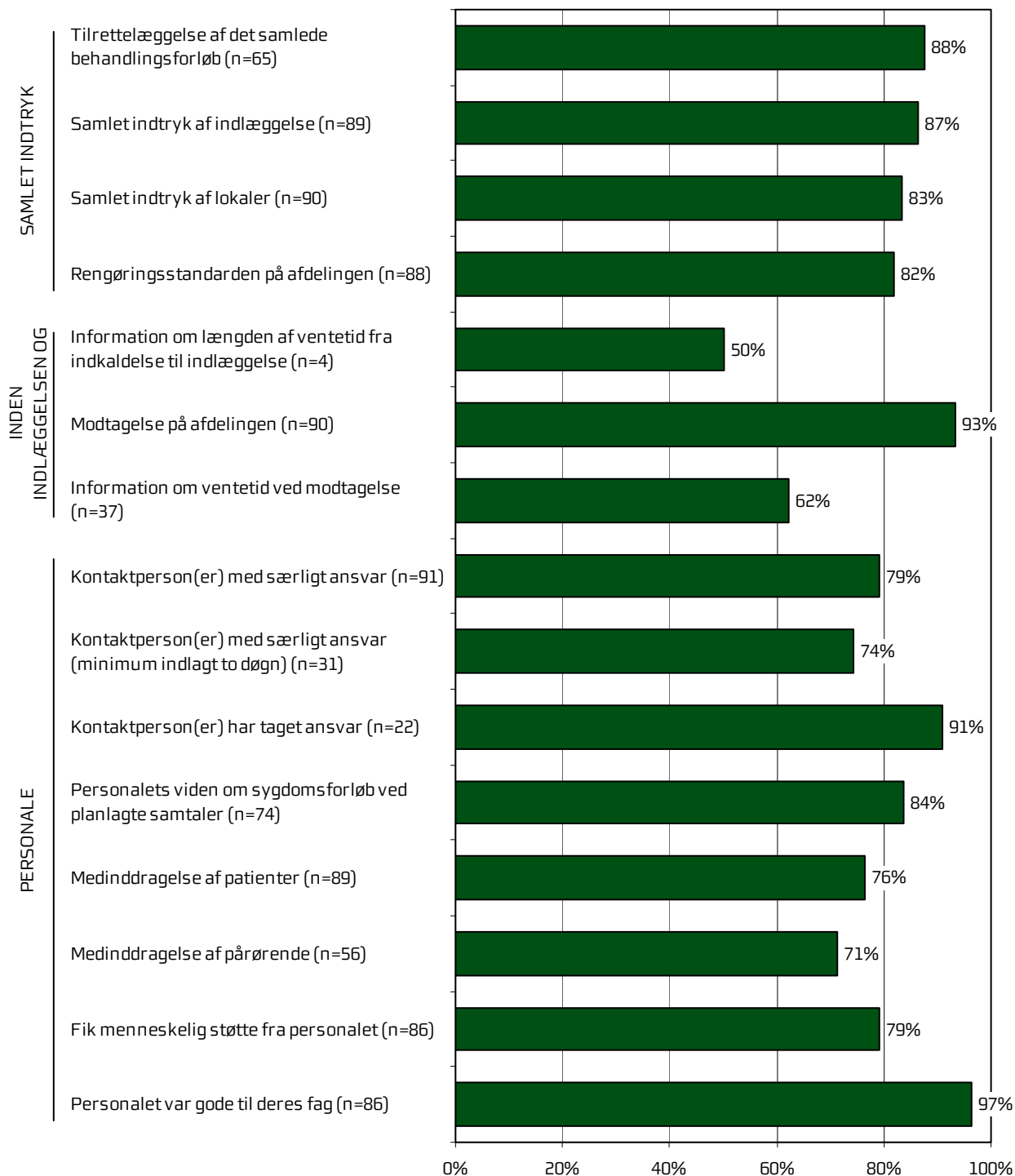


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

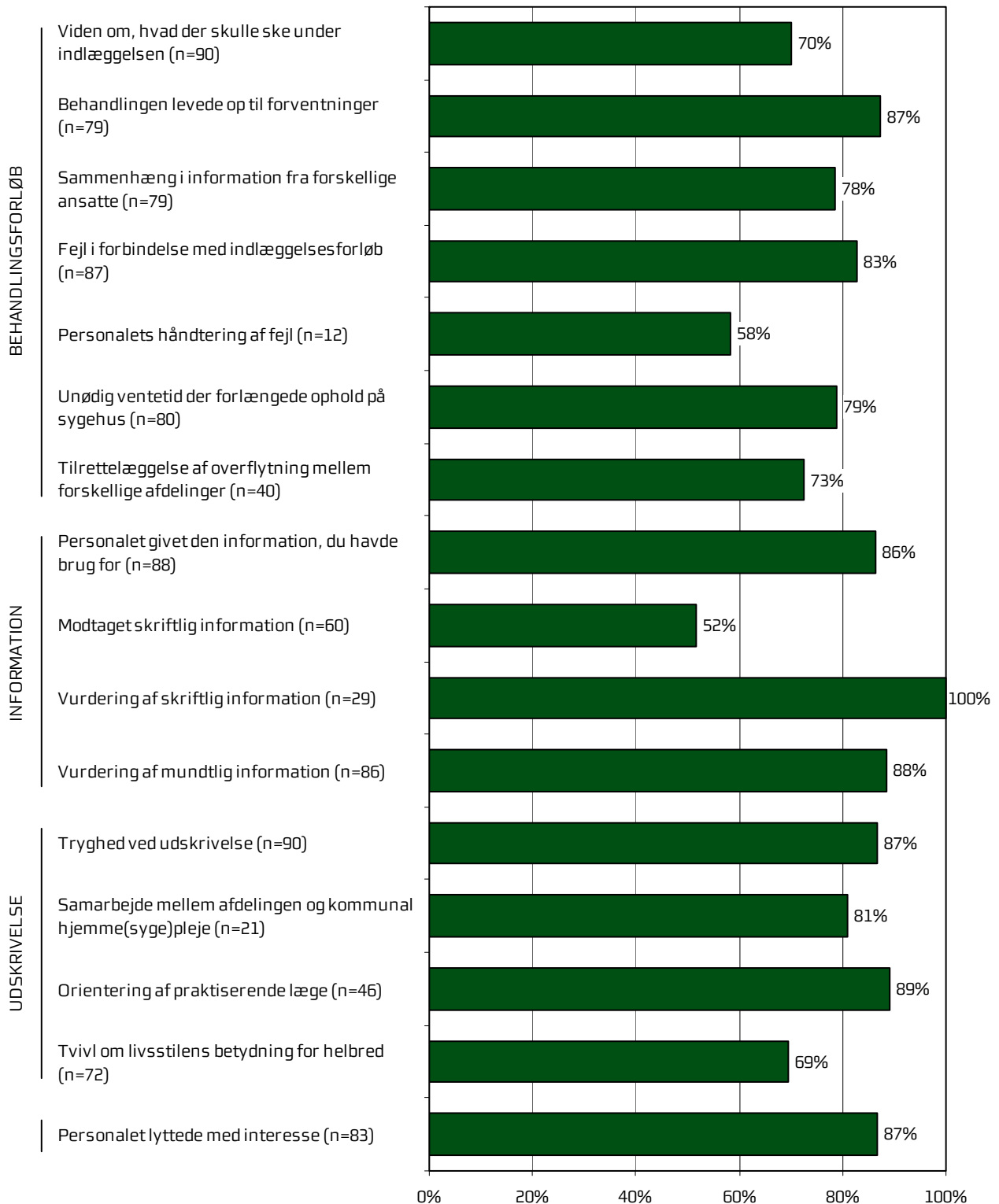
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Sengeafsnit M2

2010-tallet er for: Afsnit M2, Horsens

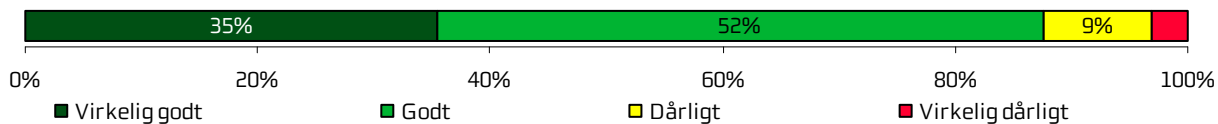
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

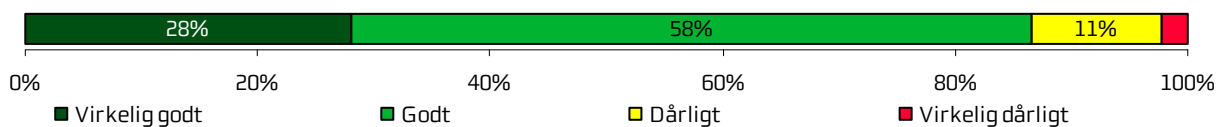
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

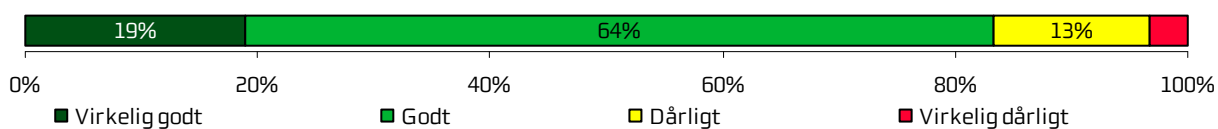
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=65)



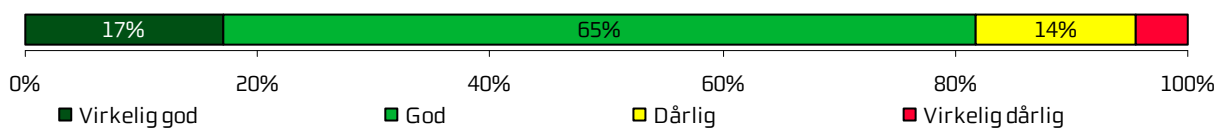
Samlet indtryk af indlæggelse (n=89)



Samlet indtryk af lokaler (n=90)



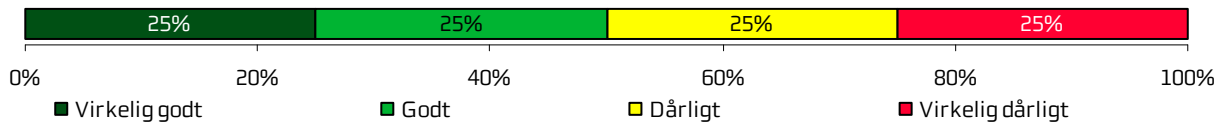
Rengøringsstandard på afdelingen (n=88)



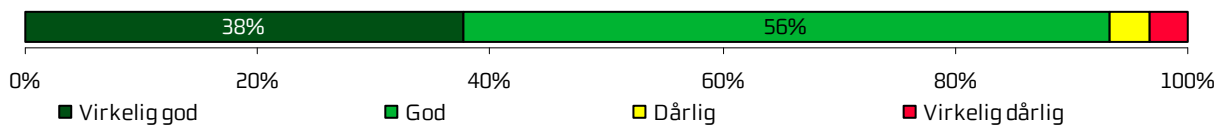
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	96 %	89 %	96 % *	83 %	89 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	90 %	94 %	97 % *	83 %	89 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	83 %	82 %	87 %	88 %	79 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	82 %	81 %	-	91 % *	80 %	86 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

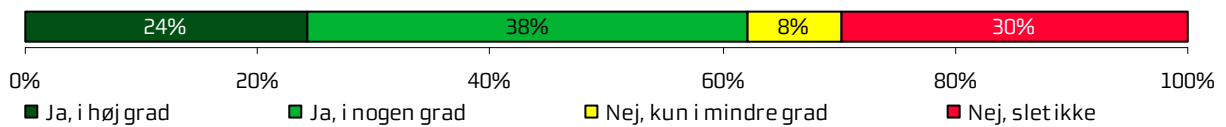
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=4)



Modtagelse på afdelingen (n=90)



Information om ventetid ved modtagelse (n=37)

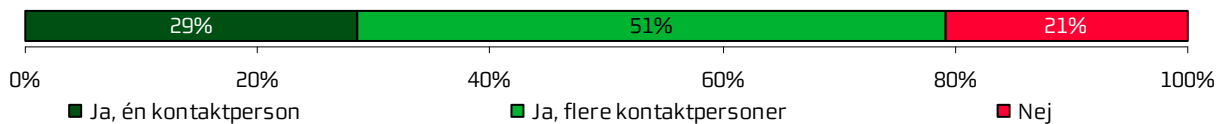




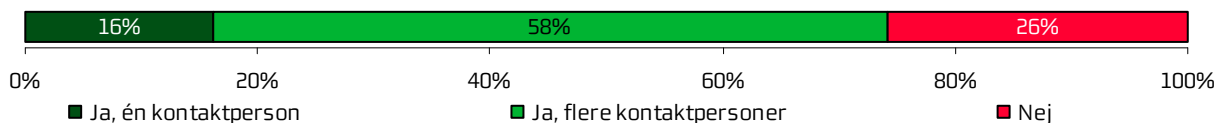
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	50 %	100 % *	100 % *	98 %	80 %	89 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	93 %	99 %	99 % *	86 %	93 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62 %	61 %	62 %	75 %	43 %	61 % *

## Personale

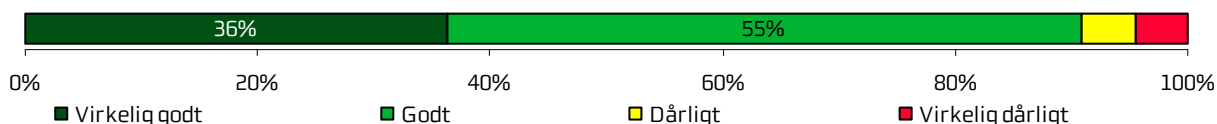
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=91)



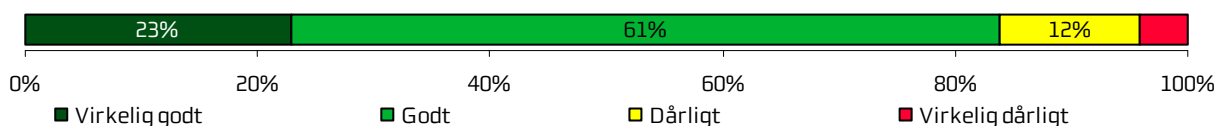
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=31)



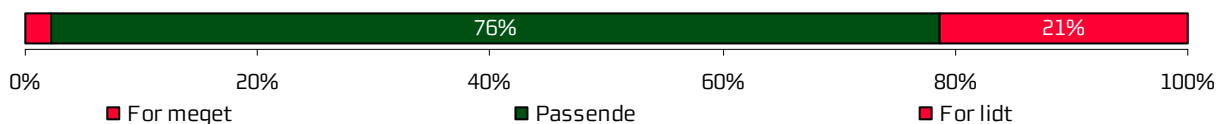
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=22)



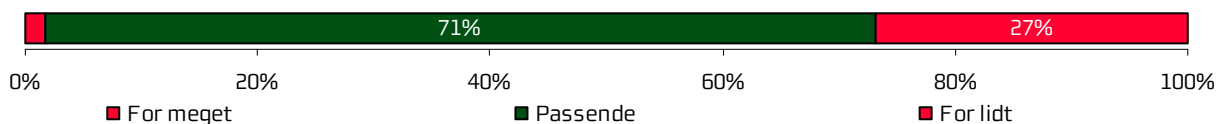
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=74)



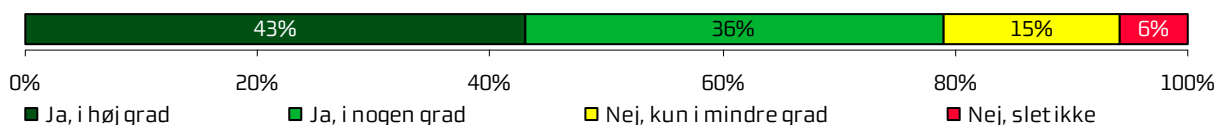
Medinddragelse af patienter (n=89)



Medinddragelse af pårørende (n=56)



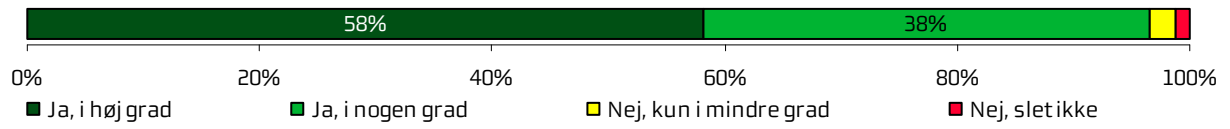
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=86)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	82 %	81 %	91 % *	59 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	79 %	76 %	91 % *	55 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	91 %	95 %	-	100 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84 %	86 %	95 % *	95 % *	74 %	85 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	76 %	81 %	85 %	94 % *	76 %	83 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	71 %	79 %	79 %	86 % *	70 %	78 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	79 %	85 %	92 % *	94 % *	81 %	87 %

### *Personale (fortsat)*

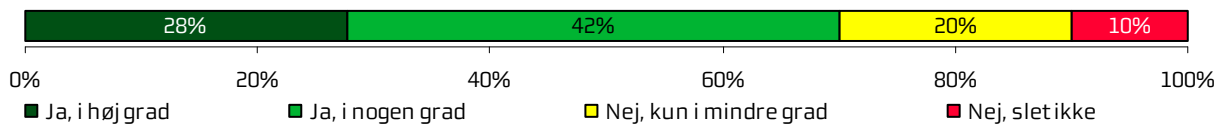
Personalet var gode til deres fag (n=86)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	95 %	96 %	98 %	89 % *	94 % *

## Behandlingsforløb

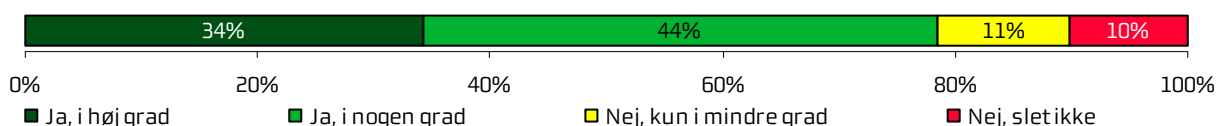
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=90)



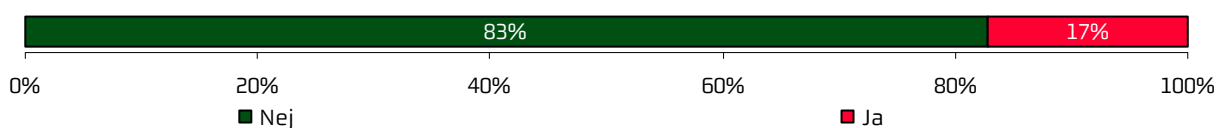
Behandlingen levede op til forventninger (n=79)



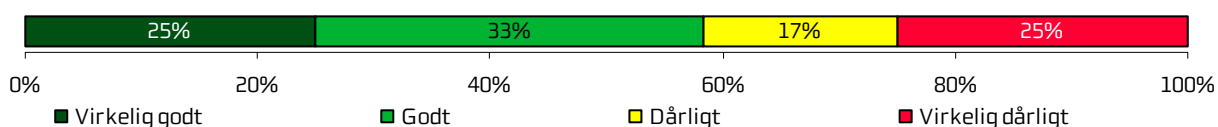
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=79)



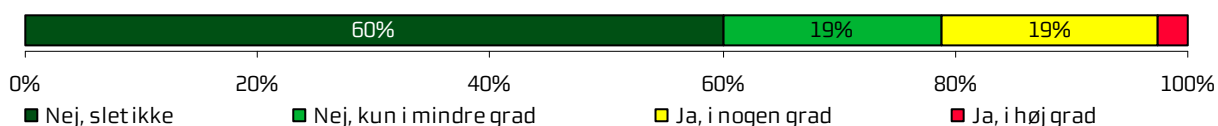
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=87)



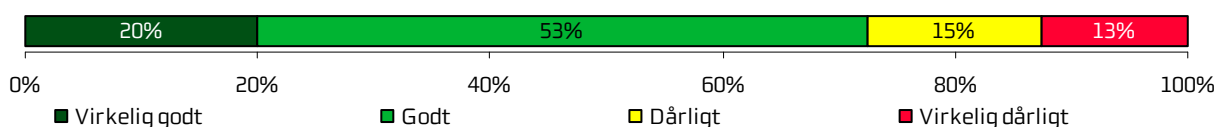
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=80)



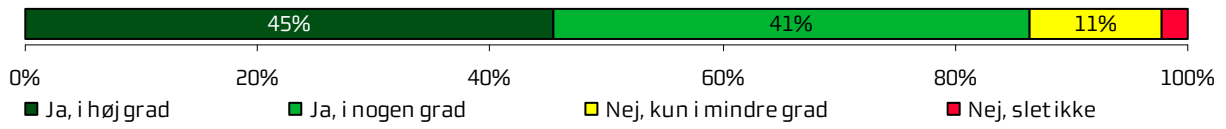
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=40)



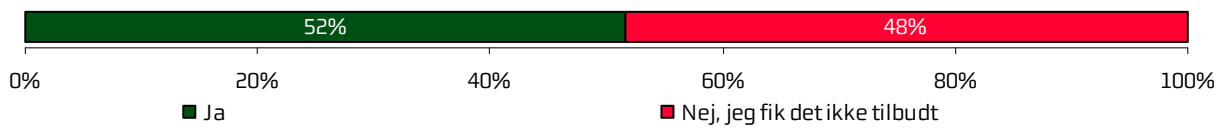
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	70 %	79 %	79 %	94 % *	65 %	79 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	88 %	91 %	95 %	80 %	86 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	78 %	84 %	82 %	95 % *	75 %	84 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	83 %	87 %	92 %	76 %	83 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	58 %	75 %	56 %	73 %	33 %	48 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	79 %	90 % *	82 %	94 % *	75 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	72 %	93 % *	94 % *	95 % *	79 %	86 %

## Information

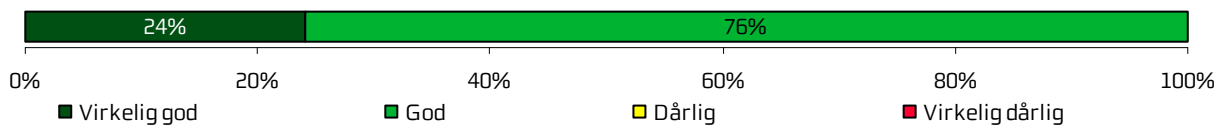
Personalet givet den information, du havde brug for (n=88)



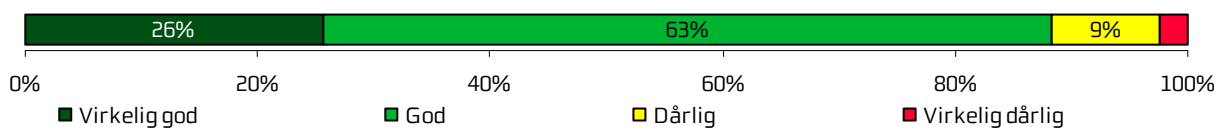
Modtaget skriftlig information (n=60)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



Vurdering af mundtlig information (n=86)

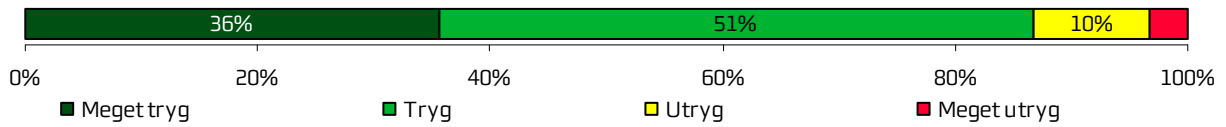




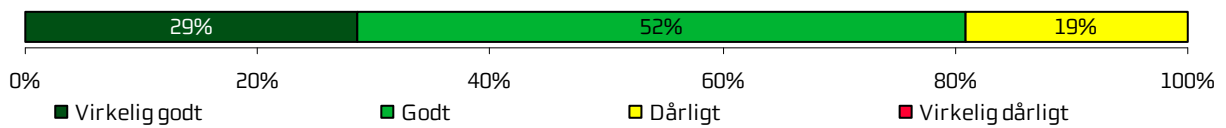
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	86 %	86 %	-	94 %	76 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	52 %	65 %	55 %	86 % *	31 % *	56 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	91 %	100 %	100 %	88 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	94 %	93 %	97 % *	81 %	88 % *

## Udskrivelse

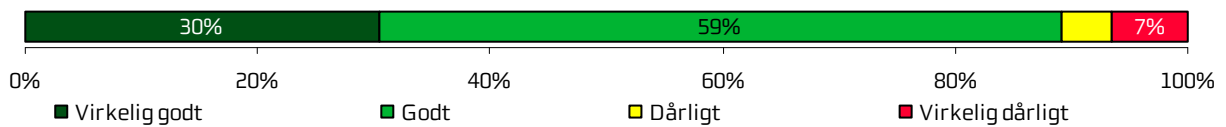
Tryghed ved udskrivelse (n=90)



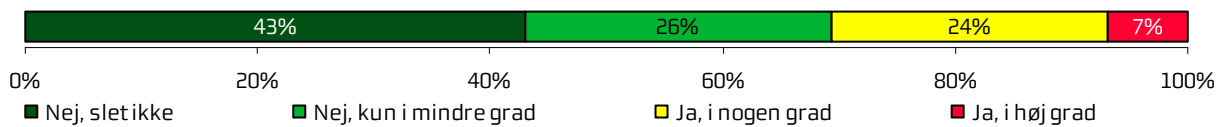
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



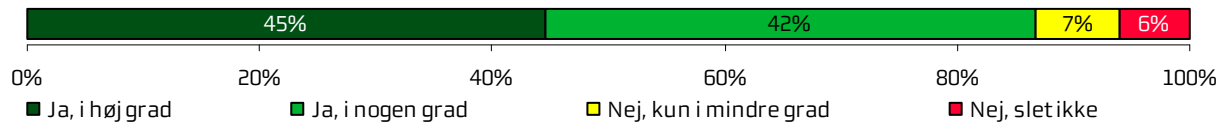
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=72)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	87 %	92 %	94 %	74 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	81 %	95 %	93 %	85 %	72 %	77 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	89 %	84 %	95 %	81 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	71 %	76 %	85 % *	57 %	70 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Personalet lyttede med interesse (n=83)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	87 %	88 %	93 %	96 % *	86 %	90 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	5
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	1
Pleje	9
Relationer til personale	2
Ventetid	0

## Sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
1	Akut indlæggelse. Ufattelig lang ventetid.	Dårligt
2	Jeg blev overført fra et andet sygehus [i efteråret] efter en stor operation. Ankom [om eftermiddagen], og blev sat af på [en dårlig stue]. Intet natbord, og en lænestol, der var revnet i sædet. Rigtig ulækkert. Under al kritik. Der gik [flere] timer, inden jeg så en sygeplejerske.	Dårligt
8	Det var en akut indlæggelse.	Godt
9	Akut indlæggelse.	Uoplyst
10	Var på andet sygehus først.	Dårligt
11	Jeg blev ikke indkaldt, men blev indlagt efter besøg af lægevagten.	Virkelig godt
14	Hospitalet var overbelagt. Jeg blev kørt til andet sygehus. Efter observation [her] var jeg et par dage på Horsens Hospital.	Godt
16	Blev overflyttet fra andet sygehus.	Godt
17	Var ved min læge om formiddagen og var selv kørende til læge, men måtte ikke køre hjem igen. Blev sendt på sygehuset fra min læge.	Virkelig godt
18	Akutindlæggelse.	Virkelig godt
19	Blev akut indlagt med blå blink og udrykning. Ankom [om morgenen] til sygehus pga., at jeg dagen før havde fået smerter [flere steder i kroppen]. Ringede til vagtlægen næste dag, da jeg stadig havde smerter.	Godt
20	Kom fra andet hospital.	Virkelig godt
22	Det gik godt i starten. Både læge og en sygeplejerske kom. Men jeg kom ud i et "modtagerum" (uden vindue) og der blev jeg til næste dag, og kom herefter ud på gangen og ligge. Foran en indgang ind til "herrerne". Senere om aftenen, kom jeg ind på en stue, men blev dog dagen efter flyttet til en anden stue.	Dårligt
23	Jeg blev indlagt akut.	Godt
24	Blev indlagt akut.	Godt
25	Blev indlagt via en fysioterapeut i terapien.	Virkelig godt
31	Ringede 112 og ambulancen var hurtigt fremme! Jeg havde ingen vejrtrækning. Kunne ikke få luft. To rigtig effektive falckmænd arbejdede hurtigt (uden snak) med iltmasker og af sted til afsnittet på Horsens Regionshospital.	Virkelig godt
32	Jeg blev indlagt akut med ambulance fra egen læge.	Godt



## Sengeafsnit M2

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Modtagelsen
1	God, men rodet.	God
2	Under al kritik.	Virkelig dårlig
5	Jeg har ikke noget at sige. Man blev mødt med et smil.	Virkelig god
9	Rodet. Den ene vidste ikke, hvad den anden gjorde.	Uoplyst
10	Desværre ingen seng før efter fem timer.	God
11	Ja, fint. Jeg blev budt velkommen.	Virkelig god
17	Virkelig god.	Virkelig god
22	[Vedrørende forløbet inden indlæggelsen]: Det gik godt i starten. Både læge og en sygeplejerske kom. Men jeg kom ind i et modtager rum (uden vindue), og der blev jeg til næste dag. Og kom herefter ud på gangen at ligge (foran en indgang til [herre toilettet]). Senere om aftenen kom jeg ind på en stue, men blev dog dagen efter flyttet til en anden stue. På fjerdedagen skulle jeg måske hjem. Jeg vidste ingenting. Men pludselig var min seng på stuen kørt væk (jeg sad i opholdsstuen). Heldigvis var mit sengebord der, så jeg kunne selv regne ud, at jeg nok kom hjem:) Det gjorde jeg så også bare meget sent på dagen. Havde det faktisk ret skidt.	Uoplyst
23	Havde det virkelig dårligt. Sad og ventede i ca. halvanden time, inden jeg fik en seng.	Virkelig dårlig
26	Røg under observation med det samme, men ingen "modtagelses"-ordre, ingen information, ingen spørgsmål til/om mig.	Virkelig dårlig
28	Lå ude på gangen i cirka 30 minutter med ondt i brystet og skal aldrig på det sygehus igen. Det er det værste sygehus af alle. (Hellere andet sygehus så).	Dårlig
31	Stor omsorg fra sygeplejerskerne!	God
32	Alle var meget søde og rare. Følte mig i trygge hænder.	Virkelig god
33	Jeg kom på afdelingen med det samme.	God

## Sengeafsnit M2

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Fejlhåndtering
1	Medicinoptælling var forkert til trefjerdedele [patienter] på stuen!	Virkelig dårligt
3	Ingen alarmerende fejl, kun almene.	Godt
7	Mor fik ikke de piller og plaster, som hun havde fået med fra [sit] plejehjem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Fik tilbudt medicin, som jeg ikke kan tåle, flere gange.	Godt
12	Flere gange blev blodtrykket kun målt liggende, selvom et af mine problemer var så lavt blodtryk i flere situationer, bl.a. stående, at jeg faldt om (blackout).	Godt
13	Blev indlagt [om formiddagen]. Fik ikke det normale armbånd på med navn og cpr.nr. Jeg sagde det næste dag til dem. Altså 24 timer efter indlæggelsen og fik et på straks. Nok en alvorlig fejl da jeg gik med hjerteovervågning på.	Virkelig godt
19	Efter jeg er blevet undersøgt [] og får det svar [først på eftermiddagen], at jeg skal til andet sygehus for videre behandling. Men hvornår? Jeg føler, der opstår uenighed blandt de ansatte om, hvornår jeg skal videre til andet sygehus. Jeg syntes, der opstår nogen tumult, fordi de ikke kan få mig smertefri. De vælger at skrue op for smertebehandling [] for så at munde ud i at skyde [forflyttelsen] til dagen efter. Min hustru og datter er ankommet. De bliver bedt om at holde øje med mig, for jeg får besked om, at jeg ikke må falde i søvn. Min puls falder, fordi dosis er [forhøjet]. Hustru og datter syntes, det er ubehageligt. Derfor påtaler min hustru, at jeg er med i en ordning om at få den rette behandling uden unødigt ventetid. Efter den påtalelse går der kun 10 minutter, til []ambulancen er der. [Det er nu sidst på eftermiddagen]. På andet sygehus siger lægen, "det var på tide, jeg kom".	Dårligt
20	Lå sammen med en [ældre] dame, der ikke ville have døren lukket til gangen. Der var først ro klokken et om natten, da stuen lå lige over for køkkenet, og opvaskemaskinen kørte så længe.	Uoplyst
22	De kom "heldigvis" med den smertestillende medicin []. Selvom der udtrykkeligt står i mine papirer, og jeg også fortalte personalet derom, at jeg bliver frygtelig syg af dette stof.	Dårligt
23	Der var ingen, der rigtig vidste, hvad der skulle ske det første døgn, jeg var indlagt.	Virkelig godt
26	Dog er det vel en fejl, at jeg og de tre andre på samme stue var meget i vildrede om, hvad der skulle ske. Vi hjalp hinanden, men der var ingen, der havde fået en kontaktsygeplejerske, modtagelse eller nok information.	Uoplyst
28	De sagde noget, men gjorde noget andet. Der var mange læger, som var svære at forstå.	Virkelig dårligt
31	Behandling ved []infektion. [Stoffet] er sprøjtet ved siden af blodåren, vildt smertefuld []]. Må nu vente på scanning af mave, hjerte og lunge!	Godt

## Sengeafsnit M2

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
2	☐ God information fra andet sygehus.	Dårligt
6	Jeg er utrolig glad for mit lokale hospital. Jeg var ked af en enkelt samtale under forløbet, men har siden fået den talt igennem ved opfølgende konsultation.	Virkelig godt
9	[Afdelingen] er "Fredericia banegård".	Uoplyst
10	Afdelingen manglede senge.	Dårligt
13	Nej, bortset fra fejl med armbåndet, var alt godt.	Godt
17	Nej. Var godt tilfreds med alt.	Virkelig godt
19	Hvad er konsekvensen af dette? Konsekvensen kan jo være: At jeg i dag har nedsat pumpefunktion af hjertet (Henviser til pjecen "Hjertesvigt". Kan udvikles i løbet af timer). Jeg har angst for, hvis jeg skal få en ny blodprop, at lægerne igen ikke er mere ansvarlige for sygdomsforløbet. Desuden var det hårdt for min hustru og datter, at de måtte indblandes i behandlingen på den måde.	Godt
22	Jeg er en rolig pige og har i mit arbejdsliv mærket på krop og sjæl at have stress. Jeg bliver meget påvirket af travle personer (personale), som suser af sted/glemmer osv. Jeg måtte give en ældre dame mad. PS. Jeg har dårligt hjerte.	Dårligt
31	Ved hjerteinsufficiens giver det stor tryghed med kontrol i Hjerteklinikken, som er tilrettelagt!	Virkelig godt
34	De gjorde virkelig et stort stykke arbejde hele vejen igennem. Særligt ved mit hjertestop.	Virkelig godt
35	Nej. Lidt for hurtig hjemsendelse.	Godt

**Sengeafsnit M2****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit M2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Alt var bare i orden.	Godt
6	Personalet er venligt, tager sig tid til at informere og taler, så man kan forstå det.	Virkelig godt
9	Usammenhængende!	Uoplyst
10	Gode genoptræningstilbud og kursusdag.	Dårligt
12	Der var flere læger og sygeplejersker inde over min behandling, og ikke alle havde sat sig ind i min sag, så sygdomsforløbet skulle fortælles alt for mange gange. Det var jeg ikke i stand til, så jeg var meget afhængig af min datter.	Godt
14	Jeg er gangbesværet, vand i benene. Tilsyneladende blev problemet overset. Jeg får behandling hjemme.	Godt
22	Ingen information efter indlæggelse, men jeg går til "eftersyn" ca. hvert år. Kan godt vente med information indtil da. Ellers har jeg min egen læge.	Dårligt
26	Der var som sagt ingen information under/efter. Jeg er en rutineret hjertepatient, men information om hvad undersøgelserne viste/ikke viste, manglede jeg.	Virkelig dårligt
29	Specielt en læge var svær at kommunikere med. Svarede ikke fyldestgørende. Trak på skuldrene.	Godt
30	Akut indlæggelse.	Godt
31	Stor varm omsorg ved min udskrivelse, virkelig fin orientering om medicin, opdateret medicinliste!	Virkelig godt

## Sengeafsnit M2

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
2	Jeg er blevet tilbudt rehabilitering, og den er jeg glad for.	Dårligt
6	Min utryghed skyldes, at jeg dårligt tåler den medicin, jeg har brug for. Men den opfølgende konsultation har fjernet denne utryghed. Der er planlagt fortsat forløb, hvilket gør, at jeg ikke føler mig utryg.	Virkelig godt
9	Den sygeplejerske, der udskrev mig, var ok!	Uoplyst
20	Bad selv om at komme hjem på grund af natteuroen.	Virkelig godt
22	Jeg har ikke fået information, men har været på andet center.	Dårligt
26	Jeg blev udskrevet uden afklaring, og uden klar forståelse om hvad så nu. Min kone var meget, meget bekymret, for jeg havde knap ilt til at gå 200 meter. Den KAG jeg blev udskrevet til, var ikke beskrevet for mig, ej heller ventetiden. Det fik min kone heldigvis afklaret med et andet sygehus' hjælp.	Virkelig dårligt
31	Sygeplejersken orienterer optimalt. Det kunne også være et ønske at tale med lægen!	Virkelig godt
34	Er stoppet med at ryge, drikker ikke til dagligt, kun [nogle] øl i weekenden.	Virkelig godt
35	Lidt for hurtig.	Godt

## Sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
1	Fjern blodigt vat, kanyler osv. efter brug ved sengene. Undskyld fejl, uanset hvem der har begået dem. Anlæg et holistisk menneskesyn. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Dårligt
2	Svært.	Dårligt
3	Indlagt for udredning [].	Godt
4	Savner information om ændring af medicin, da jeg blev udskrevet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
6	Det var utrolig godt, at jeg fik en speciel madras, så min ryg ikke blev yderligere belastet af, at jeg var sengeliggende []. [Pleje]	Virkelig godt
8	Jeg synes, at det var en fin ting, at der var sang fredag morgen. En lille stund hvor tankerne kunne være væk fra sygdom.	Godt
9	- [Vedr. det samlede behandlingsforløb:] Det føltes som om, at der ikke var nogen tilrettelæggelse.  - [Vedr. samlet indtryk:] Meget forskellig, efter hvem der var på vagt.  - [Vedr. lokaler:] Når man blev flyttet en del rundt, kan jeg ikke sige noget om det.  - [Vedr. rengøring:] Overfladisk.	Uoplyst
10	Personalet har alt for travlt! De glemmer patienten, de lige har spurgt efter ønsker, nok pga. travlhed. [Pleje]	Dårligt
11	[] Jeg har heldigvis ikke haft ret meget brug for sygehus i min tid, men jeg må da lige sige, at jeg blev meget glad for den behandling, jeg har fået ved min indlæggelse og en fantastisk god mad. [Pleje]	Virkelig godt
13	Synes at maden er god, og der er drikkevarer, kaffe osv. hele tiden. Det er dejligt. [Fysiske rammer]	Godt
15	Jeg blev overflyttet fra [andet sygehus] til Horsens, og var der på hjerteafdelingen i [få dage]. Havde fået [en hjerteoperation]. Jeg var godt tilfreds med de [få] dage på Horsens Sygehus.	Virkelig godt
19	Særlig godt: Træning på hjertehold, som jeg er i gang med.	Godt
20	Lægge patienter i nogenlunde samme alder sammen.	Virkelig godt
21	Der skulle være faste besøgstider. Der skulle være mere hjælp til de dårligste patienter såsom sengeredning. Kontrol med, hvor meget vand patienterne drikker. Rent vand til blomsterbuketter. Meget bedre rengøring. Personalet er søde og flinke, men de er alt for få, især om natten, hvor jeg har oplevet en patient ligge bevidstløs på gangen temmelig længe efter megen kimen. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
22	Så godt, at man skal sprutte af inden maden. Måske mere information til patienter om håndhygiejne og generelt hygiejne. [Kommunikation og information]	Dårligt
25	Oplevede stor empati og tid fra hele personalet (trods deres travlhed). [Relationer til personale]	Virkelig godt

- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | <p>26 Afdelingen kunne gøre så meget bedre. Vær til stede i det, I gør! Basal sygepleje: Snak/lyt med patienterne. Det var en klar oplevelse for alle på stuen, at personalet brugte tid sammen og på kontoret. Ingen fik nok information. Heldigvis kunne de erfarne patienter hjælpe de mindre erfarne. Ikke godt nok.<br/>[Kommunikation og information, Pleje]</p> | Virkelig dårligt |
| ✎ | <p>27 Bedre hovedpude ønskeligt.<br/>[Fysiske rammer]</p>  | Virkelig godt    |
| ✎ | <p>28 Tjek deres hjerteudstyr, om det virker. Det gjorde det ikke for mig. Jeg havde svært ved at forstå alle lægerne.<br/>[Fysiske rammer, Kommunikation og information]</p>  | Virkelig dårligt |
| ✎ | <p>31 Evt. mere orientering! Dejligt, når moglevagsygeplejersken kom med smil, og til middag: når vi blev OPFORDRET til at gå i opholdsrummet og SPISE SAMMEN med andre patienter. Stor ros til køkkenet. Rigtig lækker mad!<br/>[Pleje]</p>   | Virkelig godt    |
| ✎ | <p>32 Det var lidt svært lige at vide, hvordan det fungerede omkring mad. Måske skulle nogen lige stikke hovedet ind på stuen og sige, at nu kan der hentes mad. Jeg er glad for, at jeg blev sendt hjem med penicillinbehandling. Det var en rigtig beslutning af lægen.<br/>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]</p>                         | Godt             |
| ✎ | <p>33 Jeg synes godt om sang en morgen, mens jeg var indlagt. Der var sang på gangen og på stuen. Og jeg synes også, at maden var god.<br/>[Pleje]</p>   | Virkelig godt    |
| ✎ | <p>34 Afdelingen tog hensyn, da jeg fik nedtur i forbindelse med [mine problemer med hjerte m.v.]. Flinker til at finde enestue eller tomandsstue.<br/>[Pleje]</p>   | Virkelig godt    |

