

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Sengeafsnit P7

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

© 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:	153
Besvarelser fra afsnittets patienter:	67
Afsnittets svarprocent:	44%

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

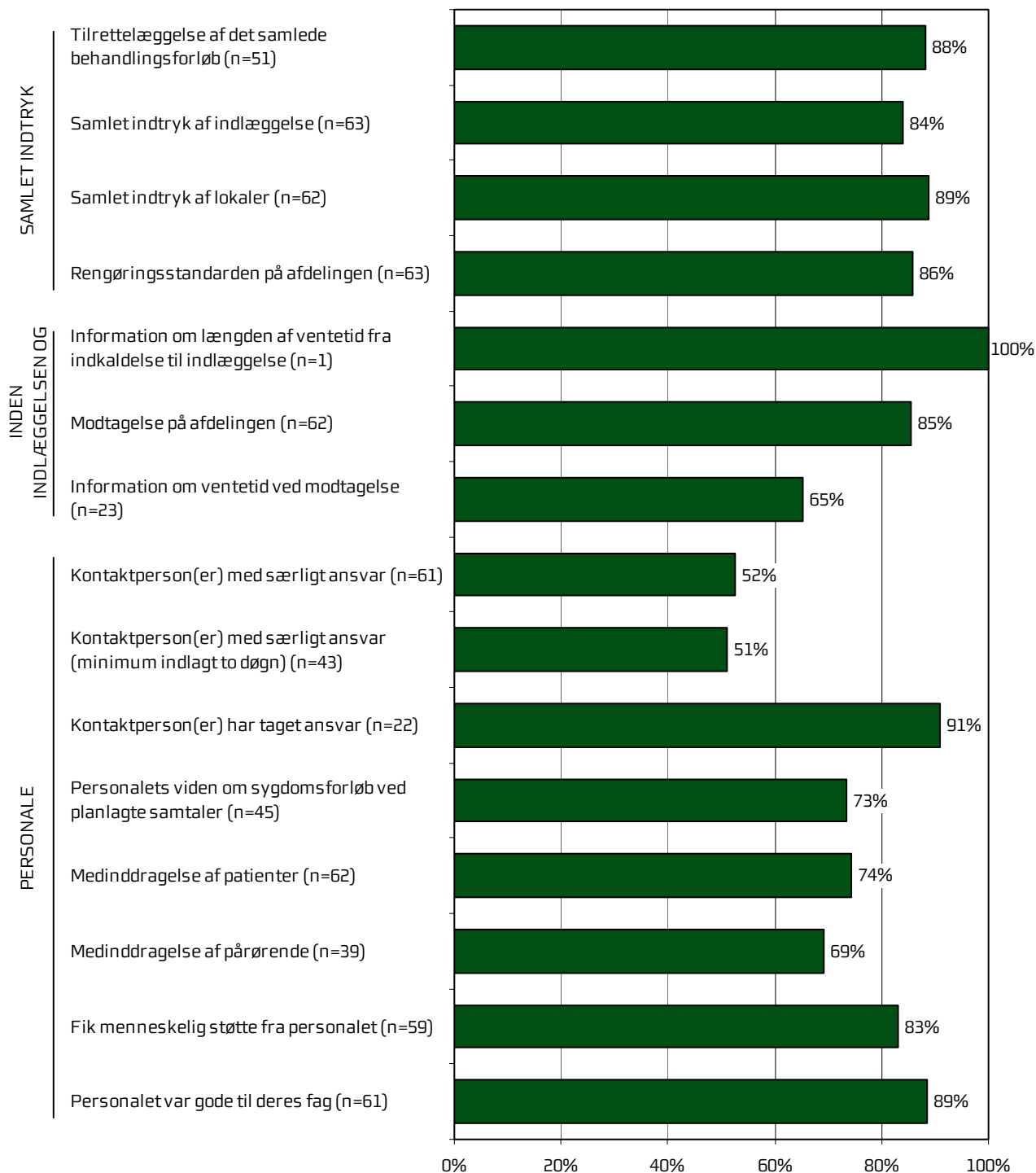
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

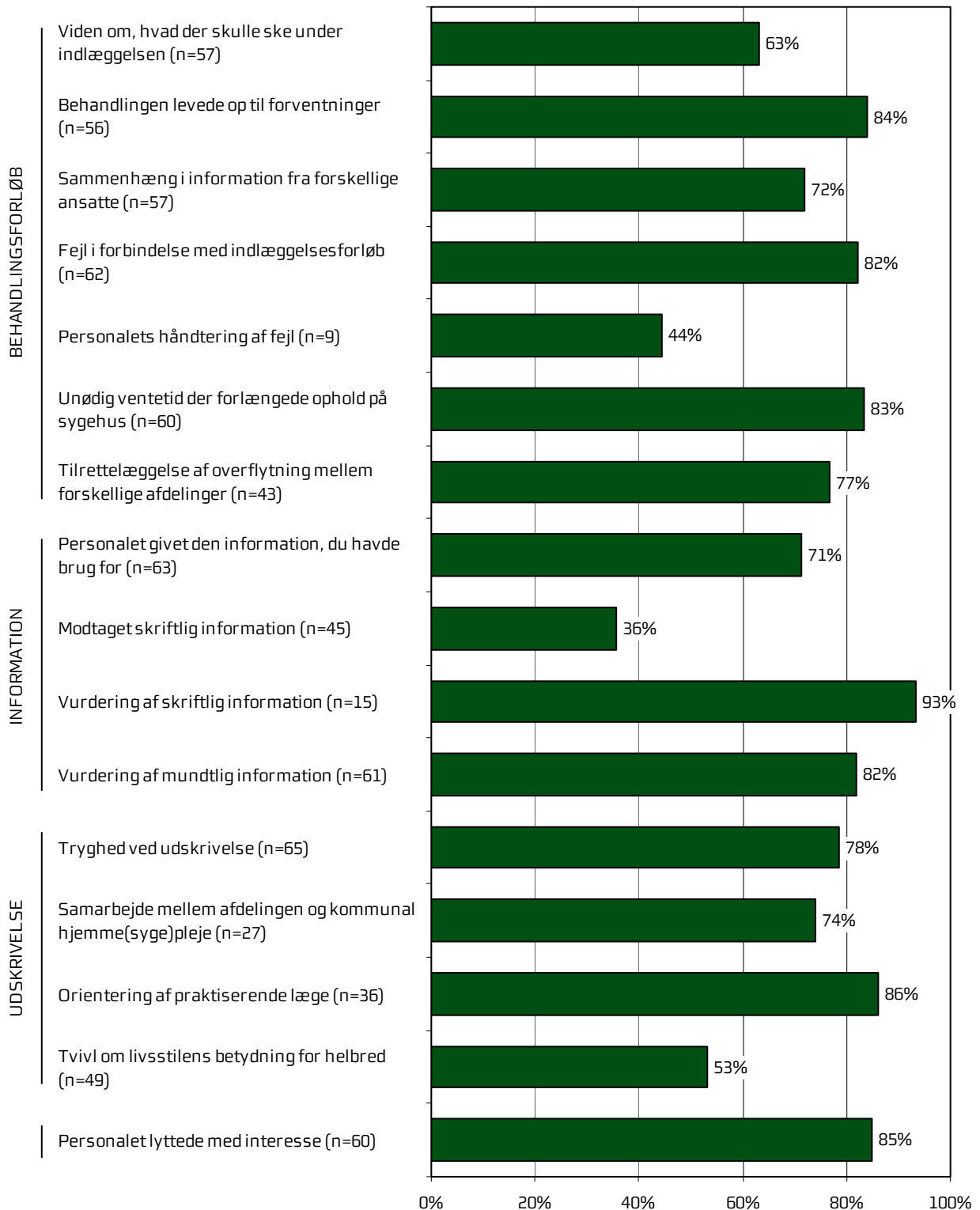
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2010-tallet er for: Afsnit P7, Horsens

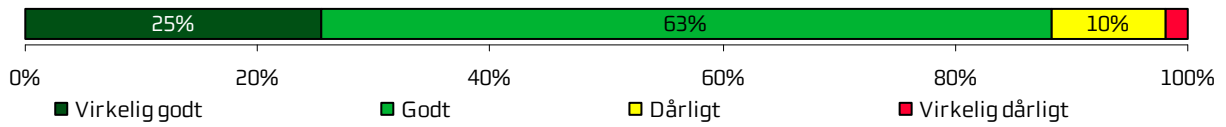
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

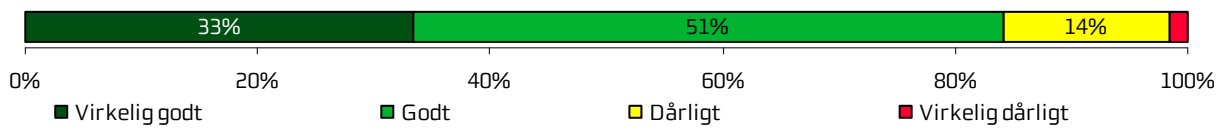
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

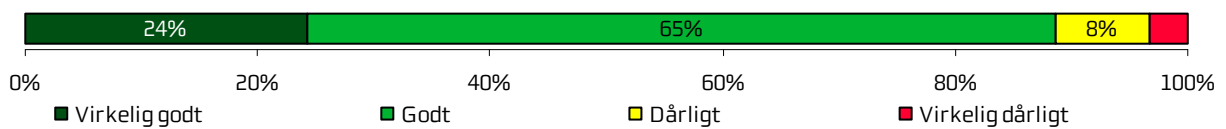
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=51)



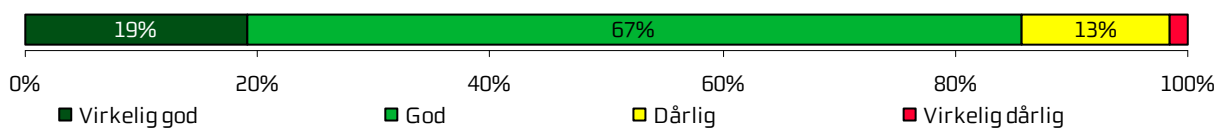
Samlet indtryk af indlæggelse (n=63)



Samlet indtryk af lokaler (n=62)



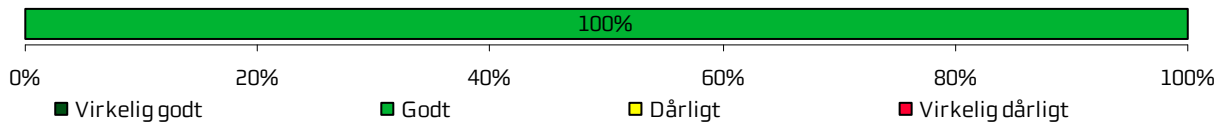
Rengøringsstandard på afdelingen (n=63)



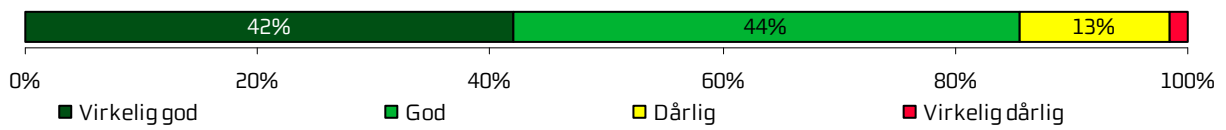
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	80 %	98 %	96 %	83 %	89 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	84 %	85 %	94 %	97 % *	84 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	91 %	96 %	85 %	79 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	84 %	-	91 %	80 %	85 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

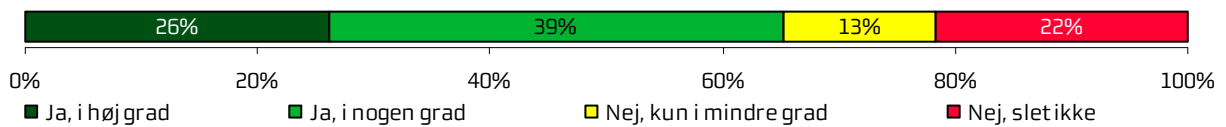
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=62)



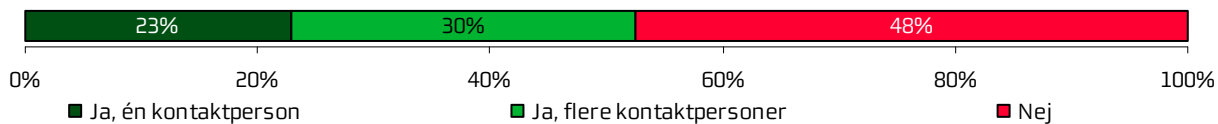
Information om ventetid ved modtagelse (n=23)



	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?	100 %	91 %	75 %	98 %	80 % *	89 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	85 %	93 %	93 %	99 % *	89 %	94 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	65 %	67 %	65 %	75 %	43 %	60 % *

Personale

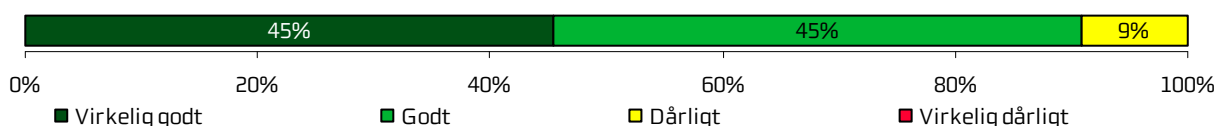
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=61)



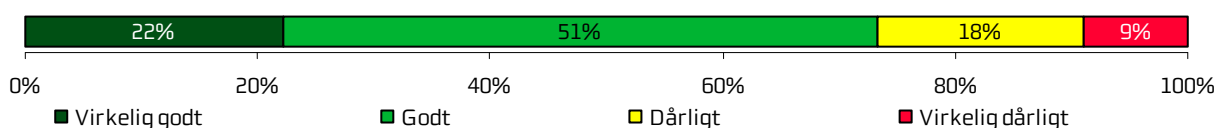
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=43)



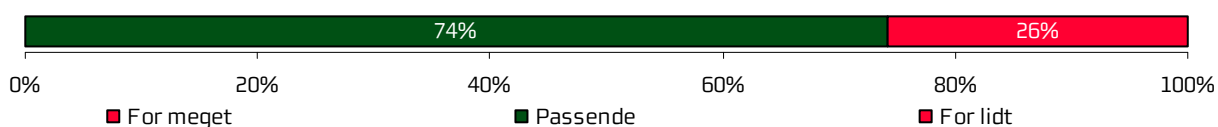
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=22)



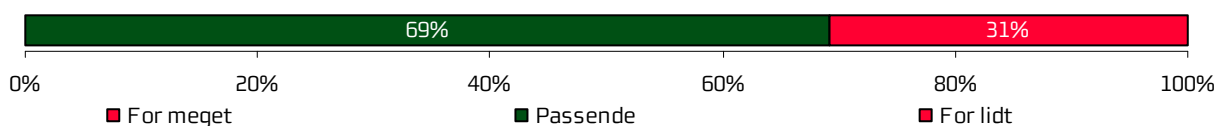
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=45)



Medinddragelse af patienter (n=62)



Medinddragelse af pårørende (n=39)



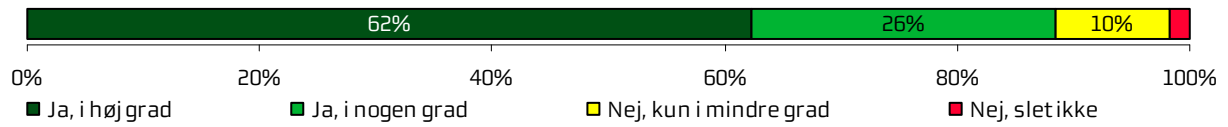
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=59)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	52 %	65 %	68 %	91 % *	71 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	51 %	61 %	69 %	91 % *	71 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	91 %	92 %	-	100 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	73 %	78 %	88 %	95 % *	79 %	87 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	74 %	74 %	89 % *	94 % *	77 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	69 %	71 %	81 %	86 % *	71 %	78 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	83 %	88 %	91 %	94 % *	79 %	86 %

Personale (fortsat)

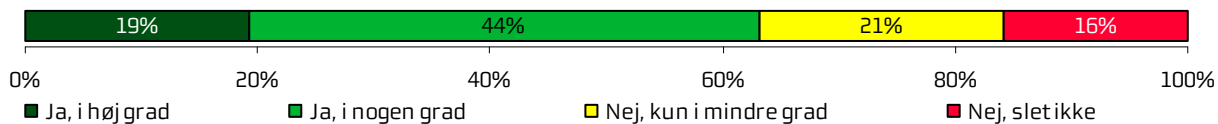
Personalet var gode til deres fag (n=61)



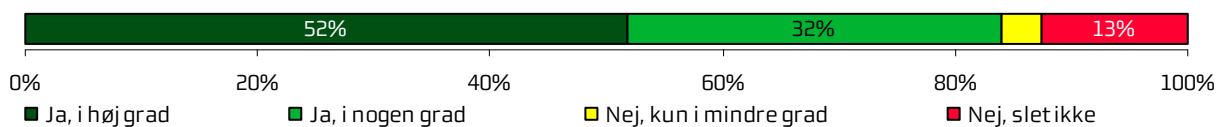
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	89 %	92 %	91 %	98 % *	92 %	96 %

Behandlingsforløb

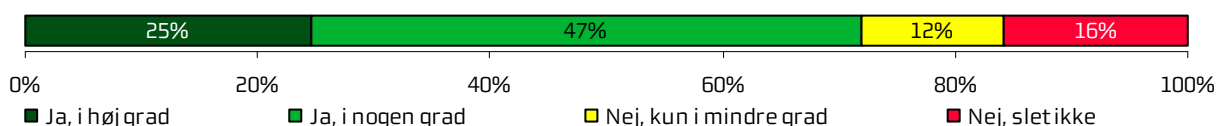
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=57)



Behandlingen levede op til forventninger (n=56)



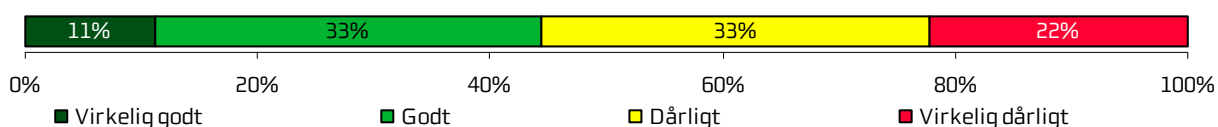
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=57)



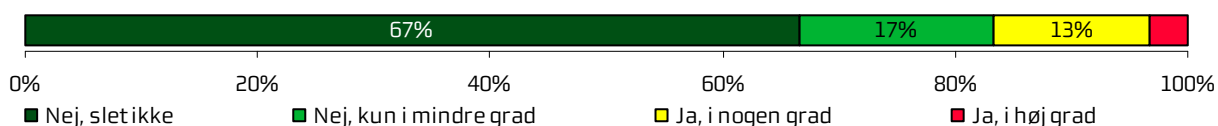
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=62)



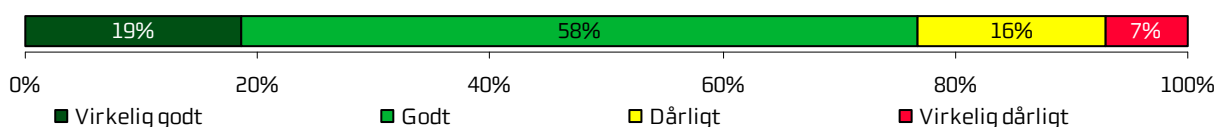
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=60)



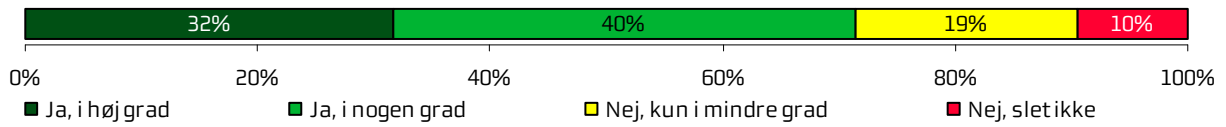
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=43)



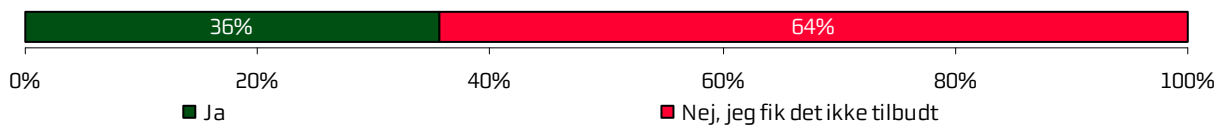
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	63 %	68 %	72 %	94 % *	69 %	80 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	79 %	93 %	95 % *	79 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	72 %	82 %	81 %	95 % *	78 %	85 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82 %	76 %	75 %	88 %	76 %	83 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	44 %	50 %	73 %	73 %	33 %	54 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	83 %	79 %	94 % *	75 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	77 %	78 %	83 %	95 % *	76 %	85 %

Information

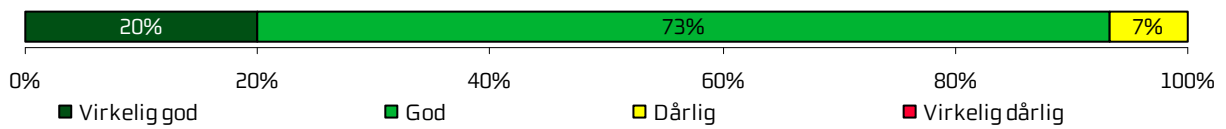
Personalet givet den information, du havde brug for (n=63)



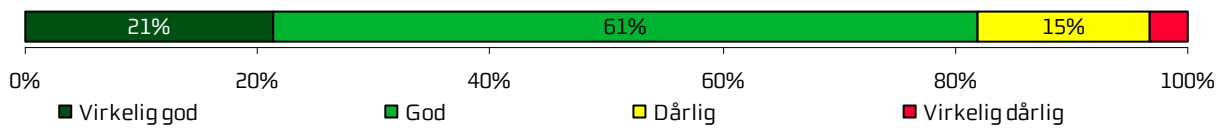
Modtaget skriftlig information (n=45)



Vurdering af skriftlig information (n=15)



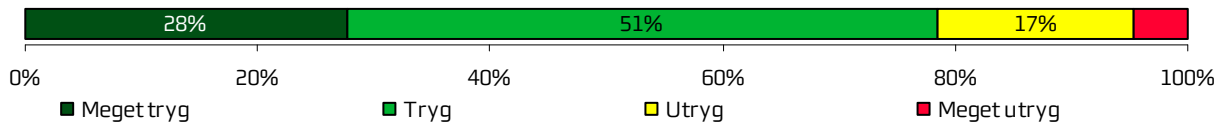
Vurdering af mundtlig information (n=61)



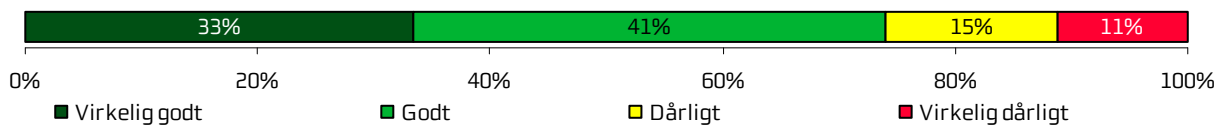
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	71 %	81 %	-	94 % *	82 %	87 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	36 %	43 %	53 %	86 % *	31 %	59 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	93 %	100 %	88 %	100 %	87 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	82 %	83 %	87 %	97 % *	82 %	89 %

Udskrivelse

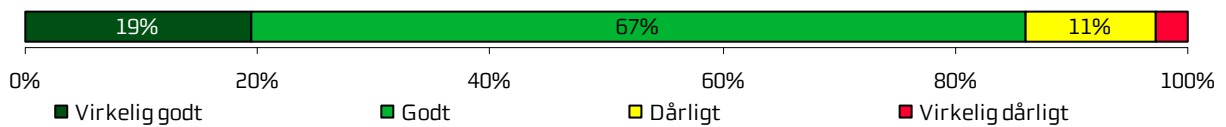
Tryghed ved udskrivelse (n=65)



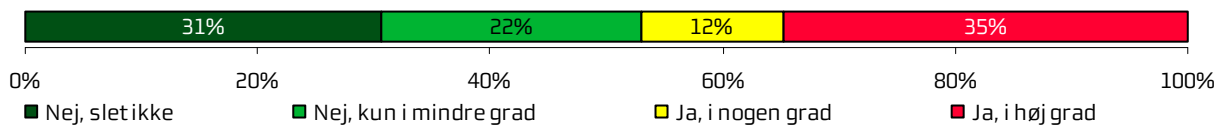
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=36)



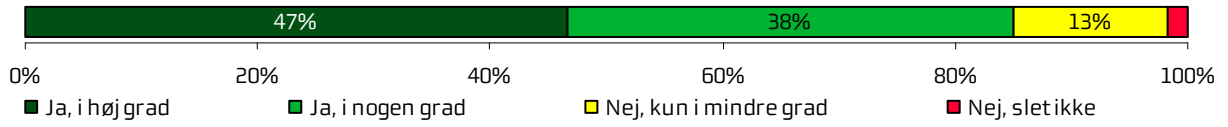
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=49)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	78 %	80 %	84 %	94 % *	74 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	74 %	76 %	71 %	85 %	72 %	79 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	89 %	88 %	95 %	79 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	53 %	78 % *	84 % *	85 % *	66 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=60)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	85 %	85 %	91 %	96 % *	87 %	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	6
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	4
Pleje	4
Relationer til personale	2
Ventetid	0

Sengeafsnit P7

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
1	Indlagt akut med ambulance.	Godt
3	Blev akut indlagt.	Uoplyst
5	Henvist til sygehuset af egen læge med rosea, som jeg havde haft [nogle dage]. Blev henvist til venteværelse, uden orientering.	Virkelig dårligt
6	Der var ikke enighed blandt læger om, hvad der skulle gøres. Fik at vide, at der var magtkamp blandt yngre og ældre læger. Ikke særlig professionelt, at fortælle det til patienten. Jeg synes, at det var dårligt. Da jeg kom, sagde de, at jeg kunne sætte mig ind og vente, så jeg fandt ud af at det var der folk sad, [og hvor] skadestuen var henne, og beklagede mig. For dårligt at man sidder der, når man skulle indlægges.	Dårligt
8	Venlig og kompetent.	Virkelig godt
13	Jeg kan stadig den dag i dag ikke forstå, at man skal fragtes fra [et hospital] til [et andet], når [et tredje hospital] er tættere på.	Godt
14	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
15	Kom ind via lægevagten.	Virkelig godt
16	Jeg blev indlagt akut.	Godt
17	Akut indlæggelse.	Godt
19	Blev indlagt af vagtlæge, sendt på anden afdeling og derfra til medicinsk afdeling.	Dårligt
20	Blev overflyttet fra et andet hospital.	Dårligt
22	Akut indlagt.	Godt
23	Akut indlagt.	Godt
24	Akut. Jeg blev overflyttet fra andet sygehus til Horsens Sygehus.	Virkelig godt
26	Indlæggelsen blev aftalt med anden afdeling dagen før indlæggelsen.	Virkelig godt
28	Indtrykket var for lidt personale []. Jeg havde vejtrækningsproblemer. For mig virkede det ikke, som om man overhovedet interesserede sig for mig. Det drejede sig lige som mere om at få doseret en gang binyrebarkhormon og at få mig hjem igen. Dårlig organisering.	Dårligt
30	Bestemt ikke, sommeren er gået og om min indlæggelse på M2 har jeg ingen erindring. Har fået fortalt mange "sære" ting af mine sønner, da en urinvejsinfektion "tog min hjerne".	Uoplyst
34	Jeg blev akut indlagt med alt for højt blodtryk, som bevirkede, at jeg slet ikke kunne gå selv.	Godt
37	Lægen fik mig indlagt.	Godt

Sengeafsnit P7

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Modtagelsen
3	Kan virkelig ikke huske noget om forløbet.	Uoplyst
5	Man vidste dårligt, at der var ringet i forvejen om mig. Så var der en masse mennesker i hvide kitler.	Virkelig dårlig
6	[Vedrørende forløbet inden indlæggelse]: Der var ikke enighed blandt lægerne om, hvad der skulle ske. Fik at vide, at der var magtkamp blandt yngre og ældre læger. Ikke særlig professionelt, at fortælle det til patienten. Jeg synes, det var dårligt. Da jeg kom, sagde de, jeg kunne sætte mig ind og vente. Så fandt jeg ud af, at det var der, folk sad i skadestuen. Var henne og beklage mig. For dårligt at man sidder der, når man skulle indlægges.	Dårlig
7	Der var ingen ventetid. Blev kørt ind på en stue med det samme. Der var en læge og sygeplejerske hos mig, indtil jeg blev kørt på afdelingen. Var mere syg, end jeg var klar over, [] [derfor kan jeg] ikke huske alt fra indlæggelsen.	Virkelig god
8	Godt gået.	Virkelig god
11	Jeg kom midt på aftenen akut på grund af, at jeg ved en fejltagelse havde taget min aftenmedicin to gange. Jeg blev hurtigt anvist en seng og fik elektroder på. Jeg havde ikke nogen spørgsmål, men følte mig tryk.	God
14	Jeg havde ikke stuegang den dag, jeg kom op på afdelingen. Jeg var presset ind på en tremandsstue som fjerdemand. Det var ikke sjovt.	Dårlig
15	Helt utroligt søde :-)	Virkelig god
18	Jeg fik god information om, hvad der skulle ske. Alle var søde, rare og kompetente.	Virkelig god
19	Fik fjerde seng på en tremandsstue. Ingen lampe, ingen kaldesnor, intet.	Dårlig
20	Da min datter spurgte, hvor jeg lå, kunne man ikke finde mig.	Dårlig
21	Personalet var søde ved mig. Men maden var ikke god.	God
27	Meget langsom.	Dårlig
28	Jeg formoder, at man har information om mine symptomer fra sygehusets læge i en anden by. Man spurgte ikke mig, om hvordan jeg følte det. Jeg skulle daglig have min [] medicin, hvilket ofte blev glemt. Det virkede, som om at det kun drejede sig om at få mig ud. Min tilstand uændret.	God
31	Blev afleveret på en stue, og inden aften flyttet til anden stue. Frustrerende.	Uoplyst
33	Ankom fra anden afdeling og lå fire timer, uden der kom en sygeplejerske.	Dårlig
34	Søde sygeplejersker, søde fysioterapeuter, søde ergoterapeuter, som sørgede for, at jeg med det samme gik i gang med træning.	Virkelig god

Sengeafsnit P7

Hvilke(n) fejl oplevede du?











ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Fejlhåndtering
5	Seng var uden strøm. Kunne ikke reguleres. Ingen lys ved seng. Pladsforhold til at komme ud af sengen var for dårlig. Ingen håndklæder. Skulle i nogle tilfælde huske personalet på, at jeg skulle have medicin. Kunne ikke få den sædvanlige medicin.	Dårligt
11	Jeg lå og sov, da der pludseligt stod en sygeplejerske ved sengen og rykkede i mine bleer, som jeg havde på. Der var ingen forklaring på det.	Uoplyst
14	Angående medicin fik jeg for lidt i [flere] dage, indtil det blev opdaget, da jeg skulle hjem efter [flere] dages indlæggelse.	Virkelig godt
17	Glemte blodsukkerprøve. Fastede i to døgn før undersøgelse. For sent medicin.	Dårligt
20	Weekendpersonalet vidste ikke, hvordan man behandler en opereret syg.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	De sagde ikke det samme.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Forkerte informationer ved faste.	Godt
28	Hvis det er en fejl at komme hjem med panikangst over ikke at kunne trække vejret. Jeg var meget frustreret, hvilket jeg gav udtryk for. Det resulterede i, at jeg fik en dag mere, hvor man [lavede yderligere undersøgelser] og konstaterede vand i lungerne. Da jeg ikke havde feber mere, skulle jeg ud. Jeg var nøjagtig lige syg ved udskrivelsen som før og var i realiteten ubehandlet.	Virkelig dårligt
29	Det kan jeg jo ikke vide med sikkerhed :-). Men ikke så vidt jeg ved.	Uoplyst
31	En læge fortalte mig, at jeg havde en [lidelse] og havde været [] på rejse, hvad jeg absolut ikke har været.	Dårligt

Sengeafsnit P7

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
3	Jeg har ingen erindring om forløbet af indlæggelse osv. [].	Uoplyst
5	Eneste kontakt med sygeplejerske [var] når jeg skulle have drop. Så lægen den dag, jeg fik lov til at tage hjem.	Virkelig dårligt
8	Ingen klage. :-)	Virkelig godt
11	Jeg fik ikke noget at vide med hensyn til min behandling. Jeg havde håbet på at komme til at tale med en læge, fordi jeg igennem sommeren havde [hjertelidelse], og jeg mærker, at mit hjerte af og til slår "forkert".	Godt
15	Blev behandlet utrolig godt.	Virkelig godt
28	Ressourcespild: Ingen egentlig behandling.	Dårligt
31	Jeg har været inde på modtagelsen på gangen og en stue. På [en afdeling] overnattede jeg på en stue et døgn. Så på en anden stue, hvor der var indlagt to børn med familie. Oplevede ikke, der blev taget hensyn til mig. Det var på børnenes præmisser. Det er uanstændigt, at voksne skal ligge med børn.	Dårligt
34	Man var flinke til at informere min søn NN, som medvirkede til at udføre mine skift fra afdeling til afdeling. Horsens til et andet sygehus.	Godt

Sengeafsnit P7**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
 2	Overflyttet fra [andet sygehus]. Kun indlagt [få] dage.	Uoplyst
 5	Kommunikation og orientering.	Virkelig dårligt
 11	Jeg kan ikke huske den information, fordi jeg var meget træt.	Godt
 14	Dagvagt og nattevagt var ikke altid enige om hvilken/hvor meget medicin, jeg skulle have. Nogle dage var det et sug morgen og aften, andre dage var det to sug morgen og aften, eller omvendt. Men lægerne troede, at jeg fik det samme hver dag. Så de blev meget overraskede over, at jeg ikke havde fået det samme hver dag/hele tiden.	Virkelig godt
 17	Forskellig udtalelse af mange læger (for mange).	Godt
 19	Fik ingen skriftlig information.	Dårligt
 28	På eget initiativ fra sygehusets side var der en læge, som ville tage hjemmehjælpen op med [kommunen], hvilket ikke var sket og aldrig skete. Jeg har siden selv ordnet det.	Dårligt
 29	Jeg har ikke hørt noget som helst efter, at jeg blev udskrevet.	Godt
 31	Alt for mange forskellige læger. Seks styk i alt og to næsten uforståelige.	Dårligt
 34	Jeg havde min søn NN som "mellemand", og det fungerede så godt.	Godt

Sengeafsnit P7

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?


ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
4	Når man kommer hjem, får man at vide, at det ikke er sygehusets afgørelse, der gælder, men kun kommunens, og det er under al kritik.	Godt
5	Dårlig.	Virkelig dårligt
8	Kompetent!	Virkelig godt
9	Sygeplejerske, som var min kontaktperson, som jeg kom til at hilse på halvandet døgn, før jeg blev udskrevet, synes jeg, skulle holde op med at ryge. Har så ikke røget siden, så nu kan man jo sige, at man hverken ryger eller drikker. Men man kan da godt mærke, at man har fået det meget bedre, efter at man har lagt røgen på hylden.	Virkelig godt
11	Jeg var træt og forvirret. Jeg havde håbet på at få en aftale, så jeg ville gå derfra med en indkaldelse til en samtale med en læge.	Godt
14	Jeg var i tvivl, om jeg måtte dyrke motion den første måned.	Virkelig godt
28	Min bevidsthed er ikke nok. Hvis man ikke får luft i lungerne, bider det sig selv i halen, da motion er udelukket. Alkohol er ikke på tale. Drikker sjældent alkohol. Ryger, men vil stoppe.	Dårligt
32	Manglende kommunikation mellem hjemmepleje og hospital. Ingen trøje og jakke på ved udskrivelse, der blev sagt at [patienten] skulle ud i en varm bil. Ingen hjemmepleje ved hjemkomsten som lovet. Ingen sygeplejerske [om eftermiddagen] som lovet, til at dosere medicin. Hjemmeplejen og hospitalet har ikke haft kontakt.	Uoplyst
34	Jeg mener, at der bliver taget hånd om "os gamle" i god og fornuftig grad.	Godt
35	Perfekt.	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
1	Der kom en døende patient på min stue. Han var så dårlig (rallede meget højt). Personalet rendte ved ham hele tiden og sugede ham. Et par gange var der op til tre personer ad gangen, og det store loftslys var tændt. Jeg fik kun knap tre timers søvn i alt. En sådan patient skal have enestue. Så må man rykke rundt, så det kan lade sig gøre. Da jeg beklagede mig over dette forløb, kunne de kun tilbyde mig en sovetablet, som jeg ikke ville have. Jeg har aldrig taget sådan en. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
5	Det var en tosengsstue, med mig som overbelægning, men den ene seng sov der ingen i. Vedkommende var i dagbehandling. Det er ikke et sygehus, hvor man føler sig velkommen.	Virkelig dårligt
6	Min oplevelse er, at man ikke ved, hvad den anden gør. Man føler ikke, at personalet samarbejder godt nok. Skulle selv huske dem på, at man skulle have drop sat i. Den ene troede, at den anden gjorde det. Og så videre. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Personalet gjorde deres yderste, selvom der var overbelægning og reduceret mandskab. Det svage punkt var toiletterne/bad. Oftest nusset og affaldsstativer, som ikke blev tømt dagligt. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
9	Synes at personalet var utroligt. De er bare gode. Meget god pleje. Men angående kontaktperson synes jeg godt, det kunne være bedre. Synes ikke det var i orden, at man først kom til at snakke med kontaktperson fire dage inde i et indlæggelsesforløb. [Kontaktperson, Pleje]	Virkelig godt
10	Jeg nød mit ophold på afdelingen. Alle var søde og hjælpsomme, og jeg følte mig tryk både med sygeplejersker og læger. En stor tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Mange roser til et dejligt personale på P7.	Godt
14	Jeg lå på en tremandsstue som fjerdemanden. Ikke optimalt. Jeg følte mig lidt i vejen (men personalet gjorde, hvad de kunne for mig), så det gik godt. Men det var godt, at det kun var en uge, jeg var indlagt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
17	Ikke så mange forskellige læger per patient. [Kontaktperson]	Godt
20	Afdelingen kunne være bedre til at samarbejde. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
28	Lytte til patienten og ikke kun fokusere på, at han skal ud hurtigst muligt, uanset hvad han måtte ønske. Man lyttede ikke og kørte sit eget løb. Jeg havde aldrig den samme læge. Plejepersonalet gjorde hvad de kunne, men for få. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
30	Infektion har jeg stadigvæk, men jeg er igen klar i hovedet og godkendt af speciallæge.	Uoplyst
32	Bedre kommunikation mellem patient og hospital. Bedre kommunikation mellem hjemmepleje og hospital. [Kommunikation og information]	Uoplyst
33	Jeg ved, der er mangel på sengepladser, men det var meget deprimerende at blive sat hen på en ikke-eksisterende sengeplads. Manglende lys og snor til at tilkalde personale, og meget generende at ligge opad en dør til toilet/bad. [Fysiske rammer]	Godt
34	Jeg har svært ved at forstå den "moderne" form for rengøring. Måske mangler man forståelse	Godt

for, hvad der sker, når der gøres rent, og hvorfor man gør rent.
[Fysiske rammer]

-  36 Vi var for mange på stuen. Havde ikke en rigtig sengeplads. Manglede så jeg kunne ringe efter hjælp. Måtte bede de andre på stuen om at ringe for mig. Virkelig godt
[Fysiske rammer]

