

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Sengeafsnit P7

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	162
Besvarelser fra afsnittets patienter:	83
Afsnittets svarprocent:	51%

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

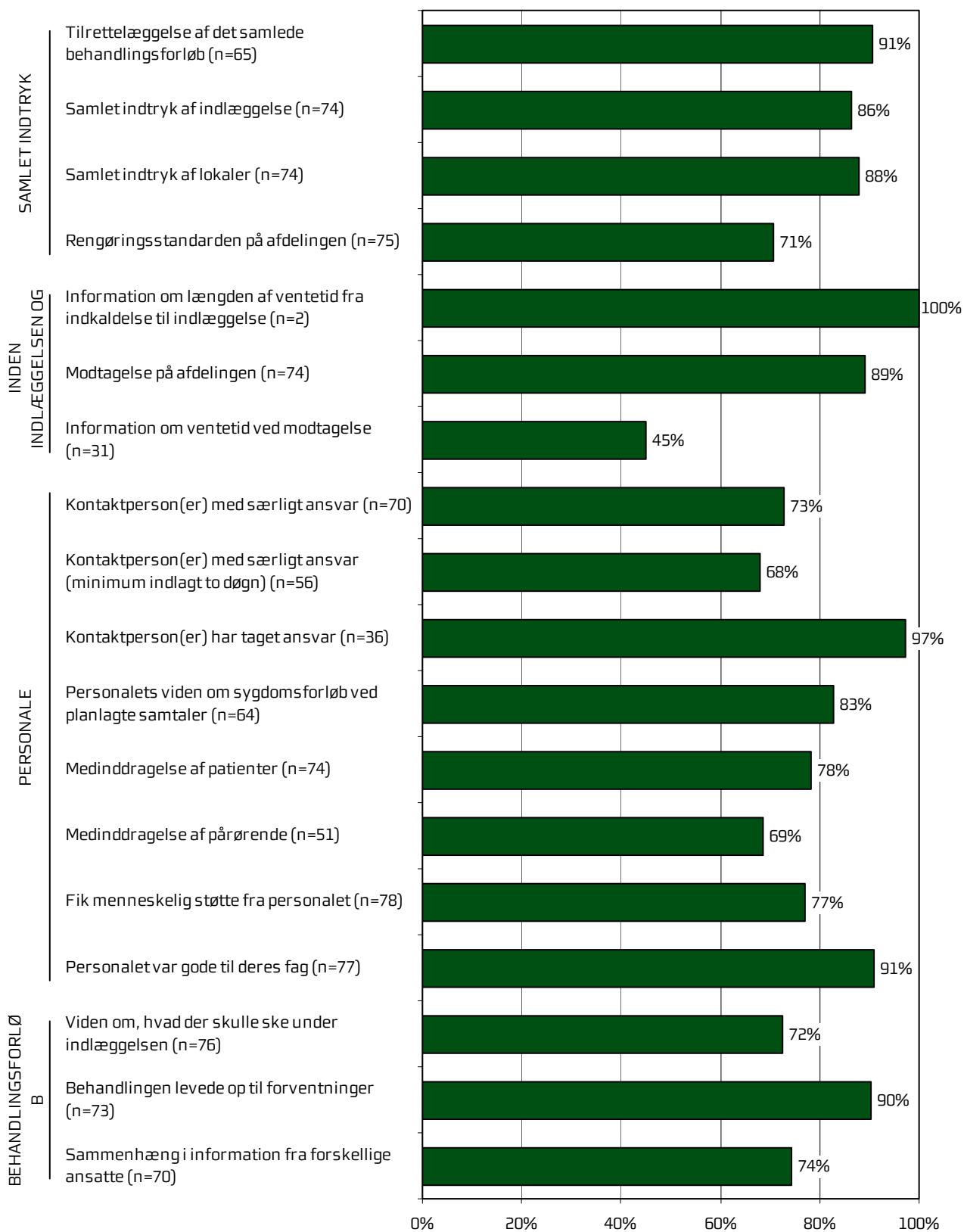
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

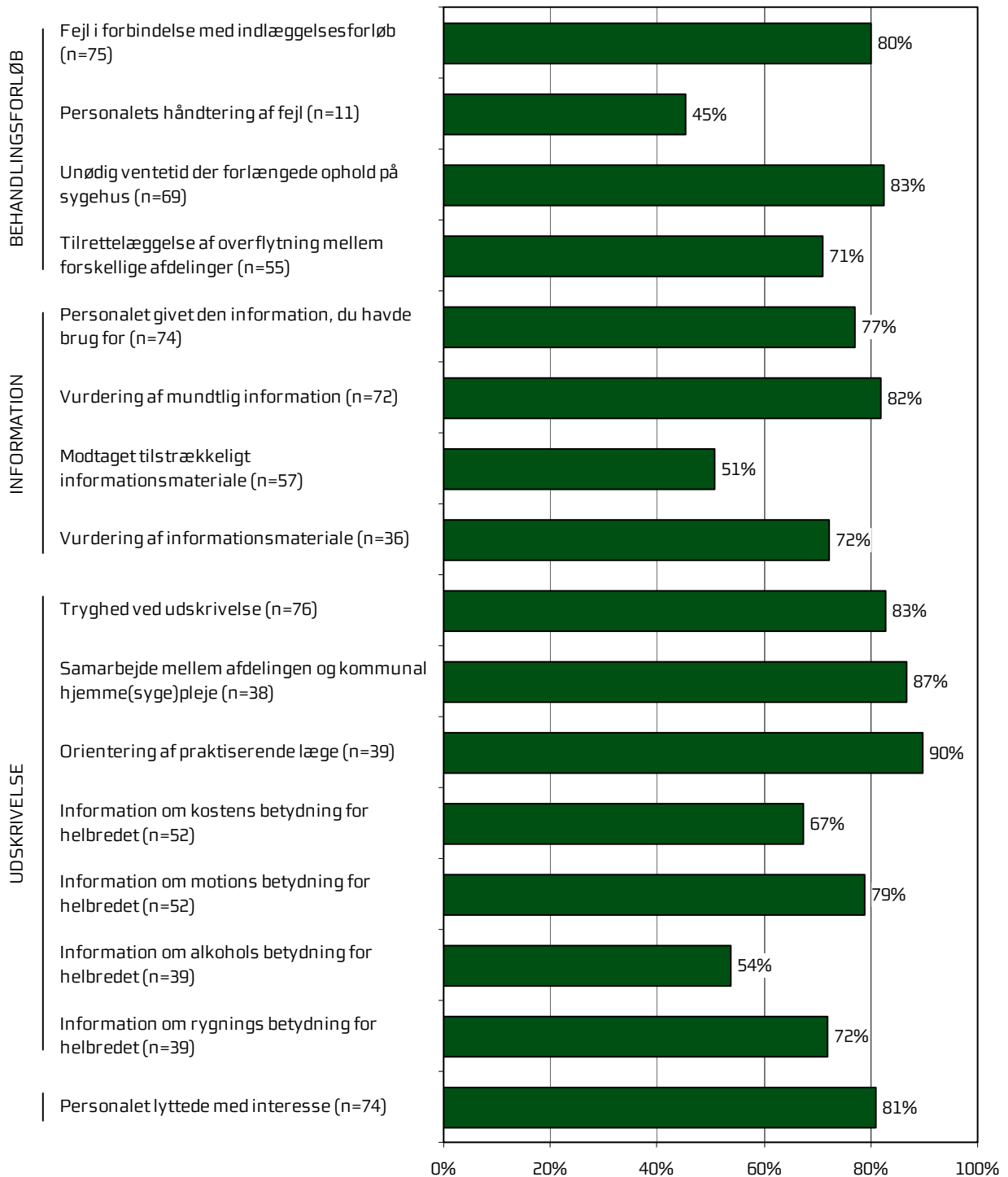
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Sengeafsnit P7

2011-tallet er for: Sengeafsnit P7

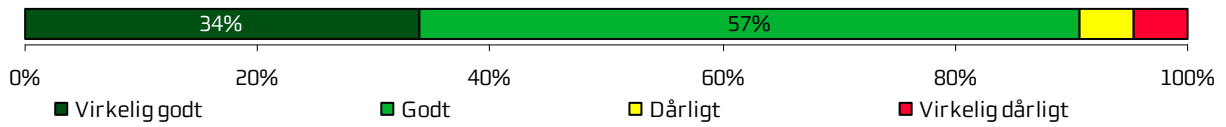
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

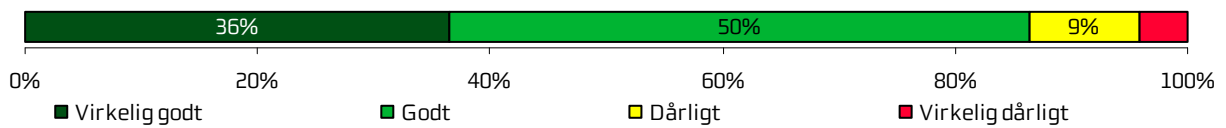
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

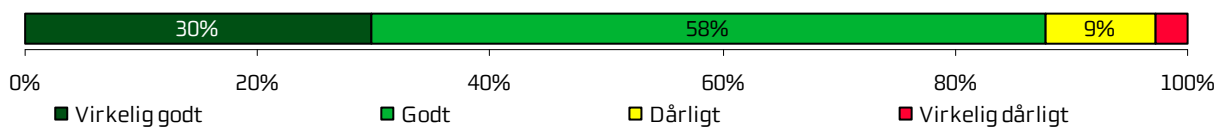
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=65)



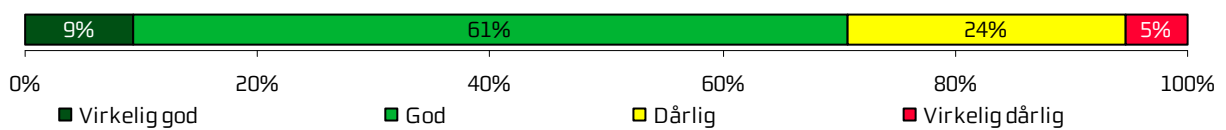
Samlet indtryk af indlæggelse (n=74)



Samlet indtryk af lokaler (n=74)



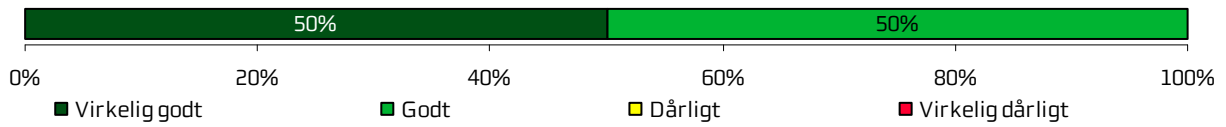
Rengøringsstandard på afdelingen (n=75)



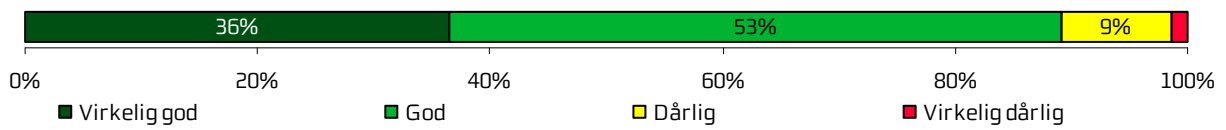
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	88 %	80 %	97 %	84 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	86 %	84 %	85 %	99 % *	85 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	89 %	91 %	93 %	67 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	71 %	86 % *	84 %	98 % *	80 %	87 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

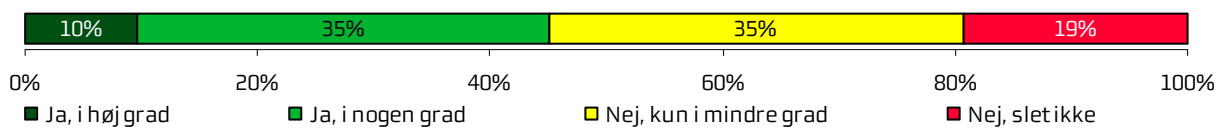
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=2)



Modtagelse på afdelingen (n=74)



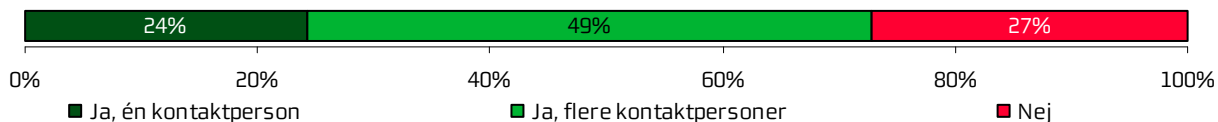
Information om ventetid ved modtagelse (n=31)



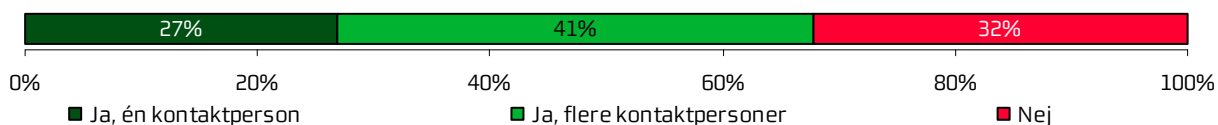
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	91 %	99 %	93 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	89 %	85 %	93 %	98 % *	90 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	45 %	65 %	67 %	80 % *	39 %	63 %

Personale

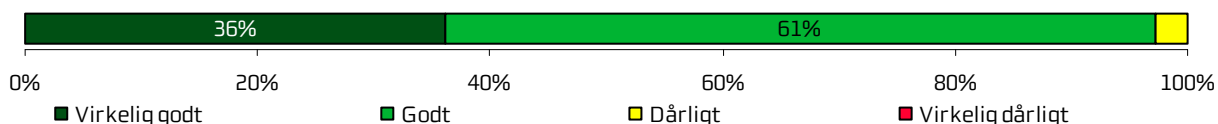
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=70)



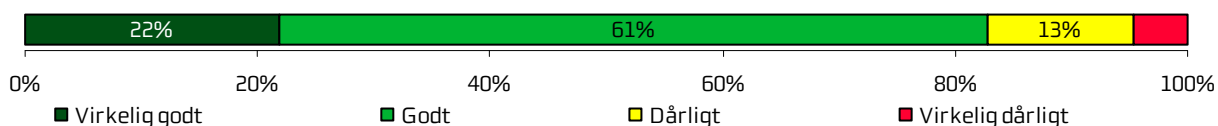
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=56)



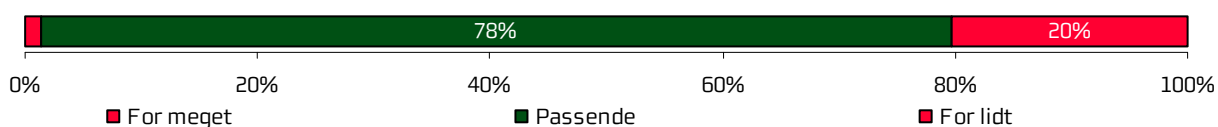
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=36)



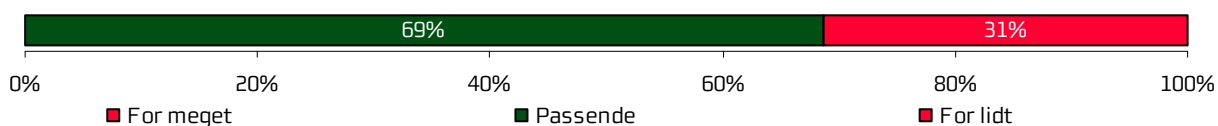
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=64)



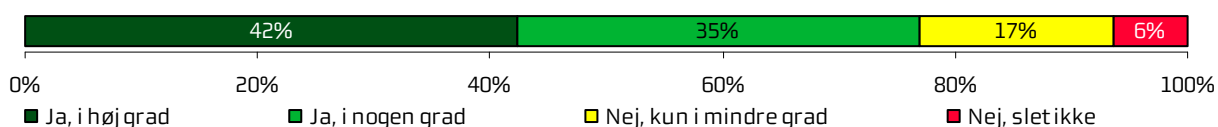
Medinddragelse af patienter (n=74)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



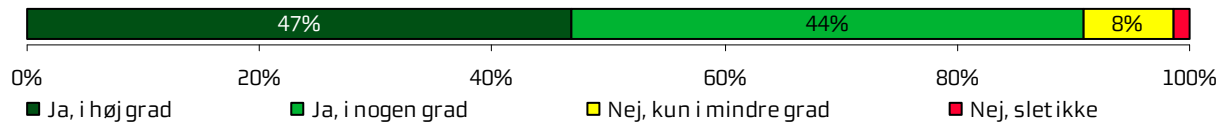
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=78)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73 %	52 % *	65 %	90 % *	73 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	68 %	51 %	61 %	89 % *	63 %	75 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	91 %	92 %	100 %	92 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83 %	73 %	78 %	97 % *	79 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78 %	74 %	74 %	93 % *	73 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	69 %	69 %	71 %	86 % *	69 %	80 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	77 %	83 %	88 %	98 % *	83 %	92 %

Personale (fortsat)

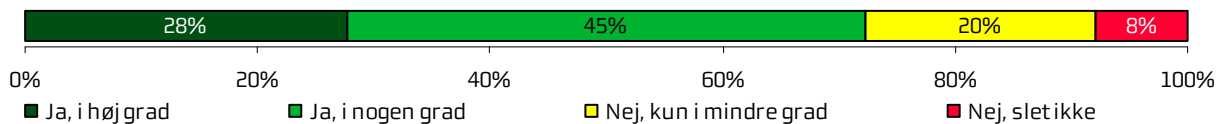
Personalet var gode til deres fag (n=77)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91 %	89 %	92 %	100 % *	95 %	97 %

Behandlingsforløb

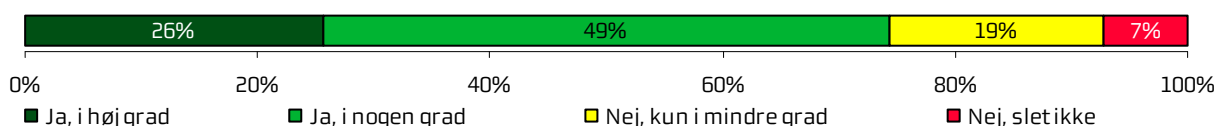
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=76)



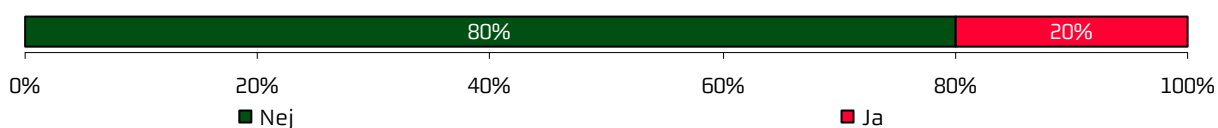
Behandlingen levede op til forventninger (n=73)



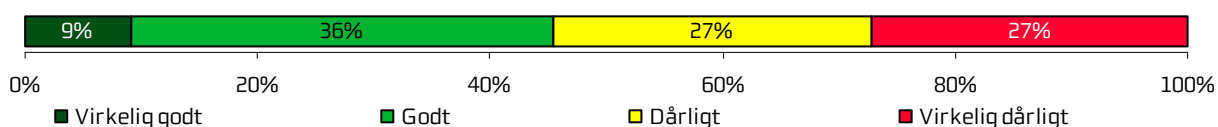
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



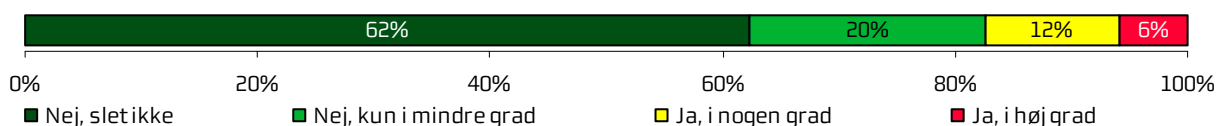
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=75)



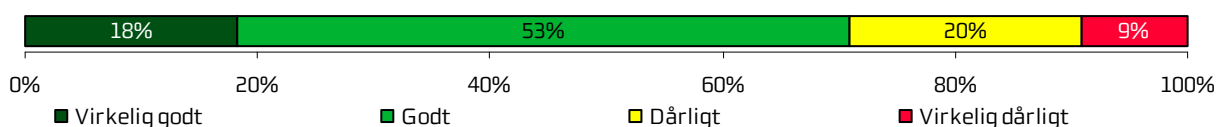
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=69)



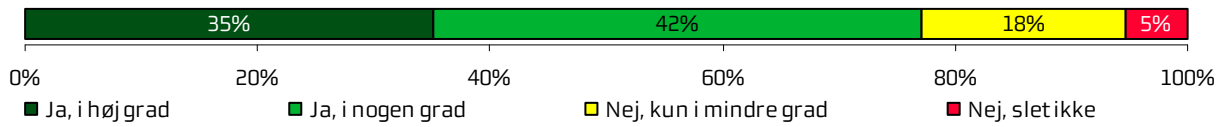
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=55)



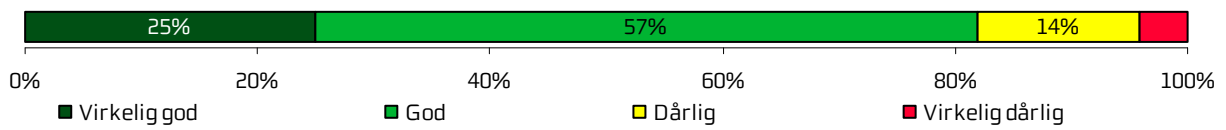
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	72 %	63 %	68 %	90 % *	66 %	82 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	84 %	79 %	94 %	84 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	74 %	72 %	82 %	97 % *	80 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80 %	82 %	76 %	94 % *	84 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	45 %	44 %	50 %	57 %	45 %	49 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	83 %	83 %	94 % *	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	71 %	77 %	78 %	98 % *	84 %	92 % *

Information

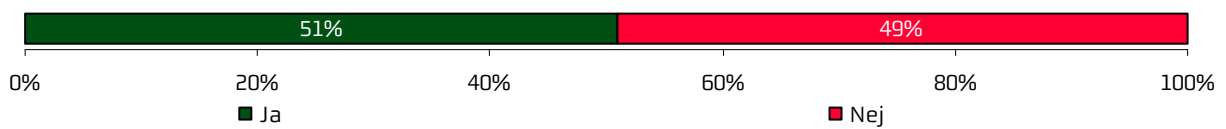
Personalet givet den information, du havde brug for (n=74)



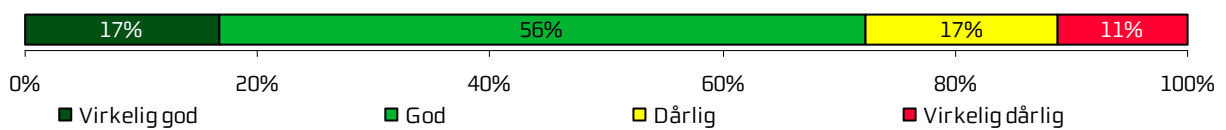
Vurdering af mundtlig information (n=72)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=57)



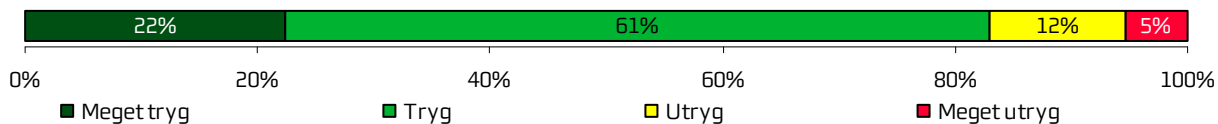
Vurdering af informationsmateriale (n=36)



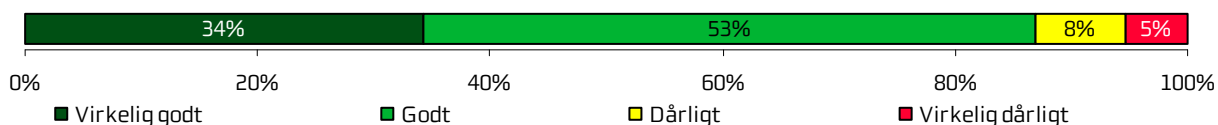
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	77 %	71 %	81 %	94 % *	81 %	88 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	82 %	82 %	83 %	99 % *	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	51 %	-	-	91 % *	57 %	76 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	72 %	-	-	97 % *	83 %	91 %

Udskrivelse

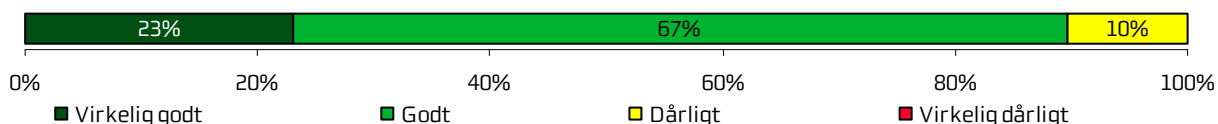
Tryghed ved udskrivelse (n=76)



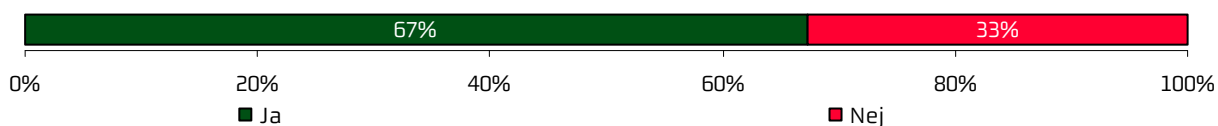
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



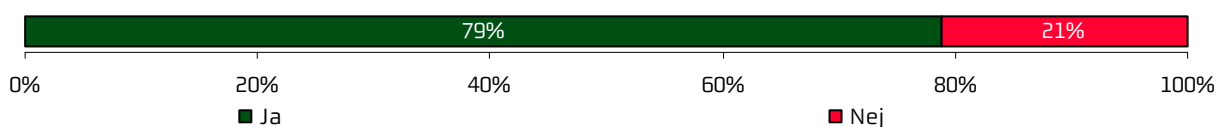
Orientering af praktiserende læge (n=39)



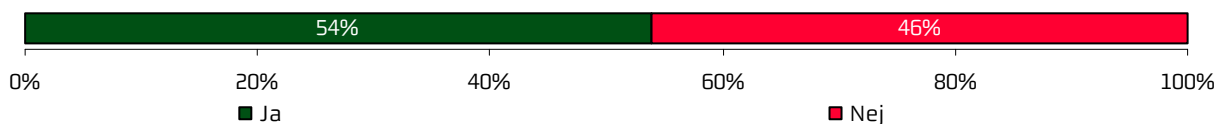
Information om kostens betydning for helbredet (n=52)



Information om motions betydning for helbredet (n=52)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=39)



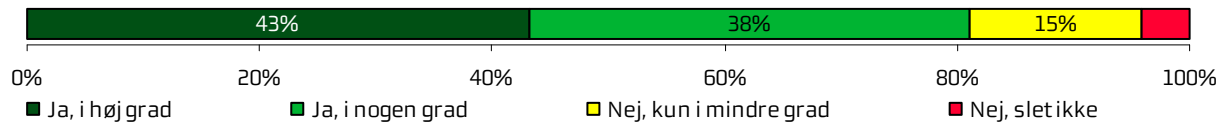
Information om rygningens betydning for helbredet (n=39)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83 %	78 %	80 %	92 % *	83 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	74 %	76 %	91 %	70 %	83 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	86 %	89 %	96 %	78 %	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	67 %	-	-	95 % *	56 %	72 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	79 %	-	-	97 % *	58 % *	76 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	54 %	-	-	82 % *	43 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	93 % *	47 % *	70 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=74)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	81 %	85 %	85 %	97 % *	89 %	93 %

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	4
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	10
Relationer til personale	8
Ventetid	0

Sengeafsnit P7**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
 5	Nej.	Godt
 9	Kun fra modtagelsesafdelingen.	Godt
 10	Der var ingen ventetid, da min far blev akut indlagt.	Uoplyst
 12	Der var ikke plads på afdelingen (P7).	Godt
 13	Akut indlæggelser.	Godt
 16	Akut behov med dehydrering, væske i lungeklap og diarré.	Virkelig godt
 17	Akut indlagt.	Godt
 18	Indlæggelse var akut på grund af fejlsynkning.	Dårligt
 19	Indlagt akut.	Virkelig godt
 22	Akut indlæggelse.	Godt
 25	Det er ikke rart bare at sidde i venteværelset. Vi ventede i mindst fire til fem timer.	Dårligt
 26	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 30	Akuthospitalet var en god oplevelse. Alle prøver og så videre blev taget. Om formiddagen var lægen klar til at sende mig videre. Sygeplejersken arbejdede meget om natten.	Virkelig godt
 32	Jeg blev ikke indkaldt, blev overført fra lægen direkte til sygehuset.	Virkelig godt
 37	Blev henvist af egen læge i forbindelse med lungebetændelse. Skulle møde i akutafdelingen og skulle vente på at blive indlagt på afdeling NN. Det var en meget dårlig oplevelse. Ventede i [flere] timer blandt patienter i skadestuen.	Dårligt

Sengeafsnit P7

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Modtagelsen
1	For kort seng?	God
3	Var bevidstløs, men fik en rigtig god pleje fra [afdelingen].	Uoplyst
8	Personalet var utroligt søde og smilende. Jeg blev virkelig taget godt imod.	Virkelig god
10	Jeg synes, der var meget lidt information og det var meget svært at få nogen informationer af de personer, der kom ind til min far.	Uoplyst
12	Personalet gjorde, hvad de kunne for patienterne. De løb meget hurtigt for at hjælpe os.	God
17	Akut indlagt om eftermiddagen midt på ugen. Blev først overflyttet til anden afdeling ved middagstid sidst på ugen. Der var meget uro på akutmodtagelsen. Jeg er ældre og dement og lå i sengen på ryggen i fire dage. Det var hårdt.	God
25	Du har ikke tid.	God
28	Det var mørkt og koldt.	Dårlig
30	Blev flyttet fra en stue til en anden. Ikke så godt.	Virkelig god
33	Jeg var langt væk med feber, så jeg ved ikke rigtigt, hvad der egentlig skete!	Uoplyst
34	Der var ikke sengeplads på afdelingen, og blev placeret i et indhak på stuen. Pårørende kunne ikke sidde hos mig, kun i sengen, og der var ingen lampe.	Dårlig
36	Husker ikke noget.	Uoplyst
37	Selve modtagelsen på afdelingen var okay, min ægtefælle fik lov at blive medindlagt.	God
38	Med venlighed og hjælpsomhed.	Virkelig god
39	Kunne ikke høre, havde ikke fået mine høreapparater.	Dårlig
40	Jeg husker intet.	Uoplyst
45	De var ikke klar, da jeg kom.	Dårlig

Sengeafsnit P7

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Fejlhåndtering
6	[I efteråret] besvimeede jeg af medicinforgiftning derhjemme. [Samme dag] besvimeede jeg af medicinforgiftning på sygehuset. [Dagen efter] fik jeg tilbudt de piller, som jeg ikke kan tåle.	Virkelig dårligt
14	Pillefordeling og tider.	Dårligt
18	Tvivl om diagnose. Svært at få kontakt med lægerne. Pårørende for lidt informeret og inddraget i hele forløbet.	Godt
21	Jeg skulle møde fastende til scanning og fik at vide, min tid var udsat, og at jeg gerne måtte drikke lidt juice/vand, og ti minutter senere blev jeg alligevel kaldt til scanning.	Virkelig dårligt
28	De glemte at rense mavesækken inden scanning og overså en kræftknode på tyktarmen [], måtte fjernes bagefter.	Dårligt
28	De overså en kræftknode på skanning i to måneder, og glemte at tømme tarmene. Ikke én gang, men to gange.	Dårligt
33	Der var meget travlt, og ofte havde personalet ikke tid til at fuldføre det, de var i gang med, men lovede at komme tilbage. Det skete ikke altid!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Medicin blev ikke givet. Sondemad blev ikke givet regelmæssigt. Meget forskellig information om det videre forløb på [andet sygehus]. Toiletstol med rette bækken var noget rod.	Dårligt
39	Ingen høreapparater i ved informationer. Mine børn kunne ikke blive informeret om mit sygdomsforløb, sygeplejerske henviste til sygdom/ferie, manglede viden. Weekend var der ingen læge tilstede, da mine børn var rejst fra [anden by] herover. Udskrevet til eget hjem akut i løbet af to timer. Ingen hjemme, der var ikke handlet ind, blev sendt hjem med afføring i bleen.	Virkelig dårligt
43	Da jeg skulle udskrives, startede de med at give mig de forkerte piller med. Da jeg ikke havde set dem før, spurgte jeg, hvad det var, og fejlen blev rettet.	Godt
44	Der blev glemt at give medicin en dag, men fik næste dag.	Godt
45	Manglende medicin. Manglende viden om [sygdom] og NN generelt. Eksempelvis blev NN bedt om at sluge tabletter.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Sengeafsnit P7

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
4	Meget god og virkelig omsorgfuld.	Virkelig godt
5	Lang ventetid. Modtagelse ved middagstid og først flyttet til afdeling [om aftenen].	Godt
6	Om natten [i september måned] lå jeg uden mulighed for at kalde. Da nattevagten kom [tidlig morgen], lå jeg og sejlede i urin, og han ville ikke hjælpe mig. Kl. syv fik jeg hjælp af dagvagten.	Uoplyst
10	Min far var meget dårlig, afkræftet, træt, da han blev indlagt.	Uoplyst
27	Som pårørende til en patient skriver vi her vores samlede oplevelser af indlæggelsen på P7. Det har været en meget frustrerende periode. Vi har manglet én kontaktperson, da vi gennem hele forløbet har fået modstridende oplysninger. Den ene dag er behandlingen slet ikke afsluttet, næste dag planlægges udskrivelse, så får vi at vide, der er en aflastningsplads, så er der ingen plads, og så skal han hjem (selv om han slet ikke var klar) med maksimal pleje. Hjemmeplejen var slet ikke klar/informeret om plejeopgavens omfang. Dagen efter udskrivelsen bliver han indlagt igen og igen hele tiden forskellige/modstridende oplysninger. Han var meget forvirret, og alle disse skift gør absolut ikke situationen bedre. Under indlæggelsen kunne det også være godt med mere tid til at "læse" patienten. Måske siger man nej tak til mad, da man ikke orker eller forstår at tage stilling til, hvad man tilbydes, eller måske orker man ikke selv at spise. Måske hører man ikke, hvad man bliver spurgt om. Det hjælper måske at få hørerapparatene i. Måske er der en grund til, at benene ikke kan bære én. Det ville være rart, om dem, der skal hjælpe, også kendte ens gamle diagnose, og hvad det betyder, og ikke kun det man lige er indlagt for. Vi vil også huske at tilføje, at efter den sidste udskrivelse har det fungeret med aflastningspladsen, og plejehjemmet var klar til modtagelsen. Dette er IKKE en klage over personalet. Vi er udmærket klar over, at alle bliver/er presset, og at de allerfleste gør deres bedste. Men tid og overblik/sammenhæng kunne måske lette forløbet for en ældre patient og hans pårørende.	Dårligt
28	Jeg vidste ikke, jeg skulle flyttes, før det skete.	Virkelig dårligt
33	De aftaler, jeg havde med det første sted, gik ikke videre til det andet sted, jeg kom til.	Godt
34	Mener ikke personalet er gode nok til at sætte sig ind i min situation. Har gennem længere tid været igennem meget pga. stress/depression, og oplyste dette ved indlæggelsen. Ttrods det, blev jeg placeret i et indhak på stuen!!	Uoplyst
37	Først indlagt på P7 dernæst intensiv og så tilbage på P7. Ved sidste overflytning blev modtagelsen på P7 kaotisk. Blev flyttet mellem tre stuer. Manglede "glidestykke" i sengen. Blev lovet at personalet ville overvåge NN, men dette blev ikke til noget.	Dårligt
38	Fin og venlig behandling.	Virkelig godt
39	Blev sendt hjem med afføring i bleen. Falckfolk havde sagt det til sygeplejerske på afdelingen, men hun sagde, at der ikke var tid til at skifte. Sad i afføring til hjemmeplejen kom [om aftenen]. Falck satte mig af [om eftermiddagen]. Nøgler til mit hjem blev smidt væk, har selv erstattet det.	Virkelig dårligt

Sengeafsnit P7

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
10	Jeg vil sige som datter, at den bedste samtale var med lægen til stuegang (NN), da fik jeg/vi at vide, hvad man var kommet frem til, og hvordan det videre forløb ville være, når min far blev udskrevet, og kom på aflastning. Men jeg savner at vide, hvad der er blevet af hans medicin [], da det er sat i bero, eller hvad.	Uoplyst
12	Da jeg er tilknyttet afdeling NN, fik jeg ikke informationsmateriale om min sygdom.	Godt
15	Meget dårligt klima om natten.	Godt
18	Pårørende fik mundtlig information via lægerne om indgrebet. Lægerne var svære at få kontakt med. Dog var indtrykket, at de havde en god og solid faglig viden.	Dårligt
28	Blev sendt hjem med en dårlig fod, diarré og opkast. Kunne ikke holde maden i mig. Tabte [mig meget].	Virkelig dårligt
33	Jeg forventede, at personalet viser patienterne, hvor de forskellige ting og stedet er, og hvor man kan henvende sig, hvis der er problemer.	Godt
35	Dårligt med hjælpemiddel, som passer til mit problem (kateter).	Godt
38	Venlig orientering og information.	Virkelig godt
39	Når min pårørende kom på besøg, startede hun hver gang med at sætte mine høreapparater i ørene. Er [] hørehæmmet og kunne ikke forstå, hvad der foregik omkring mig. Personale havde travlt, følte ikke, jeg kunne forstyrre dem, havde ikke tid til at få hjælp. Min datter oplevede en dag, hvor jeg fik [] penicillin via vene i [] hånd, at den var dobbelt hævet og at det var trængt ud i væven, hentede en sygeplejerske på kontoret og bad om at få venflon fjernet. []	Virkelig dårligt
41	Fik ingen informationsmateriale.	Godt

Sengeafsnit P7

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?




ID	Kommentarer - Sengeafsnit P7	Samlet indtryk
4	Var meget glad for at være på P7.	Virkelig godt
6	Det varede længe, før der blev sendt recepter fra sygehuset til apoteket.	Uoplyst
7	Fik ikke svar på alle prøver.	Godt
17	For kort varsel til udskrivning. Hustru kom på besøg sidst på eftermiddagen, fik den besked: "NN skal hjem i morgen, ring i morgen tidlig og få hvad tid, det bliver."	Godt
18	Geriatrisk team har givet en rigtig god information efter udskrivelsen om sondeernæring såvel personligt overfor indlagte/pårørende og så opfølgning pr. telefon til pårørende.	Dårligt
24	Min udskrivelse var fantastisk dårlig. Jeg er [gammel] og langsom til alt. Så det er urimeligt at få at vide, [at man skal hjem med få timers varsel]. Jeg bad dem, om de ville ringe efter bilen [til ét tidspunkt], men den var der [tidligere]. [].	Godt
28	Ingen vidste åbenbart, hvad jeg fejlede. De ledte efter et eller andet, jeg skulle fejle, og bagefter får jeg at vide, [jeg er alvorligt syg].	Virkelig dårligt
29	Vi/jeg blev lovet palliativt team ved udskrivning, de kom aldrig. Jeg føler, det var et stort svigt fra P7.	Dårligt
33	Jeg blev udskrevet med forsikring om, at apoteket havde den medicin, jeg havde behov for. Dette var ikke tilfældet, der manglede vigtigt medicin, [men apoteket løste problemet]. Se, det er service!!!	Godt
38	God.	Virkelig godt
39	Blev akut udskrevet []. Ingen hjemme på min adresse []. Jeg sad med afføring i min ble, da sygeplejerske sendte mig hjem fra [afdeling]. Falckfolk, der hentede mig, havde gjort sygeplejerske opmærksom på dette. Ingen mad i køleskab og ingen drikkevarer. [Min familie] kunne ikke komme på så kort tid. Det gjorde de afdeling opmærksom på, uden virkning.	Virkelig dårligt

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
2	Jeg, der er [ældre], har siden [starten af året] haft besvær med helbredet og har været indlagt på Horsens Sygehus flere gange. Først på en afdeling, senere på en anden afdeling med [en alvorlig lidelse] og sidst, efter fald med [] brud, på en tredje afdeling. Med en enkelt undtagelse er jeg imponeret over det, jeg har oplevet ved kontakten med sygehusvæsnet, som jeg synes, har kombineret faglig kompetence med stor effektivitet, god information og venlig omsorg. Undtagelsen skete ved sidste indlæggelse på akut medicinsk. Modtagelsen var perfekt. Efter ca. en time blev jeg overført til en anden afdeling, hvor jeg var i [flere] timer, inden jeg havnede på Geriatriisk afdeling. På denne mellemafdeling var sygeplejerske NN, som mildest talt var ubehagelig. Hun gav klart udtryk for, at jeg snarest skulle udskrives og krævede, at jeg gik tur med en rollator, skønt jeg var liggende patient med et friskt [] brud. Det var en stor lettelse at komme videre i systemet. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Personale kan ikke gøre [noget] bedre. De var fanatiske. Men man bliver flytte for meget fra stue til stue ikke godt. Ikke personale skyld. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	[] Jeg kom på en stue, hvor medpatienten røg på badeværelset, da jeg sagde det, blev vi begge flyttet, og jeg kom på en stue med en meget krævende patient (ældre plus pårørende). Jeg følte det som en straf, fordi jeg ikke affandt mig med røg. Personalet var søde, men der var ingen, der vidste noget om prøver mm., de havde alt for travlt. Vi fik spisebillet til kantinen, rigtig positivt for mig (det var et forsøg Horsens sygehus havde). Jeg synes også, at mange forskellige læger var forvirrende, men alt det negative er jo et overordnet problem, personalet gør alt, hvad de kan. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
10	Lægen til stuegang (NN) var én, der havde tid til at tale med både min far og mig. Jeg synes, at den personlige pleje (som min far skulle have hjælp til) var meget dårlig. En indlæggelse, der varede i ni dage, og han ikke fik børstet sine tænder i alle disse dage eller blev vasket særligt godt eller blev barberet. Det manglede vi. [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
11	Jeg skulle have en scanning under bedøvelse, fordi smerterne ved [en undersøgelse] var for store uden bedøvelse. En sygeplejerske kom ind og kaldte mig "Else", og stillede nogle piller på natbordet. Jeg måtte reagere. Jeg hedder ikke "Else". Sygeplejersken skyndte sig ud med pillerne. Vedkommende kom ikke tilbage, hvorfor jeg tog mine medbragte piller. Derefter kom en portør for at køre "Heidi". "Heidi" skulle til røntgen. Efter en kort diskussion gik portøren ind på næste stue. Der fandt vedkommende den rigtige "Heidi". Hvis min nabo havde været dement eller mere syg, end hun var, havde hun ikke reageret og var kommet med til røntgen! Jeg blev kørt til scanning. Jeg var ikke klar over, hvornår i forløbet jeg skulle under narkose. Derfor reagerede jeg ikke på noget. Vi måtte afbryde processen, idet det gjorde for ondt. Jeg skulle selvfølgelig have været under narkose før scanningsproceduren startede. Det var jeg ikke klar over. Personalet var åbenbart heller ikke klar over, at jeg var blevet lovet en scanning under narkose. Et par dage senere skulle jeg så under narkose og scannes. Jeg blev kørt ind på en operationsstue, og jeg kunne ikke se, hvor scanneren stod. Jeg spurgte selvfølgelig, hvad der skulle foregå. Ja, jeg skulle da have [en undersøgelse] under bedøvelse. Jeg blev virkelig gal. Det var aftalt, at jeg skulle have en scanning under bedøvelse. Jeg blev sendt op på stuen igen. Lidt senere kom en læge op og talte med mig. Hvis jeg accepterede [en undersøgelse] under narkose, kunne jeg komme hjem igen. Ellers skulle jeg vente til efter weekenden. Selvfølgelig accepterede jeg [en undersøgelse] under narkose, men det var altså ikke aftalen. Aftalen gik ud på, at jeg skulle scannes under narkose.	Uoplyst

- Jeg bebrejder ikke en eneste af de ansatte noget som helst. Jeg forstår ikke, at de kunne holde deres arbejdsplads ud. Det gik galt med informationer, navne, numre og medicin gang på gang. Det må være skrækeligt at lave fejl på fejl. Jeg synes, at det var meget beklageligt for mange af patienterne. De fik ikke den omsorg eller de informationer, de havde brug for. Afdelingens faglige formåen er jeg ikke kompetent til at udtale mig om, men der blev begået mange fejl. Hvis jeg i dag skulle scannes under narkose, tror jeg, at jeg ville prøve et andet sted.
- ✎ 12 Jeg synes, at personalet var meget hjælpsomme, selvom de havde meget travlt. Godt
[Pleje, Relationer til personale]
- ✎ 15 God. Godt
- ✎ 17 Så ikke meget til personalet i aftenvagten. Jeg ville forespørge om forskellige undersøgelser, som min mand havde været til. Kun lidt oplysninger fik jeg. Godt
[Pleje]
- ✎ 18 Personalet: venlige. Dårligt
Læger: kompetente.
Information/koordination om sygdom/sygdomsforløb: mangelfuldt.
Geriatrisk team: virkeligt godt.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- ✎ 20 1. En bedre hygiejne, især toiletforholdene. Virkelig dårligt
2. Mere respekt overfor ældre mennesker.
3. Den smule gode oplevelse af mit ophold på Medicinsk Afdeling var to [] læger. Det skyldes nok deres kulturer, at man taler ordentligt og viser respekt overfor ældre mennesker.
- ✎ 23 Rengøringen var ikke så god, men [én person] gjorde det virkelig godt. Virkelig godt
[Fysiske rammer]
- ✎ 28 For mange speciallæger, der ved for lidt om andre sygdomme end deres speciale. Virkelig dårligt
[Kvalitet i behandling]
- ✎ 31 Det ville være ønskeligt for patienten, om man fik en bedre personlig pleje. Det er ikke godt. Patienten var meget langskægget. Lær plejepersonalet, at til personlig pleje hører også barbering med. Godt
[Pleje]
- ✎ 32 Jeg vil hermed give Horsens Sygehus og dets personale så meget ros, trods deres travlhed. Virkelig godt
Altid en hjælpende hånd og et smil. Tak for det.
[Pleje, Relationer til personale]
- ✎ 33 Jeg oplevede, at toilettet var [meget beskidt], og der var ikke noget personale, der holdt opsyn hermed! Det er jo syge mennesker, der er indlagt, og dårlig mave kan ofte forekomme. Desværre er det ikke alle, der benytter toiletbørsten. Derfor personaleopsyn! Godt
[Fysiske rammer]
- ✎ 34 I min indlæggelse oplevede jeg, at en aftenvagt NN, som nok var den eneste, der satte sig ind i, at jeg kæmper med noget psykisk. Stor ros til hende :-). Både pårørende og jeg oplyste omkring dette, men er enige om, at en del af personalet ikke er gode til at tackle dette (psykisk der henvises til). Uoplyst
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- ✎ 35 Have mere tid til patienter. Godt
[Pleje]
- ✎ 37 - Det var ikke en tilrettelagt indlæggelse, men opstod lidt akut. Dårligt
- Opholdsstuen ok. Selve toilet/bad ok, men ikke hjælpemidlerne, da toiletstol ikke var opladet eller ikke havde det rigtige bækken. Sengestuen (ene) var meget lille og dårlig luft.
- På enestuen blev der i starten slet ikke gjort rent de første dage, indtil vi gjorde personalet

- opmærksomt på det.
[Fysiske rammer]
-  38 God og venlig behandling.
[Relationer til personale] Virkelig godt
-  39 Dårligt informationsniveau. Være opmærksom på, at høreapparater skal i ørerne, for at man kan kommunikere med omgivelserne. Informere [patientens pårørende] om aftaler og sygdomsforløb. De forsøgte, men blev afvist ofte. Så var sygeplejerske ikke tilstede/havde fri/sygdom/vidste ikke noget om mig/kunne ikke udtale sig, og det skulle være en læge, som man ikke kunne få aftale med. Ikke ok at sende [patienten] hjem med afføring i bleen, trods at Falck-folkene havde gjort opmærksom på dette. Sad i fire timer med dette, inden hjemmeplejen kom (de vidste jo ikke noget om det). [Patienten er meget gammel]. Hver dag, jeg besøgte hende, startede jeg med at putte høreapparaterne i ørerne. Da jeg [kom til skade], kunne jeg ikke være tilstede, den dag hun blev smidt hjem fra hospitalet.
[Kommunikation og information, Pleje] Virkelig dårligt
-  42 Firemandsværelse er ikke optimalt... Jo mere privatliv, jo bedre!
[Fysiske rammer] Godt

