

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit AHA

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A

Århus Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	180
Besvarelser fra afsnittets patienter:	126
Afsnittets svarprocent:	70%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

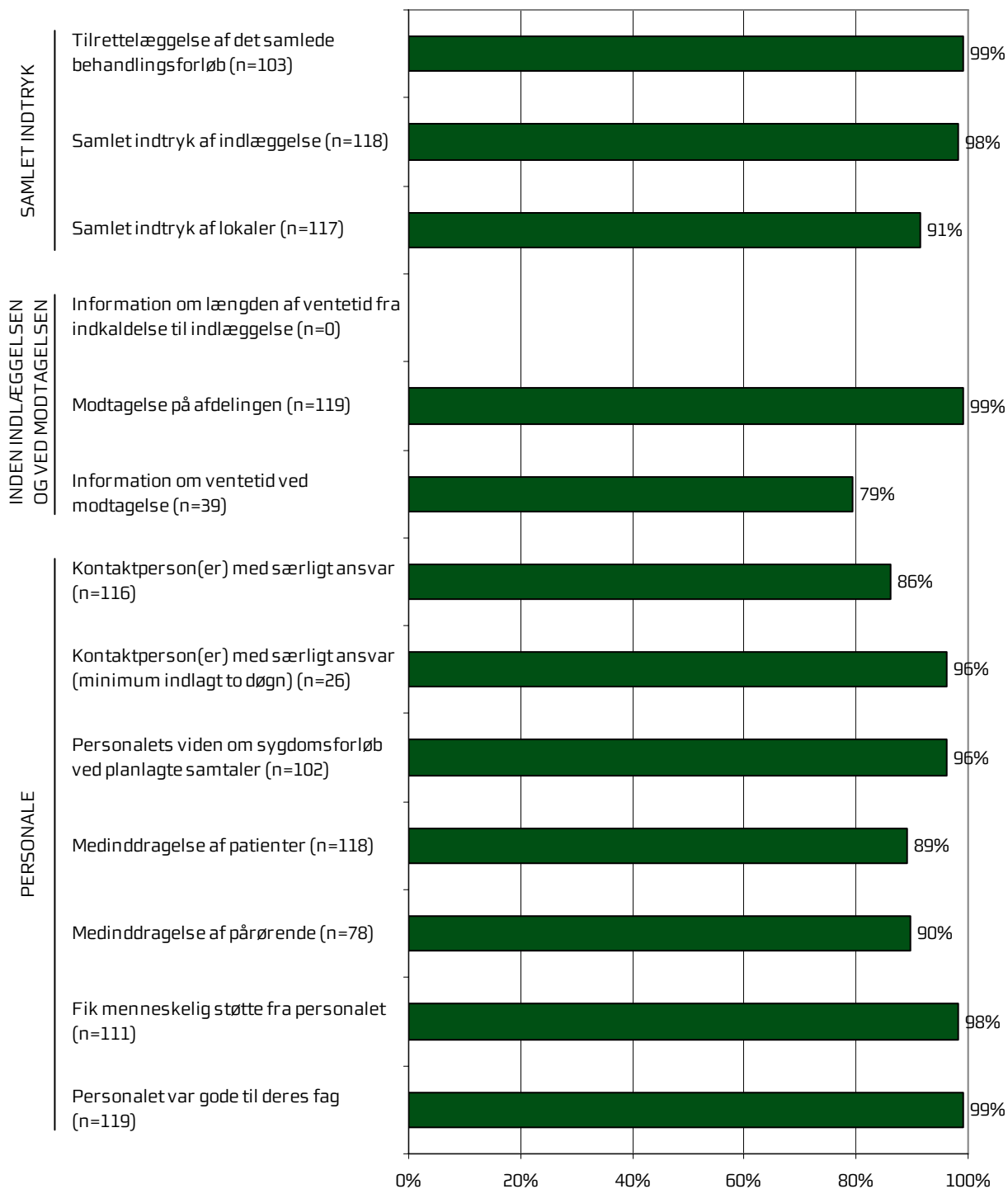
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

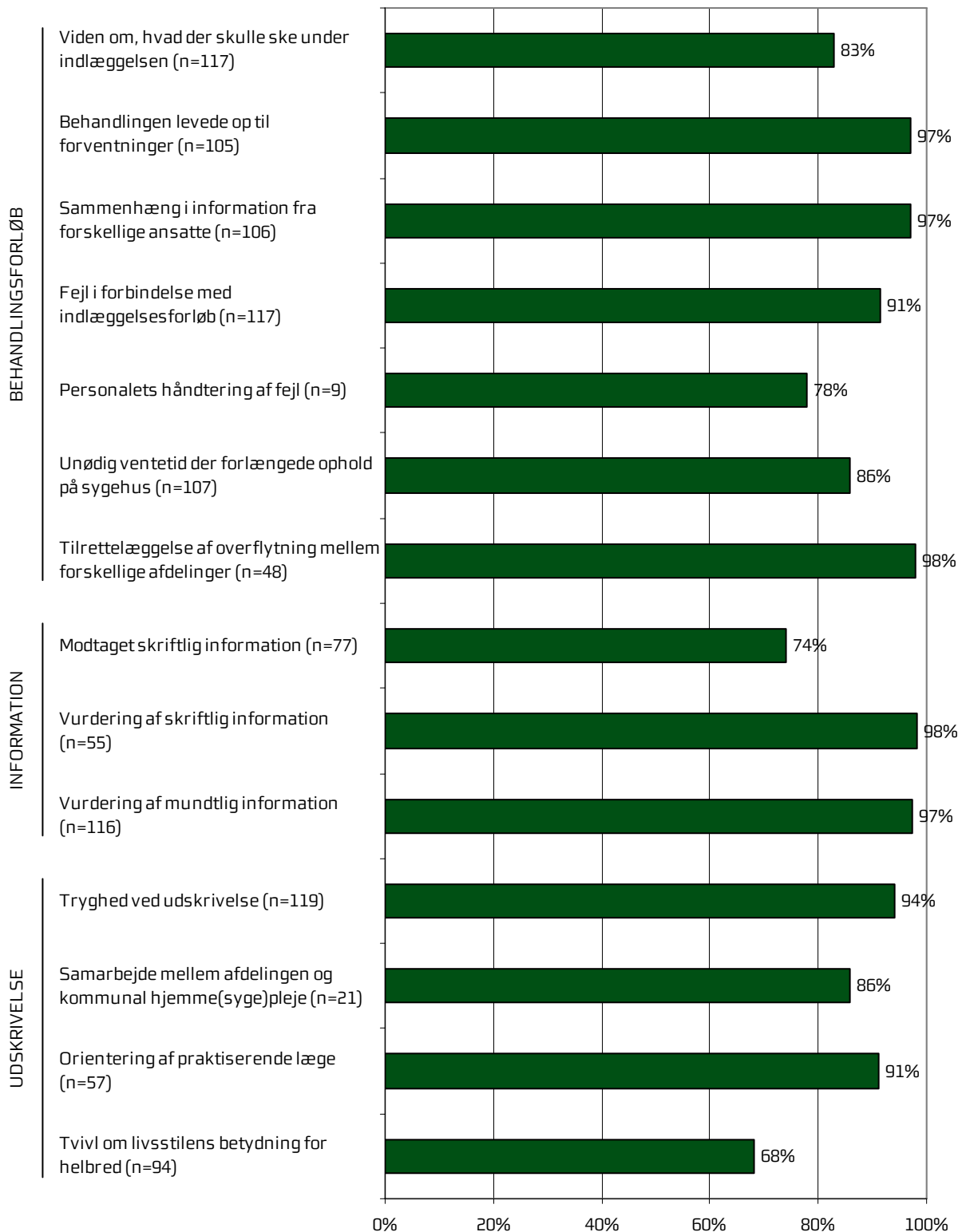
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit AHA

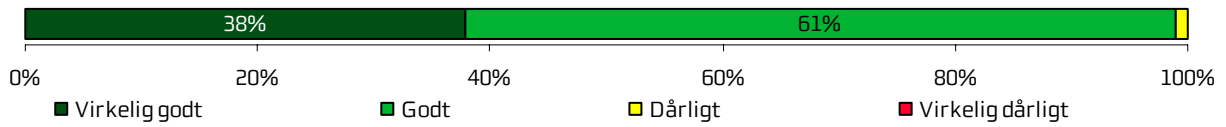
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

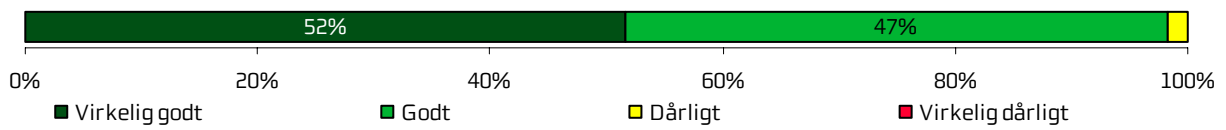
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

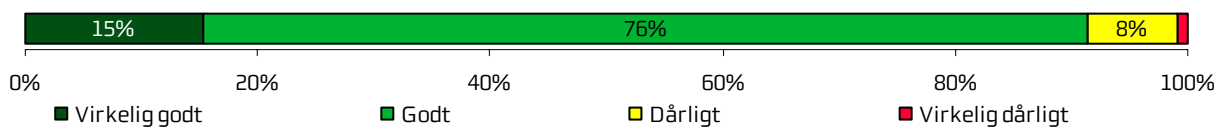
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=103)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=118)



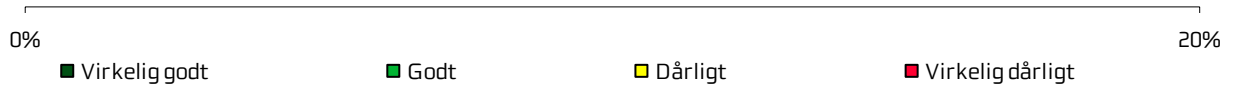
Samlet indtryk af lokaler (n=117)



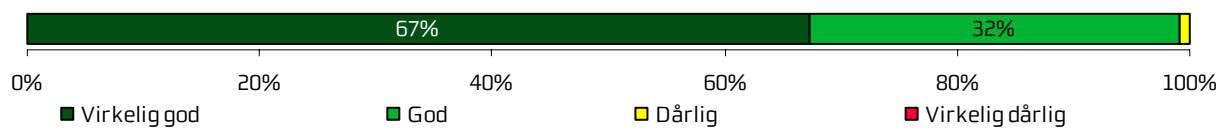
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	97 %	100 %	85 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		98 %	96 %	100 %	88 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	75 % *	100 % *	66 % *	83 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

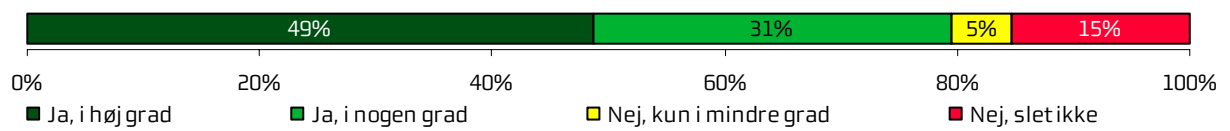
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=119)



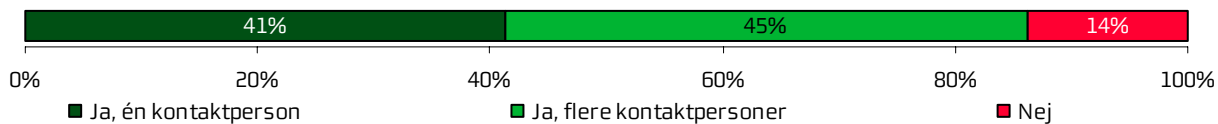
Information om ventetid ved modtagelse (n=39)



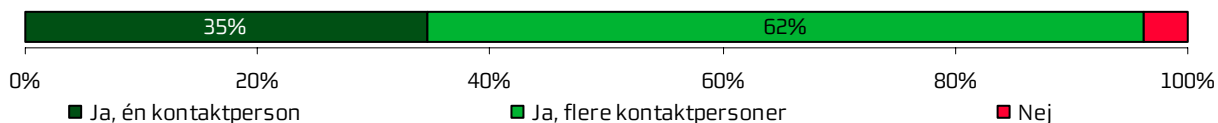
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	100 %	79 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	99 %	100 %	92 % *	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		79 %	50 % *	89 %	61 %	74 %

Personale

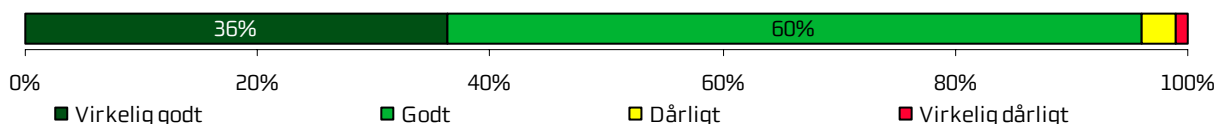
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=116)



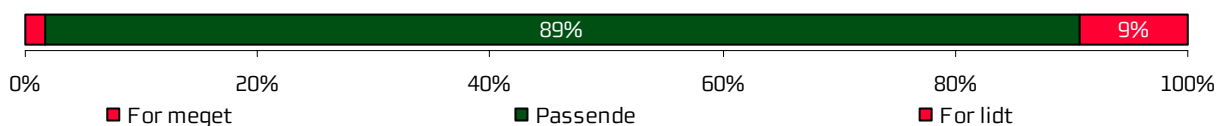
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=26)



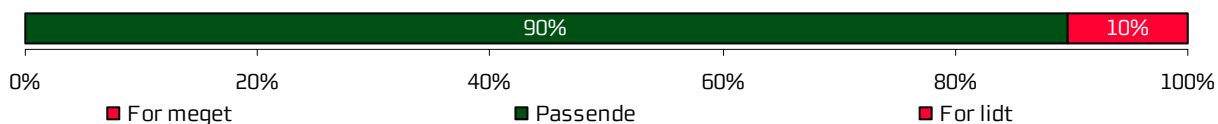
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=102)



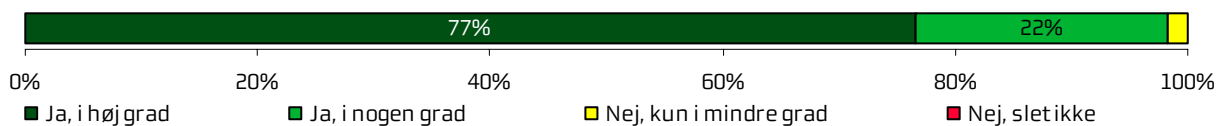
Medinddragelse af patienter (n=118)



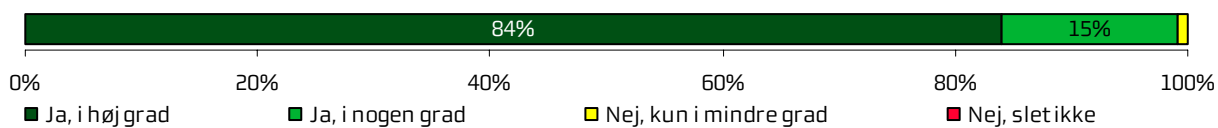
Medinddragelse af pårørende (n=78)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=111)



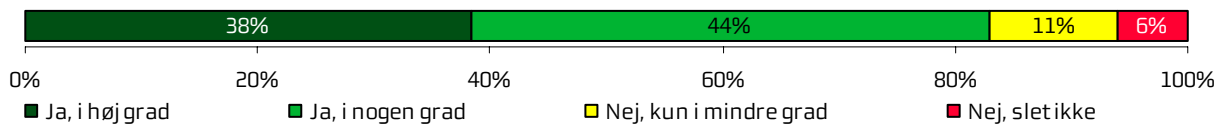
Personalet var gode til deres fag (n=119)



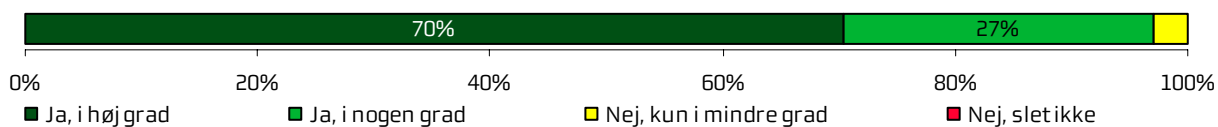
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		86 %	89 %	100 % *	68 % *	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		96 %	-	96 %	75 % *	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	93 %	100 %	83 % *	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		89 %	93 %	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		90 %	85 %	100 % *	74 % *	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		98 %	94 %	100 %	84 % *	92 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	100 %	100 %	91 % *	97 %

Behandlingsforløb

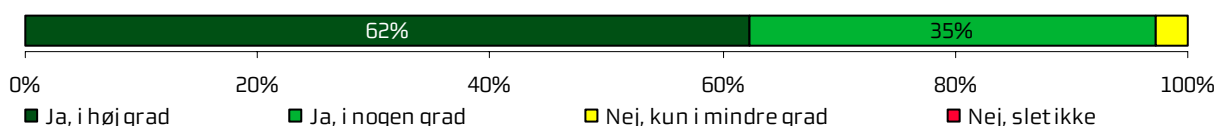
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=117)



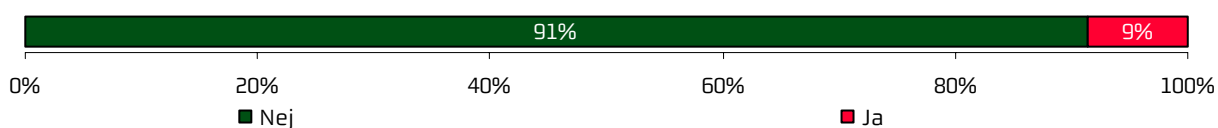
Behandlingen levede op til forventninger (n=105)



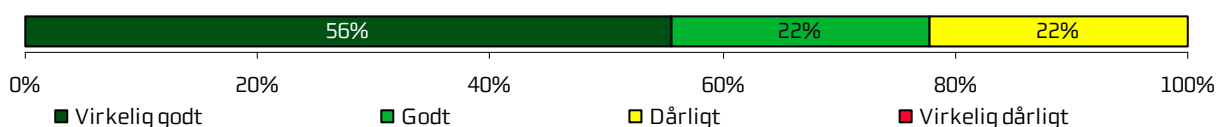
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=106)



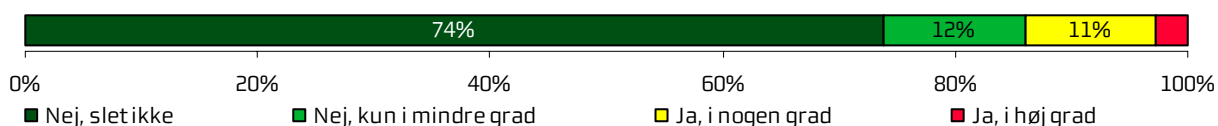
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=117)



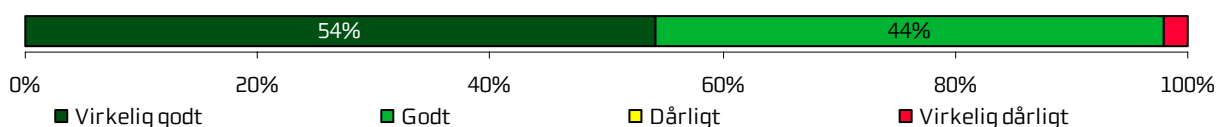
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=107)



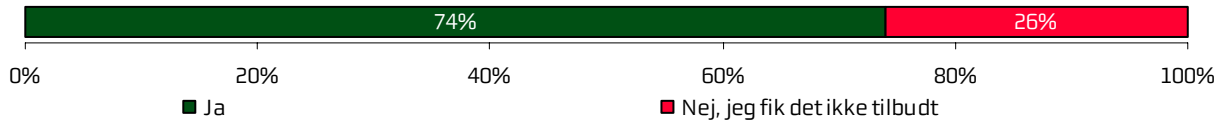
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=48)



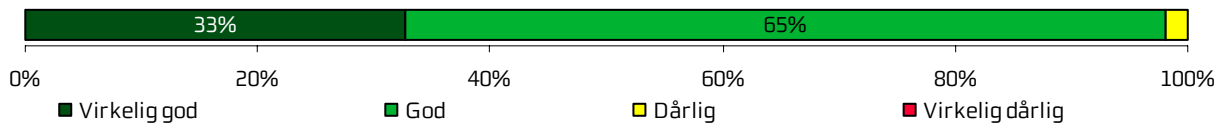
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		83 %	85 %	100 % *	71 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	95 %	100 %	83 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		97 %	88 % *	100 %	77 % *	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		91 %	-	100 % *	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		78 %	-	81 %	44 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		86 %	84 %	98 % *	72 % *	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		98 %	-	100 %	80 % *	91 %

Information

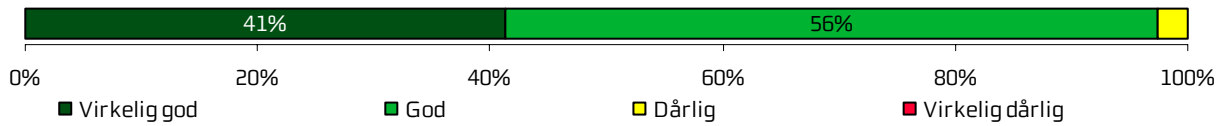
Modtaget skriftlig information (n=77)



Vurdering af skriftlig information (n=55)



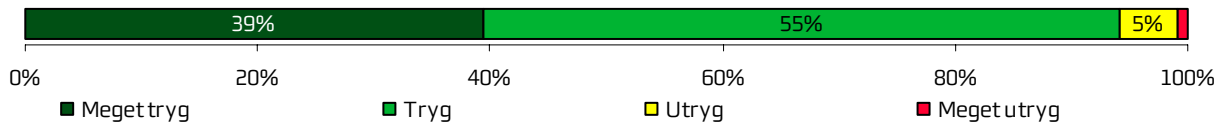
Vurdering af mundtlig information (n=116)



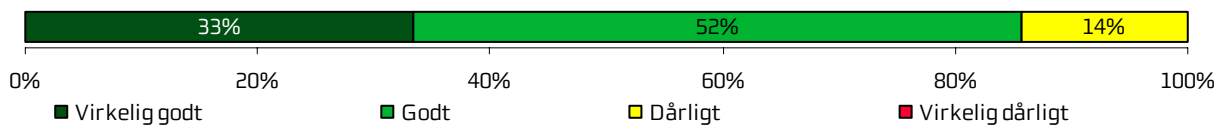
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		74 %	-	97 % *	34 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		97 %	93 %	100 %	85 % *	93 %

Udskrivelse

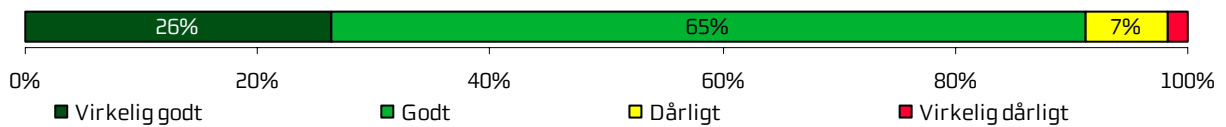
Tryghed ved udskrivelse (n=119)



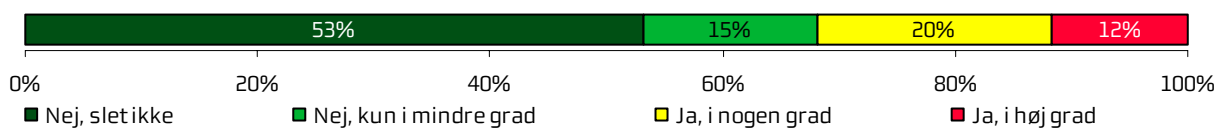
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=57)



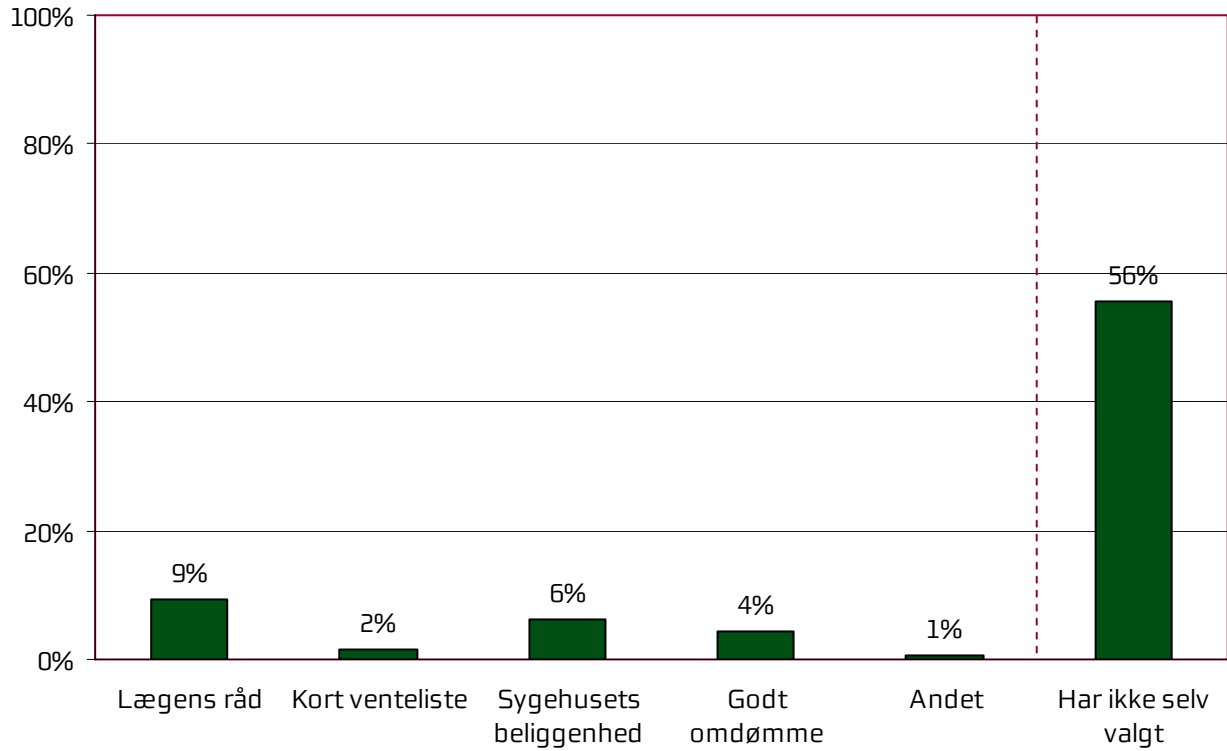
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=94)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		94 %	88 %	100 % *	75 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		86 %	88 %	98 %	73 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		91 %	84 %	100 % *	73 % *	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		68 %	78 %	92 % *	56 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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.

Afsnit AHA, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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







ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Samlet indtryk
2	Jeg fik et godt indtryk af, at personalet arbejdede utroligt godt sammen.	Virkelig godt
3	Jeg blev godt behandlet, men kunne godt have brugt noget viden om konstant mavesvien, selvom det ikke var det, jeg blev indlagt for. Tak for god behandling.	Godt
4	Lægens stuegang kunne være tiere.	Virkelig godt
5	Fuld tilfredshed.	Godt
6	Det virker som om, det faglige niveau er højt, og at medarbejderne udviser teamspirit med fornemmelse for den enkelte patients særlige behov. Ros til alle, som jeg var i berøring med.	Godt
8	Jeg finder det betryggende at være patient på afdelingen.	Godt
9	Akut indlæggelse, blev undersøgt godt af en sygeplejerske. Efter nogen tid kom der en kvindelig læge og tilså mig. Hun var helt fantastisk - nem at snakke med, spurgte ind til mig som aldrig tidligere og blev berørt. Hun blev kaldt til en anden patient, sagde, hun ville komme tilbage til mig! "Dejligt", tænkte jeg, men så hende aldrig igen - meget, meget utilfredsstillende!!!!	Godt
10	Jeg synes, at det var godt, at alle der kunne stå op, var nødt til det. Jeg tænker på bad og kantinevogn. Rygning var kun udenfor. Jeg er ikke-ryger.	Godt
11	De var meget hurtige og dygtige, både vagtlæge og Falck.	Virkelig godt
12	Modtagelægen var særdeles venlig og informerende om status på udførlig måde!	Godt
13	Jeg er fuldt ud tilfreds. Alt personale var meget flinke.	Godt
14	Jeg blev akut indlagt. Føler at blive taget godt af, og har haft en positiv oplevelse af forløbet, selv om det hele var ret overvældende for mig.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Alt i alt en uhyre positiv "oplevelse" med faglige og personligt kompetente medarbejdere på alle planer. NB: jeres opholdsrum kunne godt "mangle" lidt mere materiale i form af f.eks. bøger, tidskrifter, blade, aviser m.m.	Virkelig godt
16	Jeg synes, det er et super godt sygehus. Trygt og godt. Jeg kan lide stemningen på det gamle sygehus. Jeg vil også hellere på Tage Hansens Gade end [et bestemt andet sygehus].	Godt
17	Afdelingens personale var SUPER, virkede som om, de havde god tid og lyst til at tale med mig, også om andet end mit hjerte. Min oplevelse af personale er MEGET positivt (og slet ikke den sædvanlige historie om stresset og forjaget personale). Hvis man endelig skal komme med lidt kritik, er det, at det kunne være rart at få tilbudt lidt andet end en tandbørste, når man kommer hurtigt hjemmefra (ambulance), fx kam, makeupfjerner, deo, men jeg ved godt, det er en afdeling med mange ældre,	Godt

som måske ikke har det behov, men så lidt læsestof kunne også være rart, men alt i alt en MEGET GOD oplevelse.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 19 | Jeg ville nok gerne have vidst mere om kolesterol, da jeg "bare" får en pakke [piller], som var det bolsjer. Der er jo stor uenighed om dette - også blandt de lærde. Personalet var fantastisk lige fra de Falck-folk, der hentede mig. De skal have mange gode ord og knus fra mig. | Godt |
| ✎ | 21 | Udskrivningsprocessen var for langsommelig. Dog sørgede kontaktpersonen for, at anden læge blev hidkaldt for at lette udskrivningen. Jeg havde forventet, at udskrivningen ikke foregik i en døråbning! | Godt |
| ✎ | 24 | For meget URO med 6-mandsstuer! | Intet svar |
| ✎ | 25 | Jeg er blevet indlagt på AHA før, og det oplevedes, som om jeg var kommet hjem! Det var en meget personlig behandling og positiv modtagelse. I ser ud til, at I har det godt sammen på afdelingen, og det mærker vi i sengene. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Der kommer 10-12 personer på besøg, hvis der er en udlænding indlagt. Aftenkaffebordet blev hurtigt ryddet uden at betale en krone, og flere af de ældre havde ikke fået noget. SØRGELIGT. | Virkelig godt |
| ✎ | 30 | [Graden af forståelse af] de mundtlige informationer var afhængig af, om en tolk var tilstede. Dette gjorde forskellen på kvaliteten. | Godt |
| ✎ | 36 | Jeg synes, alle var særdeles venlige og hjælpsomme, og uden at forklejne nogen, vil jeg særligt huske min tilforordnede NN. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Meget venlige og kompetente personer - hver især. Koordinering mellem og udveksling af information mellem forskellige vagtlæger lader meget tilbage at ønske. | Intet svar |
| ✎ | 40 | Afdelingen har et yderst kompetent personale med meget fine menneskelige egenskaber, som gør, at man føler sig tryk under hele forløbet, på trods af de alvorlige omstændigheder, som hjerteproblemer er forbundet med. | Godt |
| ✎ | 41 | Var indlagt på akut hjerteafdeling, hvor folk var meget syge. Personalet var fantastisk kompetente, indlevende og dygtige trods meget stor travlhed og få på vagt. Det var mit indtryk, at den syge patient altid blev taget sig af, og det var de praktiske ting, der måtte forsømmes efter nætter med mange akut syge. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 | Som det fremgår af mine svar, har jeg været meget tilfreds med et trygt forløb, når nu skaden skulle ske. Jeg kan ikke komme i tanker om forslag til forbedringer. | Virkelig godt |
| ✎ | 46 | Min gennemgående oplevelse har været, at jeg er blevet mødt af et kompetent og engageret personale. Afdelingen og personalet har en stor viden om efterbehandling efter blodprop i hjertet - en ting som personalet på andet sygehus ikke var sene til at fortælle mig, da de fortalte, at jeg skulle overflyttes til afdelingen. I dag føler jeg mig som et levende bevis på dette udsagn. Tak for en god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 | Jeg var tilfreds med det meste. | Godt |
| ✎ | 52 | Var skuffet over, at man svigtede at tage vare om min fibersprængning. Var glad for grundig oplysning om [behandling og lidelse]. Nu er jeg glad og tryk ved at få [medicinpræparat]. Mit overordne- | Godt |

Bilag 1

de indtryk af Århus sygehus er særdeles positivt (har ikke været indlagt på et dansk sygehus [i mange år]).







- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 54 | Havde en nat på fire-sengsstue. Det er meget utidssvarende og en dårlig oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 57 | Bad og toilet bør være adskilt. [] | Virkelig godt |
|  | 60 | Alt i alt et godt og trygt sted at være, men fint man er blandt fagfolk, der ved hvad de arbejder med. | Godt |
|  | 62 | Jeg vil sige det på den måde: Jeg betaler med glæde min skat. Det har været en stor positiv oplevelse at opleve en professionel service. (Der var kun dette førmtalte med, at jeg blev sendt til et forkert hospital med ambulancen). - Der skulle være frit sygehusvalg i Danmark. | Virkelig godt |
|  | 65 | Maden var ikke særlig god/spændende. | Godt |
|  | 68 | Personalet var vældig renlige og altid til at tale med. Fik vældig god behandling. | Virkelig godt |

Afsnit AHA, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Samlet indtryk
1	Jeg blev indlagt akut [].	Virkelig godt
4	Jeg blev indlagt med hjerteflimmer og blev hurtigt beroliget.	Virkelig godt
5	Akut. Hjerteproblemer.	Godt
6	Henvendte mig på Kommunehospitalets skadestue efter telefonisk drøftelse med vagtlægen. Var tilsyneladende ikke meldt og ventede så i ca. en time, inden jeg selv opsøgte personalet. Havde en drøftelse med en skadestuelæge som mente, at jeg med ambulance burde indbringes på afdelingen på Tage Hansensgade, hvilket vel også var rimeligt nok, selvom min hustru ville have kunnet køre mig derhen.	Godt
7	Der var ingen ventetid - det var en akut indlæggelse.	Virkelig godt
11	Jeg blev akut indlagt om natten [] med en "blodprop".	Virkelig godt
12	Fin behandling.	Godt
13	Var meget nervøs.	Godt
17	Der var ingen ventetid.	Godt
20	Indlagt akut.	Godt
21	Blev akut indlagt.	Godt
22	Indlagt efter besvimelsesanfald efter aftale mellem AHA og tilkaldt ambulancepersonel.	Virkelig godt
28	Alt var perfekt.	Intet svar
29	Fuldt tilfredsstillende. Indlagt med Falck fra besøg hos egen læge.	Godt
31	Akut indlæggelse.	Godt
33	Mistede bevidstheden under lægebesøg. Kørte i ambulance til hospitalet.	Det kan jeg ikke vurdere
34	Jeg opholdt mig nogle timer på afdelingen og fik en helt igennem super behandling. Jeg var teknisk set ikke indlagt.	Intet svar
35	Professionelt!	Virkelig godt
37	Blev indlagt akut.	Intet svar

Bilag 1


	37	Min hjemmehjælper ringede 112. Vi troede, det var en blodprop.	Intet svar
	39	Akut.	Intet svar
	40	Blev indlagt akut.	Godt
	42	Jeg blev akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	43	Jeg blev indlagt akut, men det foregik på en flot og rolig måde.	Virkelig godt
	44	Rigtig god behandling samt samme sygeplejerske dag, aften og nat. Dette er betryggende.	Virkelig godt
	46	Blev overført fra [andet] sygehus dagen efter ballonudvidelse.	Virkelig godt
	47	Akut operation af blodprop i hjertet.	Godt
	48	Okay.	Intet svar
	52	Efter opkald på 112 af andre blev jeg bragt til AHA, Medicinsk-Kardiologisk afdeling på Århus Sygehus.	Godt
	53	Min indlæggelse var meget akut [].	Godt
	54	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
	56	Akut indlagt.	Godt
	58	Jeg blev indlagt akut.	Godt
	59	Det var akut.	Godt
	61	Akut indlæggelse med forkammerflimmer, derfor ingen ventetid og ingen forudgående samtaler.	Intet svar
	63	Jeg var kun indlagt et døgn (som var upåklageligt) [].	Intet svar
	66	Var ved lægevagten i Århus. Vi har sjældent mødt en læge, der var så sød og rar. Hun kunne med det samme høre, hvad der var galt. []. Indlagt fra lægevagten.	Virkelig godt
	67	Indlagt ved ambulance og "112".	Godt

Afsnit AHA, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Samlet indtryk
2	Meget velfungerende personale. Alle vidste, hvad de skulle foretage sig.	Virkelig godt
5	[Jeg oplevede blackout og husker derfor ikke så meget].	Godt
8	Meget venlig og beroligende.	Godt
12	Var blevet indlagt akut. Trods stor travlhed pga. flere akutte indlæggelser, og personalet var venlige, omhyggelige, helt ok oplevelse!	Godt
13	Alle har virkelig været meget venlige.	Godt
23	Dygtigt og venligt personale.	Godt
25	Rart sted at være - dygtige læger og sygeplejersker OG andre på afdelingen.	Virkelig godt
26	Husker det ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Blev lagt på observationsstue. Blev taget hånd om fra starten.	Godt
32	Jeg sad på en kold gang i to timer, helt uden kontakt med personalet.	Godt
35	Professionelt og ansvarsfuldt!	Virkelig godt
36	Jeg blev indlagt akut med ambulance.	Virkelig godt
38	Blev indlagt med ambulance, så der er ingen ventetid.	Godt
40	Personalet agerede både professionelt og omsorgsfuldt.	Godt
43	Kun én: Meget tilfreds.	Virkelig godt
44	Rolige og kompetente sygeplejersker.	Virkelig godt
45	Meget professionel, akut behandling.	Godt
46	Blev godt modtaget uden ventetid. Fik udleveret materiale om afdelingen, tildelt kontaktsygeplejerske m.m.	Virkelig godt
59	Venlig modtagelse.	Godt
66	Der blev taget hånd om mig med det samme.	Virkelig godt

Bilag 1

 69 Venligt og meget sødt personale.

Virkelig godt

Afsnit AHA, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Håndtering af fejl
7	I første omgang opdagede man ikke, at jeg ikke hørte til på sygehuset - skønt jeg sagde [hvor jeg var fra]. Den videre behandling er nu overført til andet hospital.	Virkelig godt
11	Ingen.	Intet svar
18	De havde svært ved at finde ud af, hvad jeg fejlede, så det blev et langt sygeophold, og er stadig syg, mangler stadig en [operation].	Virkelig godt
30	Gennem [en del år] har jeg været i kontakt med sundhedsvæsenet der, hvor det var muligt at ændre forløbet. Blev bragt til ligegyldige undersøgelser. Nu er tilstanden permanent og behandlingstid er passeret.	Dårligt
40	Blev ikke umiddelbart isoleret grundet kontakt med græsk hospital. Dette var dog primært til ulempe for personalet, da undertegnede blot måtte vente med undersøgelser til senere.	Virkelig godt
50	Jeg klagede over åndenød, jeg blev røntgenfotoferet, men fik ingen pusteprøve. Fik konstateret KOL to måneder efter indlæggelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
52	En læge udtrykte mistillid til min læge pga. brug af [medicin]. Jeg skulle tage en hjertemagnyl. En anden læge opfordrede mig til at fortsætte med [første medicin].	Godt
58	Anden dag om morgenen skete det to gange, at en sygeplejerske kom ind for at tage blodprøver. Jeg måtte selv afvise den anden og fortælle, at der havde været en for at tage blodprøver. Jeg var koblet til overvågning. Jeg tabte elektroder et par gange. Der kom ingen for at se til mig. Jeg måtte selv gå ind til sygeplejerskerne for at få dem sat på igen.	Dårligt
62	(Jeg blev indlagt med ambulance). Vi havde (både min kone og jeg) bedt om at komme til et bestemt sygehus, men kom først til andet sygehus, hvilket viste sig at være en fejl - vi måtte tilbage til det bestemte sygehus.	Virkelig godt

Afsnit AHA, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Samlet indtryk
	2	Den behandling, jeg fik, forløb utroligt planmæssigt og meget professionelt.	Virkelig godt
	6	Indlæggelse på en 4-sengsstue med tre andre meget syge patienter er vel ingen ønskesituation, men det gik fint (selv med nogle opvågninger i løbet af natten), og behandlingen/udredninger var jo det væsentlige, så ok:-).	Godt
	8	Ingen problemer.	Godt
	11	Jeg er meget imponeret over, hvor hurtige og effektive de var, efter jeg havde kontaktet dem i "vagtlægen".	Virkelig godt
	13	Er fuldt tilfreds. Meget.	Godt
	40	Behandlingsforløbet er forløbet upåklageligt.	Godt
	43	Meget tilfreds. Super professionelt.	Virkelig godt
	46	Oplevede for lang ventetid for at få udskrivesamtalen med lægen. Jeg afleverede de sidste undersøgelsesresultater til lægen selv og gjorde opmærksom på, at resultaterne var positive, hvorfor jeg skulle udskrives. Det var jeg blevet fortalt, men måtte vente tre timer på udskrivesamtalen.	Virkelig godt
	58	I det store og hele følte jeg mig godt behandlet.	Godt
	60	Jeg ved godt, at mange afdelinger er underbemandede. Det er vigtigt for en patient, at man ikke føler, at man bliver glemt. Derfor er det vigtigt - psykisk - at der lige er en person, der stikker hovedet ind til patienten en gang imellem.	Godt
	64	Efter tre døgn med et hjerterytme-apparat blev jeg hasteindkaldt [kort] efter, at jeg havde afleveret det på hospitalet. Samme aften fik jeg indopereret en pacemaker og blev udskrevet dagen efter.	Virkelig godt

Afsnit AHA, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit AHA	Samlet indtryk
2	Da jeg blev udskrevet, fik jeg at vide, at jeg altid var velkommen til at kontakte afdelingen, hvis der skulle opstå nogle problemer de første par dage.	Virkelig godt
6	Fint at jeg blev udskrevet med en henvisning til en CT-scanning []. Og fint at undersøgelsen fandt sted relativt hurtigt og blev afsluttet med en foreløbig konklusion fra en tilsyneladende meget kompetent læge, der sammen med en kollega ville nærlæse resultaterne i den følgende uge. Men mindre fint, at jeg flere uger efter modtog en lakonisk meddelelse om indkaldelse til en samtale i [start 2011] uden nærmere oplysning om resultatet af lægernes nærlæsning af CT-scanningen. På grund af ventetiden er jeg gået ud fra, at det nok går til leversiden, at jeg ikke fejler noget særligt, eller at jeg er opgivet :-). Det burde i al fredsommelighed sagt kunne gøres bedre.	Godt
8	Er blevet underrettet fra tidligere indlæggelser.	Godt
12	Kun indlagt et døgn. Fulgt op af et par ambulatorieundersøgelser.	Godt
13	Nej, fik de informationer de gav mig, og prøver at overholde de ting, de sagde, var godt for mig.	Godt
24	Min datter ordner alt for mig.	Intet svar
31	Blev udskrevet dagen før tilbudte/aftalte hjælpemidler blev leveret, hvilket skabte stor utryghed for patient og pårørende.	Godt
37	Jeg fik en fin behandling, lige fra jeg blev hentet, til jeg var hjemme.	Intet svar
37	Jeg ryger ikke, jeg drikker ikke, kun et glas om ugen.	Intet svar
40	Efter udskrivelse opfølgning på relevant dagklinik med hensyn til efterfølgende undersøgelser.	Godt
43	Min kone og jeg deltog i et møde, hvor forløb, videre behandling og perspektiver blev beskrevet. God "afleveringsforretning".	Virkelig godt
49	Jeg får motion, det har hjulpet mig meget.	Intet svar
52	Oplevede det som en meget positiv ting. Blev meget glad for alle de hjælpemidler, der blev stillet til min rådighed - og til den gratis hjemtransport.	Godt
55	Jeg blev sendt hjem til ingenting. Jeg er alene, blev hjemsendt en søndag formiddag. Der blev IKKE sendt bud til hjemmeplejen.	Dårligt
58	Jeg synes, der var for lang ventetid på samtalen efter [scanning].	Godt

