

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Afsnit B4**

**Hjerteremedicinsk Afdeling B**

**Skejby 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](mailto: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 .....	25



# 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:	128
Besvarelser fra afsnittets patienter:	101
Afsnittets svarprocent:	79%

### **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).



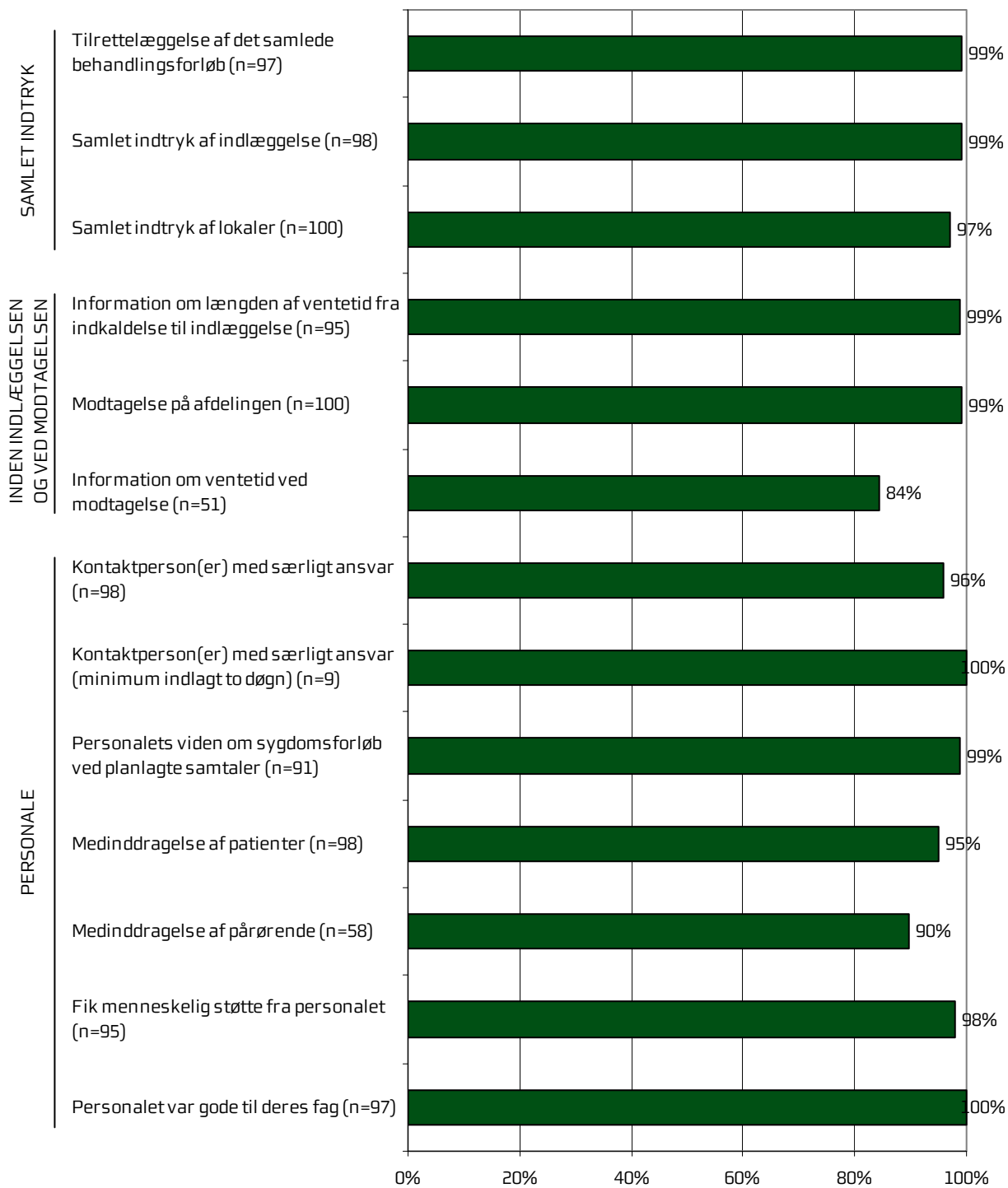


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

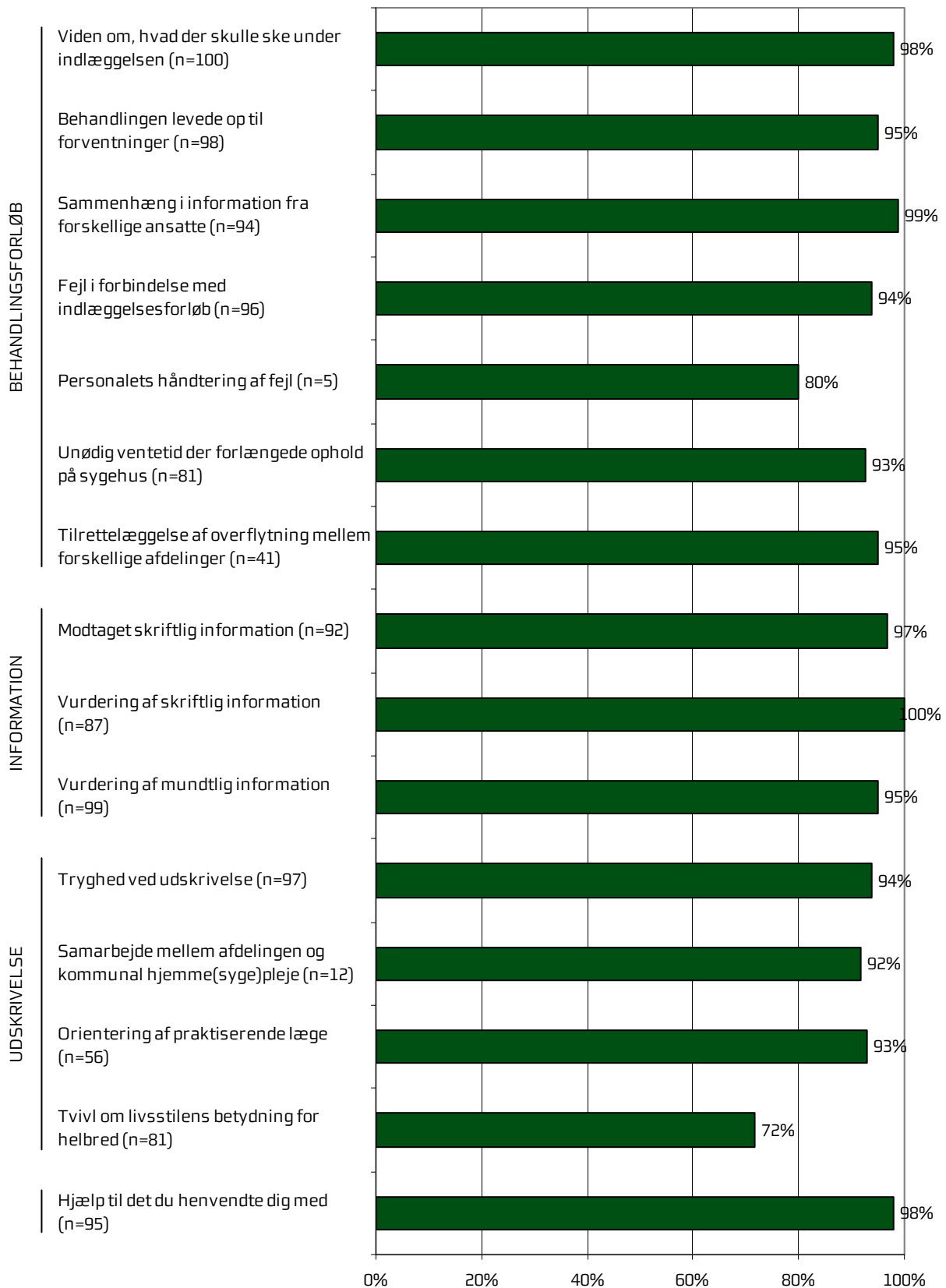
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 B4

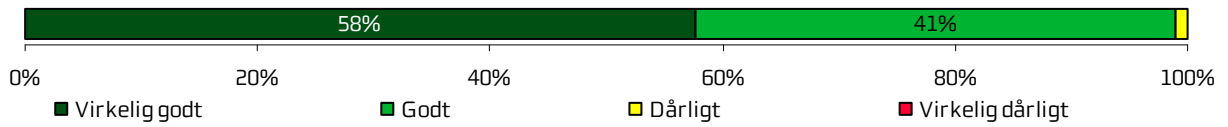
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

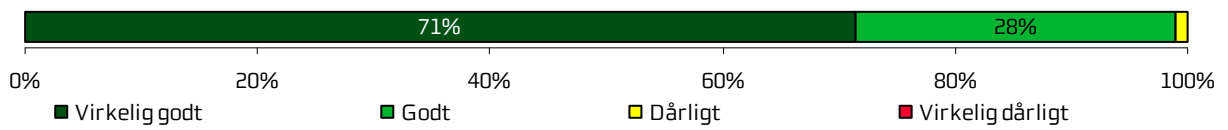
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

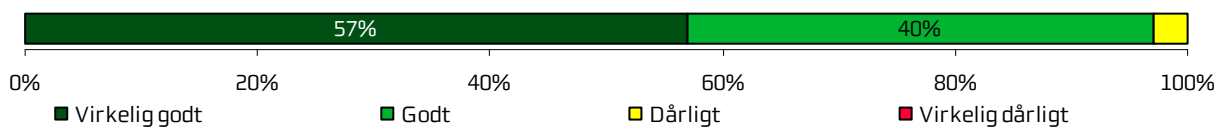
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=97)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=98)



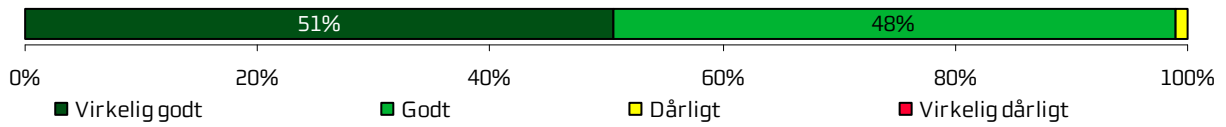
Samlet indtryk af lokaler (n=100)



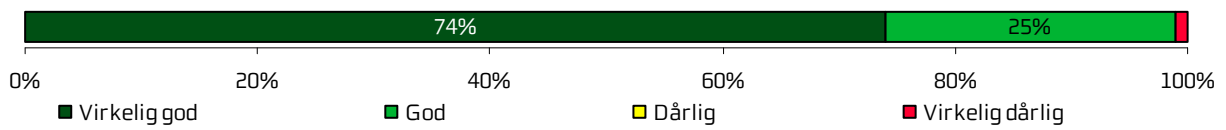
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	99 %	100 %	88 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	100 %	100 %	90 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		97 %	100 %	100 %	89 % *	96 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

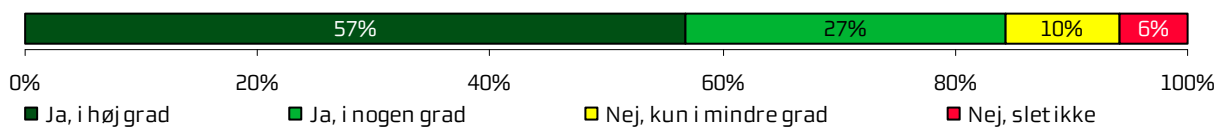
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=95)



Modtagelse på afdelingen (n=100)



Information om ventetid ved modtagelse (n=51)

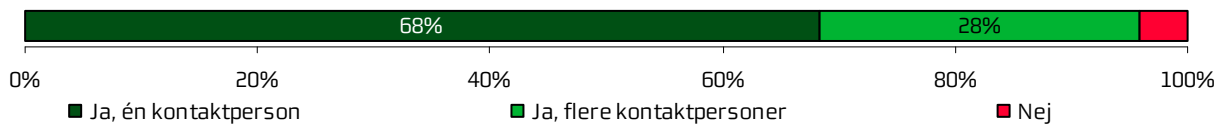




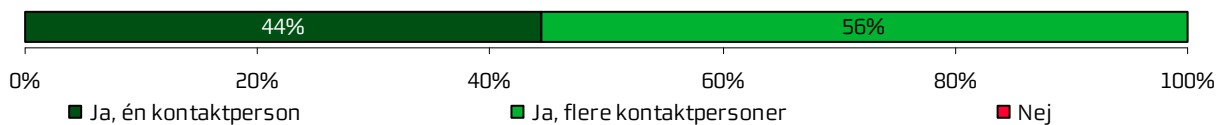
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		99 %	-	100 %	86 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	99 %	100 %	91 % *	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		84 %	83 %	90 %	69 % *	80 %

## Personale

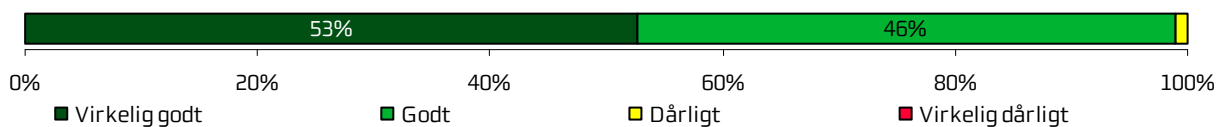
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=98)



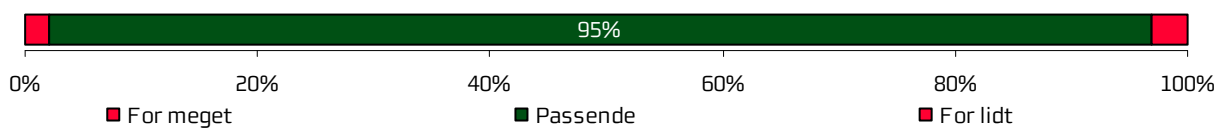
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=9)



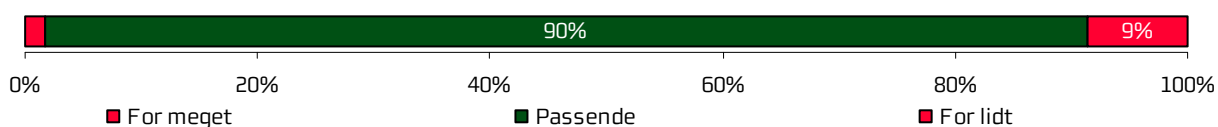
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=91)



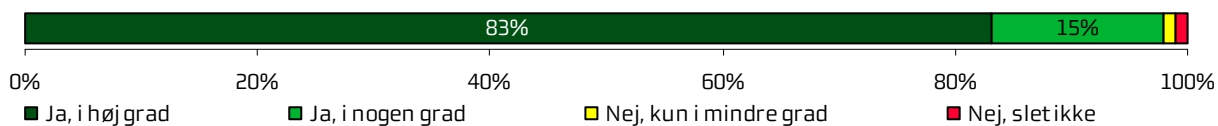
Medinddragelse af patienter (n=98)



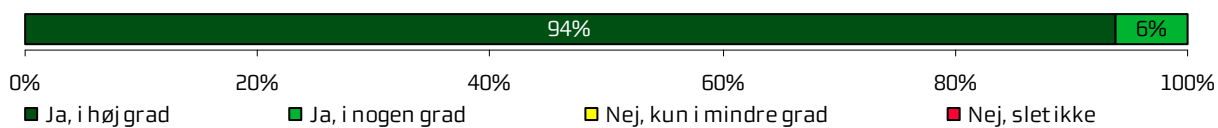
Medinddragelse af pårørende (n=58)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=95)



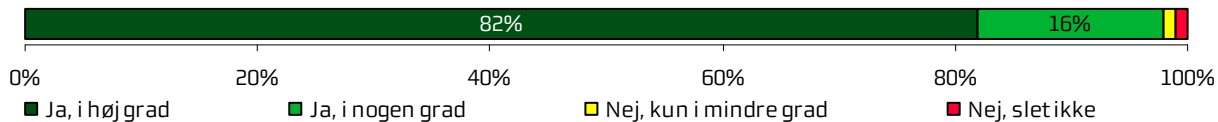
Personalet var gode til deres fag (n=97)



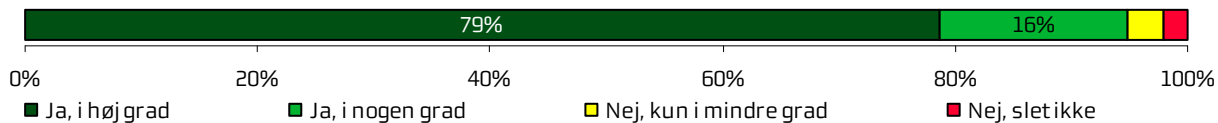
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		96 %	93 %	93 %	78 % *	88 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		100 %	-	95 %	77 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		99 %	99 %	99 %	85 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	94 %	97 %	83 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		90 %	93 %	97 %	82 %	91 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		98 %	98 %	97 %	86 % *	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	99 %	100 %	95 % *	98 %

## Behandlingsforløb

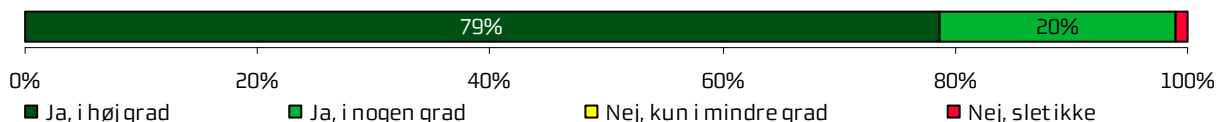
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=100)



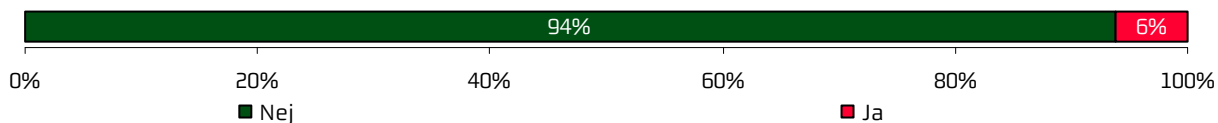
Behandlingen levede op til forventninger (n=98)



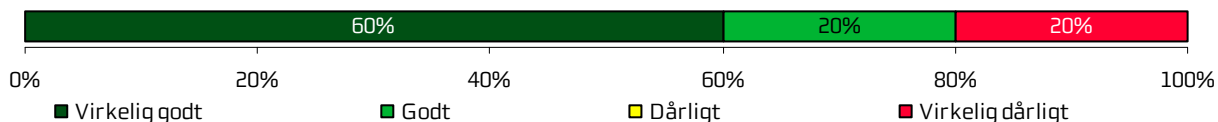
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=94)



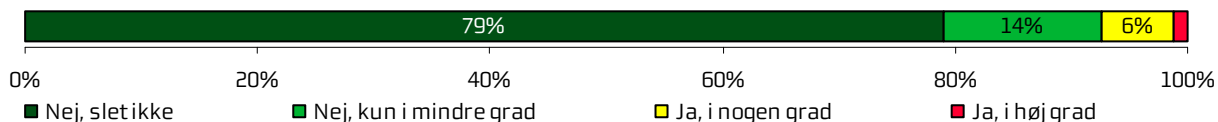
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=96)



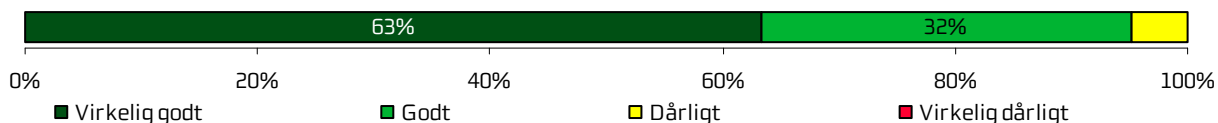
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=81)

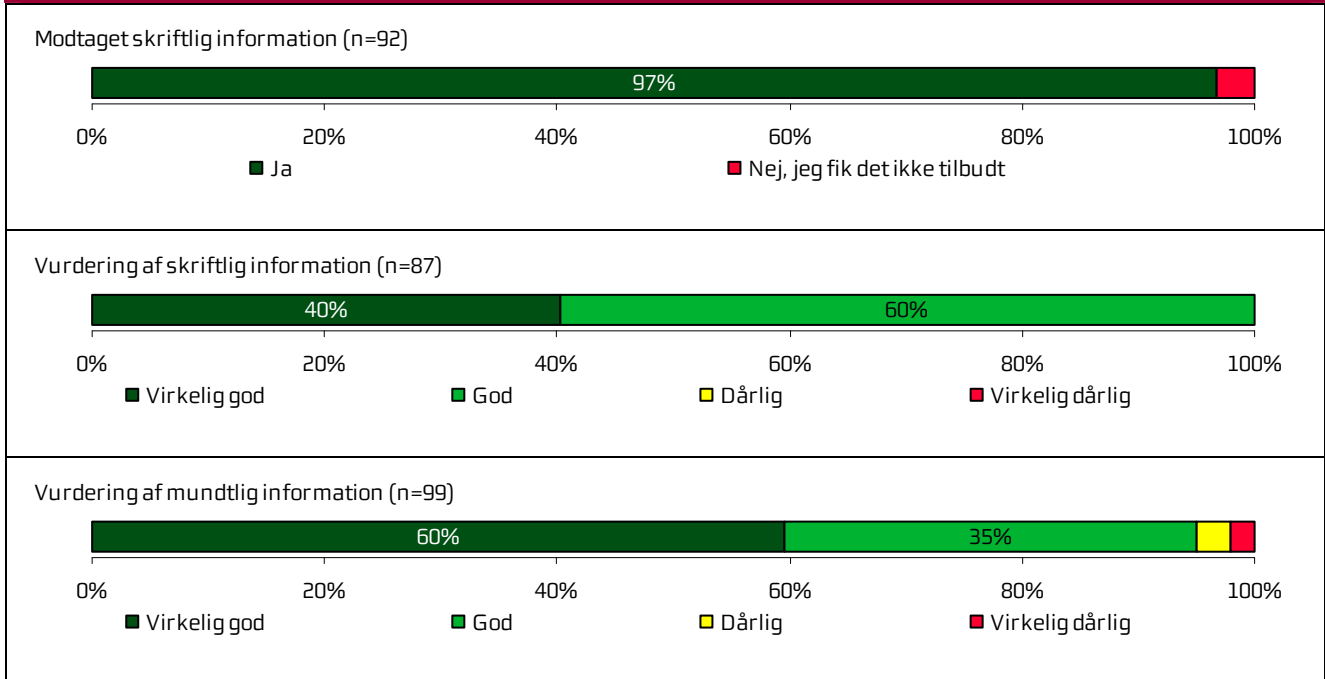


Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=41)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		98 %	98 %	98 %	74 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	96 %	97 %	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		99 %	99 %	97 %	76 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		94 %	-	95 %	76 % *	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	78 %	58 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		93 %	82 %	93 %	69 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		95 %	-	100 %	80 %	95 %

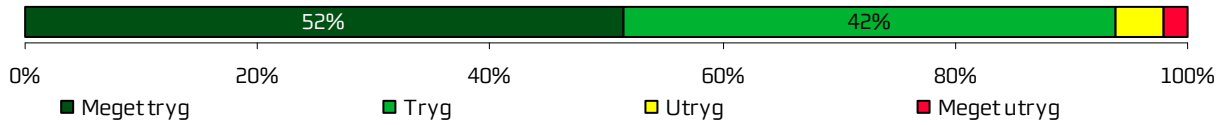
## Information



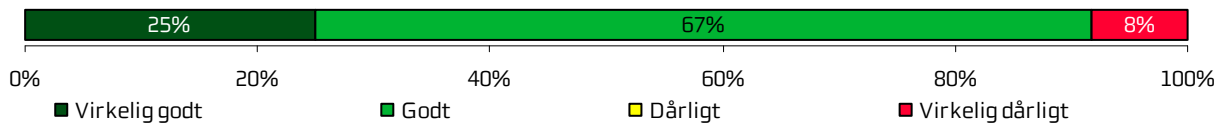
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		97 %	-	92 %	42 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	93 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		95 %	96 %	100 %	91 %	96 %

## Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=97)



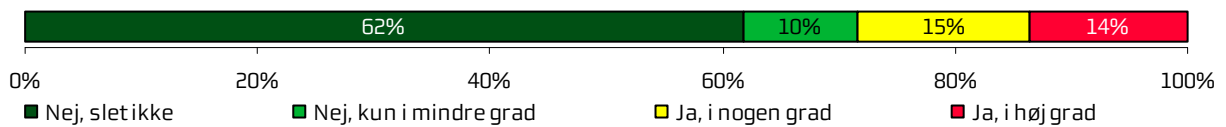
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=56)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=81)

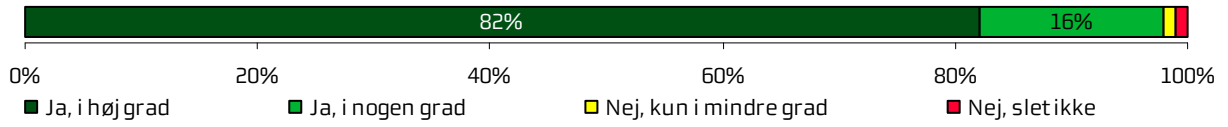




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		94 %	95 %	98 %	88 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		92 %	93 %	98 %	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		93 %	90 %	93 %	72 % *	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	73 %	86 % *	68 %	77 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=95)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		98 %	99 %	100 %	91 % *	97 %



## 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 B4, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit B4	Samlet indtryk
1	Jeg har været ovenud tilfreds med indlæggelsen.	Virkelig godt
2	Jeg var meget godt tilfreds med min indlæggelse på Skejby Hospital, hvor jeg blev taget godt imod og fik en god behandling.	Godt
3	Da "den tilknyttede" sygeplejerske skulle hjem om aftenen, ville det være dejligt at vide, hvem man så skulle henvende sig til i tilfælde af spørgsmål og hjælp.	Virkelig godt
4	De var meget venlige, forstående og hjælpsomme.	Virkelig godt
5	En positiv oplevelse.	Virkelig godt
6	Opholdsstuen i Herning er under al kritik, og så mangler der tv på stuerne.	Godt
8	Afdelingen arbejder så positivt, at det sender positive/raske udstrømninger.	Virkelig godt
10	Jeg er kommet på Skejby i snart ni år, og er meget tryk ved det. Jeg er dårligt seende [].	Godt
13	Det er for dårligt ved hjemsendelsen, at man ikke kan få en sovetablet med hjem til natten.	Virkelig godt
14	Mit indtryk er, at personalet er positive og dygtige til deres job.	Virkelig godt
16	Svært at sige, på grund af den korte indlæggelse.	Godt
17	Jeg syntes, at afdelingen fungerer fint. Behageligt, men travlt personale. Absolut de bedste, jeg har oplevet på alle mine indlæggelser.	Virkelig godt
19	Alt er okay. Kun fem plusser herfra.	Godt
22	Jeg var først indlagt med kort varsel på en uge. Da jeg var nede til behandling kunne det ikke lade sig gøre, fik så en ventetid på fire uger, men meget fin forklaring, og ligesådan under hele behandlingen, så derfor dybt imponeret over så fin behandling af det hele. Et lille minus at pårørende ikke kan få en seddel så de ikke skal ned og flytte bil, da der jo tit er nogen ventetid.	Virkelig godt
23	Min kone var med under indlæggelsen, da jeg ikke måtte køre bil hjem. Hun var indstillet på at overnatte på patienthospitalet, men da der var en tom seng og en lænestol på stuen, spurgte hun en sygeplejerske, om hun måtte overnatte i stolen. Men hun fik udleveret sengetøj til den ledige seng og sov der. [] Vi havde det, som vi var hjemme.	Virkelig godt
25	Jeg har været virkelig godt tilfreds med den måde, jeg er blevet omsorgsfuldt behandlet på.	Virkelig godt
26	Jeg tror, jeg har uddybet mig i spørgsmålene. Jeg fik et rigtig fint og godt forløb. Min mand døde for [flere] år siden efter en [operation], og selvfølgelig var jeg utrolig nervøs/bange, men personalet	Virkelig godt

- var utrolig gode til at fortælle mig, hvad jeg havde brug for. Med venlig hilsen fra en tilfreds og positiv patient.
-  27 Bedre senge. Godt
-  28 Ikke specielt for mig men for alle, det var ok. Godt
-  29 Madrassen i sengen var for hård. Der var ingen fyld i hovedpude. Godt
-  30 Alt var godt, og mange TAK TIL ALLE. Virkelig godt
-  31 Det var meget fint at ligge på afdelingen. Meget tilfreds. Godt
-  32 Positiv oplevelse. Meget kompetent personale fra læge til sygeplejerske og portør. Virkelig godt
-  35 Igen vil jeg nævne, hvor vigtigt det er, at opfølgningen på andre sygehuse og oplysningen til egen læge er i overensstemmelse med de oplysninger patienten får. Det skaber uro og ængstelse og giver anledning til mistillid imellem patient og personale og desværre også til pårørende - for hvordan hænger tingene sammen og hvor opstår fejlene? Jeg følte mig meget tryk ved udskrivningen netop fordi jeg følte mig så godt orienteret - også om det videre forløb. Men - fortrød, at jeg ikke tog imod NN's tilbud, om en samtale med en læge, da der opstod denne forvirring. Jeg synes blot, alt var klart for mig - også at det videre forløb var lagt i læge NN's hænder, især da jeg kender læge NN fra tidligere ophold på Herning sygehus, og har stor tillid til hans arbejde. Særligt godt finder jeg især EN sygeplejerske. Det kan jeg ikke vurdere
-  38 En meget venlig og kompetent personalegruppe. Det er betryggende, at det er én person (og kun én) som er kontaktperson under indlæggelsesforløbet. Virkelig godt
-  39 Jeg synes, det var meget ubehageligt at skulle ligge en hel nat på en hård undersøgelsesbriks med en plastikmadras. Det var heller ikke rart at ligge lige op til opvaskeren, som vækkede mig med sin larm klokken to om natten. Da der ikke var en seng ledig på en stue, blev jeg placeret i et undersøgelsesrum. Jeg havde hellere ventet med undersøgelsen. Dette var det eneste minus på et fremragende og meget menneskeligt ophold. Virkelig godt
-  41 Jeg var meget tilfreds med hele forløbet, som varede lige godt to dage. Godt
-  42 Jeg var indlagt [to gange i efteråret]. Begge gange har jeg fået en behandling og forplejning, som var helt fantastisk, både af læger og sygeplejersker, og jeg følte mig utrolig tryk. Jeg har haft stor glæde af både ballon og brænding ved hjerteflimmer. Virkelig godt
-  44 Jeg oplevede en rigtig god omsorg for mig, jeg var meget nervøs med hensyn til undersøgelsen, men der var personale omkring mig hele tiden, og det beroligede mig meget, en meget stor tak til afdelingen. Virkelig godt
-  45 Venligt og lyttende personale. Gav fint svar på spørgsmål. Virkelig godt
-  46 For mig er det vigtigt, at der bliver talt til mig om det, der skal ske med mig og ikke hen over hovedet på mig. Under min indlæggelse var der to sygeplejersker, der var rigtig venlige og hjælpsomme. Dårligt
-  47 Det var en fantastisk afdeling. Godt













## Bilag 1

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 48 | Papirer udfyldt ved samtale med patient (patient kan ikke selv læse).  | Godt          |
|  | 49 | I gør det skidegodt, og jeg var meget glad for omsorgen under indlæggelsen. Tusind tak :)  | Virkelig godt |
|  | 50 | Jeg fik virkelig en god behandling både på hospitalet og efter jeg kom hjem. Jeg har fået det rigtig godt. (Tak for hjælpen på [afdelingen]).  | Virkelig godt |
|  | 52 | Da jeg skulle overnatte, havde det været rart med en lille yoghurt eller et stykke brød om morgenen! Jeg syntes, det var rigtig dejligt at få tilbudt en sandwich, så snart jeg kom fra operation, og fik serveret varm mad tre timer senere. En fin behandling. | Virkelig godt |



**Afsnit B4, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsnit B4</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	5	Det var første gang siden, [jeg var barn], at jeg skulle indlægges og så akut. Så det var med [en] vis frygt, som heldigvis viste sig at være aldeles ubegrundet.	Virkelig godt
	7	Det var kun et døgn, jeg var indlagt.	Godt
	13	Vi ventede [nogle] timer på, at en læge kom og fortalte os om indlæggelsen. Kom aldrig. Vi måtte selv rykke for svar med mellemrum.	Virkelig godt
	19	Tilsendte brev var fyldestgørende.	Godt
	24	Lidt for kort frist fra indkaldelse til indlæggelse. [(Under en uge)].	Godt
	26	Ikke med det ene sygehus, men med det andet sygehus, havde glemt at sende beskeden om min indlæggelse hos jer. Fejlen blev først opdaget, da jeg selv kontaktede det første sygehus, da var det en utrolig vaks sekretær, der satte skred i det hele.	Virkelig godt
	33	Der gik alt for lang tid, ca. [nogle] måneder, inden jeg blev indlagt, til trods for at andet hospital ønskede mig indlagt akut fra undersøgelse her.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	På grund af en blærebetændelse på tidspunktet for operation måtte jeg desværre melde afbud.	Intet svar
	35	Jeg ved ikke, hvorvidt man tager andre sygdomsforhold med i vurdering, når man behandler []. Jeg [var involveret i en ulykke for lang tid siden]. Dette er ikke afklaret endnu. Desuden opereret []. Dette er heller ikke afklaret endnu! Så alt i alt, man kan vanskeligt selv vurdere disse forhold.	Det kan jeg ikke vurdere
	36	Positivt over hele linjen. Man føler, man er en person og ikke bare et nummer. Jeg kan kun sige, at det var en god oplevelse (når det ikke kunne være anderledes).	Godt
	47	Jeg kom akut ind.	Godt
	49	Synes godt om den afslappede måde, tingene kører til UG. Ingen unødigt stress af patienten.	Virkelig godt

## Afsnit B4, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit B4	Samlet indtryk
5	Stille og roligt.	Virkelig godt
8	Vældig positiv oplevelse.	Virkelig godt
12	Behagelig og tryk modtagelse.	Virkelig godt
19	Søde og venlige piger, rundvisning, sengeanvisning - alt okay.	Godt
20	Fra begyndelsen skulle jeg være indlagt på et afsnit, men på grund af overbelægning blev jeg fulgt til andet afsnit.	Godt
21	Ventetid opstod pga. akut patient.	Virkelig godt
23	Man bliver budt velkommen og fulgt ind i et venteværelse, hvor man bliver budt på kaffe eller te. I det hele taget - man føler sig "hjemme".	Virkelig godt
26	Nej, ikke negativ. Der var en rigtig dygtig SOSU assistent, der fik fremskyndt min [operation] pga. jeg var bange/meget nervøs.	Virkelig godt
36	Perfekt.	Godt
37	Jeg er glad for den hjælpsomhed og venlighed, jeg blev mødt med.	Virkelig godt
40	Det er for dårligt, at man skal møde på afdelingen [tidligt om morgenen], når operationen først er bestemt til [eftermiddag]. Det må være tidligt nok at møde en-to timer før operationstidspunktet for at nå de undersøgelser inden: Blodprøver, EKG.	Godt
41	Jeg skulle have været behandlet den dag, jeg blev indlagt, men på grund af travlhed blev det nylig dagen efter.	Godt
43	De var meget venlige.	Virkelig godt
46	Alt foregik som på "samlebånd". Jeg havde modtaget en lille folder inden indlæggelsen. I den stod der, at jeg ville få mulighed for at tale med en sygeplejerske eller læge inden undersøgelsen, så jeg vidste, hvad der skulle ske. Min mand ville gerne være med ved denne samtale, da vi begge havde nogle spørgsmål. En sygeplejerske, der var min kontaktperson, viste mig hvilken stue, jeg skulle ligge på, og bad mig iklæde mig hospitalstøjet. Hun sagde, at hun ikke havde tid til at besvare spørgsmål, men at jeg kunne spørge lægen, når jeg kom derned. Min mand og jeg havde været lidt bekymrede inden indlæggelsen. Vi vidste ikke, hvad forskellen var på en ballonudvidelse og en stentudvidelse samt eventuelle bivirkninger. Det skal lige siges, at [der har været store problemer i familien efter samme operation], det har sikkert medvirket til vores bekymring. Da jeg kom ned til undersøgelsen, spurgte jeg så lægen. Han svarede, at det var der ingen grund til at tale om nu, da det jo ikke var sikkert, at det blev nødvendigt. Jeg følte mig utryk.	Dårligt

 47 Fantastisk.

Godt

 49 Stille og roligt! Dette giver tryghedsfølelse.

Virkelig godt

## Afsnit B4, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit B4	Håndtering af fejl
11	Fik en nerveskade [] og en skade på en sene. Senen er væk nu to måneder efter, men nerveskaden betyder, mit [ben] er uden følelse store dele af dagen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Ingen.	Intet svar
18	Ingen fejl.	Intet svar
21	Med min tilladelse var det en gæstende [] læge, der foretog indgrebet. Min fornemmelse var, at der var ingen eller dårlig udøvelse, indtil overvågende læge/sygeplejerske greb ind.	Intet svar
23	En rift i en kranspulsåre under [operation].	Virkelig godt
26	Jeg ved ikke, om jeg kan kalde det en fejl, men der opstod en blødning i lysken, og uden forbindelse blev jeg faktisk dårlig med lavt blodtryk og rigtig utilpas, men personalet var virkelige gode, og vidste, hvad de skulle.	Virkelig godt
33	Portøren kørte alt for stærkt fra operationen til stuen. Det gjorde ondt i lysken, og såret sprang op senere. Portøren satte ikke farten ned, selvom jeg bad om det.	Godt
35	Jeg blev oplyst om, at jeg i løbet af [nogle] uger skulle indkaldes til undersøgelse/samtale på sygehuset. Der opstod forvirring omkring dette spørgsmål, da man på sygehuset fik at vide, at der skulle gå [nogle] måneder, men min egen læge NN fik samme besked. Ved min egen indgriben blev det rettet, men gav mig en del uro. Desuden blev sygehuset plus egen læge ikke informeret om at [jeg havde en komplikation]!	Virkelig godt
41	Ingen.	Intet svar
46	Ved lukning af arterien, løb der blod ind i bughulen, og jeg fik frygtelige smerter og mistede bevidstheden. Jeg anede ikke, hvad der skete, og blev meget bange, da det jo gjorde frygtelig ondt.	Virkelig dårligt

## Afsnit B4, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit B4	Samlet indtryk
8	Meget positiv stemning. Informationsniveauet meget højt. Sammenhæng mellem hvad de ansatte fortalte.	Virkelig godt
9	Ja, jeg beundrer den behandling, som Skejby Sygehus gav mig i den tid, jeg var der. Er glad for, at jeg opnåede at komme under en så professionel behandling. Tak!	Virkelig godt
15	Ingen.	Godt
26	Jeg blev ikke [opereret] men fik medicin i stedet for.	Virkelig godt
33	Jeg fik voldsomt eksem af [medicin] og senere [andre komplikationer af anden medicin]. Det gjorde ondt i flere dage efter!	Det kan jeg ikke vurdere
35	Særlig sygeplejerske NN, som var tilknyttet mig, var til stor hjælp i udredningerne af de misforståelser, der opstod. Desuden mødte jeg stor venlighed og omsorg.	Det kan jeg ikke vurdere
37	Min behandling blev udført til min fulde tilfredshed.	Virkelig godt
44	Jeg var kun indlagt et døgn, og det oplevede jeg som særdeles godt.	Virkelig godt
45	Et venligt personale, der havde tid til mig.	Virkelig godt
46	Det var dybt frustrerende, at ingen fortalte mig, hvad der virkelig skete efter undersøgelsen. Da jeg kom op på afdelingen, kunne min mand se, at noget var galt, men heller ikke han fik "sandheden" at vide. Inden for de næste timer var der flere forskellige læger for at tilse mig, men jeg fik intet at vide. Sidst på dagen kom der en kirurg for at se på mig. Hun undersøgte mig og sagde, at hun ikke ville operere???? Men, det der skulle til var tiden og morfin???? Jeg var noget overrasket. Jeg blev indlagt til en såkaldt "rutine" undersøgelse og nu dette.	Dårligt
51	TOP PROFESSIONELT.	Virkelig godt

## Afsnit B4, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit B4	Samlet indtryk
3	Blev stresset om morgenen, da jeg skulle udskrives, da der i brochuren stod, at man blev udskrevet 7.30. Havde fået en ven til at hente mig, og han måtte vente i over en time på mig. Meget vanskeligt at få kontakt til personalet tidligt om morgenen. Ellers har jeg været MEGET tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
19	Efterhånden opereret nogle gange og samme procedure hver gang, og er efterhånden immun over for sygehuse, og hvad deraf følger.	Godt
20	Da jeg er blevet alene, fik jeg lov til at blive en ekstra nat i trygge rammer på afdelingen.	Godt
35	Min egen læge blev også fejlinformeret om, hvornår jeg skulle tilses af læge på Silkeborg Sygehus, og intet blev nævnt om [symptomer]. Det er muligt, at det ikke tillægges nogen særlig betydning, men da jeg har et stort problem med det manglende kendskab til senfølgerne efter [tidligere sygdom], så ønsker jeg hel klarhed over disse forhold!	Det kan jeg ikke vurdere
37	Jeg var fuldstændig tryk ved at komme hjem ved udskrivelsen.	Virkelig godt
40	Pårørende blev oplyst om, at jeg kunne hentes cirka klokken 16, men jeg blev først gjort klar til udskrivelse klokken 18.30.	Godt
46	Søndag eftermiddag da min mand var på besøg, kom der en læge ind til mig (hende havde jeg ikke set før) hun sagde, at jeg lige så godt kunne komme hjem, da de jo ikke kunne gøre mere. Jeg spurgte; jamen hvad så med det morfin jeg får hver 3 time, det kendte hun ikke noget til, vidste heller ikke noget om, hvad der var sket under undersøgelsen. Hun sagde så; jamen så kan det være, jeg lige skal læse din journal? Da hun kom tilbage, sagde hun, at jeg skulle have morfin med hjem, samt en recept på mere morfin samt hjertemagnyl og isodur, så vi kunne bare tage hjem. Jeg anede intet om helbredsudsigter, eller om hvor længe, jeg skulle have morfin. Efter hjemkomsten læste min mand papirerne, som en sygeplejerske havde stukket ind under min hovedpude lige efter undersøgelsen, det var en patientinformation, som jeg jo som bekendt først fik bagefter? Samt en samtykkeerklæring, som jeg af naturlige grunde ikke havde underskrevet. De havde blot sat en etiket på, med mit navn?	Dårligt
49	Kender det fra tidligere [forløb].	Virkelig godt