

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Hjerter medicinsk afsnit, Herning
Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing)
Hospitalsenheden Vest



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	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:	183
Besvarelser fra afsnittets patienter:	123
Afsnittets svarprocent:	67%

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

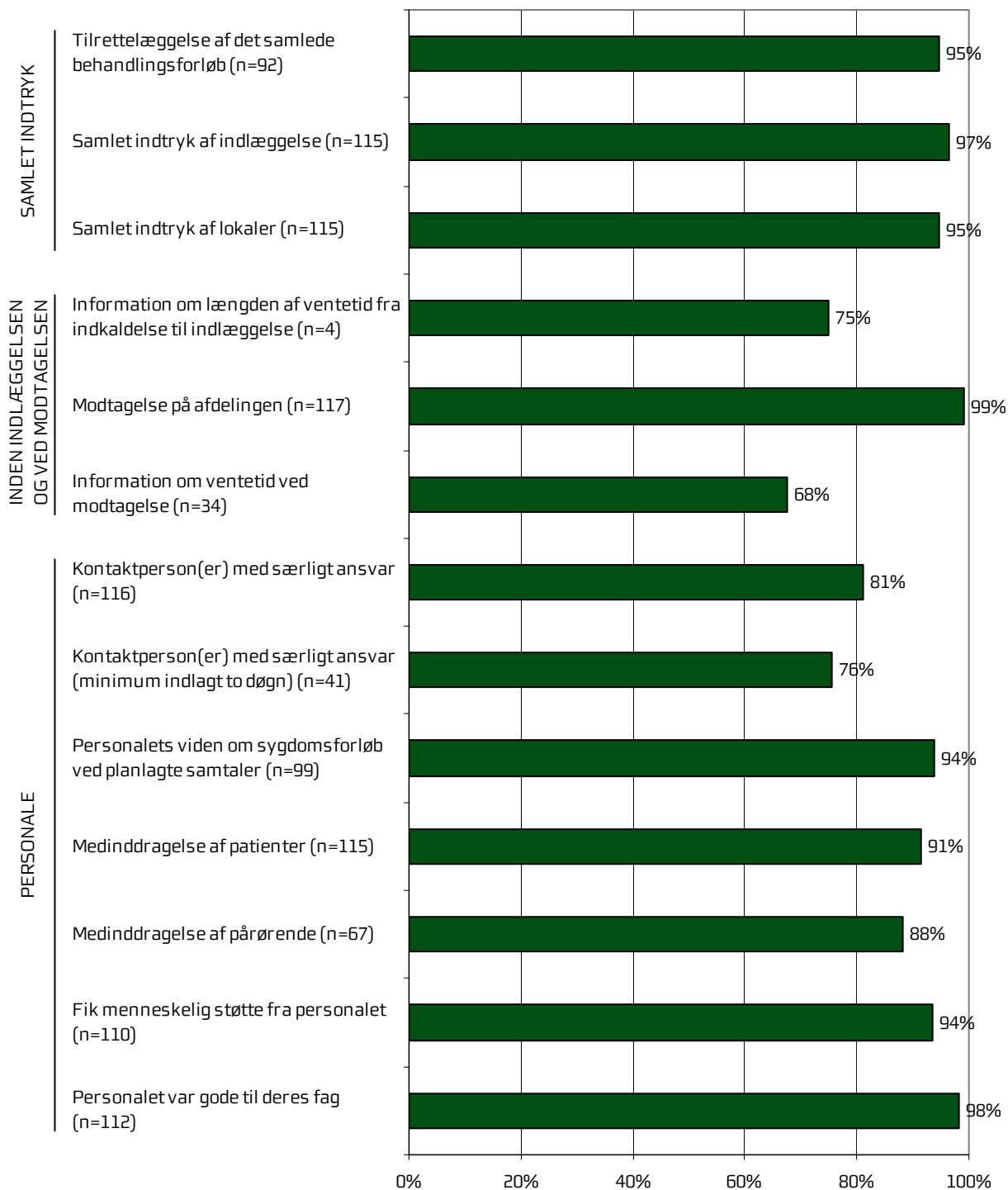
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

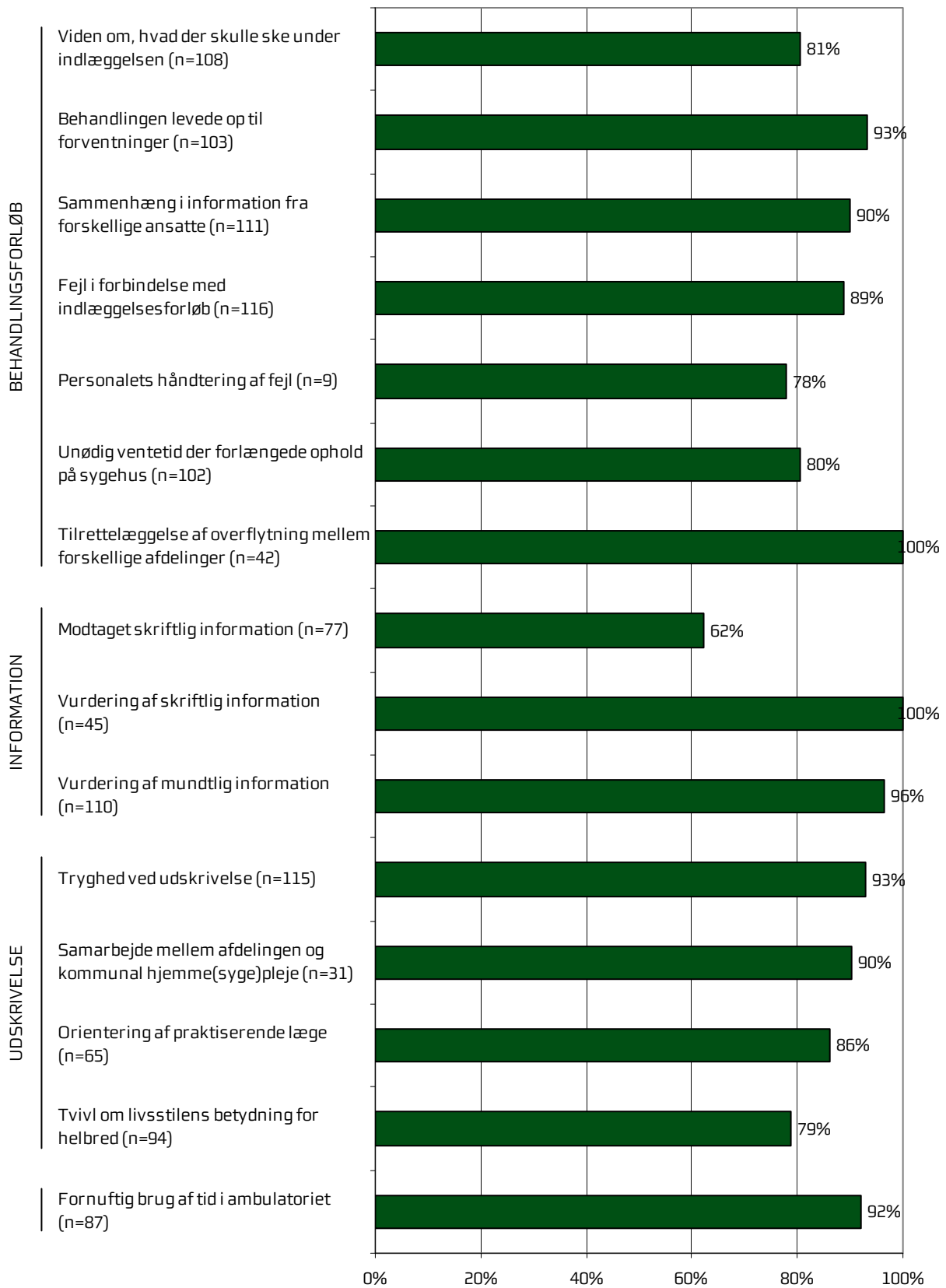
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

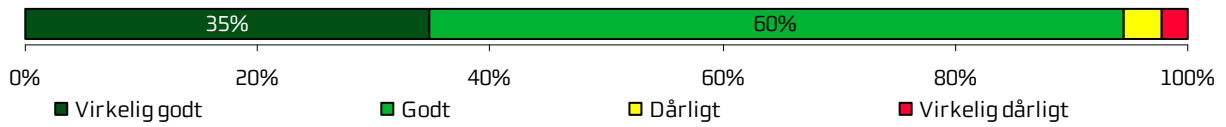
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

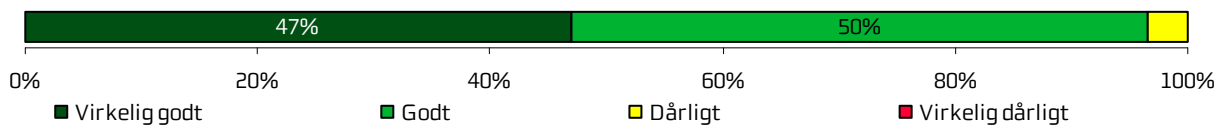
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

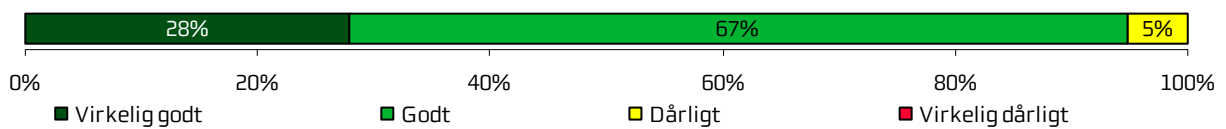
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=92)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=115)



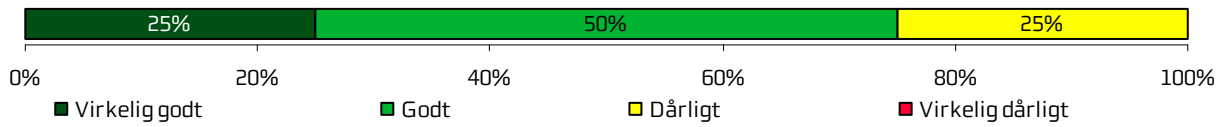
Samlet indtryk af lokaler (n=115)



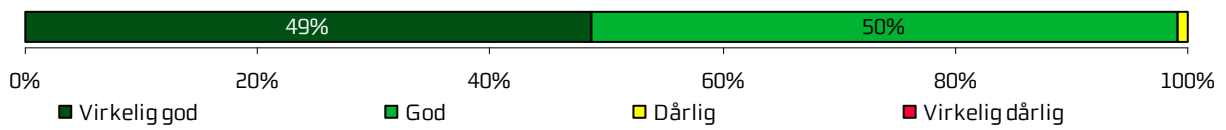
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	-	100 % *	86 % *	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		97 %	-	100 %	86 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		95 %	-	100 % *	85 % *	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

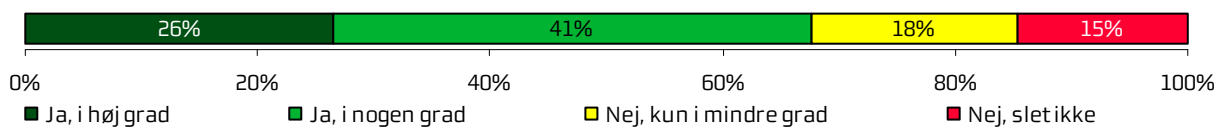
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=4)



Modtagelse på afdelingen (n=117)



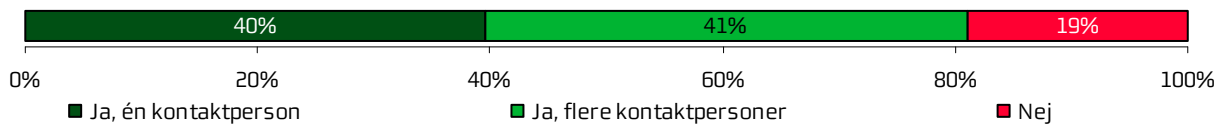
Information om ventetid ved modtagelse (n=34)



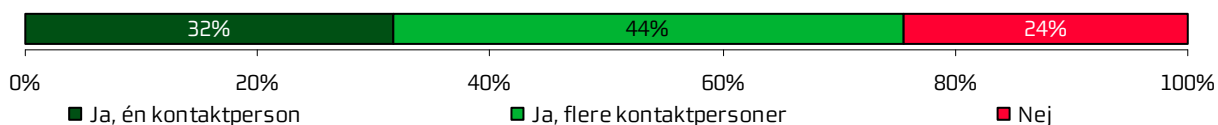
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		75 %	-	100 % *	95 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	-	100 %	92 % *	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		68 %	-	85 % *	58 %	74 %

Personale

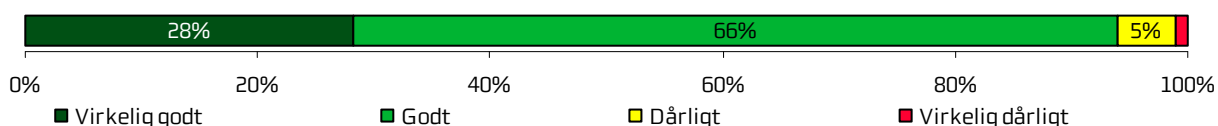
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=116)



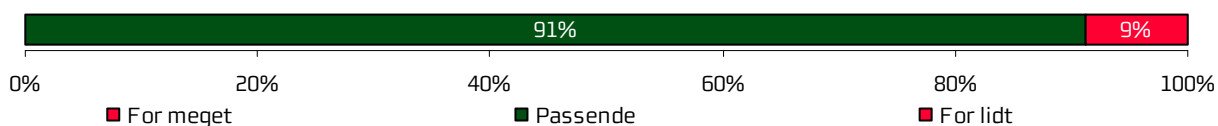
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



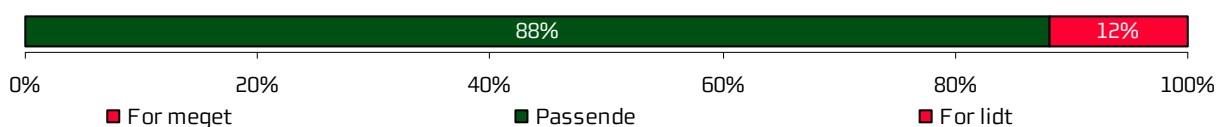
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=99)



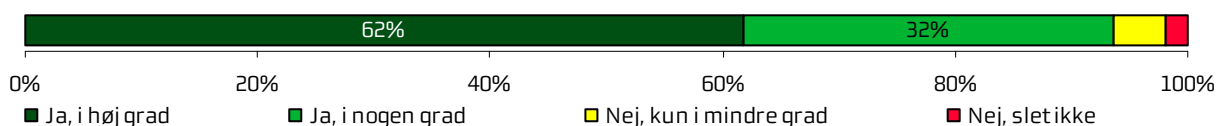
Medinddragelse af patienter (n=115)



Medinddragelse af pårørende (n=67)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=110)



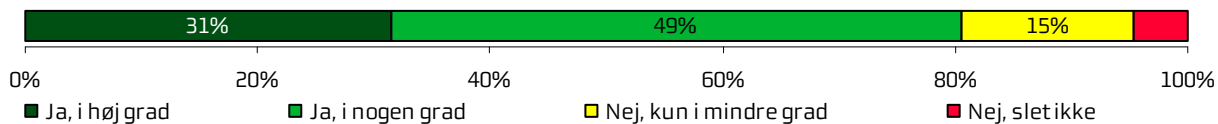
Personalet var gode til deres fag (n=112)



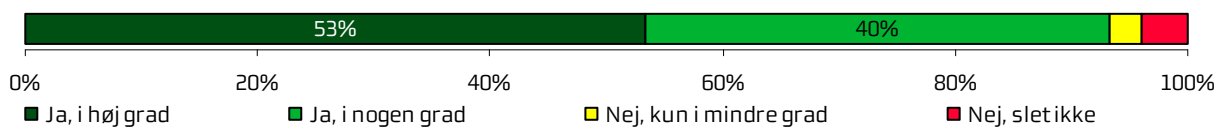
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		81 %	-	92 % *	74 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		76 %	-	89 %	69 %	83 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	-	100 % *	84 % *	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	-	96 %	76 % *	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	-	95 %	68 % *	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		94 %	-	99 %	83 % *	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	-	100 %	93 %	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=108)



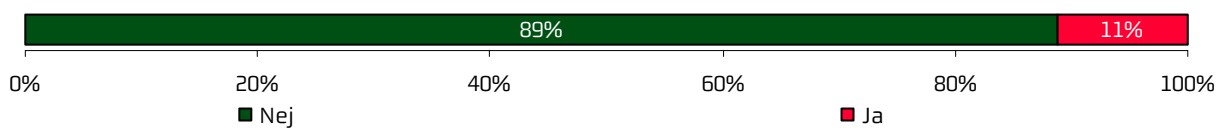
Behandlingen levede op til forventninger (n=103)



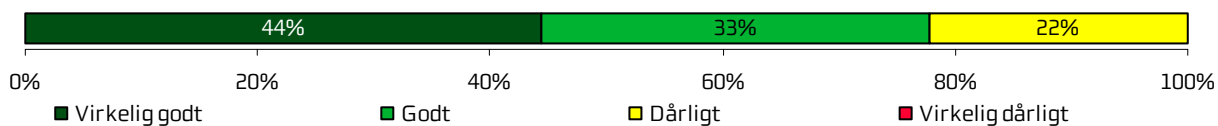
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=111)



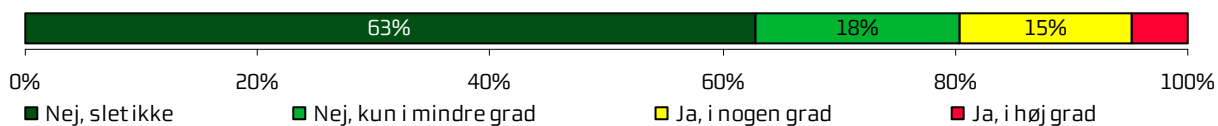
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=116)



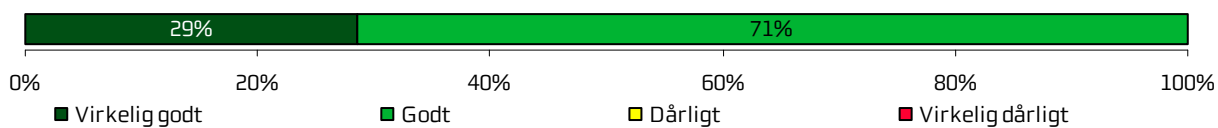
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=102)



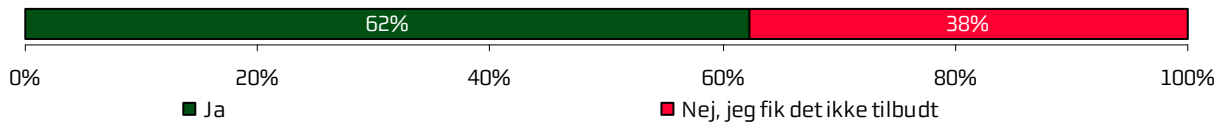
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=42)



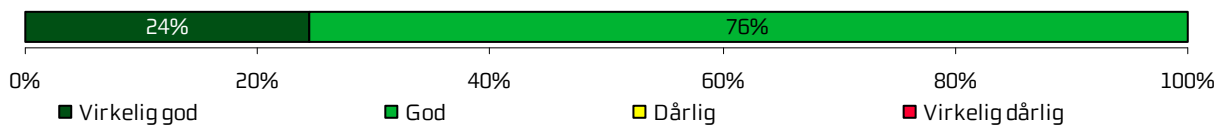
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		81 %	-	98 % *	67 % *	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	-	100 %	84 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		90 %	-	96 % *	81 % *	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	97 % *	84 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		78 %	-	78 %	67 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		80 %	-	97 % *	72 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	98 %	83 % *	92 % *

Information

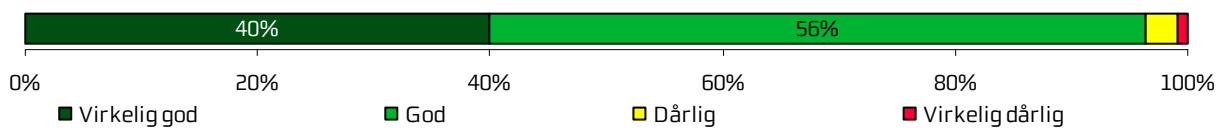
Modtaget skriftlig information (n=77)



Vurdering af skriftlig information (n=45)



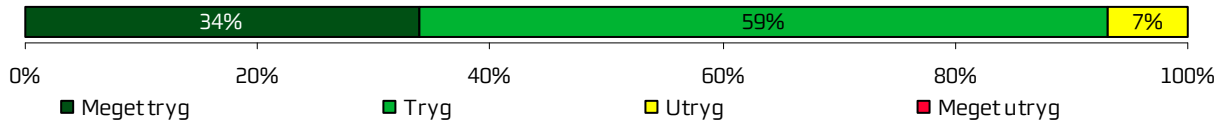
Vurdering af mundtlig information (n=110)



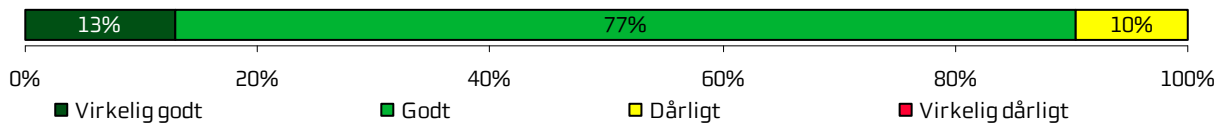
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		62 %	-	91 % *	32 % *	62 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		96 %	-	100 %	84 % *	93 %

Udskrivelse

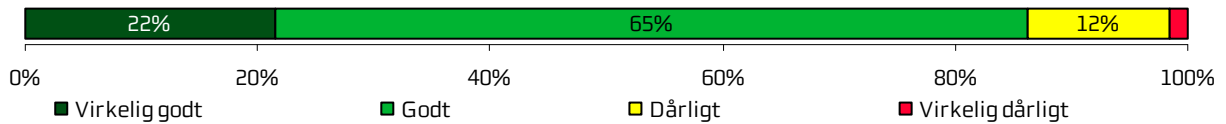
Tryghed ved udskrivelse (n=115)



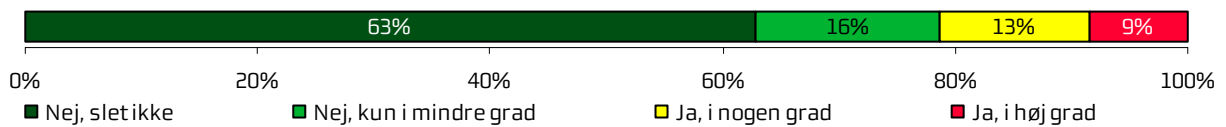
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=65)



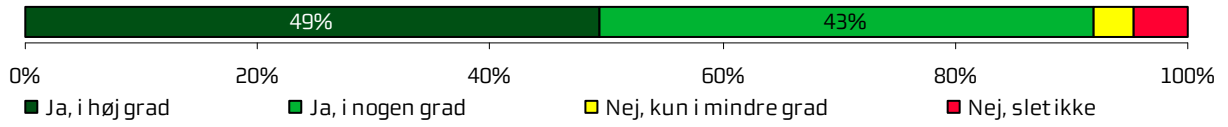
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=94)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		93 %	-	98 %	81 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		90 %	-	99 %	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		86 %	-	99 % *	71 % *	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		79 %	-	85 %	61 % *	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=87)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		92 %	-	99 % *	82 % *	91 %












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.



















Hjerteremedicinsk afsnit, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Hjerteremedicinsk afsnit, Herning	Samlet indtryk
	4	Efter tre dages indlæggelse på tre hospitaler, kan jeg ikke udfylde skemaet rigtigt. Vil dog sige, at jeg fik en god behandling, og alle var flinke.	Intet svar
	6	Jeg synes, der var mange ansatte, som ikke selv vidste, hvad de skulle tage sig til, så min ÉT-DØGNS INDLÆGGELSE har været meget dyr for vort omsorgsfulde samfund. Venlig hilsen, og tak for et behageligt bekendtskab.	Godt
	9	Der mangler fjernsyn på stuerne.	Godt
	10	Personalet på akut modtagelseskontoret var super søde da jeg blev indlagt akut. Tog hånd om min angst og brugte tid på at forklare mig, hvad der var galt. Personalet på det "almindelige" kontor var meget fortravlede, og det var tydeligt, at der var stress blandt personalet. Jeg var, som nævnt, unødigt lang tid indlagt, hvor jeg selv mener at kunne være blevet udskrevet før middag dagen efter indlæggelsen, hvis jeg havde fået taget de obligatoriske prøver allerede fra morgenen af. I alt tror jeg, at det havde sparet mange penge kroner/ører. Alt i alt var det dog et fornuftigt forløb. Der er oplevet værre i løbet af min sygdomshistorie.	Intet svar
	13	Jeg synes, de læger var meget lidt venlige. Der var særlig [én], der var meget ubehagelig. Ellers synes jeg, afdelingen gjorde det godt.	Godt
	14	Jeg kom på sygehuset [sommer] og kom hjem [dagen efter], det blev et kort ophold, men jeg har kun godt at sige om Herning Sygehus.	Virkelig godt
	17	Jeg ønsker at tilkendegive, at ALLE personalegrupper behandler patienter med venlighed og uden tvivl dygtighed. MEN når der, som i mit tilfælde, opstår komplikationer med [flere] indlæggelser og [et par] gange på ambulatorium på cirka [to måneder], så er der for mange "løse ender": Blev aldrig klar over, hvilken læge, der havde ansvaret for behandlingen, da der var skiftende hver dag. (Kun i et tilfælde samme der gik stuegang to dage i hak). Kontaktperson virker ikke! Medicinændring flere gange gjorde, at det var nødvendigt selv at sige fra, da tilstanden forværredes. Har været glad for samarbejdet med egen læge. Til slut vil jeg gerne rose afdelingen for henvisningen til andet hospital. Den gav et godt skridt til at komme videre!	Dårligt
	18	TV.	Godt
	19	Meget søde og rare sygeplejere ,stort set alle læger samt sygehjælpere, der arbejdede for, at vi patienter skulle have det godt. Tak.	Godt
	20	Jeg blev ked af det, fordi jeg ikke fik noget besøg, så det var en af [] sygeplejerskerne, der kom og trøstede mig, og det hjalp. Jeg får sådan nogle grædeture indimellem.	Godt
	21	Jeg synes, at der er gået for lang tid fra hjemsendelsen, til jeg blev indkaldt til anden afdeling. Efter gentagne rykninger kom jeg endelig til undersøgelse og svar efter [nogle] uger.	Godt

	22	Jeg har kun stor ros til ALLE.	Godt
	23	På afdelingen var en god og tryk stemning, som gør patienterne trygge. Måske ville en opholdsstue ikke være nogen dårlig ide, da de fleste af os var oppegående.	Virkelig godt
	24	Sygeplejerskerne var utroligt søde og forplejningen var god.	Det kan jeg ikke vurdere
	25	Personalet var ikke gode til at fortælle, at al mad var selvbetjening.	Godt
	30	Mangler tv på stuerne og radio, der virker.	Godt
	32	Flere hjalp mig på bedste måde. Både sygeplejersken og lægen gav sig god tid og skabte tryk, og man får god og fyldestgørende forklaring fra alle. Mange tak for fødselsdagssangen, den gjorde mig glad.	Intet svar
	33	Jeg var kun indlagt [ca. to døgn] - i den tid havde jeg kontakt med fire forskellige læger [].	Godt
	34	Alle skal have ros. De gjorde det bedste, de kunne og var søde og hjælpsomme. Måske kunne man sige, at rengøringen på toilettet kunne have været lidt bedre, da vi var fire, der brugte det. Det kan være en smittespreder.	Virkelig godt
	35	Personligt synes jeg, at jeg fik en rigtig god behandling af personalet. Det at jeg blev fejlbehandlet, er jo ikke personalets problem, men udelukkende de ansvarlige læger på afdelingen. []	Det kan jeg ikke vurdere
	37	Det ville være ønskeligt om bad/toilet var mere adskilt, om flexvæggene i sengestuen var mere lydabsorberende til værn mod medpatienters snorken. Det samlede indtryk var fint. På grund af høretab kneb det lidt med at høre/forstå [nogle læger], da jeg helst skal have alle konsonanter med. Men sygeplejerske NN var god til at referere til mig.	Godt
	38	Toiletterne burde rengøres lidt oftere.	Godt
	40	Min oplevelse var, at personalet var dygtige til deres fag og var gode til at lytte.	Virkelig godt
	45	Ikke gode opholdsrum/fjernsynsstue.	Virkelig godt
	48	Personalet virker meget forjagede. Bedre information vedrørende patientens videre behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	51	Udbuddet af mad var meget varieret og af høj kvalitet. Opholdsstuen kunne ønskes lidt større, ellers ok.	Godt
	54	Oplevede at medpatient med LET DEMENS blev behandlet med omsorg og respekt. Jeg havde på fornemmelsen, at plejepersonalet vægtede patientens ve og vel blev prioriteret højere end f.eks. kaffepause (hvis en sådan da findes). Kun første gang fornemmede, at ressourcerne hos en plejer var kørt i bund, dette omkring et vagtskifte: Man vil jo ikke lade noget af ens arbejde ligge til kollegaen. Forståeligt.	Virkelig godt
	56	Jeg synes, jeg fik en rigtig fin og god behandling. Alle var venlige og rare - ingen hastige beslutninger, og gode til at hjælpe med alt. Stor ros til alle for en god oplevelse i en svær situation.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk afsnit, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

	ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk afsnit, Herning	Samlet indtryk
	5	Jeg kom ind akut.	Godt
	8	Var nødt til at ringe 112 tre gange før det gik op for dem, at jeg havde brug for hjælp. De første to gange blev jeg viderestillet til vagtlægen og skulle indtaste personnummer, hvilket jeg ikke var i stand til.	Virkelig godt
	11	Tilfreds.	Intet svar
	15	Jeg har gennem de sidste år haft problemer med hjerteflimmer og skulle have været indlagt med henblik på en løsning af problemet, men inden indkaldelsen blev sat i værk, blev jeg akutindlagt (igen).	Godt
	16	Jeg blev akut indlagt med unormal hjerterytme. Stor tak til lægen og ambulancemandskabet. De var yderst professionelle og meget obs på mit velbefindende. Jeg var tryk.	Virkelig godt
	19	Jeg har været indlagt af flere omgange, så det bliver en samlet vurdering.	Godt
	20	Mit barnebarn opdagede, at jeg havde det dårligt og blev nervøs.	Godt
	21	Overflyttet fra andet sygehus.	Godt
	22	Jeg kom med en ambulance [].	Godt
	22	Kom med en blodprop (akut).	Godt
	23	Indlæggelsen skete gennem egen læge.	Virkelig godt
	27	Blev akut indlagt, og en sygeplejerske og en læge stod parat og påbegyndte straks behandlingen.	Virkelig godt
	29	Akut indlagt efter henvisning fra egen læge.	Godt
	31	De [mange] timer, der gik, fra jeg var godt i stand, til lægen kom, var seje at komme igennem. Men lægen havde rigtig travlt.	Virkelig godt
	35	Blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	37	Akut efter lægeanmodning.	Godt
	38	Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus.	Godt
	40	Jeg kom direkte afsted fra lægehuset.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 41 Jeg var der jo kun få timer, og jeg har kun følt mig omsorgsfuldt behandlet. Lægen var meget nærværende, præcis og virkede til at have styr på "mig". Han svarede på det, jeg spurgte om og virkede oprigtigt interesseret i mit helbred. De to læger jeg mødte, mens jeg var på afdelingen, skulle der være flere af! Så ingen klage herfra! | Godt |
| ✎ | 46 Jeg blev indlagt akut. | Godt |
| ✎ | 50 Akut. | Intet svar |
| ✎ | 53 Indlagt fra andet sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Fik en virkelig god behandling i ambulancen fra det ene sygehus, til det andet. | Godt |
| ✎ | 56 Blev indlagt akut. | Virkelig godt |

Hjertemedicinsk afsnit, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk afsnit, Herning	Samlet indtryk
6	I modtagelsen fik jeg god orientering bl.a. blev jeg spurgt om kaldenavn af de to muligheder, og [det ene navn] blev FREMHÆVET og UNDERSTREGET. Da jeg skulle hentes, havde de absolut ingen, der hed [det navn jeg havde givet dem].	Godt
7	Virkelig professionel og omsorgsfuld.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Rolig og professionel atmosfære.	Virkelig godt
14	Jeg blev godt modtaget.	Virkelig godt
16	Jeg blev modtaget af et meget venligt personale, det gælder alle faggrupper. De var professionelle, men de glemte ikke, at det var et menneske, de havde i hænderne.	Virkelig godt
19	Sødt og rart personale, som gør sig umage for, du skal føle dig tilpas.	Godt
28	Alle, jeg mødte, var meget hjælpsomme.	Virkelig godt
33	Jeg blev akut indlagt med [lidelse]. Indlagt fire gange tidligere vedrørende samme. Ankom [formiddag] og hele operationen var færdig [til middag]. Perfekt.	Godt
34	Fantastisk. Kom med ambulance med udrykning. Alt fungerede perfekt. Stor ros til ambulancepersonalet og Herning sygehus.	Virkelig godt
35	Var ikke i stand til at vurdere, men god.	Det kan jeg ikke vurdere
37	Blev budt velkommen og havde en god oplevelse af, at det var min situation, der var omdrejningspunktet. Desuden fik jeg en god orientering, spørgsmål/svar-samtale med en, i mine øjne, meget kyndig og sympatisk læge.	Godt
44	Jeg havde kun en nat og dag på afdelingen. Blev godt modtaget.	Det kan jeg ikke vurdere
48	Stuen var ikke rengjort, der gik cirka en halv time inden, der var en seng.	Det kan jeg ikke vurdere
52	Stod parat, da jeg kom. Flot.	Virkelig godt
54	Tryghed og kompetence.	Virkelig godt
56	Meget fint.	Virkelig godt

Hjerter medicinsk afsnit, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest



Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjerter medicinsk afsnit, Herning	Håndtering af fejl
1	Fik information om, at læge NN, som havde set ekg'et og blodprøver, mente, at jeg følgende dag skulle faste til en KAG - hvilket jeg gjorde. Følgende morgen kunne det nye personale hverken finde henvisning eller journalnotat, hvori det stod, at jeg skulle have undersøgelse foretaget. I stedet tilbød man mig en CT-KAG ÉN måned senere.	Virkelig godt
3	De fik IKKE lægebrev fra andet sygehus, hvor jeg blev oprettet i september, i al den tid, jeg var indlagt i Herning. Jeg skulle flere gange forklare sygdomsforløbet og fik [operation] meget senere.	Dårligt
6	At da jeg skulle hjem hed jeg kun [navn], og det vidste afhenteren ikke, at jeg hedder.	Virkelig godt
6	Jeg har to fornavne, og i den MEGET GODE MODTAGELSE blev mit kaldenavn af de to tydeligt understreget. Det blev bare glemt. Så da jeg skulle hentes hjem af "redningsring", fik han at vide, at de havde ingen af mit navn. Så fik han lov til selv at finde mig.	Virkelig godt
7	Blev ikke afhentet til tiden.	Virkelig godt
10	Jeg blev ikke informeret om, at der blev sendt en henvisning fra afdelingen til andet sygehus. Ligeledes blev der af en læge sagt, at en tredje og sidste kontrollerende blodprøve til kontrol af [komplikation] ikke var relevant, men en anden læge mente noget andet. Derfor var jeg indlagt i unødvendig lang tid.(Blodprøve som oftest om morgenen, min var [ca. ved middagstid].	Dårligt
16	På stuegang om aftenen på indlæggelsesdagen blev jeg mod forventning faktisk udskrevet af en læge NN, jeg ikke havde været i kontakt med før. Jeg fik dog lov til at vente til næste morgen på grund af det sene tidspunkt. Jeg var chokeret, da jeg ikke var færdig med undersøgelserne, men da jeg ikke havde haft en blodprop, var det åbenbart ligegyldigt. Jeg stillede nogle konkrete spørgsmål om mine blodprøver bl.a., men fik efter min mening kun nogle arrogante svar, der ikke fortalte mig noget, og hun ikke ville uddybe. Jeg vidste, at jeg skulle gennem nogle flere blodprøver og en hjerter screening næste dag, så tingene harmonerede ikke. I øvrigt havde jeg feber. Efter stuegangen kontaktede jeg sygeplejersken, der var med på stuegangen, og fik de detaljerede oplysninger, jeg savnede om samtlige tagne blodprøver m.v. Sygeplejersken var meget loyal, men jeg bad hende om at skrive en rapport om min oplevelse og anmode om, at jeg ikke fremover mødte vedkommende læge under min indlæggelse (hvis jeg fortsat var indlagt). Næste morgen fik jeg besked på, at de planlagte undersøgelser ville blive foretaget. Herefter ville der blive taget stilling til, om jeg kunne udskrives. Alt gik derefter som planlagt, og jeg blev udskrevet med en tryk fornemmelse. Jeg mødte kun omtalte læge denne ene gang.	Virkelig godt
19	Oplysninger jeg fik af sygeplejerske var enkelte gange ikke rigtige (behandlingsforløb m.m.).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
35	Medicinforgiftning. Fejlmedicinering (hjerter medicin).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Hjertemedicinsk afsnit, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk afsnit, Herning	Samlet indtryk
2	Frustrerende at få forskellige informationer af de forskellige læger, kunne have ønsket, at få de forskellige læger til at tale sammen.	Intet svar
5	Alt ok.	Godt
8	Virkede meget kompetent, og samtidig forgik det i en god og venlig atmosfære.	Virkelig godt
16	Under min korte indlæggelse mødte jeg mange ansatte på afdelingen i forskellige roller. Fælles for alle var, at de var meget fagkompetente. De havde helt klart et mål, at det var patienten, der var i højsædet. De var meget professionelle, men glemte aldrig at tale et sprog, jeg også forstod og gav sig tid til det. Jeg har givet topkarakter til alle og hermed hele afdelingen. Jeg vil ikke lade mig påvirke af, at en enkelt læge ikke havde læst på "lektien" og ikke ville give sig tid til det på trods af evt. konsekvenser for mig som patient. Jeg håber denne ros kan gå videre til personalet på afdelingen.	Virkelig godt
19	Jeg mener, at der er alt for mange forskellige personer, der informerer om sygdommen samt forløbet. Det kan betyde, at der opstår misforståelser.	Godt
20	Da jeg var nede og blive skannet, sagde portøren god bedring, og det var mede.	Godt
22	Godt samarbejde mellem det ene sygehus og det andet sygehus.	Godt
33	Jeg blev efterfølgende indkaldt til i et døgn at bære et apparat til overvågning af hjerterytmen. I et følgende brev [fra efteråret] står bl.a.: "Undersøgelsen af hjerterytmen viser, at [medicinen] har haft en god, stabiliserende effekt..." Jeg har imidlertid aldrig benyttet pågældende præparat, idet udskrivningsrecepten angav [anden medicin], hvilket jeg indtager pt.	Godt
34	Lidt forkert rækkefølge. Skulle have været i røntgen før [jeg fik] et lille apparat jeg skulle have på i tre dage. Manglende kommunikation mellem afdelingerne.	Virkelig godt
36	Var kun indlagt [kort tid] efter K.A.G.-undersøgelse.	Intet svar
37	Efter mit skøn var behandlingen inden og i alle faser OK. Jeg var omgivet af venlige mennesker fra gang pige til øverste ledelse.	Godt
39	Nej, jeg var meget godt tilfreds.	Virkelig godt
42	God.	Virkelig godt
47	Kom fra andet sygehus og var i Herning i to døgn.	Intet svar
50	Min akutte indlæggelse var forårsaget af smerter, som gav frygt for blodprop. Fra ambulancepersonalet kom ind, og gennem hele forløbet til udskrivelse et lille døgn senere, følte jeg mig tryk ved personalets håndtering.	Intet svar

-  52 Professionel behandling. Mange tak. Virkelig godt
-  55 Har ventet i snart to måneder på en scanning og ikke fået indkaldelse endnu. Godt

Hjerter medicinsk afsnit, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Hjerter medicinsk afsnit, Herning	Samlet indtryk
1	Min livsstil er så god, og jeg følger kravene til en sund livsstil, da jeg har vidst i mange år, at jeg er genetisk belastet i forhold til hjerte/kar-lidelser.	Godt
10	Ville have sat pris på at have fået at vide, hvad lægen/lægerne på afdelingen havde af planer for den tilsyneladende viderebehandling. Fik kun at vide, at forkammerflimmer kan komme igen eller aldrig komme igen, men at jeg sandsynligvis fik et anfald som følge af min sygdom.	Intet svar
12	Jeg var til en undersøgelse ca. en uge efter udskrivelse, som hverken min læge eller jeg har fået svar på.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Fik ingen oplysning/forhold om livsstil at vide.	Godt
17	Indlagt i [flere] dage på et sygehus efter stor operation. Overflyttet til andet sygehus, udskrevet efter [nogle] dage med ny medicin. Det er meget kort tid! Kunne have ønsket bedre information om, hvor i "systemet" man skulle henvende sig, hvis problemer opstod!	Dårligt
19	Alt i alt har jeg en positiv oplevelse, de enkelte ting, der evt. var at pege fingre af, overdøver ikke den samlede indsats, der er blevet vist i mit tilfælde, og jeg vil være tryk, hvis jeg skal indlægges igen.	Godt
20	Jeg fik medicin med hjem til flere dage, og min svigersøn og min mand kom og hentede mig.	Godt
26	I forbindelse med min udskrivelse oplevede jeg en kommunikationsbrist mellem lægen og sygeplejersken, som indebar, at jeg kom til at vente i fire timer og til slut alligevel ikke fik nogen fyldestgørende information. En situation som jeg vil vurdere som ikke tilfredsstillende/uacceptabel.	Det kan jeg ikke vurdere
27	Bad om at få en hjemmesygeplejerske på besøg, da jeg bor alene i mit eget hus, men det var afskaffet på grund af tidernes ugunst.	Virkelig godt
37	Ved udskrivelse fik jeg af sygeplejerske NN en fin information om det sunde og usunde med hensyn til mad, rygning, alkohol osv. Det efterlever min kone i vores daglige menu.	Godt
43	Bor i hus alene, så jeg vidste ikke, hvad jeg kom hjem til!	Det kan jeg ikke vurdere
49	Nej.	Det kan jeg ikke vurdere