

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**B3**

**Hjerteremedicinsk Afdeling B  
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	114
Besvarelser fra afsnittets patienter:	94
Afsnittets svarprocent:	82%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



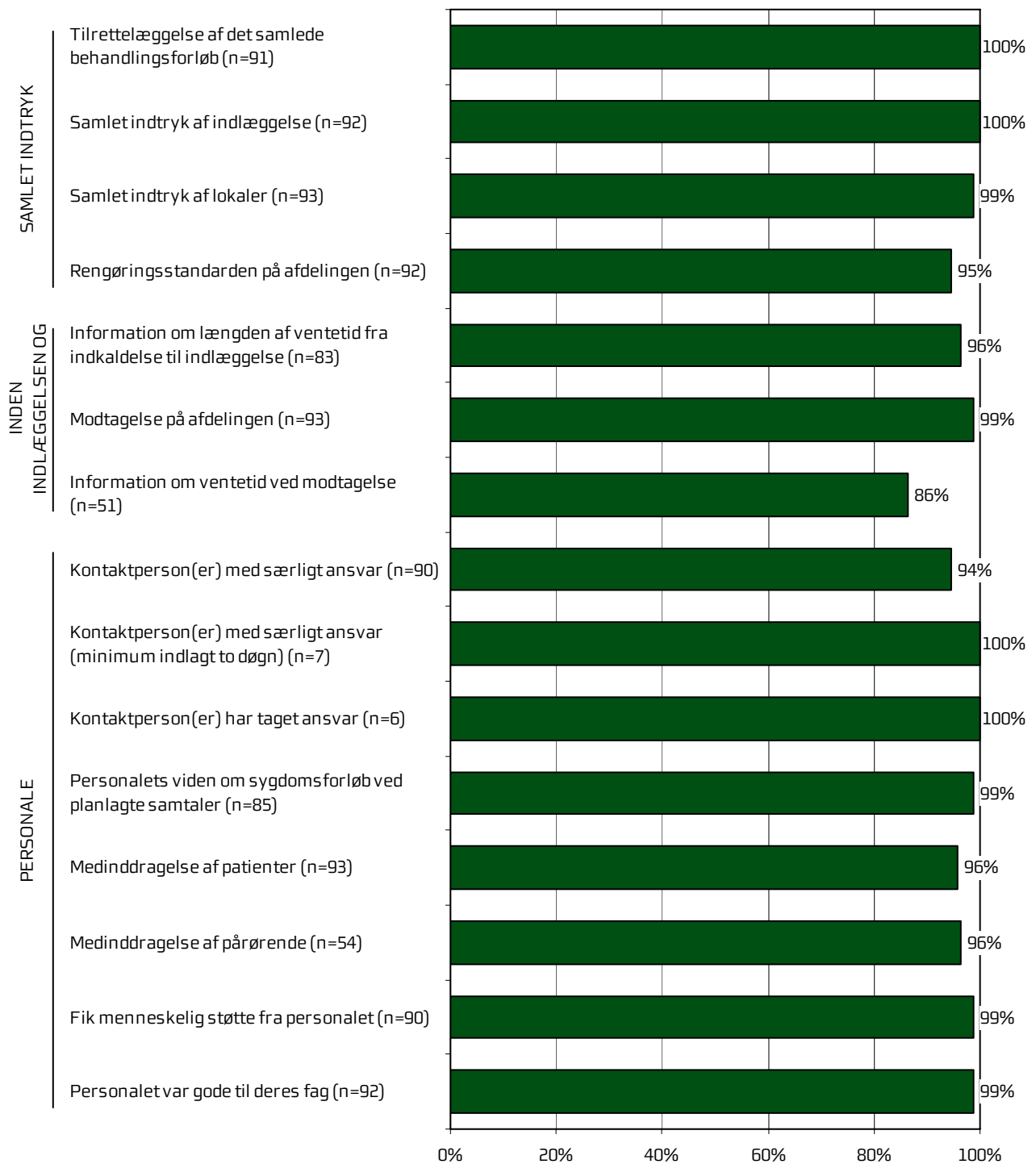


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

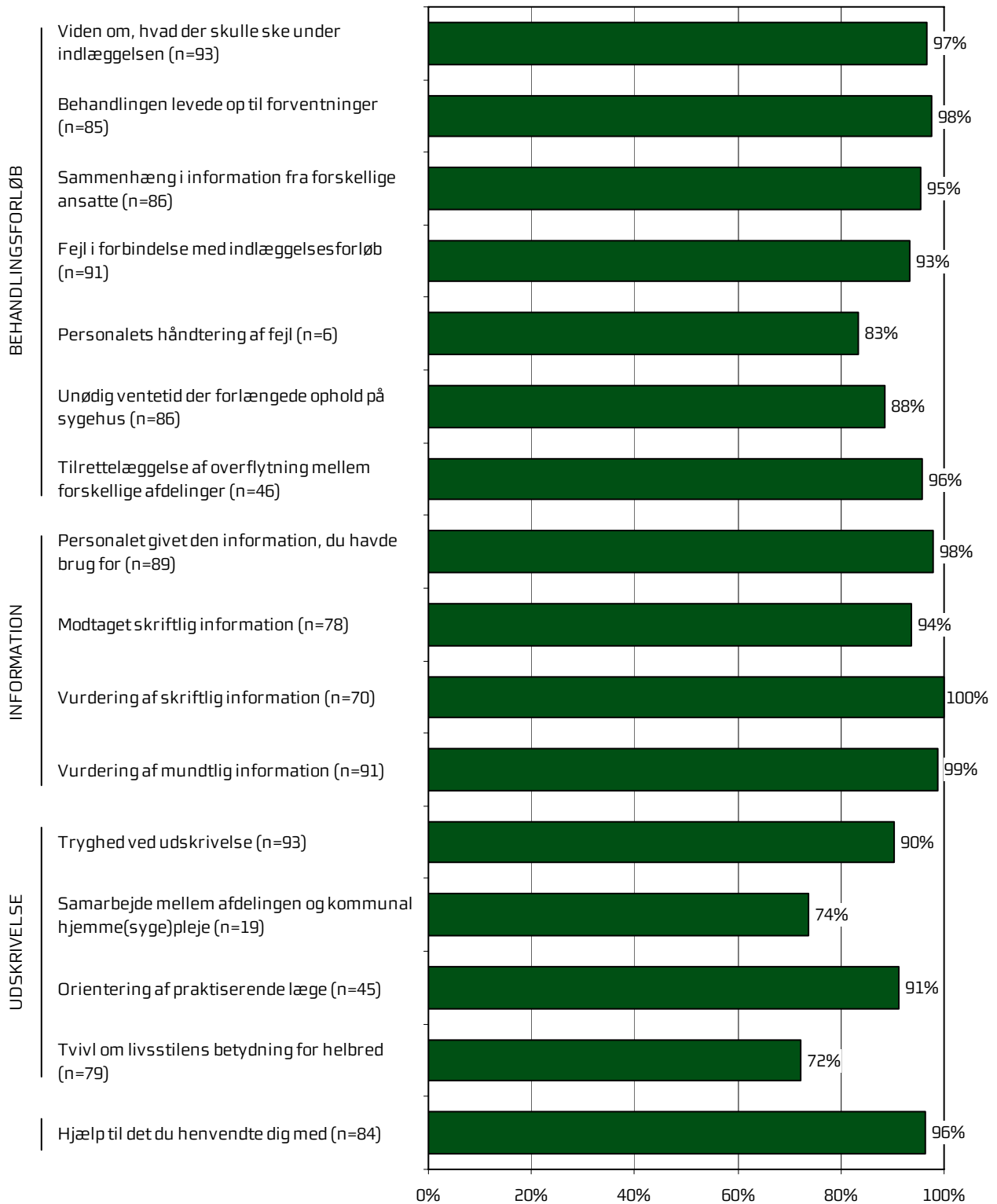
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit B3

2009-tallet er for: Afsnit B3

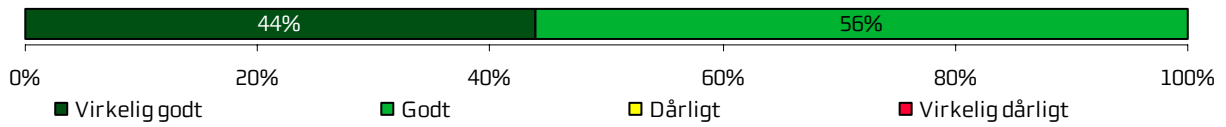
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

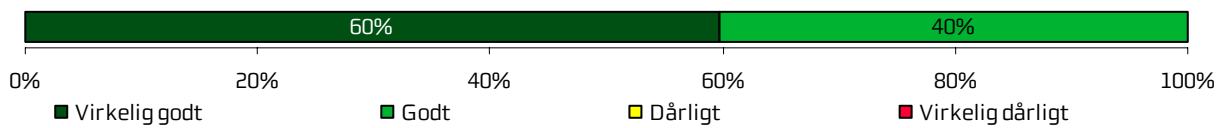
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

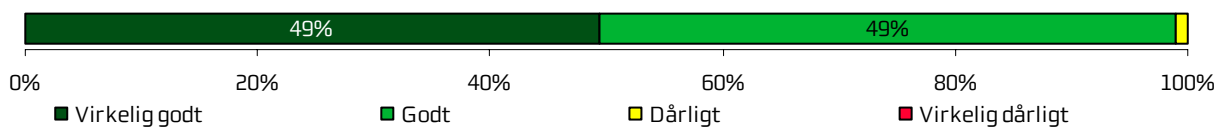
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=91)



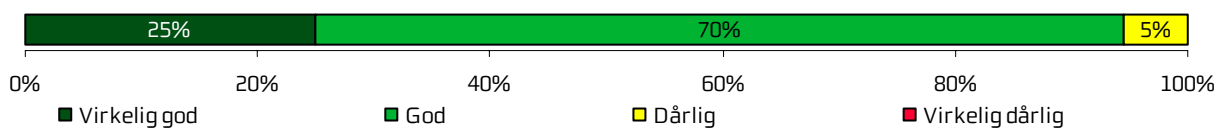
Samlet indtryk af indlæggelse (n=92)



Samlet indtryk af lokaler (n=93)



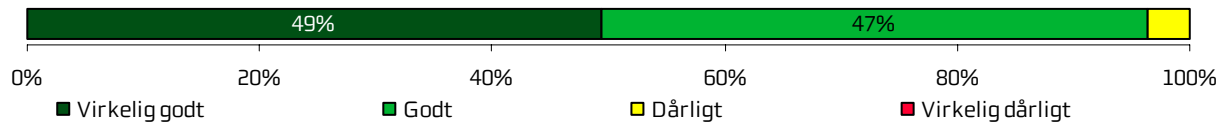
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=92)



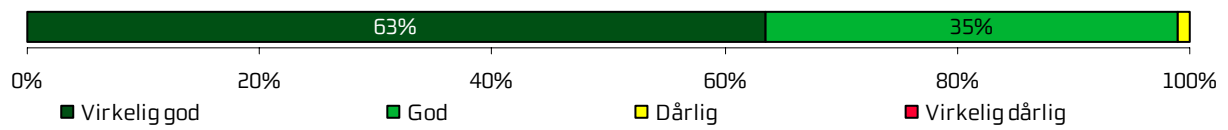
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	98 %	98 % *	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	96 %	98 % *	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	99 %	94 %	92 % *	100 %	63 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	-	-	100 % *	79 % *	90 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=83)



Modtagelse på afdelingen (n=93)



Information om ventetid ved modtagelse (n=51)

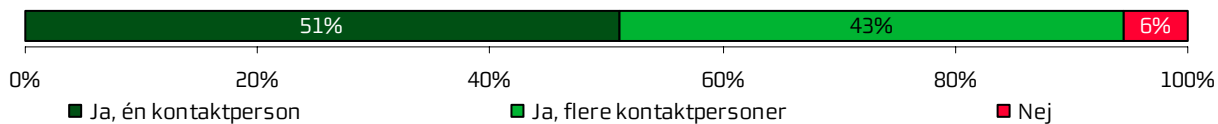




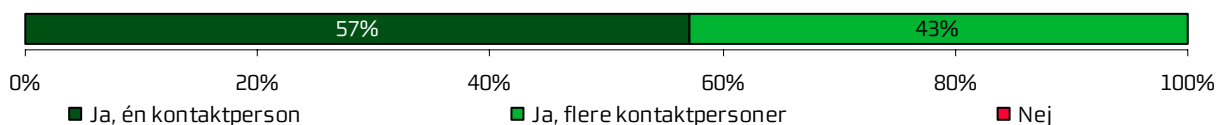
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	100 %	-	100 %	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	98 %	98 %	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	86 %	92 %	77 %	97 %	53 % *	75 % *

## Personale

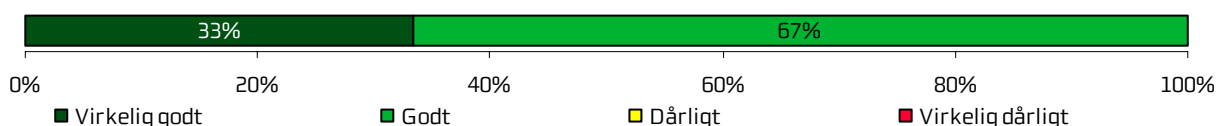
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=90)



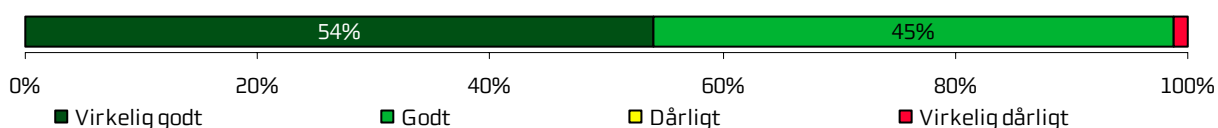
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=7)



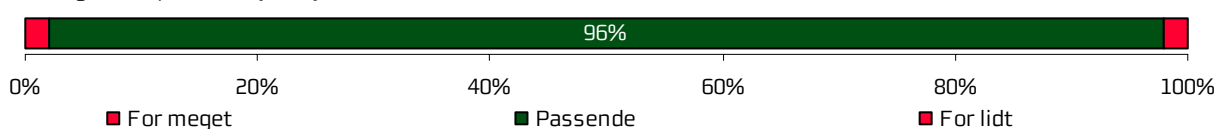
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=6)



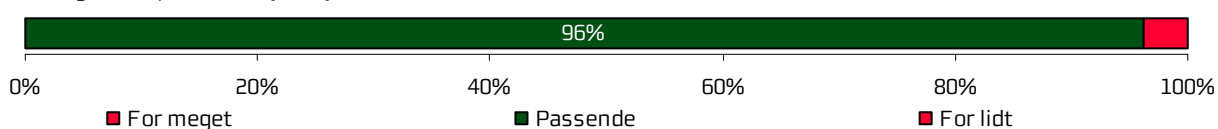
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=85)



Medinddragelse af patienter (n=93)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



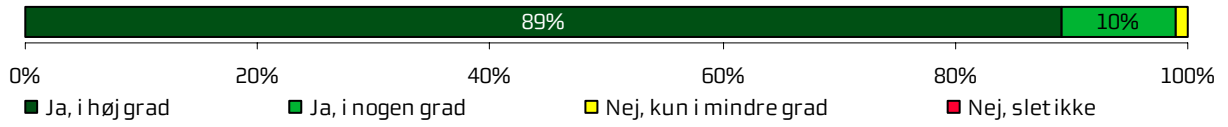
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=90)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	94 %	90 %	91 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	100 %	100 %	-	100 %	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99 %	96 %	96 % *	100 %	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	96 %	98 %	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	97 %	95 %	100 %	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	99 %	96 %	96 % *	100 %	81 % *	93 % *

## Personale (fortsat)

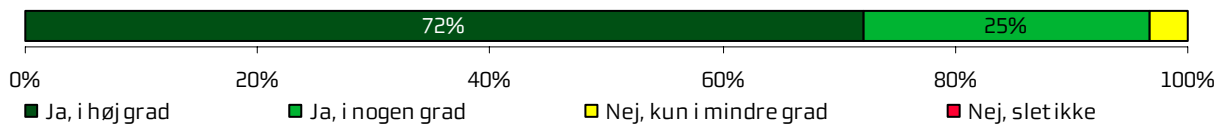
Personalet var gode til deres fag (n=92)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	98 %	100 %	92 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

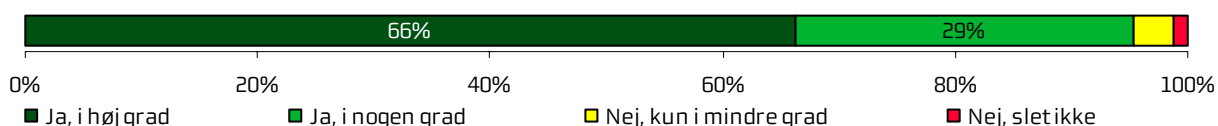
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=93)



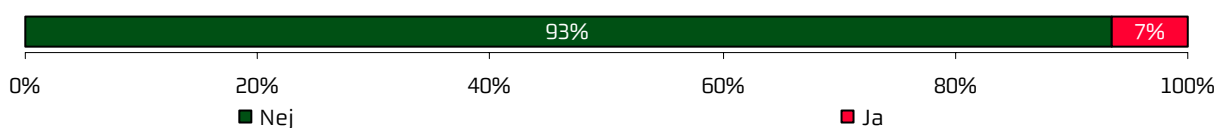
Behandlingen levede op til forventninger (n=85)



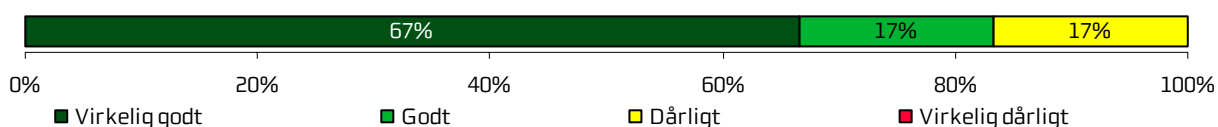
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=86)



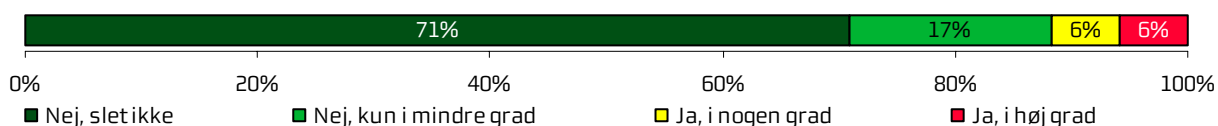
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=91)



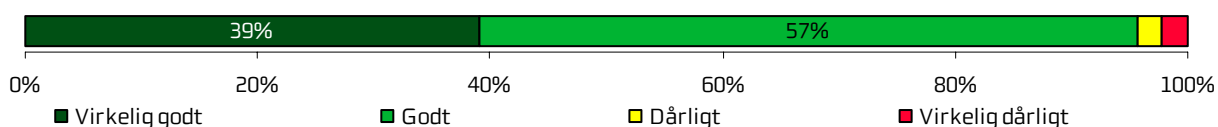
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=86)



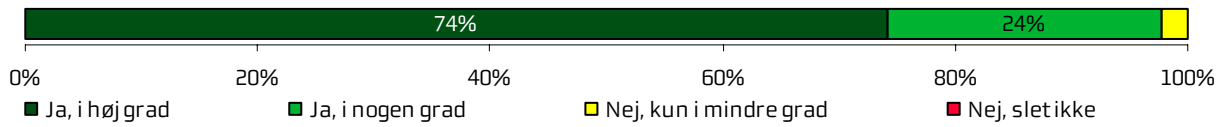
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=46)



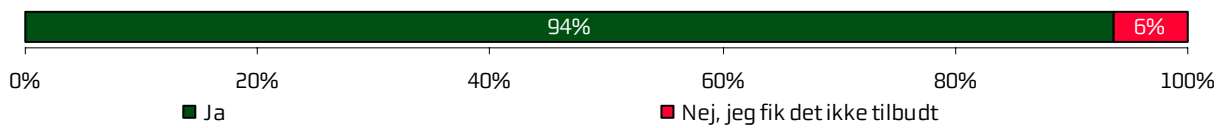
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	96 %	98 %	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	96 %	94 % *	100 %	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95 %	96 %	98 %	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	93 %	92 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	100 %	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	92 %	88 %	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	100 %	-	100 %	81 % *	93 % *

## Information

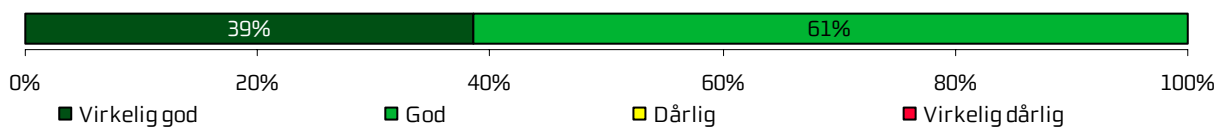
Personalet givet den information, du havde brug for (n=89)



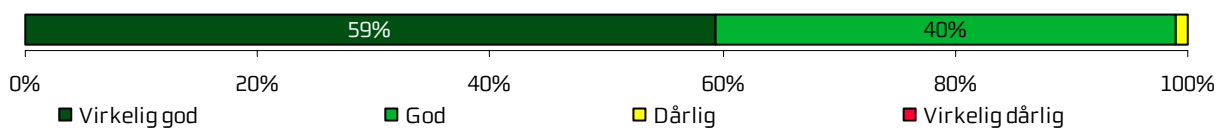
Modtaget skriftlig information (n=78)



Vurdering af skriftlig information (n=70)



Vurdering af mundtlig information (n=91)

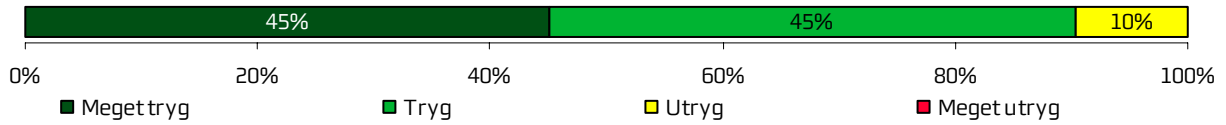




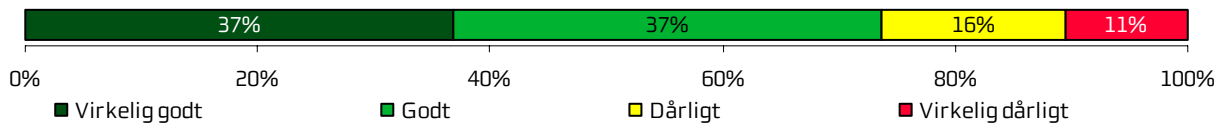
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	98 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	94 %	92 %	-	97 %	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	97 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	99 %	98 %	94 % *	100 %	82 % *	94 % *

## Udskrivelse

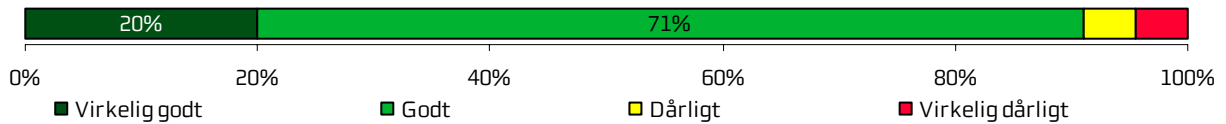
Tryghed ved udskrivelse (n=93)



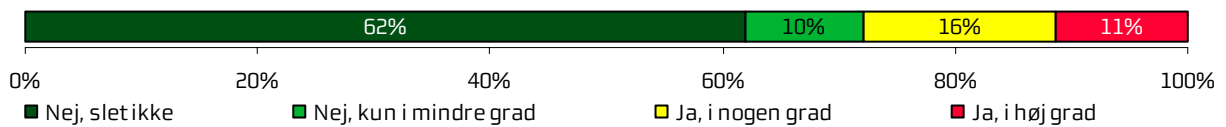
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=45)



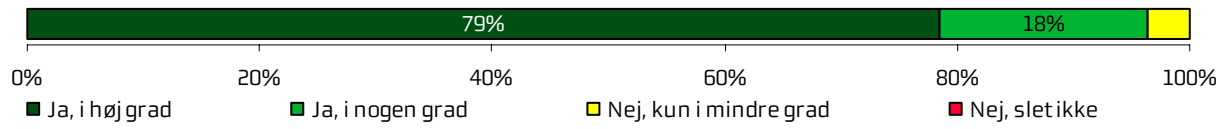
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=79)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	96 %	96 % *	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	74 %	85 %	78 %	100 % *	66 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	93 %	88 %	100 % *	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	82 %	81 %	88 % *	56 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=84)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	92 %	98 %	100 %	84 % *	96 % *



## 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.

## B3

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

ID	Kommentarer - B3	Samlet indtryk
1	Fra man vedtog jeg skulle indlægges på Skejby, gik der ca. tre måneder fra [foråret].	Virkelig godt
2	Den folder, jeg modtog, der beskrev det indgreb, jeg skulle have foretaget, var lidt for detaljeret i forhold til, hvad der kunne gå galt. Det er selvfølgelig nødvendigt og lovpligtigt at informere, men MÅDEN, det var beskrevet på, var meget angstfremmende og kostede nattesøvn. Det drejer sig om [indgreb].	Godt
5	Indlæggelsen var i alle henseender OK.	Virkelig godt
8	Blev indkaldt og sendt hjem igen, da de ikke havde tid til at behandle mig.	Godt
10	Nej, alt var ok.	Virkelig godt
19	Nu var jeg jo kun indlagt fra om morgenen, hvor undersøgelsen blev foretaget inden middag, for derefter at blive hjemsendt. Så det er ret begrænset, hvad jeg har oplevet.	Godt
24	Alt for lang tid, fra jeg fik besked på, at jeg skulle indlægges, gik der alt for lang tid, inden jeg kom ind.	Virkelig godt
25	Jeg ringede til afdelingen inden indlæggelsen, fordi jeg gerne ville opereres i fuld narkose og ikke lokal bedøvelse. Den person, jeg snakkede med, gjorde det dog klart, at det normalt ikke var noget, patienten selv kunne bestemme! Og må indrømme, jeg synes, der blev talt lidt ned til mig i telefonen, nok fordi personen synes, det var underligt, at jeg i min alder ville have fuld narkose! Det skal nok lige nævnes, at jeg fra andet sted havde fået at vide, jeg selv kunne vælge hvilken bedøvelse, jeg ville have. Personen nævnte selvfølgelig, hvorfor lokalbedøvelse var det normale, men synes ikke det var en rar samtale, i det jeg ikke følte, der var nogen forståelse for min holdning/mening. Snakkede senere med en læge, hvor vi fandt frem til, at jeg sagtens kunne komme i fuld narkose, og det var en rigtig god samtale vi havde!	Virkelig godt
28	Indimellem var der spørgsmål, som jeg dog fik svar på. Jeg kunne godt have brugt en folder eller en uddybende forklaring af, hvad der skulle ske mht. følgerne efter hjemsendelse efter operationen.	Godt
29	Jeg havde haft en blodprop i [efteråret] 2010 og havde på det tidspunkt meldt mig til nogle forskningsundersøgelser. I efteråret 2011 var jeg indkaldt til afd. B3.	Virkelig godt
33	Kun rosende ord til Viborg Sygehus for [nogle gode uger].	Godt
35	Jeg blev indlagt akut[] efter, at man på et andet sygehus havde konstateret [lidelse dagen inden], hvilket blev meddelt mig telefonisk om morgenen [på dagen]. Den [følgende dag] blev jeg opereret[]. Efter operationen var jeg nogle dage på en anden afdeling, hvorefter jeg kom tilbage på afdelingen[] og var der, til jeg blev udskrevet[].	Virkelig godt
37	Irriterende jeg ikke fik foretaget det, jeg skulle på den aftalte dato, men først dagen efter.	Godt
39	Efter gentagne indlæggelser [der går flere år tilbage og frem til sommeren 2011] på AHA, Aarhus Universitetshospital, THG med [sygdom] blev jeg henvist til et andet sygehus. Jeg modtog indlæggelsesbrev [over to måneder før]. Alle indledende undersøgelser [] blev foretaget [måneden før indlæggelsen].	Virkelig godt
40	Nej, jeg er tilfreds.	Virkelig godt



## B3

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - B3	Modtagelsen
9	Venligt personale.	God
10	Alt ok.	Virkelig god
11	Den var fin.	Virkelig god
16	Professionelt.	God
21	Den var behagelig.	Virkelig god
23	Det var så professionelt. Alt blev forklaret stille og roligt.	Virkelig god
24	Jeg ankom til Skejby [om morgenen] fastende, men kom ikke til undersøgelse før [sidst på eftermiddagen].	God
25	Synes, den var rigtig fin. Hele forløbet blev forklaret rigtig godt!	Virkelig god
27	Jeg har kun godt at sige. Alle var meget søde, venlige, hjælpsomme og professionelle.	Virkelig god
33	Rimelig, lidt stresset.	God
35	Meget personlig, venlig, omsorgsfuld og empatisk.	Virkelig god
37	Flinkt og hjælpsomt personale.	God
38	Syv timers ventetid. Ingen kontakt med læge før undersøgelse.	Dårlig
39	Jeg følte mig godt modtaget af en særdeles venlig sygeplejerske. Måtte dog holdes fastende med henblik på en evt. ekstra scanning, som ikke blev til noget alligevel. [Om eftermiddagen] fik jeg lidt mad og en sengeplads anvist. Det var velgørende!	Virkelig god
41	Nej, alt var i den bedste orden.	Virkelig god

## B3

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - B3	Fejlhåndtering
4	En enkelt sygeplejersker, der vist havde fået "det forkerte ben ud af sengen", var meget dominerende. Det går ud over stemningen på afdelingen.	Intet svar
13	En rift i en blodåre i forbindelse med opsætning af en stent.	Virkelig godt
14	Jeg havde fået indkaldelse til en afdeling, men fik at vide ved ankomst, at jeg skulle på en anden afdeling i stedet.	Virkelig godt
17	Den undersøgelse, som jeg skulle til, gik ikke lige efter planen. En undersøgelse [], som gik forkert. Da jeg skulle ud af sengen, sprang det op [] og blødte en del. Med hjælp fra dygtige sygeplejersker blev det stoppet efter en tid.	Virkelig godt
18	Lægen, som skulle undersøge kranspulsåren, brokkede sig. Skældte under hele forløbet ud, fordi jeg ikke havde papirer med fra et andet sygehus og samtidig ikke kunne give beskrivelser af mine [] hjertestop. Jeg håber ikke, at det er ham, der skal udføre den ballonudvidelse, som jeg skal have [].	Intet svar
31	Var ikke helt forberedt til forløbet på hospitalet.	Dårligt
36	Kom en halv time for sent til det ene sygehus fra det andet. Jeg blev opereret dagen efter jeg kom til andet sygehus, da jeg kom for sent.	Godt
39	Desværre opstod der for mig en frustrerende tvivl efter første lægesamtale på afsnit B3 i Skejby. Lægen forstod ikke, at jeg IKKE havde været i [specifik behandling] og heller ikke havde fået [medicin], som jeg ikke tåler []. Jeg følte mig ikke tryk, og fik udvirket en ny og afklarende lægesamtale (anden læge) om aftenen []. Hun havde allerede havde sat sig ind i, at der ikke havde været indikation for [specifikke behandlinger] forud for [en ny behandling] i mit tilfælde, og med vurdering af den samlede risiko. Havde jeg ikke fået denne ekstra lægesamtale, havde jeg ikke turdet få [den nye behandling] dagen efter. Den første læge gjorde mig usikker og bange på et for løst grundlag. Han kunne jo bare have spurgt en anden afdeling.	Virkelig godt

## B3

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?








ID	Kommentarer - B3	Samlet indtryk
1	Meget professionelt.	Virkelig godt
2	Var lidt ked af at blive bedt om at forlade min seng og vente i opholdsstuen på den scanning, der skulle foretages, inden jeg blev udskrevet. På den anden side forstår jeg godt, at det var nødvendigt, da andre patienter ventede på at få sengen.	Godt
5	Flot behandling af afdelingen!	Virkelig godt
10	Nej, alt var stadig ok.	Virkelig godt
12	Blev overflyttet fra andet sygehus til Skejby. Det gik enormt fint og gnidningsfrit. Dog var det tydeligt, at lægerne på det andet sygehus ikke helt havde videregivet alle oplysninger osv. til lægerne på Skejby. Dette var ikke tilfredsstillende!	Godt
14	Der skete desværre en fejl, således at jeg fik en blødning [], hvorved lægen måtte afbryde behandlingen. Dette gør, at der skal gøres et nyt forsøg for at få afsluttet behandlingen. Indkaldelsen dertil afventer jeg stadig at få [].	Godt
18	Planlagt operation [] blev [om eftermiddagen] udsat til dagen efter. Operationen blev gennemført dagen efter [om eftermiddagen]. Ved første undersøgelse, mens vi ventede og havde fået at vide, hvilket nummer vi havde, kom en kvinde ind og fortalte højlydt om, hvordan hun havde plaget sig forrest i køen.	Virkelig godt
21	Jeg er godt tilfreds med det, jeg fik lavet på de [] dage, jeg var indlagt.	Virkelig godt
22	Blev indlagt akut via vagtlægen. Rolig og kompetent modtagelse og behandling.	Virkelig godt
25	Synes, behandlingsforløbet var rigtig godt! Alle var gode til at forklare mig, hvordan det hele ville forløbe osv. Det eneste, jeg kan nævne, er, at der ikke var så meget snak om risici omkring indgrebet, men det kan også være fordi, jeg gjorde lidt opmærksom på, jeg godt kendte lidt til dem... Den anden ting er, at jeg ikke mødte lægen, der skulle udføre indgrebet, inden jeg blev lagt i narkose, hvilket jeg synes var lidt underligt. Men ved ikke, om det er normalt. Det var der i hvert fald ingen, der havde snakket med mig om.	Virkelig godt
33	Mislykket operation []. Opereret igen [omkring en måned efter].	Godt
35	Jeg følte mig hele tiden i meget gode hænder og oplevede en enestående omsorg og opmærksomhed fra læger og sygeplejersker. Alle udviste en meget oprigtig interesse for min helbredelse, og alle udviste stor professionalitet, teamånd og stolthed ved deres fag og afdeling.	Virkelig godt
40	Det var fint.	Virkelig godt
42	Jeg er [transplanteret], og vi taler her om en opfølgning, som jeg er meget bekendt med, idet jeg har haft [transplantatet] i [mange] år!	Virkelig godt

## B3

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

ID	Kommentarer - B3	Samlet indtryk
1	Meget tilfreds.	Virkelig godt
12	Lægerne på OUH gør ikke tingene og har andre procedurer end lægerne på et andet sygehus. Blev således forklaret én ting af lægerne på OUH, og da jeg så blev overflyttet til det andet sygehus, viste det sig at være en anderledes behandling, og jeg skulle således forholde mig til en ny plan. Ikke super godt...	Godt
22	Meget omsorgsfuld information.	Virkelig godt
25	Der blev ændret lidt i mit indlæggelses forløb, efter det første brev jeg modtog. Nu efter jeg har været indlagt, synes jeg, det var noget okay materiale, jeg fik udleveret. Men i det jeg modtog materialet, synes jeg det var lidt underligt. Der var vedlagt fire sider omkring indgrebet, som jeg så selv kunne læse, og ud fra det brev, der fulgte med, lød det som om jeg bare skulle møde derude, og så en time efter kunne jeg allerede blive opereret. Det lød ikke som om, ud fra brevet, at der ville være så meget information på selve dagen. Men nu efter indlæggelsen ved jeg, at det er der! Og det er god information. Men grunden til, jeg undrede mig var, at jeg har modtaget materiale fra et andet hospital, og det var helt anderledes.	Virkelig godt
26	Jeg synes, at informationen næsten var for overvældende.	Virkelig godt
30	Afdelingen kan slet ikke roses nok. Sygeplejerskerne var utroligt flinke, og lægerne havde tid til en snak om forløbet af min operation. Jeg har kun positivt at sige om B3. Jeg har det godt i dag og er utroligt glad for det.	Virkelig godt
31	Fik intet at vide om forløbet. Talte med en anden læge end den, som opererede mig.	Godt
33	Kunne være bedre.	Godt
35	Jeg var meget glad for den mundtlige information jeg fik. Jeg oplevede, at personalet tog sig grundig tid til at besvare mine spørgsmål og berolige mig i forhold til mine bekymringer.	Virkelig godt
39	Rigtig god information fra sygeplejerskerne og lægen ved selve [behandlingen].	Virkelig godt
40	Det var fint.	Virkelig godt
42	Som altid god og professionel.	Virkelig godt

**B3****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - B3</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Min udskrivelse gik som forventet.	Virkelig godt
 9	Tre uger efter operationen, har jeg endnu ikke fået tilbudt hjemmehjælp. Kun vask dagligt. Bad én gang om ugen.	Godt
 27	Jeg blev behandlet professionelt, sendt med sengeambulance til Esbjerg Sygehus. Tak for den meget fine og noble behandling.	Virkelig godt
 28	Udskrivning var diffust orienteret.	Godt
 32	Måske lidt for tidlig udskrivelse.	Virkelig godt
 35	Jeg har under min indlæggelse været meget aktiv og er fortsat, efter jeg blev udskrevet, med at motionere (gåture, cykel, svømning). Var også før indlæggelsen i god form.	Virkelig godt
 40	Det var til tiden.	Virkelig godt

## B3

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

ID	Kommentarer - B3	Samlet indtryk
1	Rigtig godt indtryk.	Virkelig godt
2	Jeg var rigtig glad for den tid, sygeplejerskerne kunne afse til mine spørgsmål, og for deres forståelse for min angst for indgrebet og tiden efter. De var fantastisk lydhøre, empatiske og venlige.	Godt
3	Ja, de var over mig hele tiden for at høre, om jeg havde det godt og manglede noget.	Virkelig godt
4	Jeg synes ikke om, at samtaler med personalet, ved indlæggelser, foregår på sengestuerne, hvor andre patienter kan høre personlige detaljer.	Godt
6	Separat bad og toilet for herrer og damer. Det er særdeles ulækkert at skulle rengøre toilet-sæde samt gulv inden brug.	Virkelig godt
7	Man burde tænke på madportioners størrelse efter hvilken alder, patienten har.	Godt
10	Toilet og baderum kunne være bedre rengjorte. Personalet var virkelig gode, altid klar til at hjælpe og til at snakke, man skulle ikke vente.	Virkelig godt
12	Maden var særdeles lækker og der var rigeligt med tilbud både på mad-og drikkevarer.	Godt
14	Forplejningen og personalets opfølgning på denne var virkelig god.	Godt
15	Tv på stuerne burde være tilsluttet høreanordning. Det er meget generende med de mange programmer, der kører hele dagen.	Virkelig godt
18	Rigtig god mad.	Virkelig godt
20	Jeg er glad og godt tilfreds efter indlæggelsen, og en stor tak til personalet på afdelingen, og til dem, der foretog indgrebet.	Virkelig godt
22	Hjertelig hilsen til afdelingen.	Virkelig godt
23	Jeg synes, at alle på afdelingen var meget venlige og meget hjælpsomme. Det skal de have stor ros for. Maden var fantastisk.	Virkelig godt
24	Der gik ca. tre uger, inden min læge og jeg fik besked om, hvad der var galt med mig.	Virkelig godt
27	Alt blev gjort ualmindeligt godt. Tak.	Virkelig godt
29	Personalet, og her mener jeg HELE personalet, optræder meget venlige og er top professionelle. (Gælder også andre afdelinger).	Virkelig godt
32	Plejerne var både dygtige og søde :-)	Virkelig godt
33	Trods travlhed er der dog altid smil hos personalet.	Godt
34	Jeg føler mig utroligt godt behandlet. Fin sammenhæng hele vejen igennem systemet. Meget engagerede folk fra rengøringsfolk, sygeplejersker og til læger.	Virkelig godt
35	Jeg synes, det var fantastisk, at jeg blev tilbudt en enestue i det, der formelt var en undersøgelsesstue. Det havde stor betydning for mig i forbindelse med familie- og vennebesøg samt i det hele taget i forhold til privatliv, fred og ro. Super godt med adgang til trådløs internet. Maden var god. Jeg har absolut kun ros til afdelingen og dens personale.	Virkelig godt
38	En enkelt sygeplejerske var uegnet. Jeg havde fastet i næsten to døgn, vendte tilbage til afdelingen fra undersøgelse [formiddag]. Døsedede hen og vågnede [en time senere] og trængte til middagsmad, men fik det svar, at der ikke var mere. Mon ikke det var en idé, om hun havde vækket mig eller sat noget til side. Hun evnede ikke at fjerne nålen fra min hånd ved udskrivelse.	Godt

se. Jeg kom hjem med en blå/sort hånd, savnede lægelig kontakt på afdelingen.

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 39 | I har rørt mit hjerte. [] Jeg blev modtaget af et særdeles kompetent og morgenfriskt team med tre venlige sygeplejersker. Alle gik straks i gang [og sørgede for], jeg kunne ligge behageligt under seancen. Alt foregik hurtigt og effektivt med morgenfriske bemærkninger til mig, der efter et længere undersøgelsesforløb følte mig [lidt nervøs]. Lægen kom ind, præsenterede sig og gav mig grundig information om forløbet og eventuelle komplikationer []. [Lægen kom med en beroligende bemærkning inden behandlingen], tak for den! Min tak gælder hele teamet for professionel modtagelse, god information, behandling og ikke mindst en empatisk indstilling til patientens nervøsitet, selvom behandlingen er rutine der på stedet. Alt forløb, som det skulle. Alle [] sygeplejersker [] gav hånd med ønsket om god bedring. Så af hjertet tak til hele teamet fra en positiv og tilfreds patient []. | Virkelig godt |
| ✎ 40 | Afdelingen har gjort alt.   | Virkelig godt |
| ✎ 41 | Jeg har været GODT tilfreds.  | Virkelig godt |
| ✎ 42 | Jeg er jo en "genganger" på afdelingen, så jeg kender læger og sygeplejersker godt. Det giver en god stemning og behandling. Maden er virkelig i "verdensklasse" for et sygehus!  | Virkelig godt |
| ✎ 43 | Jeg synes ikke, at det ældre personale var særligt rare med hensyn til at orientere om maden til diabetespatienter. Tiltalen var dårlig, og det synes jeg ikke er godt for Skejby Sygehus.  | Godt          |