

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
Sengeafsnit 1
Afdeling For Hjertesygdomme
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	120
Besvarelser fra patienter:	92
afsnittets svarprocent:	77%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: B2 Team 1

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

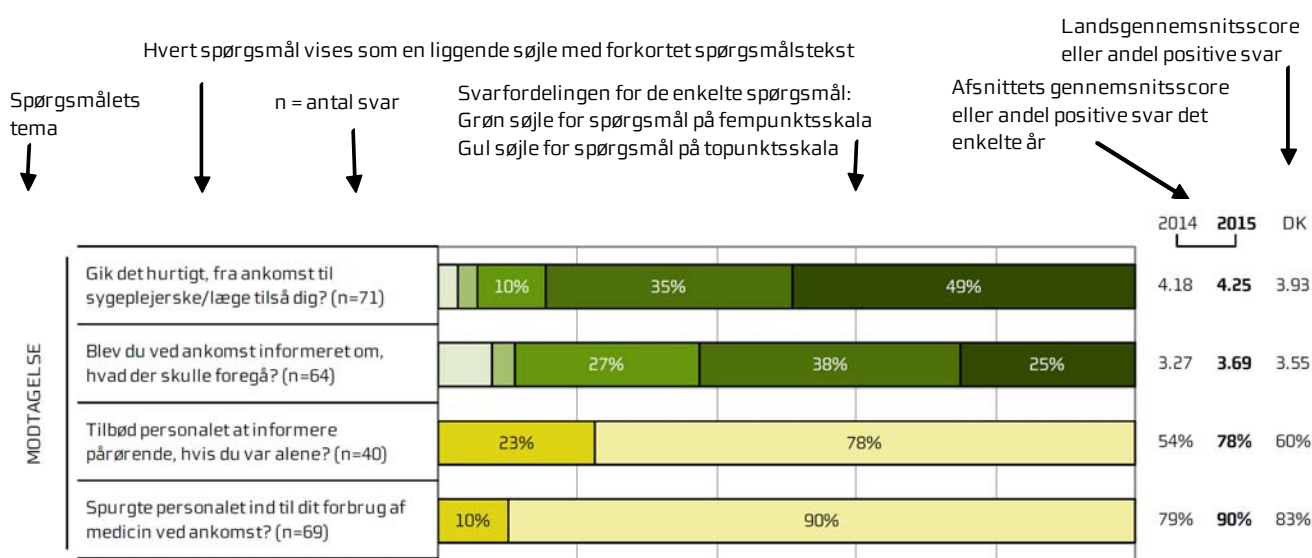
Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

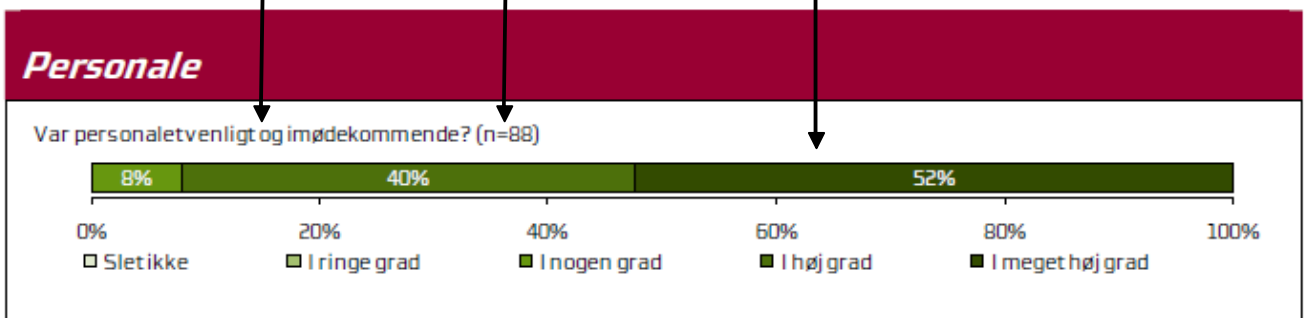
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets planlagt indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

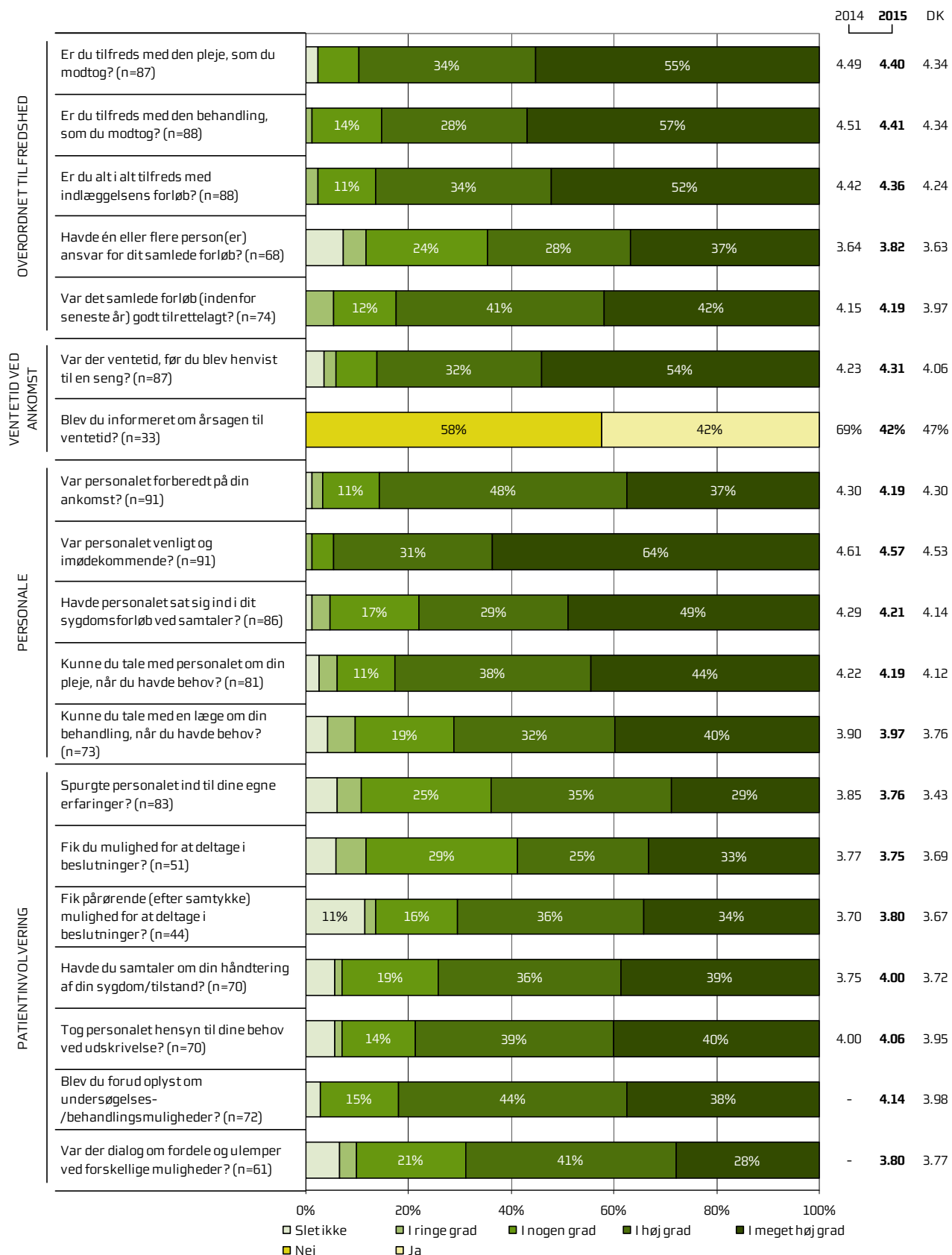
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

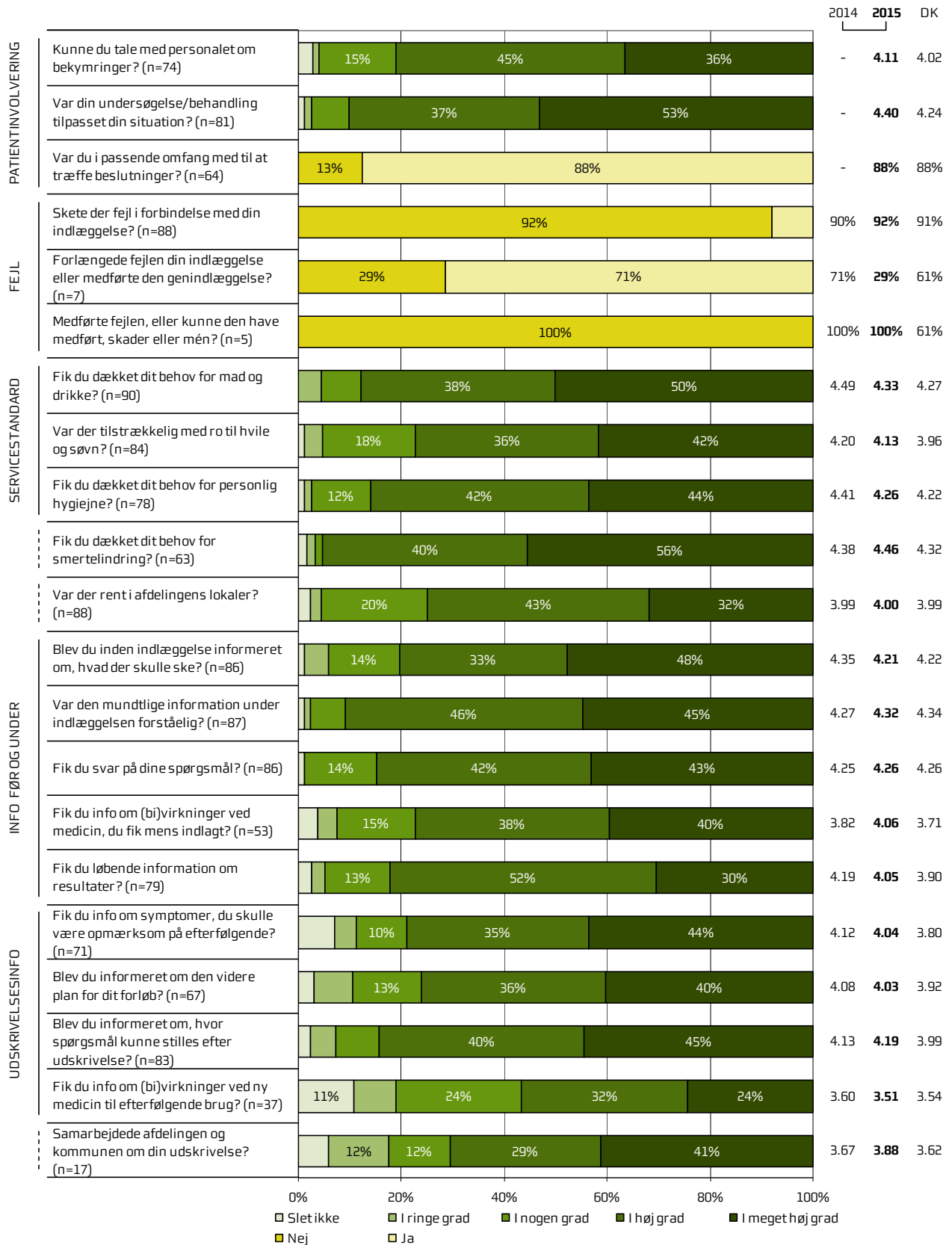
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

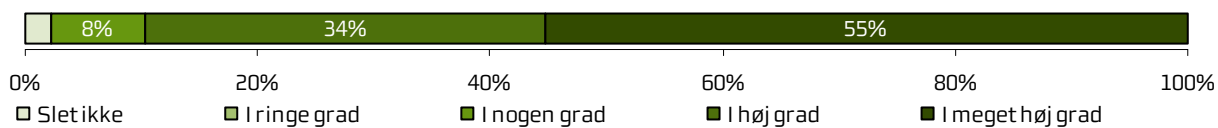
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

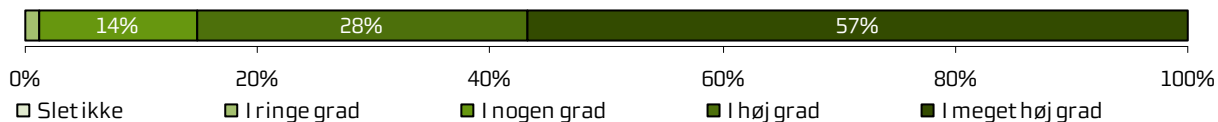
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

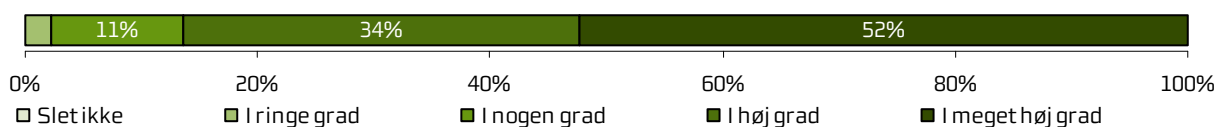
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=87)



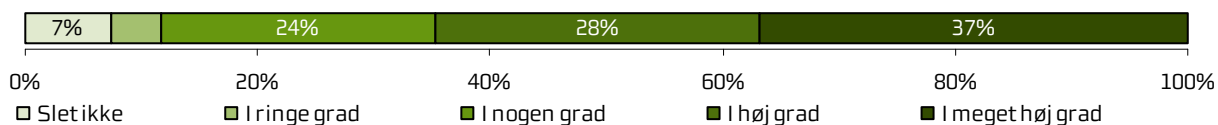
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=88)



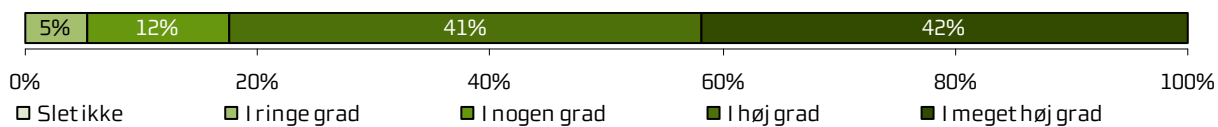
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=88)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=68)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=74)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,4		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,36		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,82		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,19		3,97	

Ventetid ved ankomst

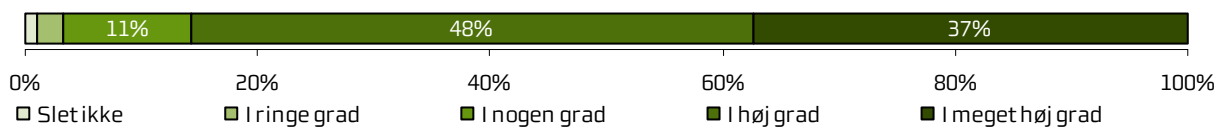
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=33)



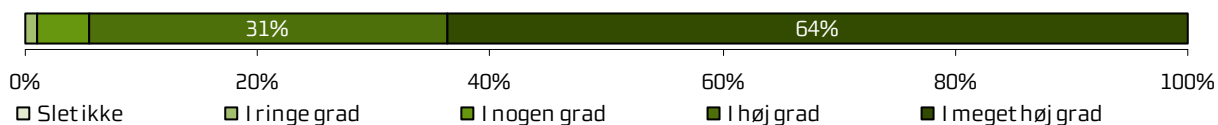
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		42 %	46 %	

Personale

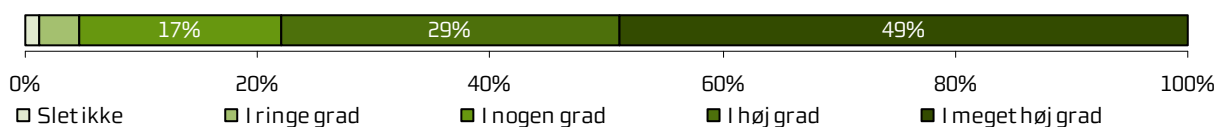
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=91)



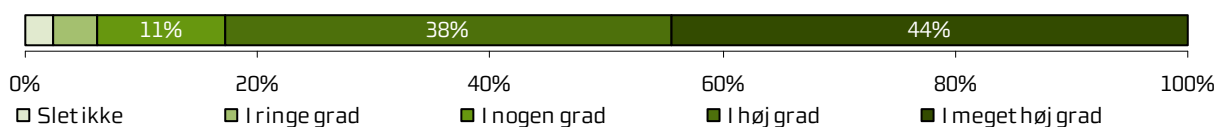
Var personalet venligt og imødekommende? (n=91)



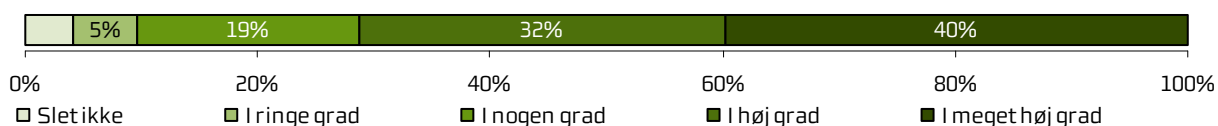
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=86)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=81)



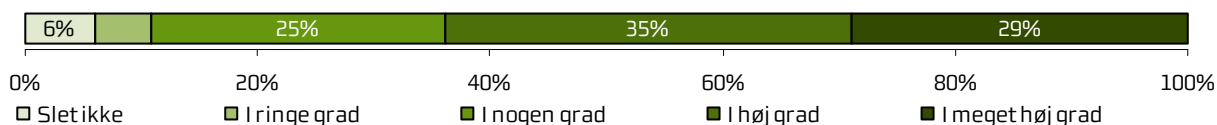
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=73)



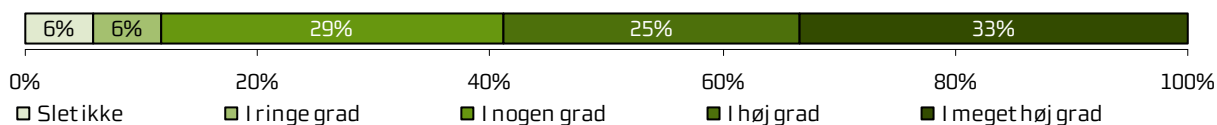
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,19		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,57		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,21		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,19		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,97		3,76	

Patientinvolvering

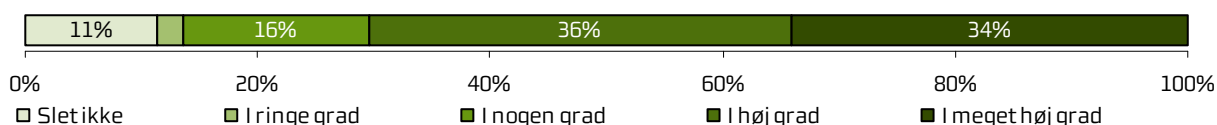
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=83)



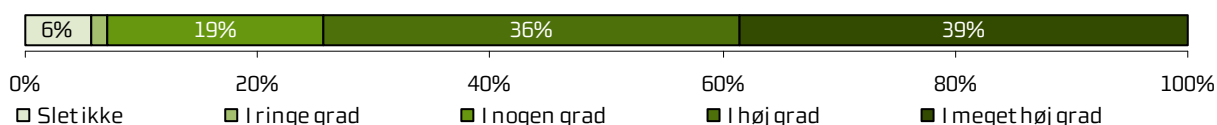
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=51)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=44)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=70)



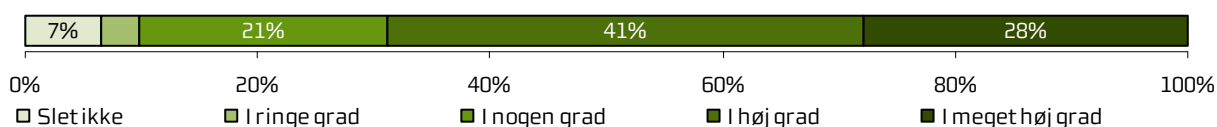
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=70)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=72)



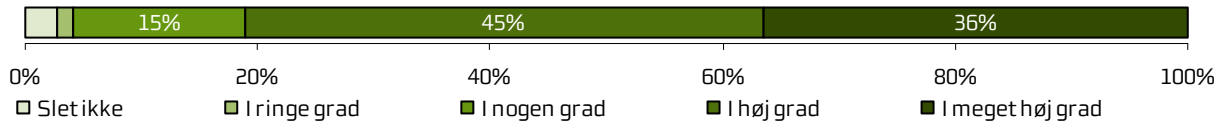
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=61)



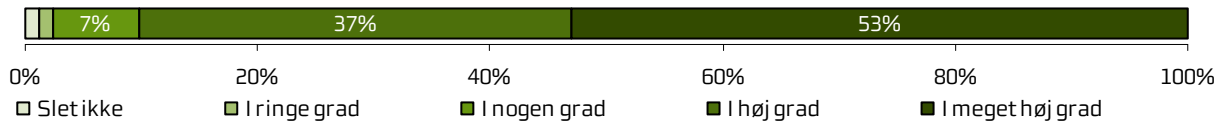
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,76		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,75		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,8		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,06		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,14		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,8		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

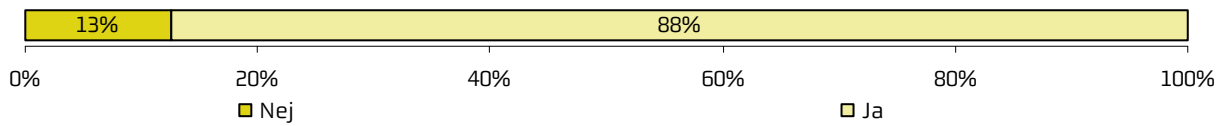
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=74)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=81)



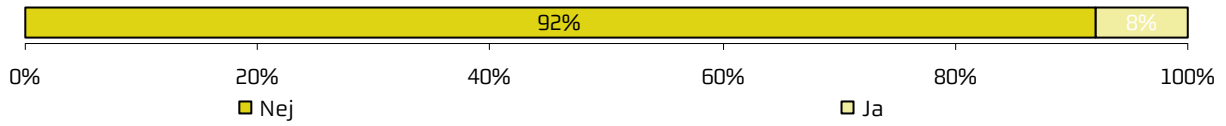
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=64)



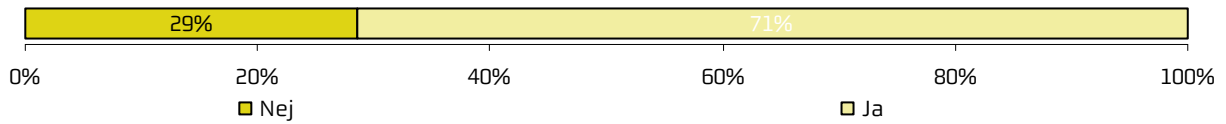
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,11		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,4		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		88 %	88 %	

Fejl

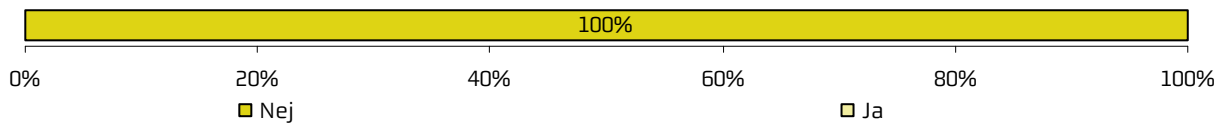
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=88)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=7)



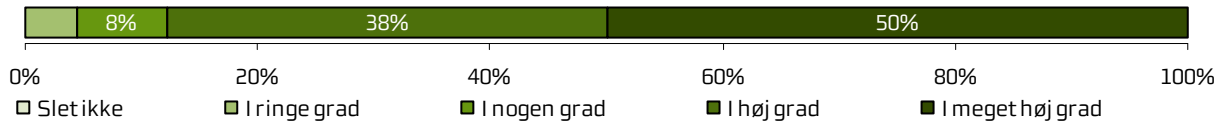
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=5)



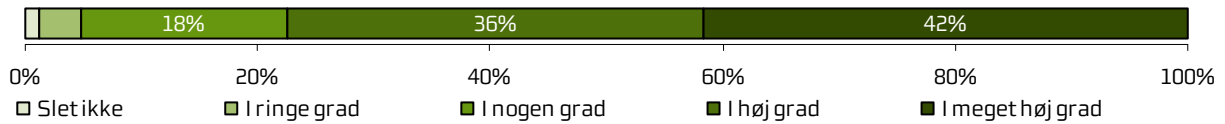
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		29 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		100 %	62 %	

Servicestandard

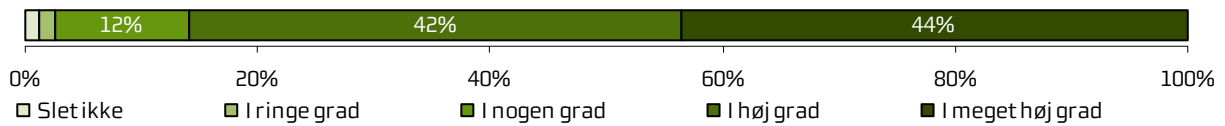
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=90)



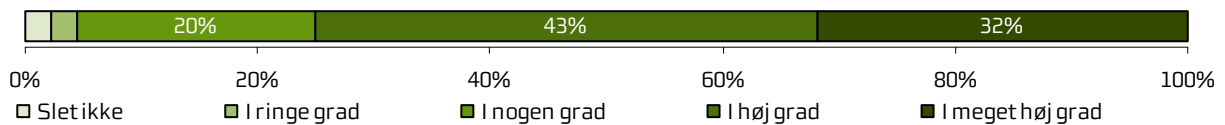
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=84)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=78)



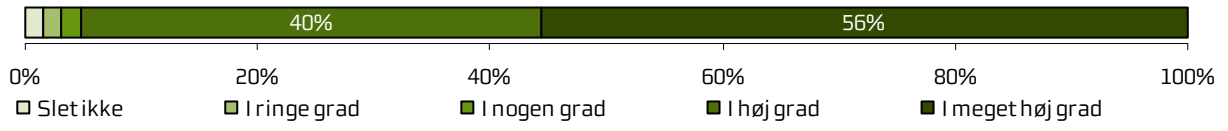
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=88)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,33		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,13		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,26		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4		3,99	

Smertelindring

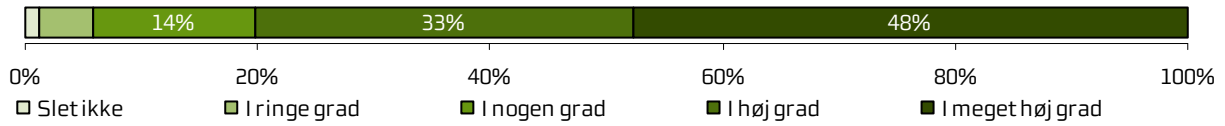
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=63)



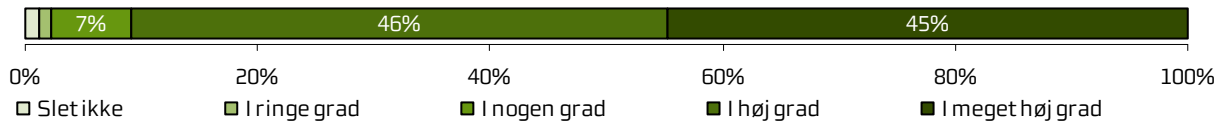
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,46		4,32	

Info før og under

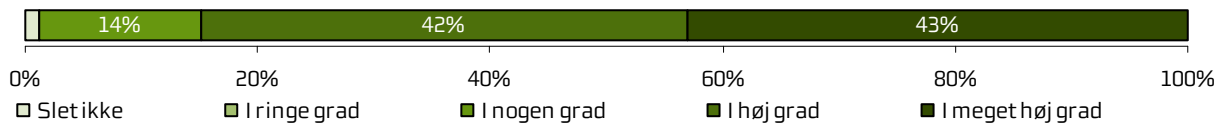
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=86)



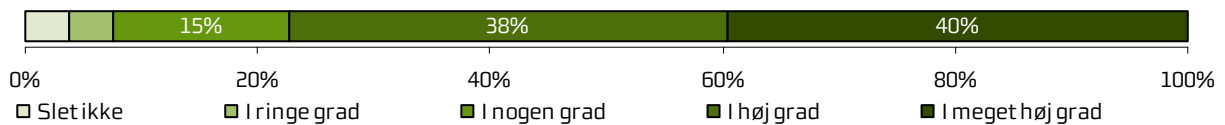
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=87)



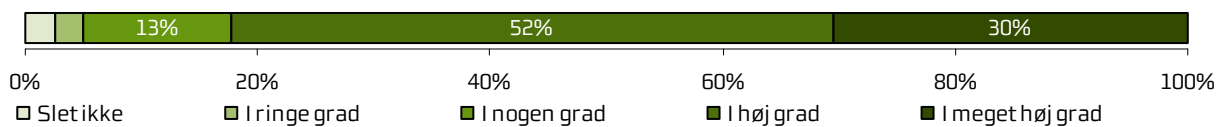
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=86)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=53)



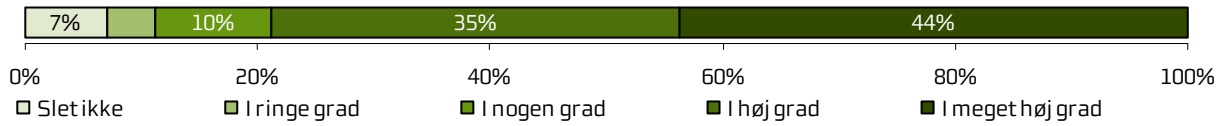
Fik du løbende information om resultater? (n=79)



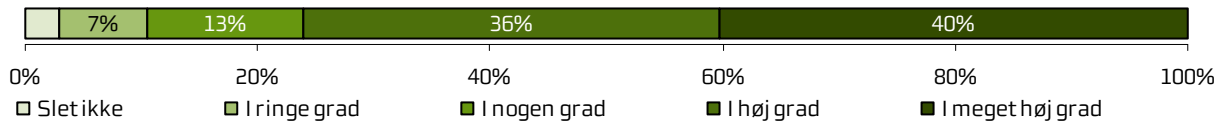
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,21		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,32		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,26		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	4,06		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,05		3,9	

Udskrivelsesinfo

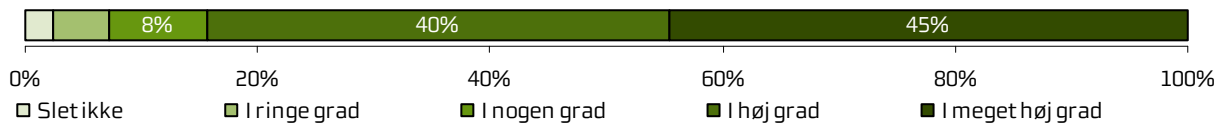
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=71)



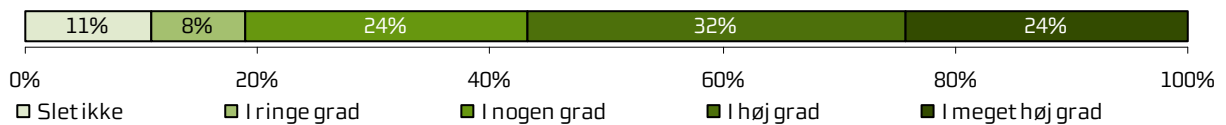
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=67)




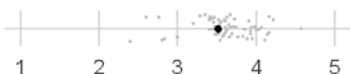


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=83)



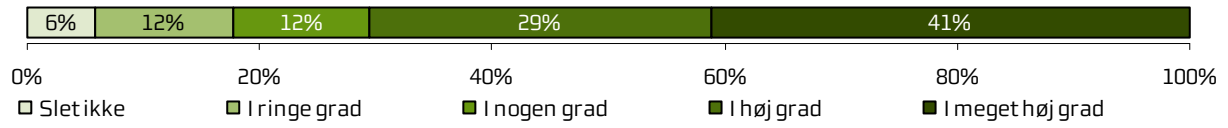
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=37)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4,04		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,03		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,19		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,51		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=17)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,88		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

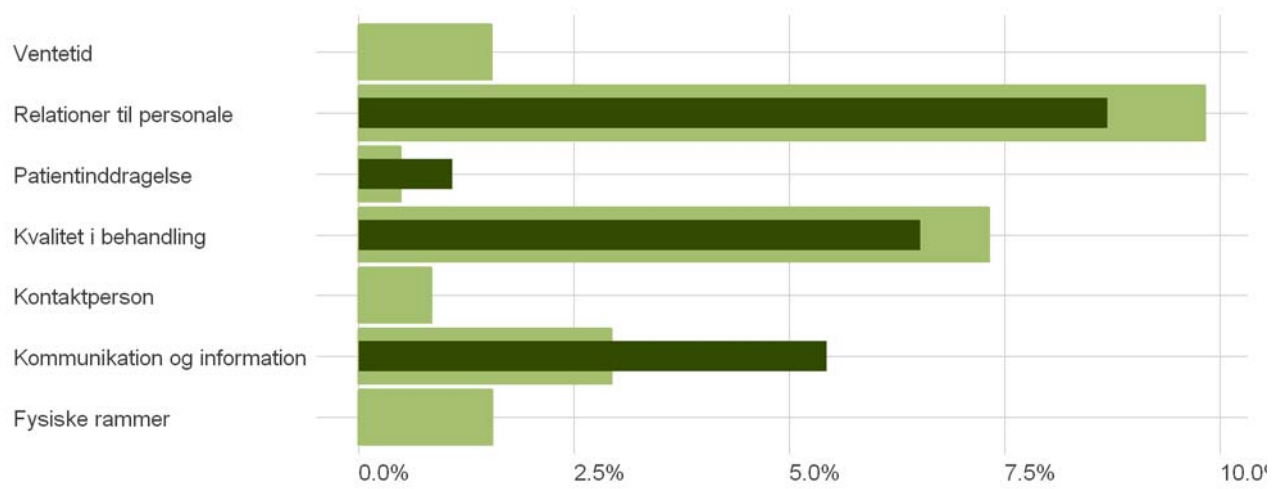
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.






Sengeafsnit 1

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 1	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
8	Var meget tilfreds og flinkt personale.	I høj grad
15	Det er trygt at komme på afdelingen. Især, hvis det er kendte ansigter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Jeg mener, at personalet kan/skal være mere tilstede. De har for travlt. Er stresset. Løber nærmest fra sted/stuer. Inden man har set sig om, er de videre, inden man har sagt og gjort det, man egentlig havde behov for. En masse forvirring. Synd for både personalet og mig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	En god afdeling med et godt informationsniveau. Venligt og imødekommende personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Følte mig virkelig godt behandlet, og der var kontinuitet i behandling fra de forskellige faggrupper. Er ualmindelig godt tilfreds med forløbet, hvor jeg selv var medinddraget i beslutningerne vedrørende min behandling. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
13	Afdeling for Hjertesygdomme (eller afdelingerne) har i forbindelse med mine operationer og kontroller været meget åbne og villige til at forklare og svare på spørgsmål. Jeg har været meget tilfreds med behandlingen, og jeg er taknemmelig for, at man normalt har behandlet mig hurtigt og samvittighedsfuldt. Det er også min vurdering, at den faglige kompetence er meget høj. Stemningen på afdelingerne er høj, og i perioder, hvor man har smerter, er angst og bange, formår personalet at højne humøret og give en et skub fremad. Kun ved mit seneste besøg synes jeg ikke rigtigt, at jeg fik besked. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Det er dejligt, man har den samme sygeplejerske. Jeg havde den samme [i løbet af ugen]. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
26	Subjektivt vurderet kan det virke som om personalet er lidt mere opmærksomt, når de kan mærke, at man selv har prøvet at sætte sig lidt ind i sin sygdom. Ikke overraskende mærker man, indimellem, travlhed blandt personalet, dog uden, at de virker påfaldende stressede. Alt i alt ok. Generelt mangler jeg en "manual" i at være førstegangsyndlagt. Første gang jeg blev indlagt, for en del år siden, følte jeg mig temmelig "fortabt" med hensyn til rent praktiske forhold på et sygehus. Hvor finder jeg tøj, hvornår er der spisetid, er der selvbetjening ved madvognen (det lærte jeg, at der ikke var på den hårde måde), hvor gør man af snavset tøj, hvad må man og hvad må man ikke? osv., osv. Det kan være ret forvirrende første gang man er indlagt og samtidig er syg. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	En velfungerende afdeling med en venlig og god atmosfære.	I nogen grad
14	Plejepersonalet løber stærkt og har meget at se til. Jeg har kun ros. De gør det godt. Søde og venlige og gav sig tid til at svare på spørgsmål. Jeg havde en fin oplevelse af hele forløbet. Lærgerne og sygeplejerskerne i operationsstuen var dygtige, søde og gav god information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	Jeg mangler information. Der er aldrig nogen, som har hørt til mig om, hvordan jeg har det. Jeg er lige indlagt til der er ro på hjertet, og så blev jeg sendt hjem uden nogen form for samtale. Derfor har jeg valgt at ligge herhjemme, selvom hjertet har galopperet, og jeg har haft det rigtigt skidt. Jeg har følt mig lidt til grin. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
4	Jeg havde en meget dårlig oplevelse, da jeg blev transporteret fra undersøgelsesrum til sengeafdelingen. [] kørte næsten racerførsel med sengen gennem gangerne, så jeg blev lidt utilpas.	Uoplyst

Lægen som udskrev mig, var svært at forstå. Jeg skulle gentagende gange fortælle mit sygdomsforløb, og hvilken medicin jeg tager. Hvorfor har man IT-systemer?
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]

- | | | | |
|---|----|---|---------|
|  | 16 | Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet. | Uoplyst |
|  | 17 | Positivt forløb. | Uoplyst |
|  | 22 | Fik en meget fin behandling af hele personalet lige fra portør til læge, og det gjorde, at jeg følte mig tryk ved tingene.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

Sengeafsnit 1

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 1	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Kun positive oplevelser. Alle havde travlt, men var venlige.	I høj grad
10	At sygeplejersken, der skal modtage én, henvender sig til én ved modtagelsen, og forklarer, at der kan gå lidt tid, inden hun er klar.	I høj grad
15	Der var ombygning på afdelingen. Der var beskidt, og der støvede.	I høj grad
17	Positiv.	I høj grad
25	Det var fint. Jeg skulle bare være på et andet afsnit, end jeg havde fået at vide.	I høj grad
26	Kort ventetid var absolut i orden. Adgang til kaffe m.m. i et behageligt venterum.	I høj grad
28	Ingen bemærkninger. Alt ok.	I høj grad
3	Man føler sig altid enormt godt behandlet på B2 afdelingen. Altid positive ansatte, som kender en.	I meget høj grad
7	Jeg skulle møde på hjerteafdelingen, hvor jeg blev gjort klar til at få foretaget indgrebet. Jeg fik at vide, at jeg var nummer fem på listen den dag, og at det nok blev ved middagstid, jeg ville komme til. Men personalet kom løbende ind og fortalte mig, at lægerne var forsinket og jeg stadig skulle vente. Men [senere] kom de så og fortalte mig, at jeg godt kunne tage hjem. Det blev ikke den dag, men fik en ny tid senere. Min mening om forløbet er, at man måske godt kunne have forudset, at de var nødt til at aflyse lidt tidligere, så man kunne undgå den lange ventetid. Både fordi man er fastende og pga. ens mentale tilstand.	I meget høj grad
12	Jeg føler, at jeg bliver taget godt imod, hver gang jeg kommer på sengafsnittet. Pigerne og lægerne er gode til at informere en om, hvad der skal ske i løbet af dagen.	I meget høj grad
18	Jeg blev venligt behandlet og meget godt indformeret om, hvorfor der var lidt ventetid. Meget super, flot.	I meget høj grad
19	Modtagelsen var fin. Jeg kom en halv time, før jeg skulle. Men jeg fik min seng med det samme. Fik målt blodtryk og alt det [om morgenen].	I meget høj grad
21	Det gik lige efter bogen.	I meget høj grad
5	Synes, det fungerer fint.	I nogen grad
11	Der var ikke plads på den afdeling, hvor jeg skulle være, så jeg kom til at ligge på afdelingen lige ved siden af. Sygeplejersken var meget sød, men vidste intet om min operation. Der skulle have været én, som vidste noget (vi var to på stuen, som skulle igennem det samme, og [vi] fik information samtidig).	I nogen grad
16	Blev godt modtaget af et meget hjælpsomt personale.	I nogen grad
23	Blev kørt fra et hospital til et andet med sygetransport.	I nogen grad
22	Havde en indkaldelse til [formiddag] og venter ca. to en halv time. Hvordan problemet kan løses er svært at svare på, hvis der pludselig kommer noget akut.	I ringe grad

Sengeafsnit 1

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 1	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Fik en [bivirkning], som bevirkede en genindlæggelse.	Ja
7	At jeg blev sendt hjem uden behandling.	Ja
13	Jeg ved ikke, om det er en fejl, eller hvad man skal kalde det. Jeg havde tabt en pacemakerledning til vistnok højre forkammer. Man forsøgte forgæves at tage ledningen ud, hvilket ikke lykkedes. Jeg fik så en ny ledning monteret (den gamle er der stadig). Efter at jeg netop var udskrevet (skulle blot spise middagsmaden), hævede min venstre arm og hånd voldsomt op, hvilket jeg foreviste sygeplejersken. Jeg fik påmonteret en ny navneseddel, og lidt senere kom en ung læge og sagde, at han prøvede at få fat i den læge, som havde opereret mig, men at han igen opererede. Senere fik jeg at vide, at jeg skulle til IR-scanning. Det trak noget ud, og jeg var i tvivl om, hvorvidt jeg var indlagt eller ej. Men hen på aftenen blev jeg kørt til scanning. Det viste sig, at man kunne måle blodgennemstrømning i venen i min arm og i brystet (efter pacemakeren), men at der ikke var strømning omkring pacemakeren. Efterfølgende fik jeg af en sygeplejerske (klokken var [tæt på midnat]) besked om, at en læge havde set på det, og at jeg nu blev udskrevet og kunne tage hjem. Sygeplejersken var flink nok, og forklarede, at blodet ville finde en ny vej at strømme i. Men her ville jeg gerne have talt med en erfaren læge, som kunne forklare situationen lidt, hvornår kunne jeg forvente, at hævelsen forsvandt, ville jeg få mén af det, var der sket en fejl under operationen, eller er det blot noget der sker, eller hvad. Jeg har stadig ondt i armen her en måneds tid efter (naturligvis også omkring pacemakeren).	Ja
20	Man spurgte omhyggeligt til MRSA og forklarede, at det handlede om, at nogen i omgangskredsen havde været i nærheden af KØER.	Ja
24	Hul i hjertet.	Ja
27	Blev klargjort to gange til operation, men forgæves.	Ja

Sengeafsnit 1

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 1	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
1	Omkring selve prøverne kunne resultaterne godt være tydeliggjort lidt mere og være mere konkrete. Følte til tider, at lægerne ikke helt vidste, hvad jeg fejlede. Men sådan er det måske.	I høj grad
11	Min operation mislykkedes, og jeg fik bare at vide, at det er jo ikke noget, man sådan lige dør af. Jeg har nu gået herhjemme siden og har haft det meget dårligt. [I efteråret] skal jeg på andet sygehus og have en Holter- monitorering på.	I høj grad
16	Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet under indlæggelsen og har ikke manglet nogen information under indlæggelsen og hjemsendelsen.	I høj grad
28	Indlæggelsen var akut, så der kunne ikke være tale om at orientere mig om noget på forhånd. Vedrørende mad, skulle jeg jo være fastende inden indgrebet, og operationen før mig trak ud, så jeg var fastende i lidt lang tid, men det var ok.	I høj grad
9	Jeg har fået bud om at drikke min halvanden liter vand dagligt. Jeg syntes, at vandglassene på sygehuset er meget små (måske så der kan være mange i opvaskemaskinen). Glassene rummer ca. to deciliter, så vil det sige, at man skal bede personalet otte gange dagligt om et glas vand. Det gør man jo ikke, så vil man hellere undvære.	I meget høj grad
13	Hvad kunne jeg forvente med hævelsen af min arm, og ville jeg få gener af, at venen tilsyneladende var skadet? Skulle jeg være opmærksom på noget specielt?	I meget høj grad
19	Vi snakkede om alle undersøgelserne, og jeg ville høre fra dem. Og jeg hørte fra dem inden for en uge. Det var fint.	I meget høj grad
21	Det skulle da lige være information om, hvordan jeg kunne sige ordentligt og pænt tak for seriøs og kompetent håndtering af alt under min indlæggelse.	I meget høj grad
27	Dårlig information, følte utryghed.	I nogen grad

