

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
Sengeafsnit 3  
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](mailto: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	78
Besvarelser fra patienter:	58
afsnittets svarprocent:	74%

**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/](http://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 3

**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

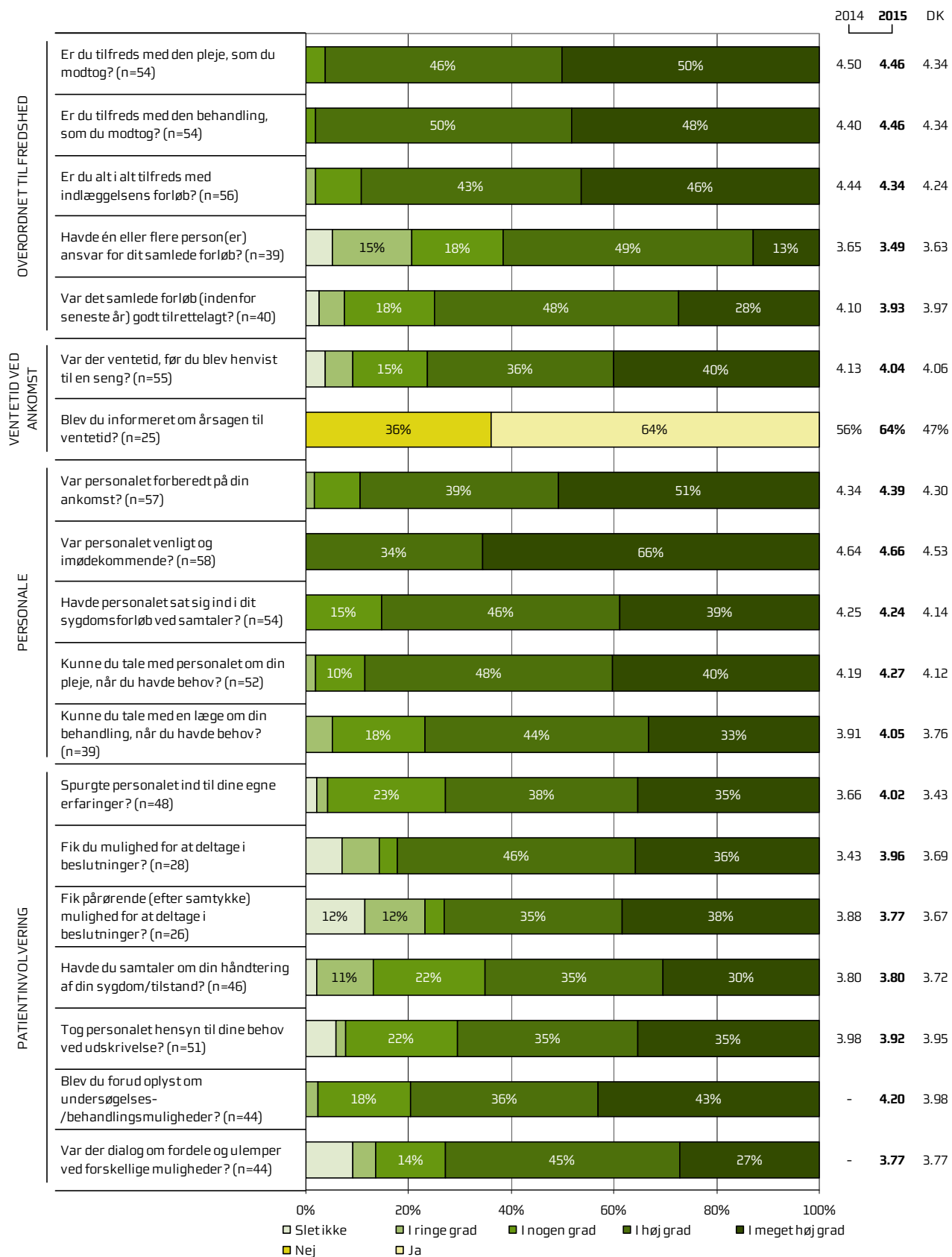
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

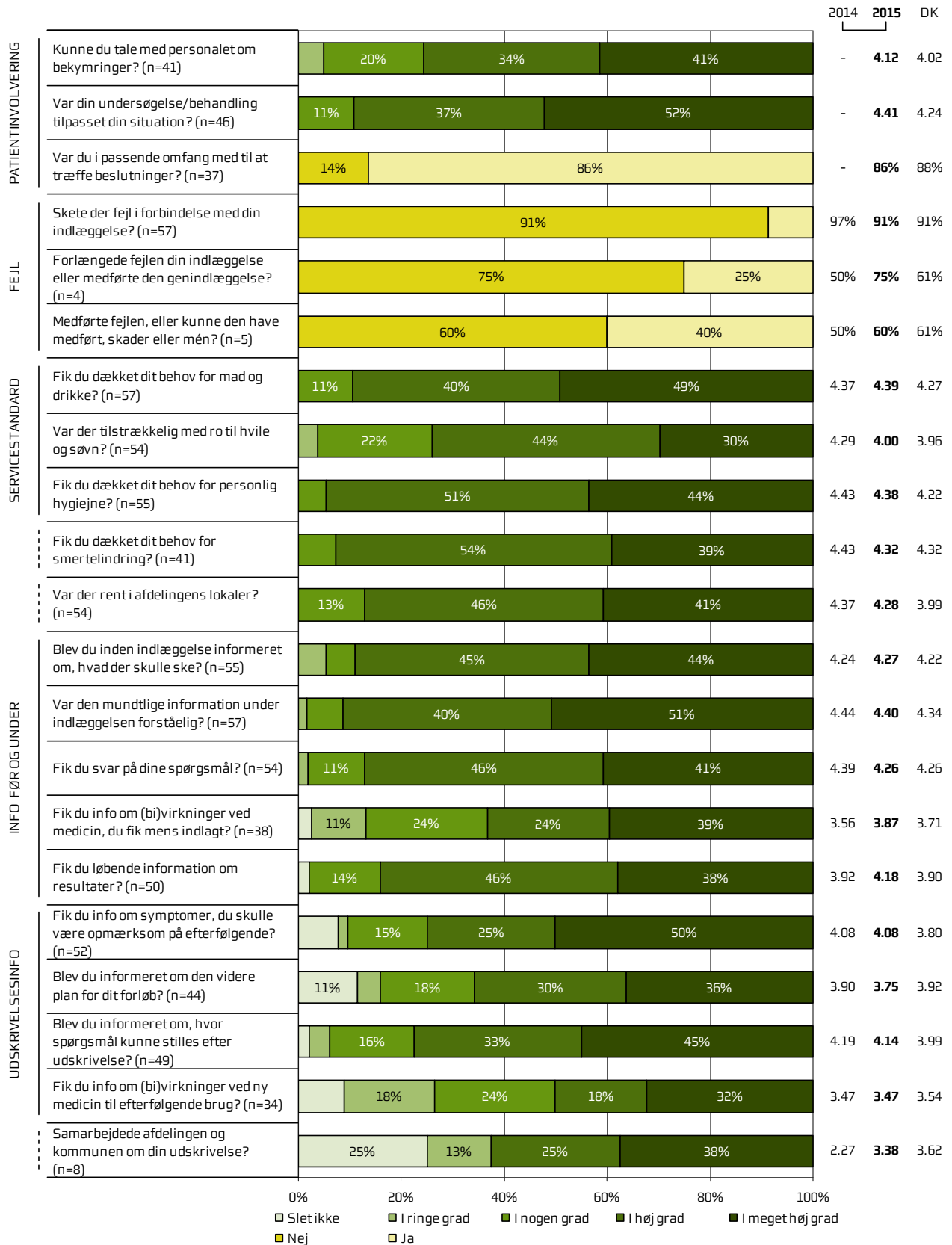
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

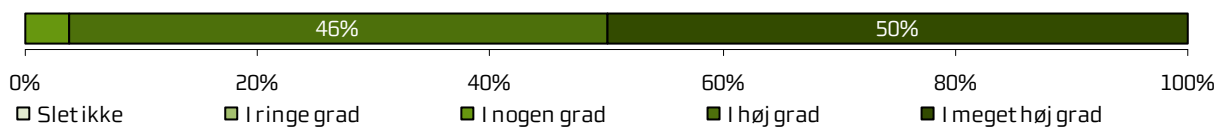
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

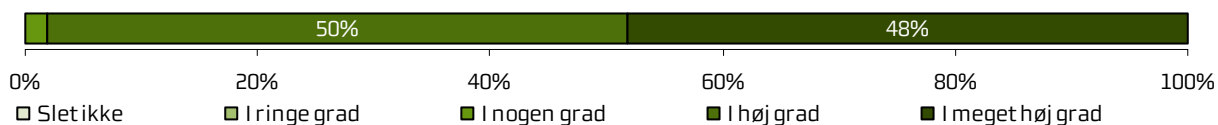
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

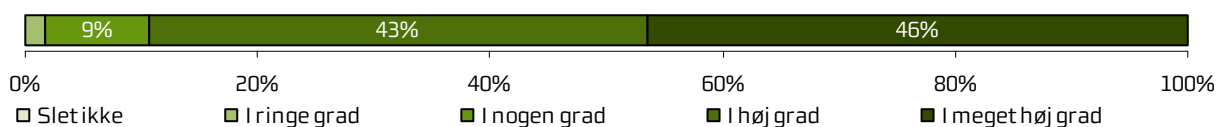
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=54)



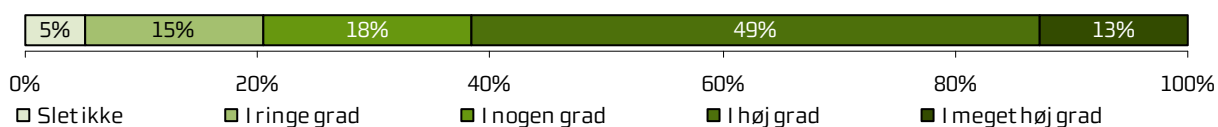
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=54)



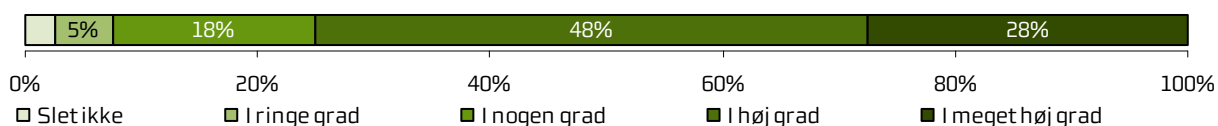
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=56)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=39)



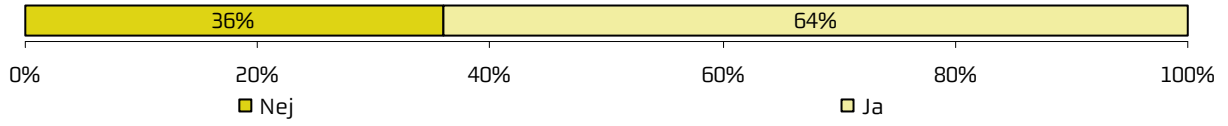
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=40)



	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?	4,46		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,46		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,34		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,49		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,92		3,97	

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=25)

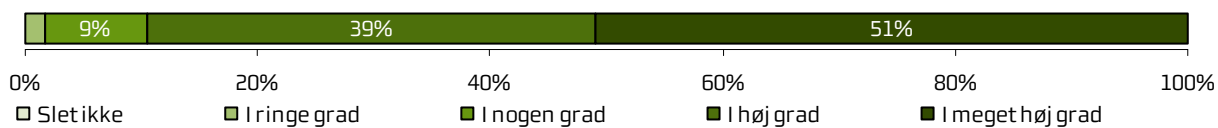




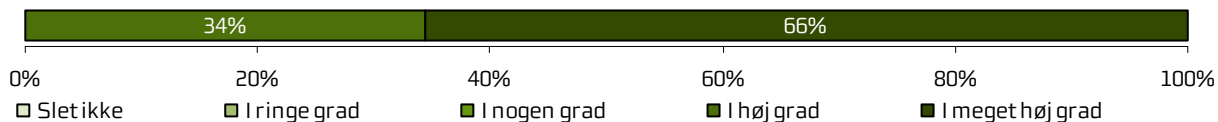
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		64 %	46 %	

## Personale

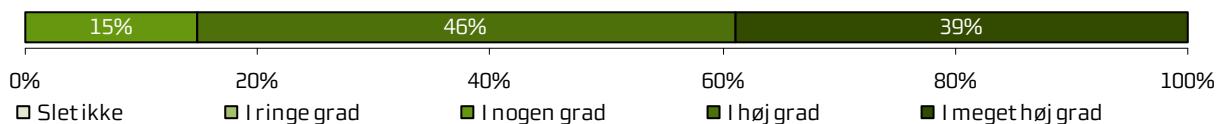
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=57)



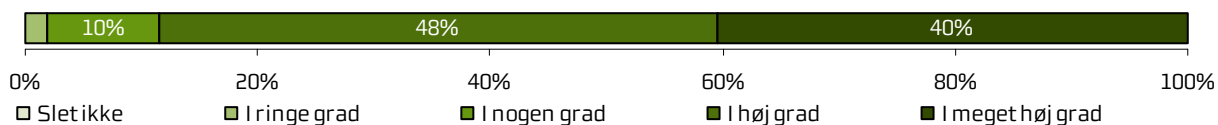
Var personalet venligt og imødekommende? (n=58)



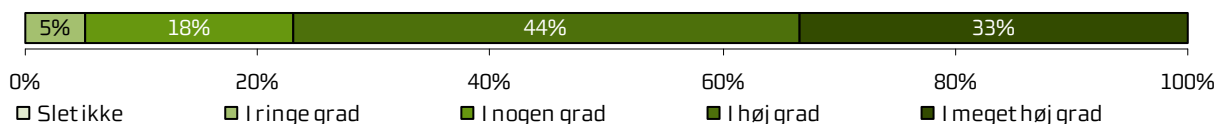
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=54)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=52)



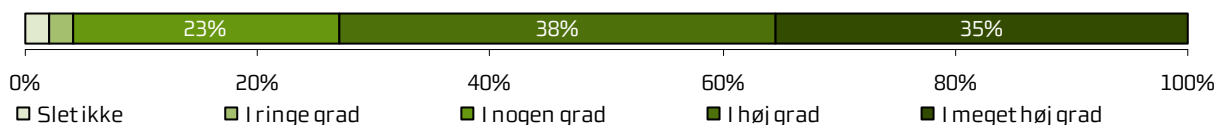
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=39)



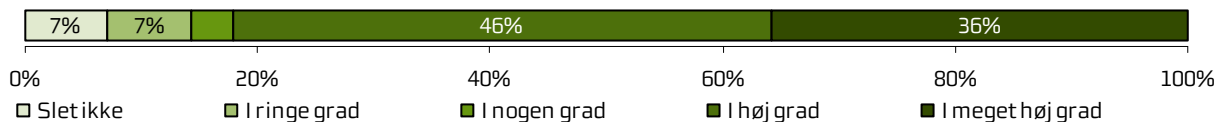
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,39		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,66		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,24		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,27		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,05		3,76	

## Patientinvolvering

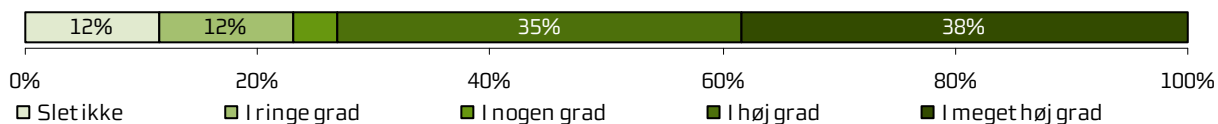
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=48)



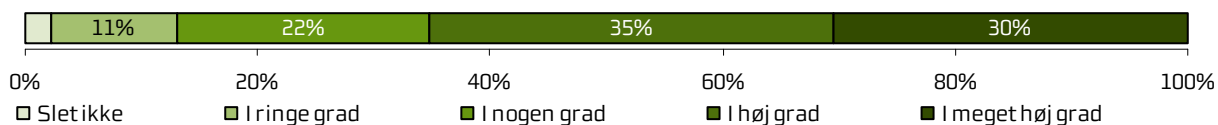
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=28)



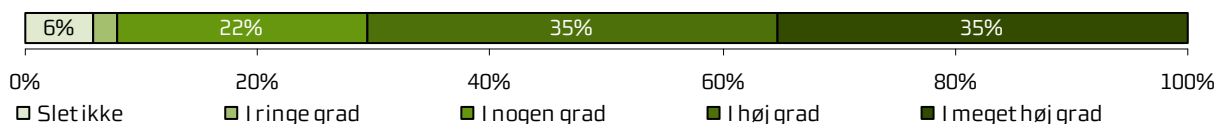
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



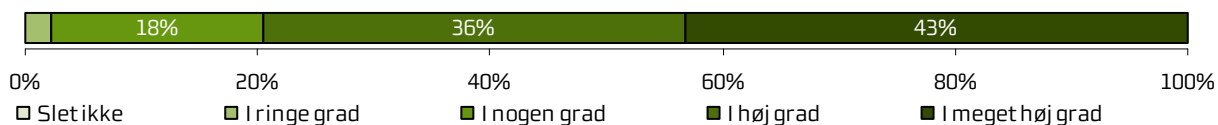
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=46)



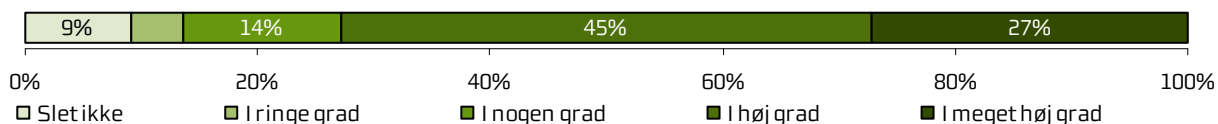
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=51)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=44)



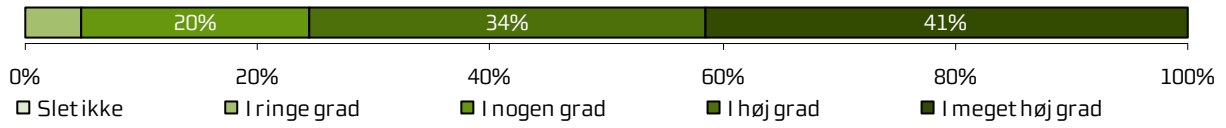
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=44)



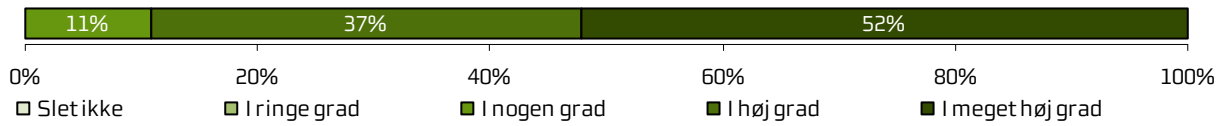
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,02		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,96		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,77		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,8		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,92		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,2		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,77		3,77	

## Patientinvolvering (fortsat)

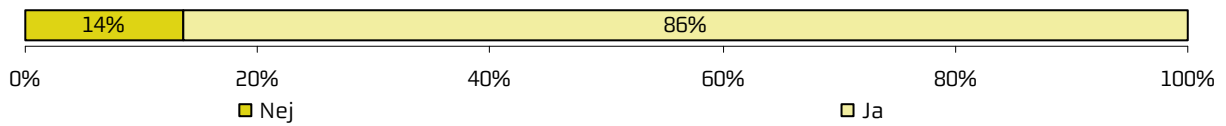
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=41)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=46)



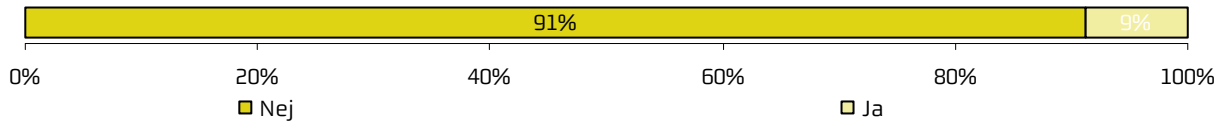
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=37)



	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?	4,12		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,41		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		86 %	88 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=57)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=4)



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

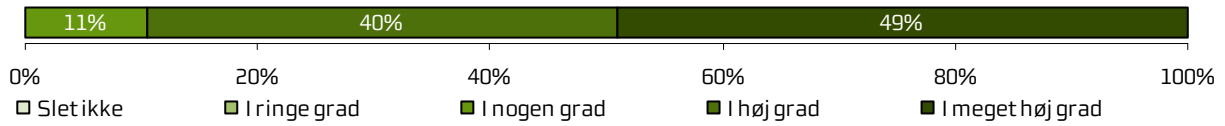




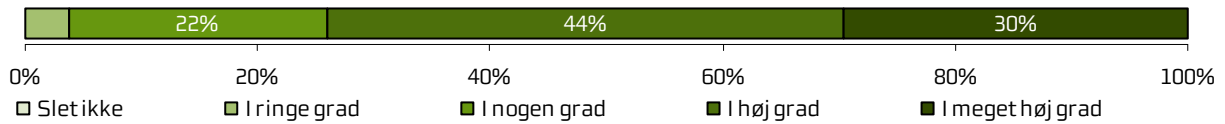
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		91 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		75 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		60 %	62 %	

## Servicestandard

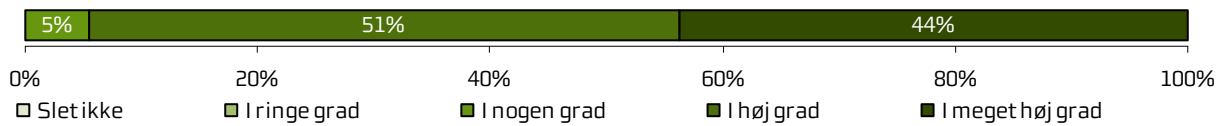
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=57)



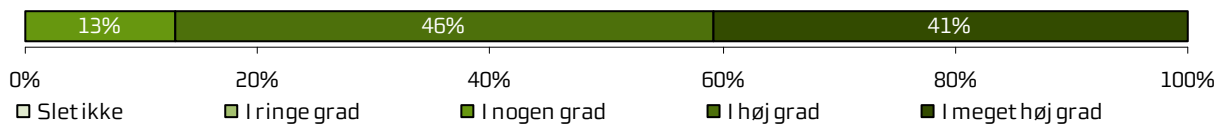
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=54)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=55)



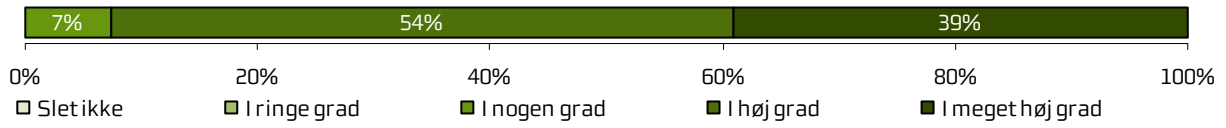
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=54)



	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?	4,39		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,38		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,28		3,99	

## Smertelindring

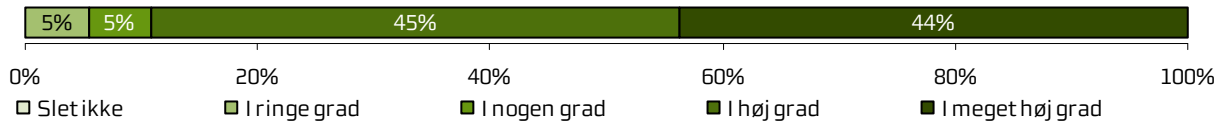
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=41)



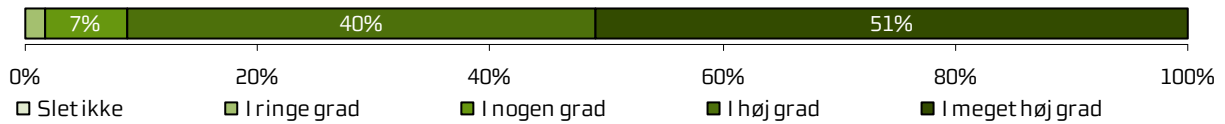
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,32		4,32	

## Info før og under

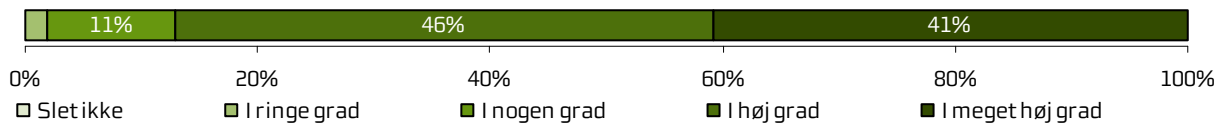
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=55)



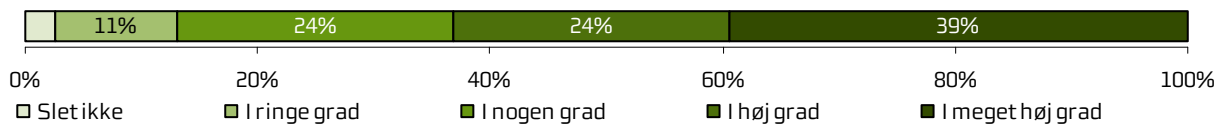
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=57)



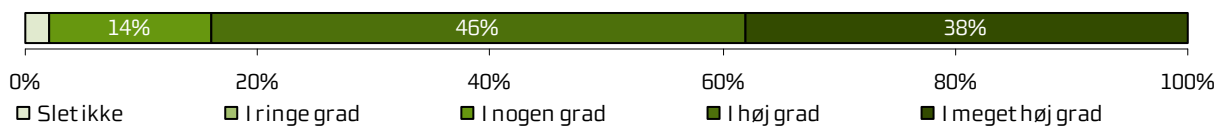
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=54)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=38)



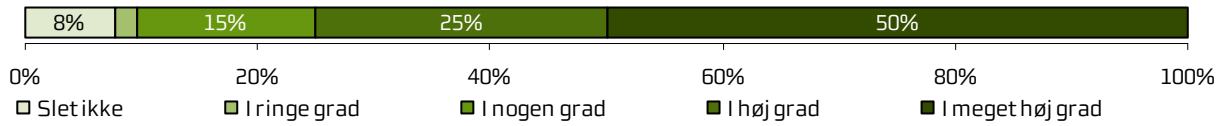
Fik du løbende information om resultater? (n=50)



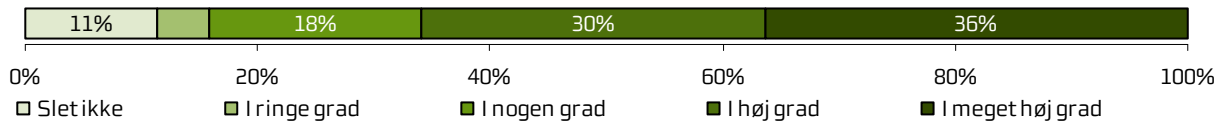
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,27		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,4		4,34	
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?	3,87		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,18		3,9	

## Udskrivelsesinfo

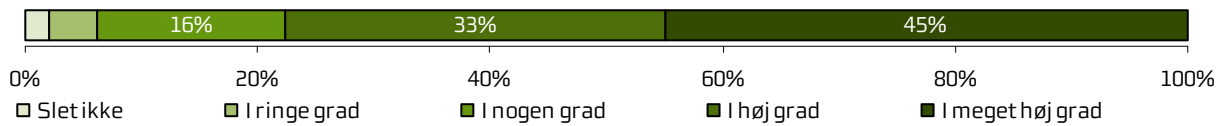
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=52)



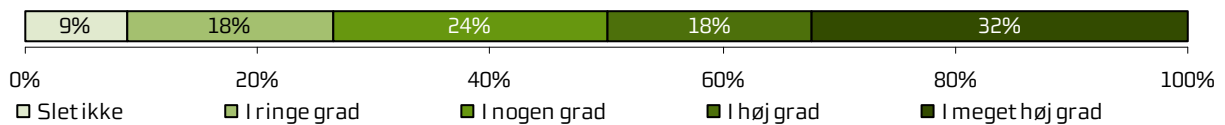
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=44)






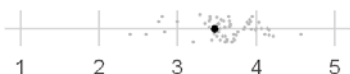
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=49)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=34)

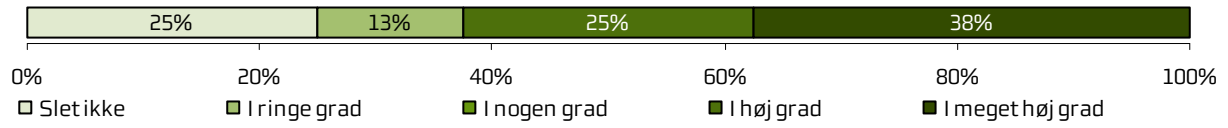




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4,08		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,75		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,14		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,47		3,54	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=8)



	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?	3,38		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 [].

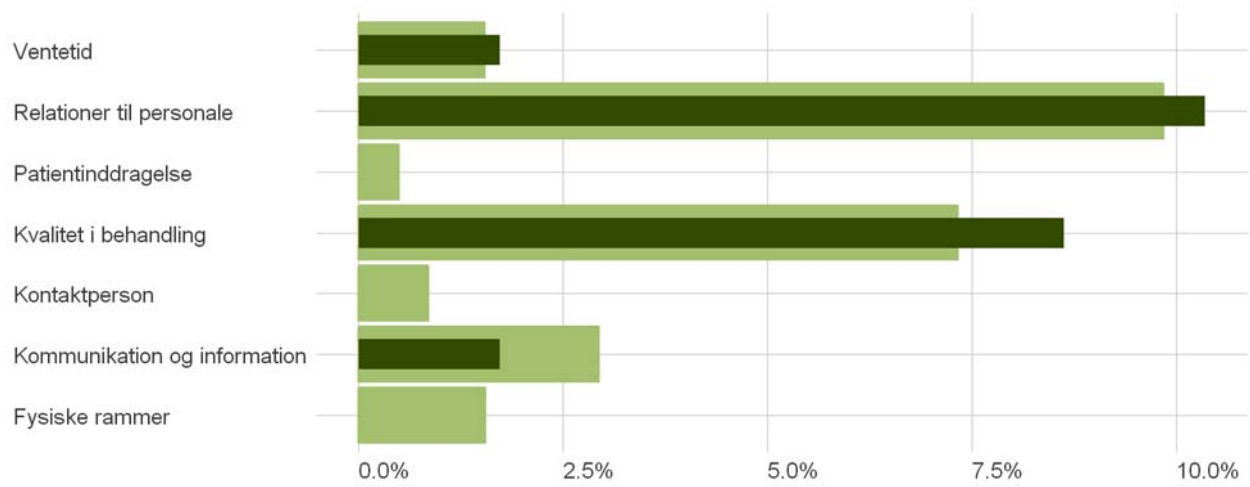
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 3

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 3	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
5	Der var et godt samarbejde med et hurtigt svar fra hjertelægen i anden by til hjertelægen i Århus. Det fungerede rigtig godt. Jeg manglede dog information om, hvad behandlingen dog gik ud på, så jeg vidste egentlig ikke, hvad der skulle ske som sådan på Skejby Sygehus. Sygeplejerskerne var kompetente og søde overfor mig. Og så var det en meget dygtig læge der udførte behandlingen, hvilket gav ro til mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
7	Generelt en god behandling.	I høj grad
12	Meget fint forløb. Ualmindeligt flinke personaler. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Fik generelt en god orientering om, hvad der skulle ske.	I høj grad
18	OK.	I høj grad
8	Jeg har de sidste par år været på fem forskellige hospitaler med min nu afdøde mand og jeg har aldrig oplevet samme omsorg som hos jer og det gælder alle ansatte, jeg var i forbindelse med. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
26	Opholdet var en formidabel positiv oplevelse i enhver henseende, psykologisk og professionelt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Jeg var godt tilfreds i Aarhus.	I nogen grad
24	Jeg oplevede at komme til at ligge to timer på operationsbordet ca. 14 dage tidligere efter henvisning fra andet sygehus, hvor man fandt ud af, at tidsrummet på tre uger med Marevan ikke var opfyldt, og derfor ikke kunne gennemføre operationen. Skal oplyse, at der også kom en akut patient, hvilket naturligvis stopper/forsinkede min behandling. Det var en særdeles ubehagelig oplevelse, men igen forsøgte operationslægen, der skulle behandle mig, at undskylde. Han var næsten flov og tilbød mig, at han kunne gå ned i maven via mit spiserør og konstatere, om det var muligt at behandle mig alligevel, hvilket jeg venligst takkede nej til. Måske der mangler mere rutine med koordineringen hospitalerne imellem? [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
11	Afdelingen var en dejlig oplevelse for mig.	Ikke relevant for mig
20	For lang ventetid på behandlingsforløbet. [Ventetid]	Slet ikke
1	Der skal ansættes flere, hvis det skal være optimalt. Personalet på "min" afdeling løb ofte meget stærkt, og alligevel var de søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
2	Jeg var særdeles tilfreds, og der var god tid til samtale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
3	Afdelingen gjorde det særdeles godt, og det var en enorm dygtig læge, [som stod for behandlingen]. Jeg var med i hele forløbet, og for mig, som er et almindeligt menneske, er det helt ubegribeligt, at det kan lade sig gøre at [lave et sådant indgreb]. Efterfølgende kom jeg på afdelingen og fik taget EKG og efter besøg af en læge, blev jeg samme dag udskrevet. Det var en eventyrlig oplevelse, og jeg har ingen problemer i det daglige herhjemme. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

- |   |  |          |
|---|--|----------|
| ✎ | 17 Meget professionel behandling på Dagkirurgisk Center. Rigtig god information hele vejen igennem og stort set ingen ventetid der. Jeg har tidligere beskrevet forløbet på sengeafdelingen, som var utilfredsstillende i forbindelse med ventetid og lægesamtale. Sygeplejepersonalet var dog meget venligt. Aftensygeplejersken havde dog ikke tilstrækkelig gennemslagskraft over for lægen, som tilsyneladende helst ikke [ville bruge] tid på mig.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst  |
| ✎ | 4 Personalet er supergodt og effektive, men man kan godt mærke, at der er travlhed på afdelingen.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Ved ikke |



### Sengeafsnit 3






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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 3	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	Jeg var, alt i alt, ENORMT tilfreds med forløbet af dagen og indlæggelsen. Men en nok så lille ventetid føles altid lang.	I høj grad
8	Jeg mødte en halv time før, jeg skulle. Med det samme kom jeg på afdelingen, og undersøgelserne startede straks. Det var rart, at det gik så hurtigt, og alle var meget venlige.	I høj grad
10	Ventede tre timer på én, der ikke kom.	I høj grad
11	Fik en rigtig pæn modtagelse.	I høj grad
13	Fik en god modtagelse.	I høj grad
5	Der var lavet om på, hvilken afdeling jeg skulle på, da jeg ankom. Det gav lidt stress og forvirring, da det ikke er så nemt af finde rundt på jeres store hospital. Det havde været rart at være oplyst om det, inden jeg kom.	I meget høj grad
6	Fra jeg fik anvist seng til efterfølgende behandling, gik der flere timer. Der blev løbende givet begrundelser (mange akutte patienter) i ventetiden.	I meget høj grad
12	Blev indlagt akut efter en dårlig oplevelse på andet sygehus.	I meget høj grad
14	Det var RIGTIG godt.	I meget høj grad
19	Fin modtagelse.	I meget høj grad
20	Jeg fik en fin og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
22	Super dejlige mennesker, der arbejder der.	I meget høj grad
24	Det var et utroligt velforberedt personale, der tog i mod mig.	I meget høj grad
26	Jeg fik en formidabel modtagelse, venlig og effektiv	I meget høj grad
27	Det undrer mig fortsat, at den voldsomme reaktion, jeg [tidligere på året] fik af [en bestemt medicin], stadig ikke var registreret nogen steder.	I meget høj grad
16	Kommunikationen var dårlig i forhold til, hvor lang tid jeg burde forvente at skulle vente. Der skal personen ved skranken være mere præcis.	I nogen grad
17	I indkaldelsen stod, at jeg skulle møde på afdeling NN. Dette var en fejl, jeg skulle i stedet møde på anden afdeling NN. Fik information om, hvordan jeg kom dertil, men det var dog vanskeligt at finde gennem mange lange gange. Skulle møde [om morgenen], men da jeg endelig blev taget imod, fik jeg at vide, at jeg ikke ville blive undersøgt før [midt på dagen], men at jeg gerne måtte gå i seng med det samme, og dermed ligge der og vente hele formiddagen!	I nogen grad
1	Blev af min læge akut indlagt pga. hjertekramper. Blev hentet af en taxa, som først skulle til [anden by], der skulle afleveres en passager, og så kørte taxaen mod sygehuset. Blev henvist til [en afdeling], men skulle så gå til en [anden afdeling]. Viste sygesikringskort ved skranken, fik besked på at tage plads i venterummet, sad i ca. 30 min., før der skete noget. HVIS DET ER AKUT, ER JEG MÅSKE HELDIG AT VÆRE I LIVE.	I ringe grad

 7 Indlægget var ikke planlagt.

Ikke relevant  
for mig

**Sengeafsnit 3****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit 3</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?</b>
 1	Var rystet over hele forløbet.	Ja
 9	Operationen blev udsat til dagen efter, men jeg blev på hospitalet. Fint.	Ja
 15	Blev henvist til en forkert afdeling.	Ja
 21	Hjerteklap fejlopereret og blodåre perforeret med blodtab omkring maven. Samtidig blev jeg inficeret med stafylokokker, hvilket bevirkede [et antal uger] med stærk antibiotika.	Ja
 27	Manglende registrering af intolerance over for [medicin].	Ja

## Sengeafsnit 3

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 3	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
1	Den evt. manglende information er efter min mening STORT PRES OG TRAVLHED FOR PERSONALET. De farer rundt for at nå det hele, og DE KAN JO KUN VÆRE ÉT STED AD GANGEN.	I høj grad
5	Det havde været rart med mere information om hvilke bivirkninger, der kunne opstå efter operationen, hvem jeg evt. skulle henvende mig til og efterfølgende kontrol på [sygehuset].	I høj grad
6	Der blev i forbindelse med indskrivningen talt om rehabiliteringsforløb, som jeg ville blive henvist til. Ved udskrivning blev det ikke nævnt og ved forespørgsel én til to uger senere var svaret, at jeg ikke skulle gennemgå rehabiliteringsforløb.	I høj grad
17	Jeg fik at vide, at der ville komme en læge og tale med mig efter undersøgelsen (KAG). Det gjorde der ikke. Senere blev der sagt, at jeg kunne tale med lægen på aftenstuegang. Hvis jeg ikke selv havde presset på flere gange, var det heller ikke lykkedes. Da jeg for tredje gang var ude hos sygeplejersken og spørge efter lægen, var klokken 19, og hun var lige på vej ind til mig med information fra lægen om, at jeg nu gerne måtte tage hjem. Jeg sagde, at jeg gerne selv ville tale med lægen, som så noget imod sin vilje dukkede op inde fra kontoret og talte med mig i ca. et minut. Det var ikke tilfredsstillende. Heller ikke, at en undersøgelse, som tager ca. en halv time plus en times efterfølgende hvile, kom til at vare fra klokken otte om morgenen til klokken syv om aftenen.	I høj grad
3	Jeg mangler ingen information. Nu er jeg også så heldig, at min datter var med mig i hele forløbet. []	I meget høj grad
16	I brevet med indkaldelse stod der aldrig, at det var en dagsindlæggelse, en dag med operation og en dag med udskrivelse. Jeg måtte ringe og spørge. På selve indlæggelsesdagen var der lidt forvirring omkring operationstidspunkt. Men de fandt ud af det hen af dagen. Lægen nåede aldrig op efter operationen, og jeg fik kun udskrivelsesfakta fra sygeplejerske. Lægen snakkede dog til mig lige efter opvågning, men jeg kan ikke huske det hele, da det var kort efter narkose.	I meget høj grad
23	Jeg kunne godt tænke mig at have vidst mere om hvordan mit hjerte efterfølgende vil være. Det virker meget anderledes nu, og det ville jeg gerne have hørt noget mere om.	I meget høj grad
24	Jeg vil gerne rose hospitalet for den utrolig gode behandling jeg har fået. Dette gælder lige fra indlæggelsen, behandlingerne på stuen, NNs gode og positive humør, og ikke mindst hele personalet på operationsstuen. Bare helt fantastisk. Bare man kunne takke hver enkelt personale for den måde, de var med til at hjælpe mig med min nervøsitet, over den behandling jeg skulle gennemgå. Jeg var tillige meget bange, men det glemte jeg hurtigt at være, efter forløbet var startet kort efter min ankomst til Skejby Hospital. Tusind tak. Nu håber jeg, at mine [problemer] er forbi.	I meget høj grad
25	Jeg føler, at jeg har gennemgået et forløb [] med indsættelse af pacemaker, der var helt perfekt. Jeg har dog kun snakket med en læge om evt. overfølsomhed overfor penicillin og lignende. Men ingen har fortalt mig, hvorfor jeg skulle have pacemaker og hvordan den vil virke. Jeg har været i [anden by] på afdeling NN, hvor jeg blev udredt, blot fået at vide, at jeg har lav puls og måske nogle periodevise udfald, hvorfor det vil gavne med en pacemaker, hvilket det også gør. Men patientorienteringen herudover, synes jeg, mangler en hel del. F.eks. ved jeg ikke, hvordan den virker i forskellige situationer. Jeg har heller ikke fået nogen oplysning om en evt. årsag til, at jeg har problemer med hjertet. Men jeg er taknemmelig for pacemakere og synes, at forløbet har været ok, jeg mangler blot lidt mere orientering.	I meget høj grad
9	Jeg havde ikke fået informationer eller papirer fra sygehuset.	Ikke relevant for mig



