

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV  
Medicinsk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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 | 53  |
| Besvarelser fra patienter:         | 45  |
| afsnittets svarprocent:            | 85% |

**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: Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA

**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.

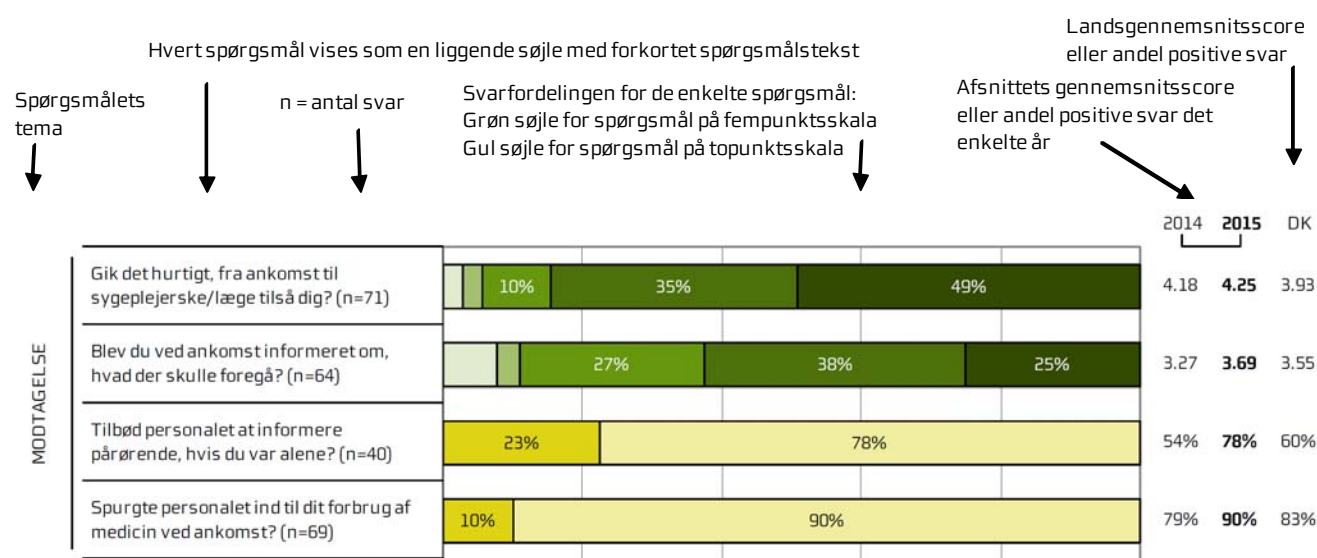
### Skala og gennemsnitsscore

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**

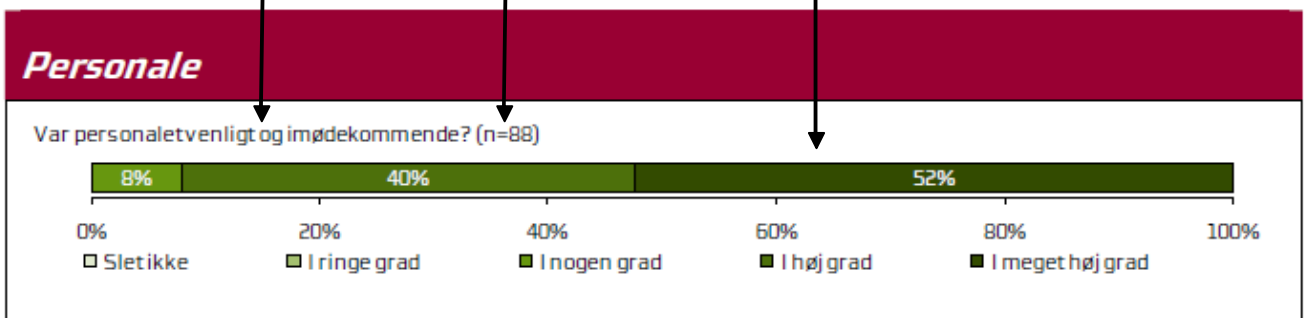
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

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<br>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<br>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

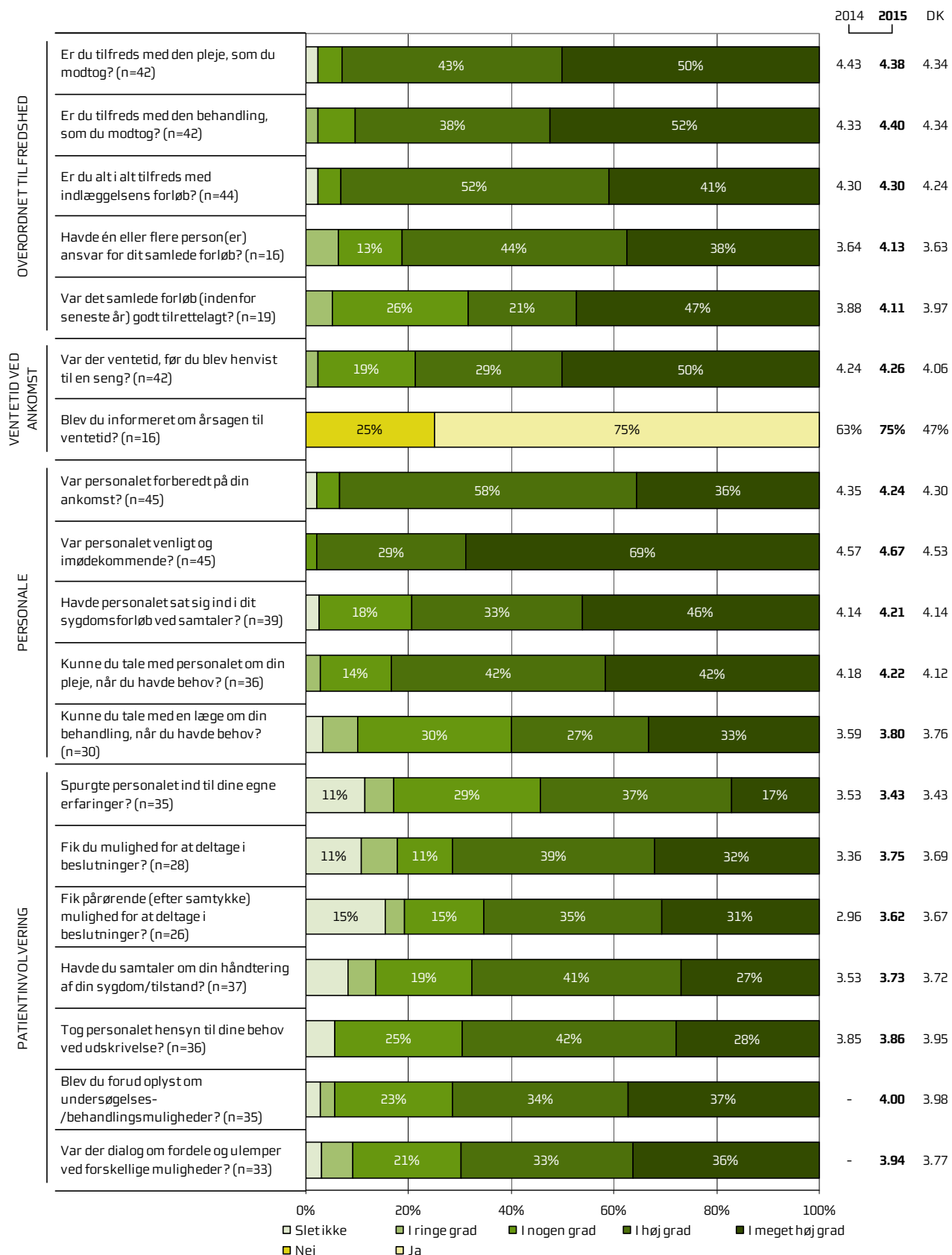
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

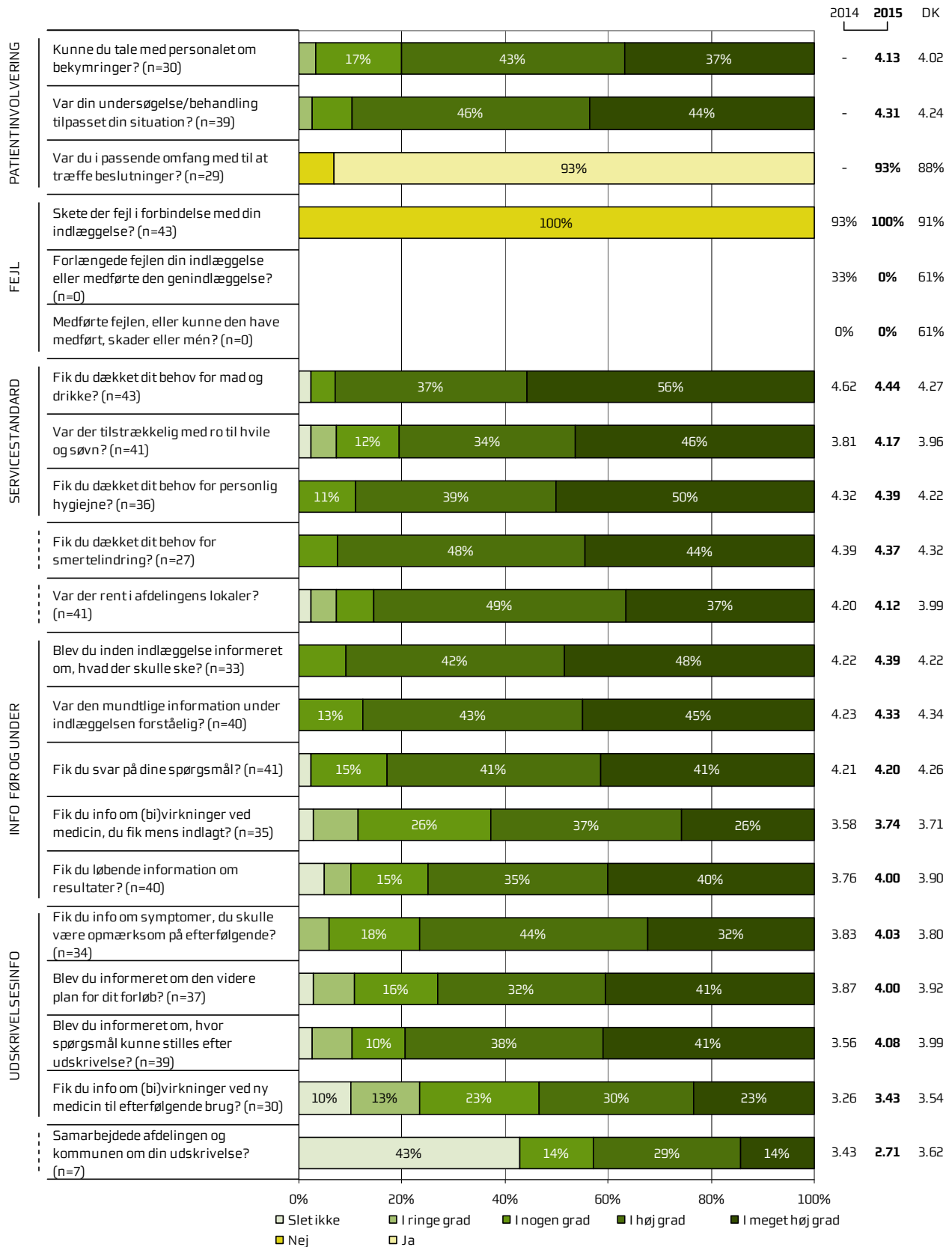
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

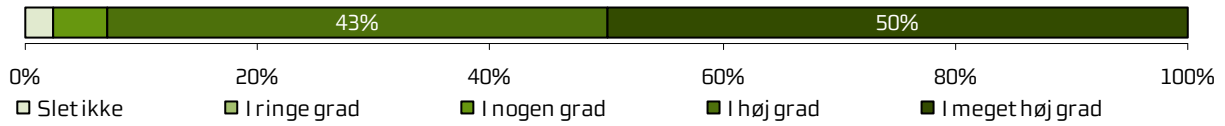
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

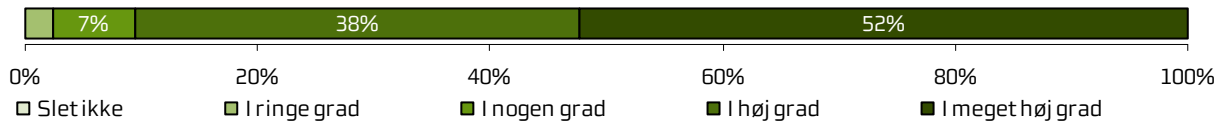
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

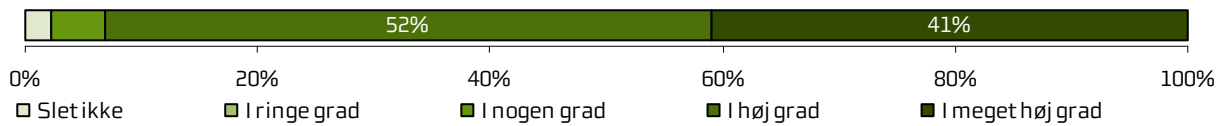
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=42)



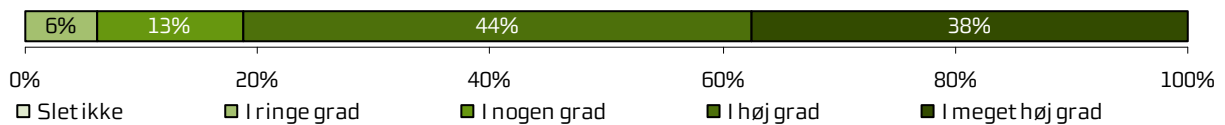
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=42)



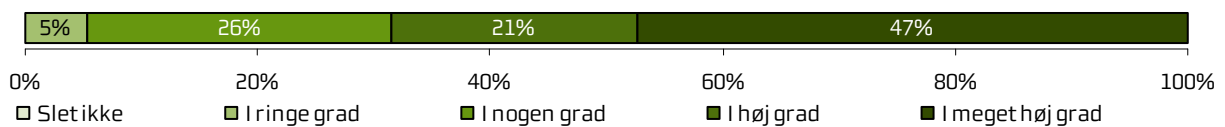
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=44)








Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=16)



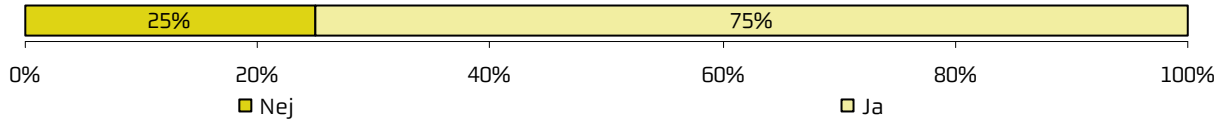
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=19)



|  | 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?   | 4,38             |                     | 4,34        |    |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?  | 4,4              |                     | 4,34        |    |
| Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?   | 4,3              |                     | 4,24        |    |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? | 4,12             |                     | 3,63        |  |
| Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?                       | 4,11             |                     | 3,97        |  |

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=16)

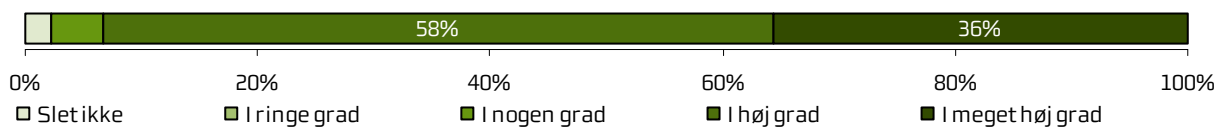




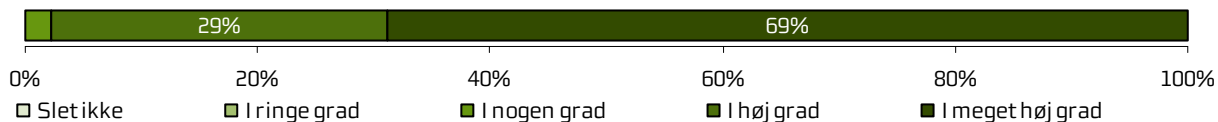
|   | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                   |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Blev du informeret om årsagen til ventetiden? |                   | 75 %                | 46 %        |                                    |

## Personale

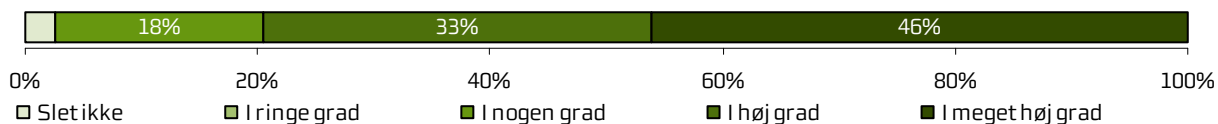
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=45)



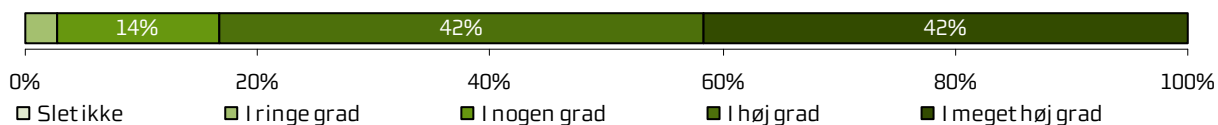
Var personalet venligt og imødekommende? (n=45)



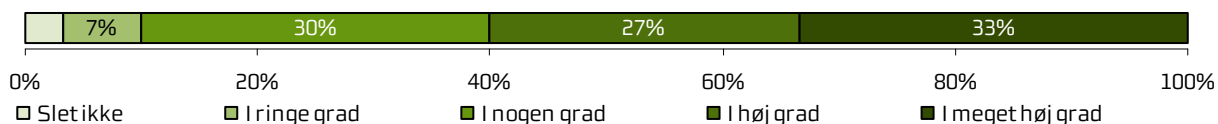
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=39)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=36)



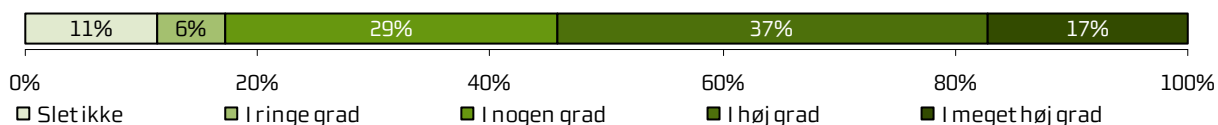
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=30)



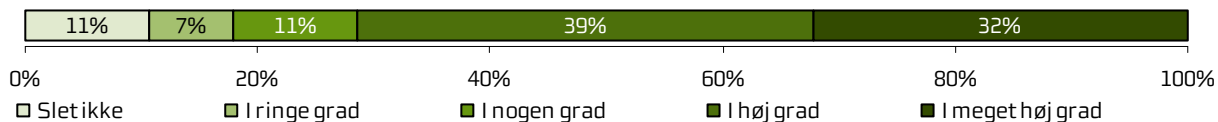
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?                                  | 4,24             |                     | 4,3         |                                    |
| Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?                                   | 4,67             |                     | 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?   | 4,22             |                     | 4,12        |                                    |
| Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det? | 3,8              |                     | 3,76        |                                    |

## Patientinvolvering

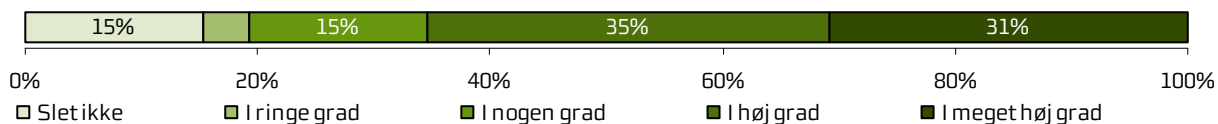
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=35)



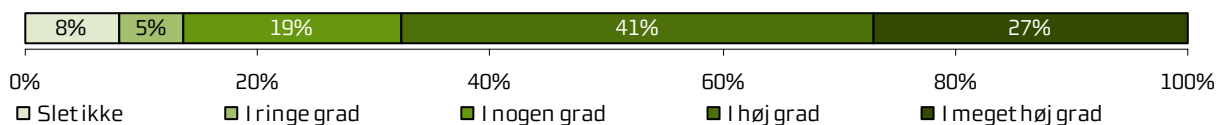
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=28)



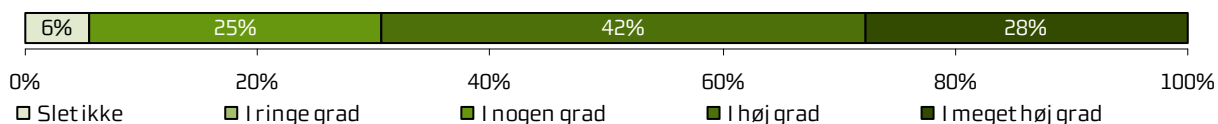
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



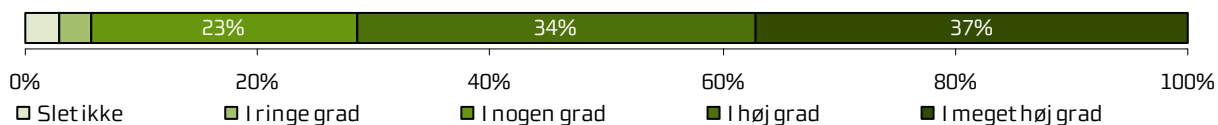
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=37)



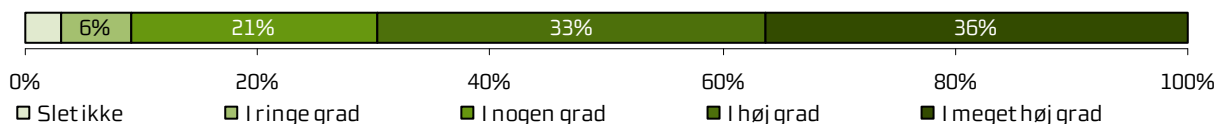
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=36)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=35)



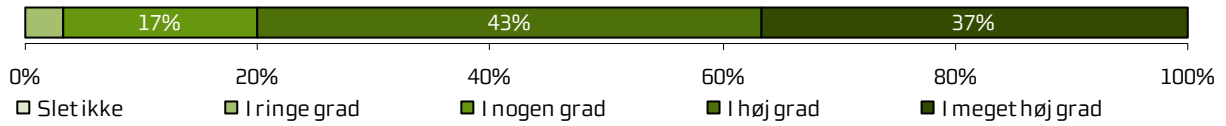
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=33)



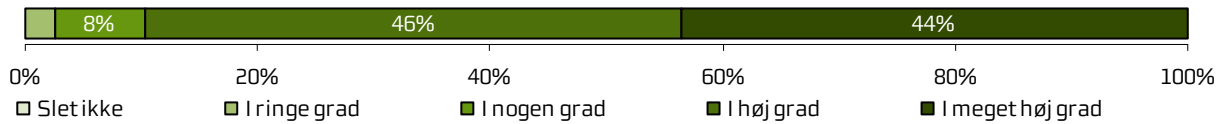
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?  | 3,43             |                     | 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? | 3,62             |                     | 3,67        |                                    |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?                                      | 3,73             |                     | 3,72        |                                    |
| Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?  | 3,86             |                     | 3,95        |                                    |
| Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?    | 4                |                     | 3,98        |                                    |
| Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?             | 3,94             |                     | 3,77        |                                    |

## Patientinvolvering (fortsat)

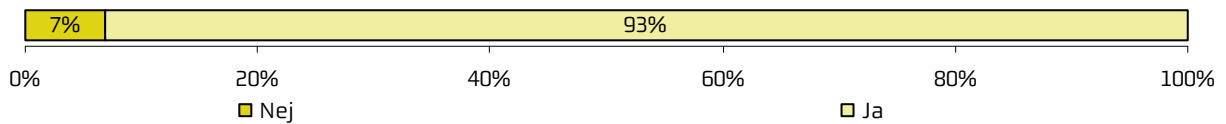
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=30)






Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=39)



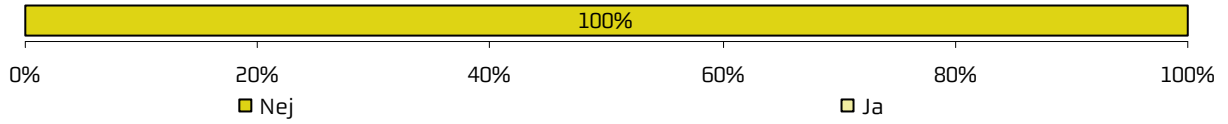
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=29)



|   | 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? | 4,13             |                     | 4,02        |  |
| Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?  | 4,31             |                     | 4,24        |  |
| Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?                       |                  | 93 %                | 88 %        |  |

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=43)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=0)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=0)

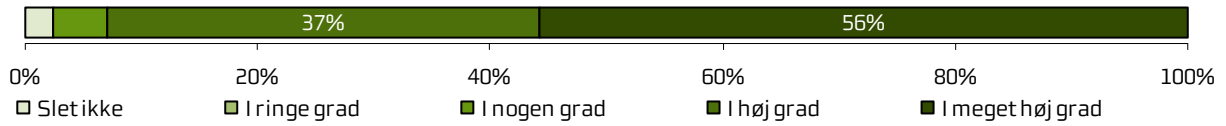




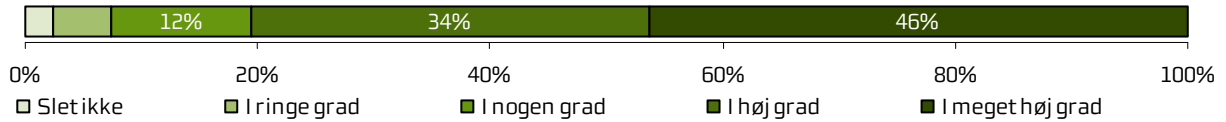
|  | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                   |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Skete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

## Servicestandard

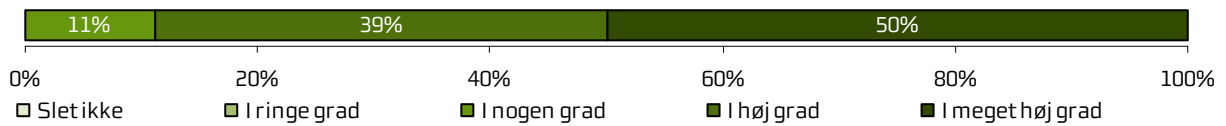
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=43)



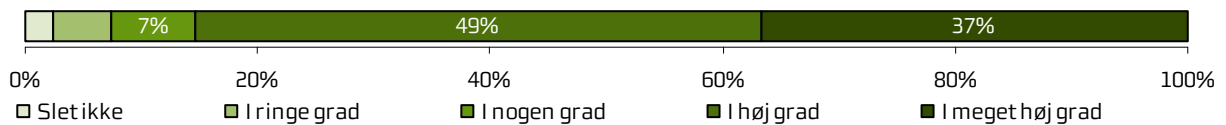
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=41)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=36)



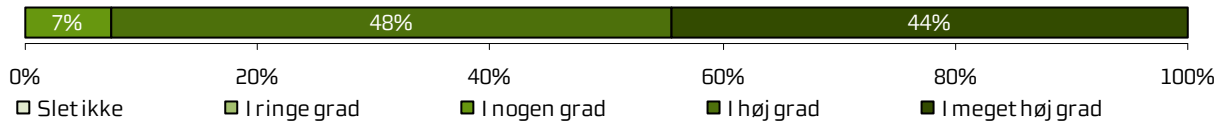
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=41)



|   | 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?      | 4,44             |                     | 4,27        |                                    |
| Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? | 4,17             |                     | 3,96        |                                    |
| Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? | 4,39             |                     | 4,22        |                                    |
| Var der rent i afdelingens lokaler?             | 4,12             |                     | 3,99        |                                    |

## Smertelindring

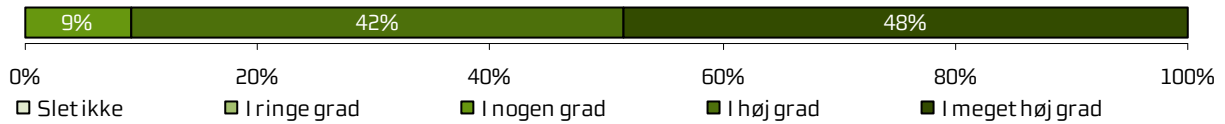
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=27)



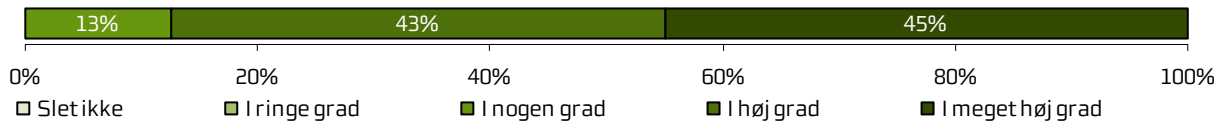
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Fik du dækket dit behov for smertelindring? | 4,37             |                     | 4,32        |                                    |

## Info før og under

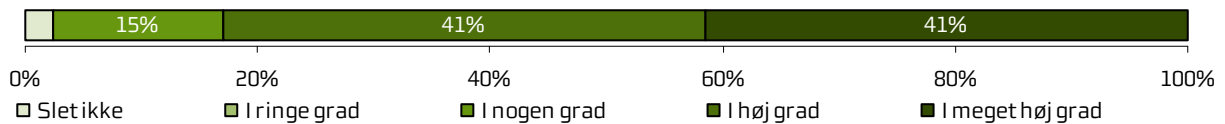
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=33)



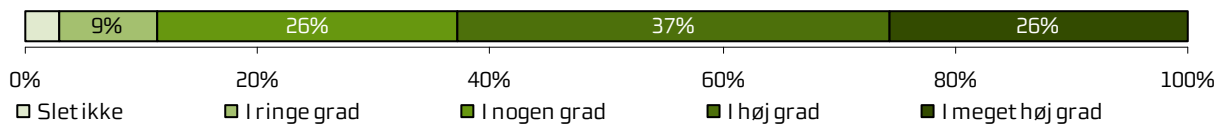
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=40)



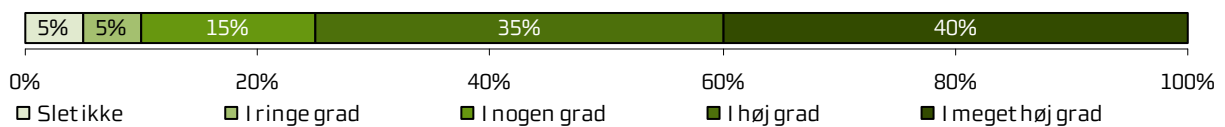
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=41)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=35)



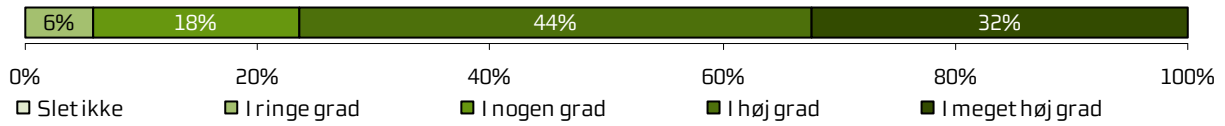
Fik du løbende information om resultater? (n=40)



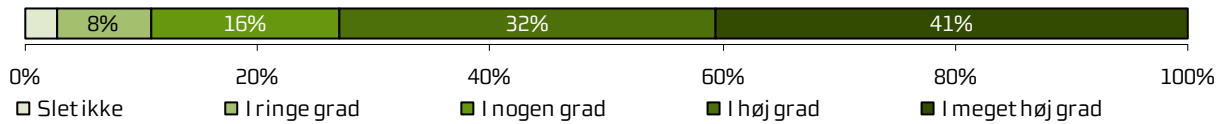
|   | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                   |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?                             | 4,39              |                     | 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?  | 4,2               |                     | 4,26        |                                    |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt? | 3,74              |                     | 3,71        |                                    |
| Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?  | 4                 |                     | 3,9         |                                    |

## Udskrivelsesinfo

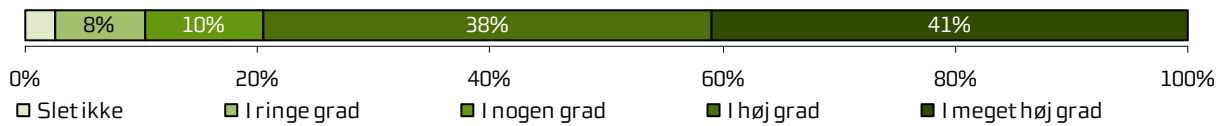
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=34)



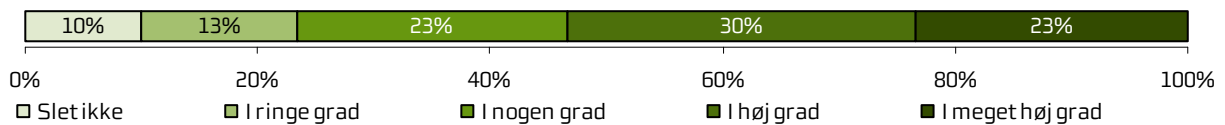
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=37)






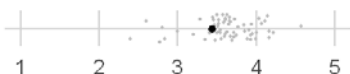
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=39)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=30)

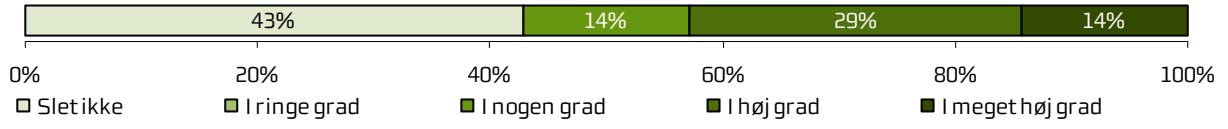




|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland  |
|---|------------------|---------------------|-------------|---|
|   |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat  |
| Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?                                  | 4,03             |                     | 3,8         |    |
| Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?            | 4                |                     | 3,92        |    |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse? | 4,08             |                     | 3,99        |    |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?                      | 3,43             |                     | 3,54        |  |

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=7)



|  | 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? | 2,71             |                     | 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 [].

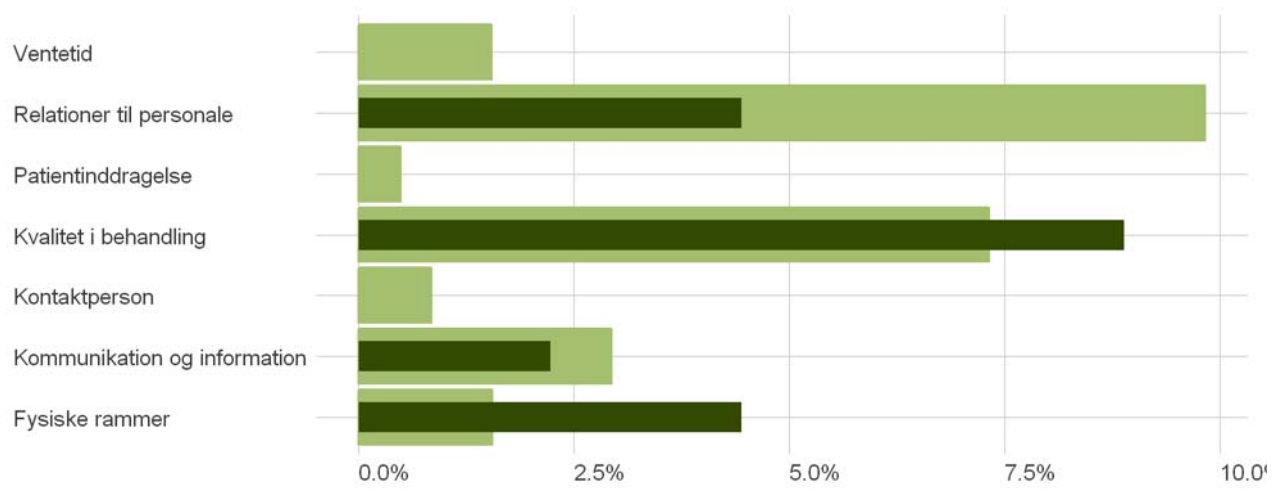
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



## Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV

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

| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV  | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 9  | En mindre detalje: Rart at kunne låse døren til toilettet. Låsen var defekt. Det var rettet, til næste gang jeg kom :-)<br>[Fysiske rammer]  | I høj grad                                |
| 19 | [ ] Jeg vil rose afdelingen for, at jeg følte mig særdeles velkommen. Jeg er fuld af beundring for sygeplejerskernes indsats. Selv godt presset formår de at finde overskud til at smile og i det hele taget at være der for patienterne. Jeg har været indlagt en del gange gennem mit liv, og jeg mener at være et observant menneske. Jeg har stort set for hver indlæggelse kunnet observere de ændringer, som har foregået over tid. Man har som indlagt masser af tid til at observere og ikke mindst tænke lidt over sagerne og sammenligne med tidligere indlæggelser. Mange af de ændringer, som er sket over tid, synes gode, men der er altså også ting, som man som patient ikke bryder sig om, og som måske kan være med til at få én til at blive utryg. Det ville være urimeligt at forlange, at sygeplejersker har superprofessionelle pokerfjæs. Der er simpelthen noget, som ikke kan skjules for patienterne, og selvfølgelig taler patienter også sammen om de ting, vi ser. Jeg ved udmærket, at det er et økonomispørgsmål, men det er altså mennesker med følelser, man har med at gøre.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad                                |
| 11 | OK.  | I meget høj grad                          |
| 12 | Fik gode samtaler med læger og sygeplejersker. Lægen på afdelingen havde en meget målrettet tilgang til min situation.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad                          |
| 18 | Det eneste jeg kan klage over er, når man skal i fuld narkose og de skal ramme en blodåre. Det har de ikke tjek på. Ikke en god oplevelse. [Mange] gange inden det lykkedes.<br>[Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad                          |
| 14 | Fik en god og venlig behandling. Tak for det.  | I nogen grad                              |
| 4  | Alt fungerede perfekt. Dog blev jeg henvist til at sidde med måleudstyr på i fælles opholdsområde i ca. 30 minutter efter opvågning fra fuld narkose. Jeg skulle vente i fire timer her for kontrol inden udskrivning. Grunden til dette var, at der var behov for sengeplads til andre patienter.<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]  | Uoplyst                                   |
| 6  | De kunne have været meget bedre til at give information både om sygdommen og medicinen.<br>[Kommunikation og information]  | Uoplyst                                   |
| 10 | Jeg var glad for forløbet med min indlæggelse, og jeg følte, at det fungerede godt. Om noget, kan gøres bedre, er svært at sige. Jeg har ikke lige noget bud på det.<br>[Kvalitet i behandling]  | Uoplyst                                   |
| 13 | Det har været mig en fornøjelse at være indlagt på første hospital og siden andet hospital. Alle har været gode, rare og dygtige.  | Uoplyst                                   |

## Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV

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


| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV  | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|----|--|--|
| 2  | Det var en rigtig god oplevelse at være indlagt hos jer. Super personale, god vejledning og behandling.  | I høj grad                               |
| 7  | Jeg blev indlagt akut.   | I høj grad                               |
| 9  | Ved henvendelse i Akut Hjertemedicinsk Afdeling (på gangen ud for en undersøgelsesstue) skulle man ikke anmelde sin ankomst. Blev i et tilfælde "glemt". Det ville det være rart at skulle melde sig, så man var klar over, at I vidste, man var kommet. Er opmærksom på, at det er en afdeling med mange akutte patienter, og derfor umuligt at undgå ventetid.   | I høj grad                               |
| 10 | Jeg mødte til undersøgelse [] og havde forventet at skulle hjem igen samme dag, men blev i stedet indlagt, da man ville konferere med andet sygehus om, hvad der skulle gøres.   | I høj grad                               |
| 13 | Alle de besøg, jeg har haft i Holstebro og Herning, har været yderst positive. Og dejligt personale.   | I høj grad                               |
| 14 | Da jeg endelig fik stød efter lidt tovtækning frem og tilbage mellem andet sygehus og Hospitalsheden Vest gik forløbet planmæssigt.  | I høj grad                               |
| 21 | De havde ikke set, at jeg var mødt, jeg havde bare sat mig udenfor, det var der en sagde, jeg bare skulle. Så måske også en fejl fra min side.   | I høj grad                               |
| 3  | Behandlingen var ambulat. Var til undersøgelse og samtale første dag og behandling dagen efter.  | I meget høj grad                         |
| 8  | OK.  | I meget høj grad                         |
| 15 | God modtagelse.  | I meget høj grad                         |
| 17 | Virkelig fint.   | I meget høj grad                         |
| 19 | Afdelingen var i den grad i bekneb for senge. Man beklagede meget, men det kunne man forståeligt ikke gøre for. Jeg blev anvist en meget behagelig stol på en undersøgelsesstue, og det var helt ok for mig, da jeg ikke skulle bruge den til noget andet end indlæggelsesproceduren, som sygeplejersken forestod på rigtig fin vis. Jeg kunne dog ikke undgå at bemærke, at sygeplejerskerne i den grad bliver presset. "Min" søde sygeplejerske var således udstyret med ikke mindre end to telefoner, som ringede indtil flere gange. Hun beklagede, at jeg ikke kunne få hendes udelte opmærksomhed, men med de to telefoner kunne det nok ikke være anderledes. Det var ikke noget problem for mig, men i hendes sted ville jeg blive træt af hele tiden at skulle multitasking, hvor der uvægerligt vil ske fejl før eller siden. Jeg vil foreslå, at man koncentrerer sig om en patient/stue af gangen for at minimere risikoen for at komme til at lave fejl ved, at systemet presser pigerne unødigt meget. | I meget høj grad                         |
| 20 | Meget godt modtaget, faktisk før mødetidspunkt.  | I meget høj grad                         |
| 16 | Jeg var til undersøgelse [i sommer] og skulle starte på en pillekur mod mit hjerteflimmer og fik at vide, at jeg skulle indlægges efter 30 dage, og det ville jeg få et brev om, men jeg hørte ikke noget, så jeg ringede til sygehuset for at høre, hvornår jeg ville få den indkaldelse, men de kunne slet ikke se, at der var lavet en tid og vidste slet ikke, hvem jeg var. Så de ville lige undersøge det og ringe tilbage, men jeg hørte stadig ikke noget, så jeg ringede igen og fik så at vide, at nu kunne jeg ikke få en tid den dag, jeg skulle. Så jeg måtte starte på en ny pillekur, som kostede 800 kr. Nu har jeg så været inde at få hjertet ordnet [i sommer] og fik at vide, at jeg skulle til tjek, når der var gået en måned, men jeg har ikke hørt spor fra jer. Så jeg synes faktisk ikke, at   | Slet ikke                                |



der er styr på ret meget i forbindelse med en indlæggelse og efterfølgende undersøgelse i jeres logistik.

## Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID  | Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV     | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|---|---|---|
|  | 1 Ved ikke. Jeg var nærmest bevidstløs ved ankomst. | Uoplyst   |

## Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV

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

| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV   | Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? |
|----|---|--|
| 5  | Efter opvågning efter bedøvelse blev jeg purret ud af sengen lidt for tidligt, da man skulle bruge sengen til en anden patient. Jeg havde behov for at vågne rigtig op efter bedøvelsen.  | I høj grad                                   |
| 9  | Pjecen om DC konvertering, som jeg fik inden første indlæggelse, var rigtig god og informativ.  | I høj grad                                   |
| 14 | Udmærket forløb.  | I høj grad                                   |
| 21 | Jeg er meget hørehæmmet, så [er] derfor meget vanskelig. Også med forståelsen.  | I høj grad                                   |
| 19 | Jeg kan ikke finde et bedre sted end her at give udtryk for det trælse i, at man præsenteres for så mange læger og lige så mange meninger om, hvad planen fremover skal være. Eksempelvis talte jeg med en særdeles god [] læge []. Vi havde en rigtig fin samtale om det videre forløb []. Jeg følte virkelig, at det havde været en god samtale, hvor jeg var blevet godt informeret om årsagen til og valget af den videre behandling. Det virkede helt naturligt. Dagen efter kommer en [anden] læge ind, og her bliver jeg ærlig talt lidt urolig over, at aftalen fra dagen før måske ikke skulle overholdes. Der blev talt om, at man måske skulle vente til tirsdag, onsdag, torsdag eller måske fredag, men vi kunne lige se tiden an. Her kom jeg som selvstændig vist til at lukke lidt overtryk ud. Afdelingen var i den grad i bekneb for senge, og her fandt jeg det aldeles urimeligt, at jeg skulle belægge en seng et ukendt antal dage, fordi en læge ikke kunne tage en beslutning. Det er ikke billigt for sundhedsvæsenet at have mig indlagt, og da slet ikke, når antallet af indlæggelsesdage er ukendt. Ydermere er jeg selvstændig, og for hver dag jeg er indlagt, mister jeg mange penge. Unødvendige indlæggelsesdage er lig med unødvendigt mistede penge for både systemet og mig. Jeg er bange for, at jeg lidt bestemt kom til at forlange, at vi holdt os til planen fra foregående dag, og [efterfølgende] må jeg oplyse, at min sinusrytme foreløbig har holdt sig i [flere] uger, og jeg har fået det meget bedre på mange måder. Jo, jeg er sgu blevet helt glad. | I meget høj grad                             |
| 6  | Jeg synes ikke, jeg har fået nogen information. Den medicin jeg så skulle have, kunne jeg ikke tale, fordi jeg fik ødem overalt. Så måtte egen læge gribe ind og ændre medicinen.   | I nogen grad                                 |



