

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Sengeafsnit 2
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
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	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 Brugerinvolvering, 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	58
Besvarelser fra patienter:	43
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/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: B2 Team 2

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

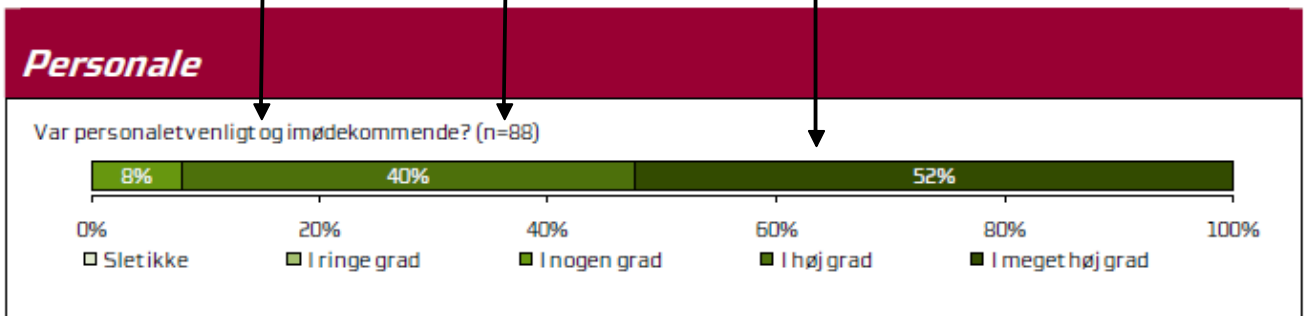
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

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 akut 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

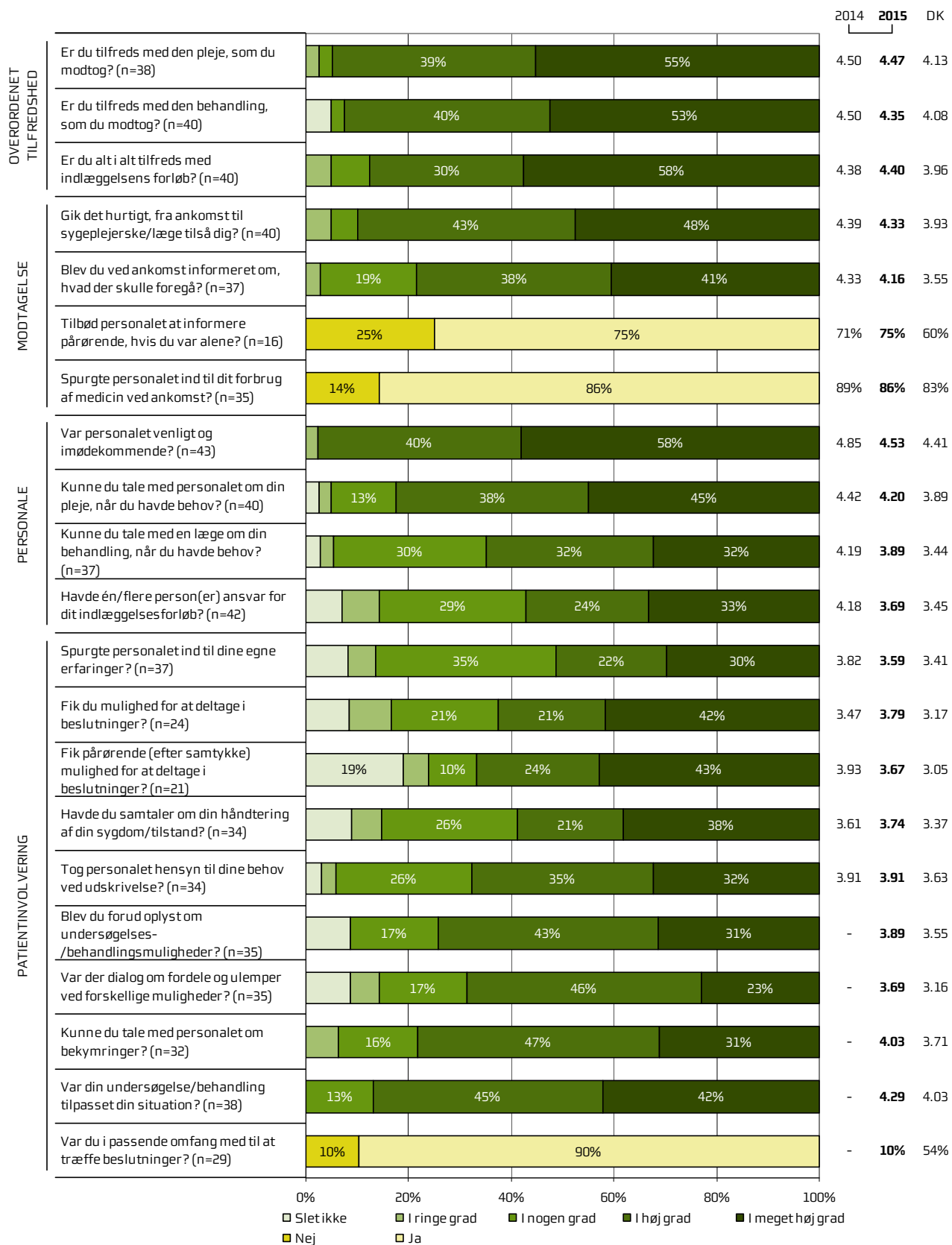
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

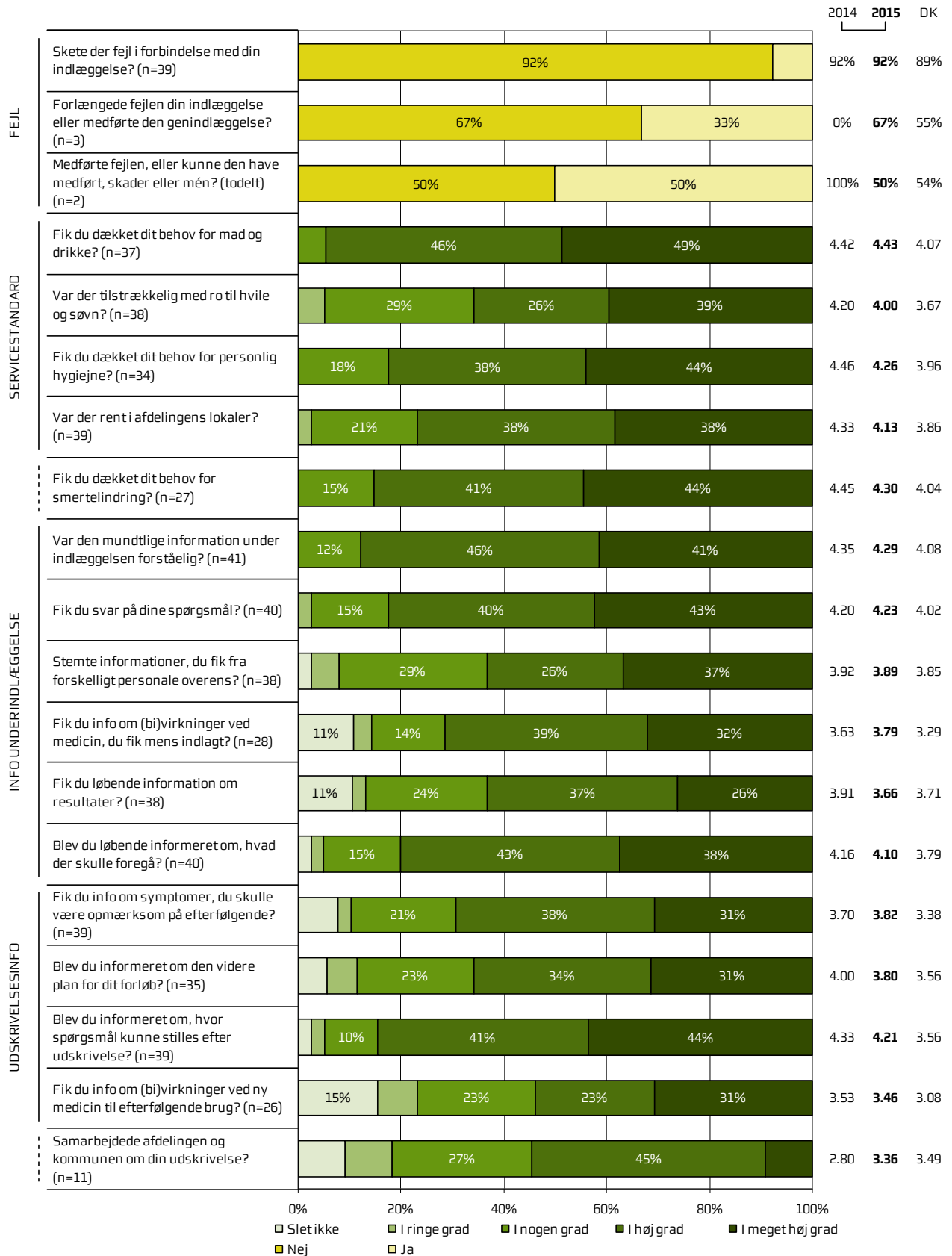
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

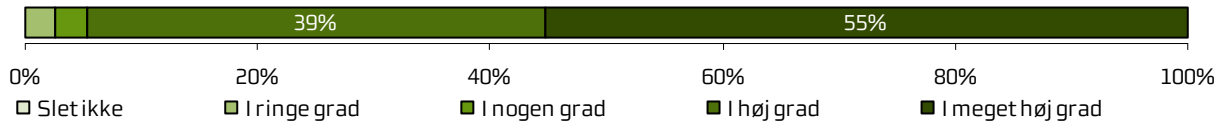
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

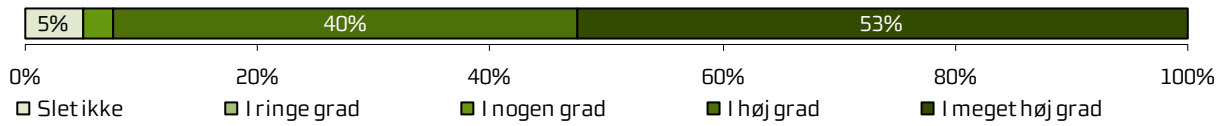
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

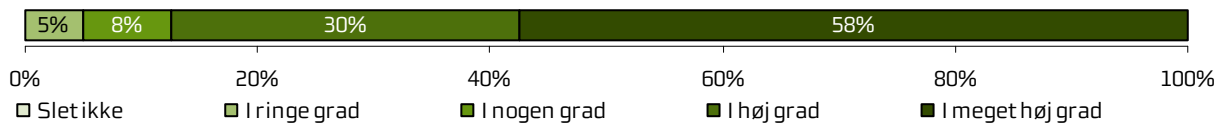
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=38)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=40)



Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=40)



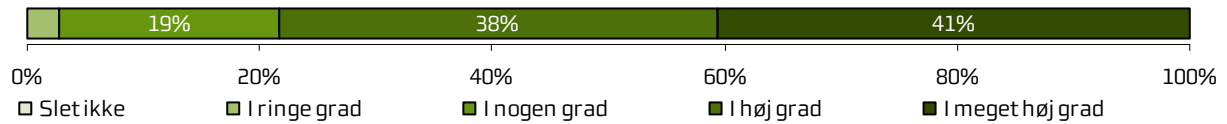
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,47		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,35		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,4		3,96	

Modtagelse

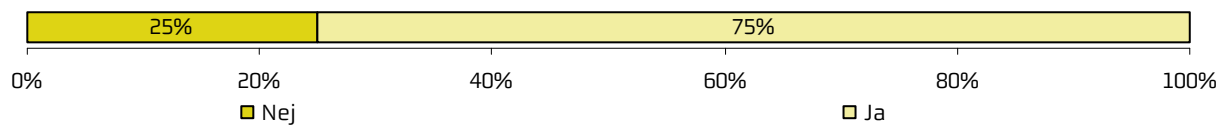
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=40)



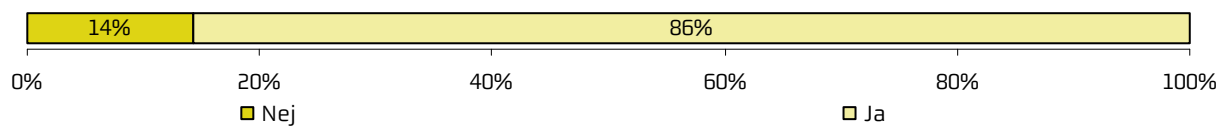
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=37)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=16)



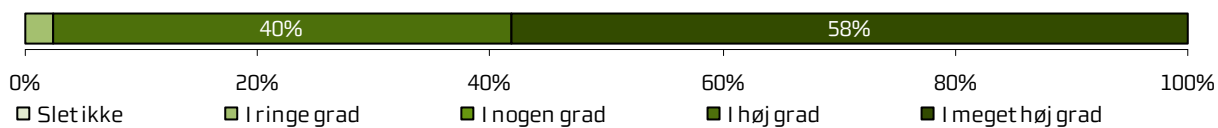
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=35)



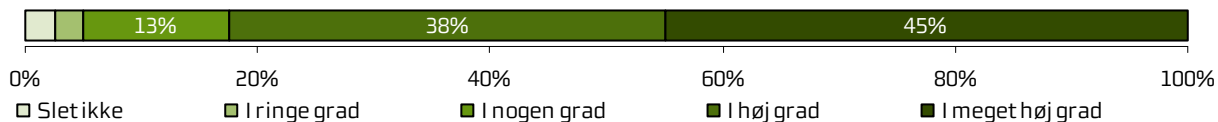
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,32		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4,16		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		75 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		86 %	83 %	

Personale

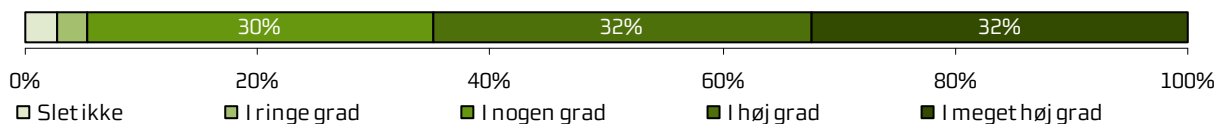
Var personalet venligt og imødekommende? (n=43)



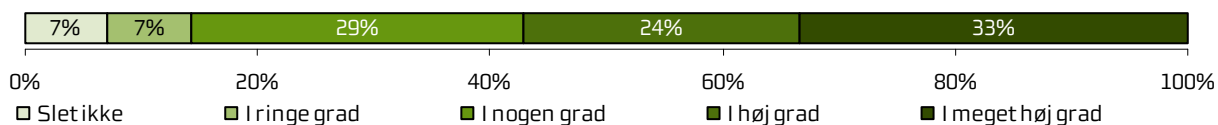
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=40)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=37)



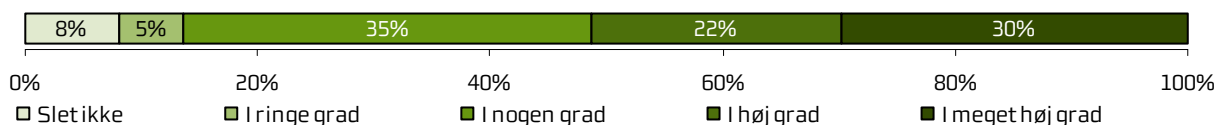
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=42)



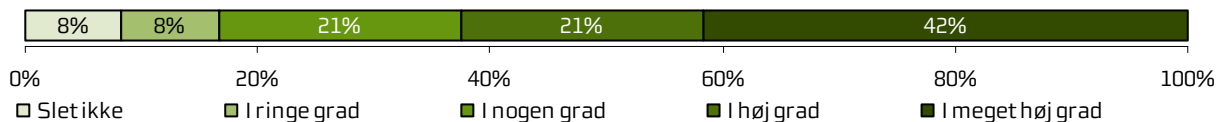
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,53		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,2		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,89		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,69		3,45	

Patientinvolvering

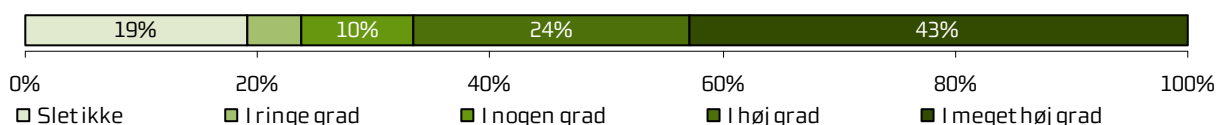
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=37)



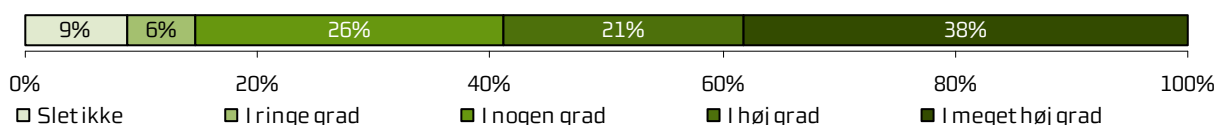
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=24)



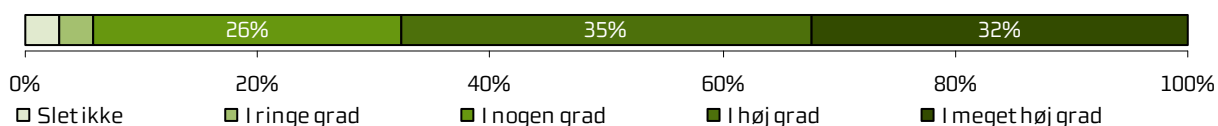
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=21)



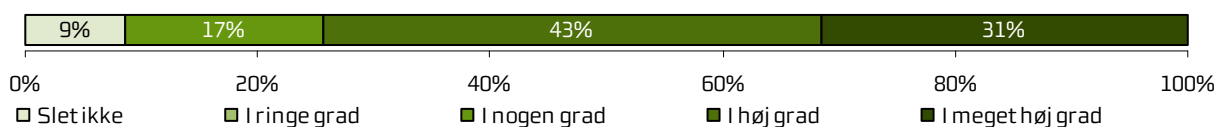
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=34)



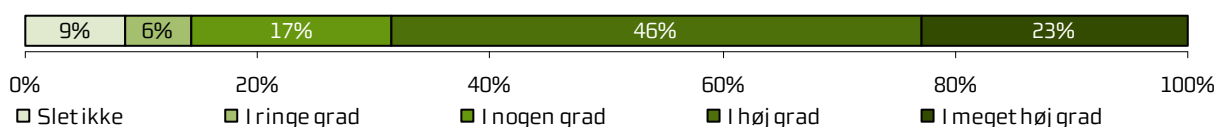
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=34)




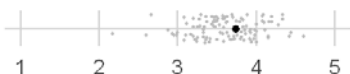





Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=35)



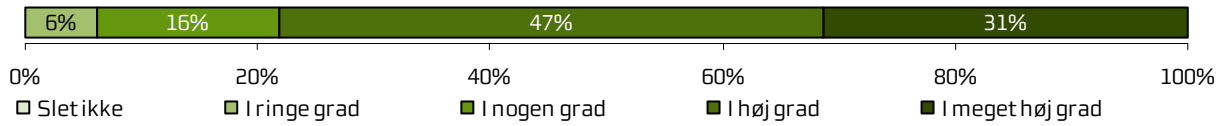
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=35)



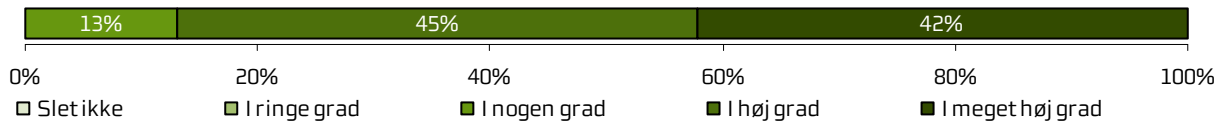
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,59		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,79		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,67		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,74		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,91		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,89		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,69		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

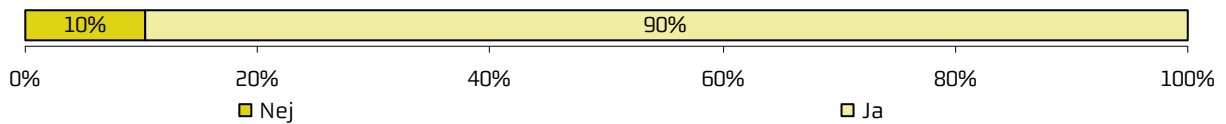
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=32)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=38)



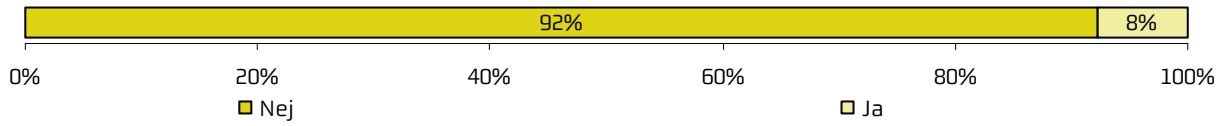
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=29)



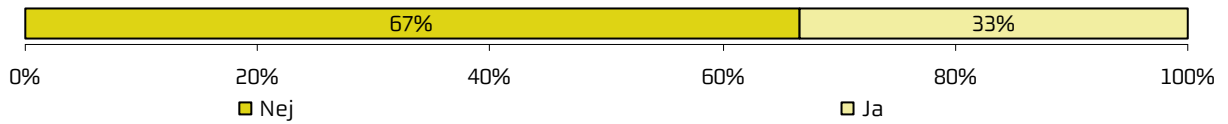
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,03		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,29		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		10 %	54 %	

Fejl

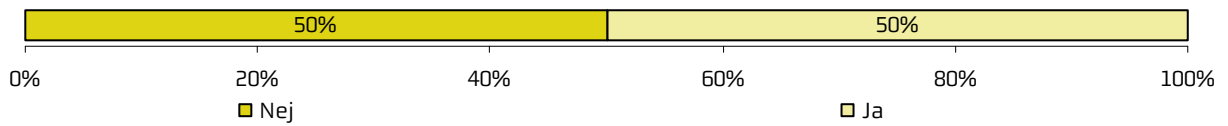
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=39)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



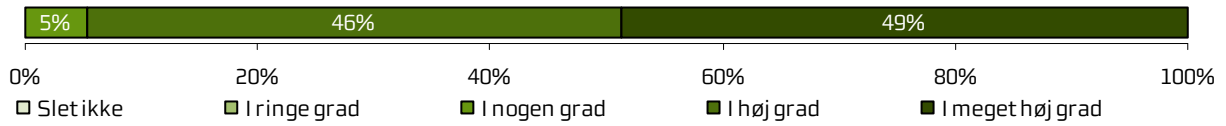
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



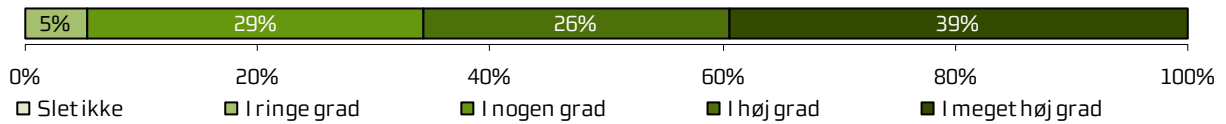
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	54 %	

Servicestandard

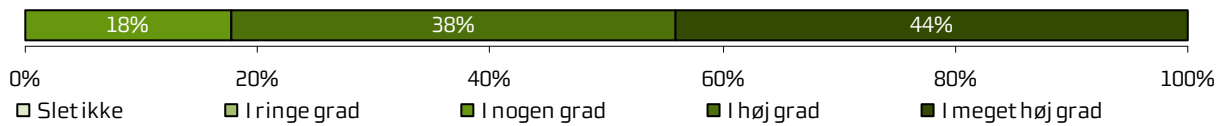
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=37)



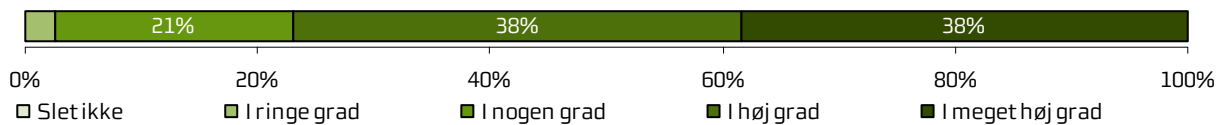
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=38)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=34)



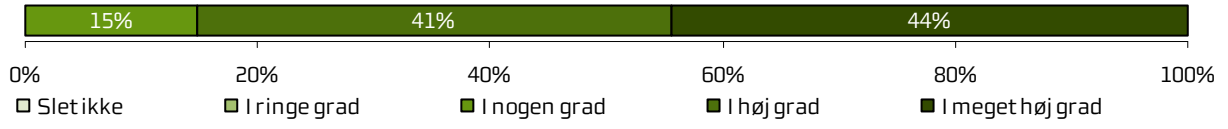
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=39)



	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?	4,43		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,26		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,13		3,86	

Smertelindring

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



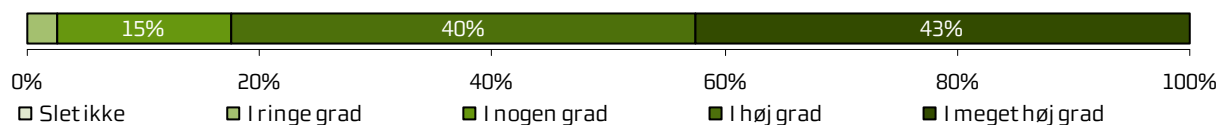
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,3		4,04	

Info under indlæggelse

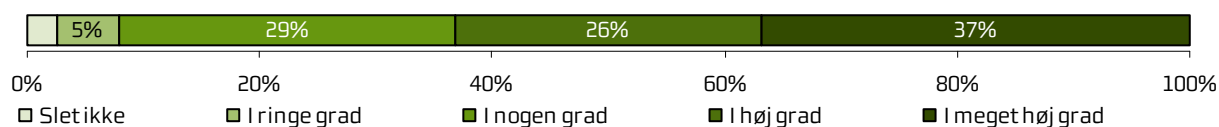
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=41)



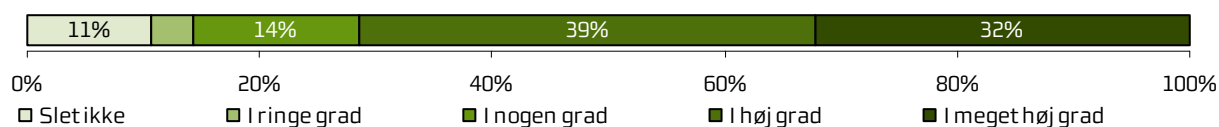
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=40)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=38)



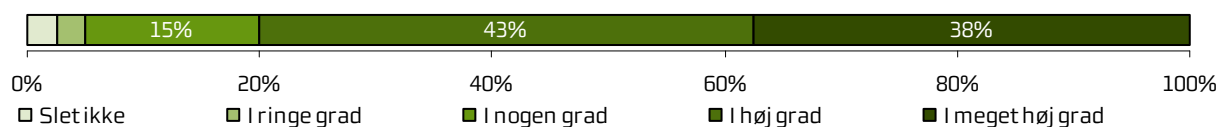
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=28)



Fik du løbende information om resultater? (n=38)



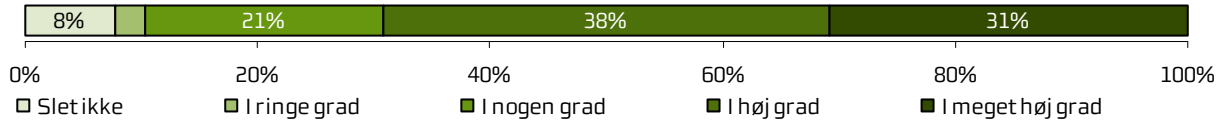
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=40)



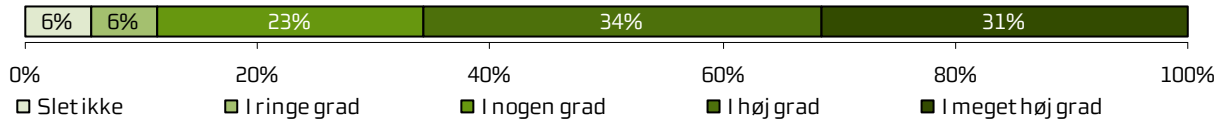
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,29		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,22		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,89		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,79		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,66		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,1		3,79	

Udskrivelsesinfo

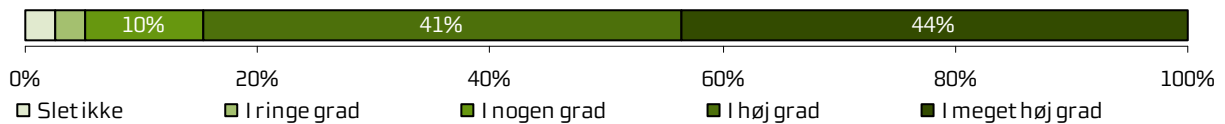
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=39)



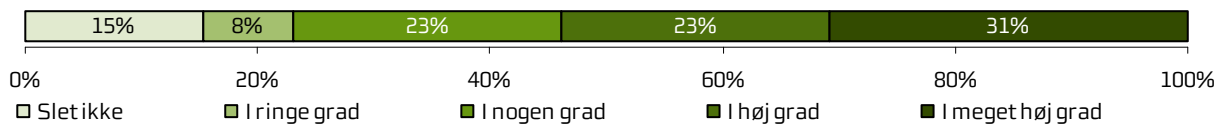
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=35)


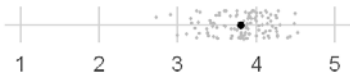
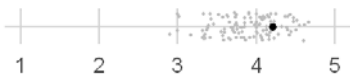
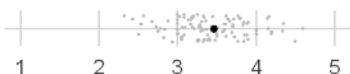


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=39)



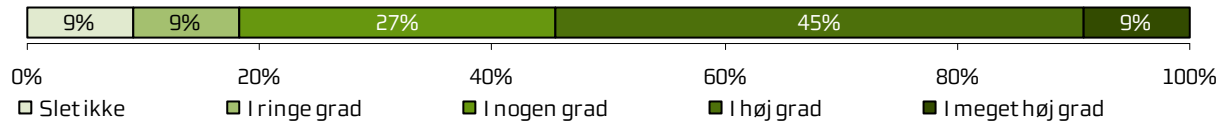
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=26)



	Gennemsnits-score	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?	3,82		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,8		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,21		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,46		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=11)



	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?	3,36		3,49	

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 "Ankomst", "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 [].

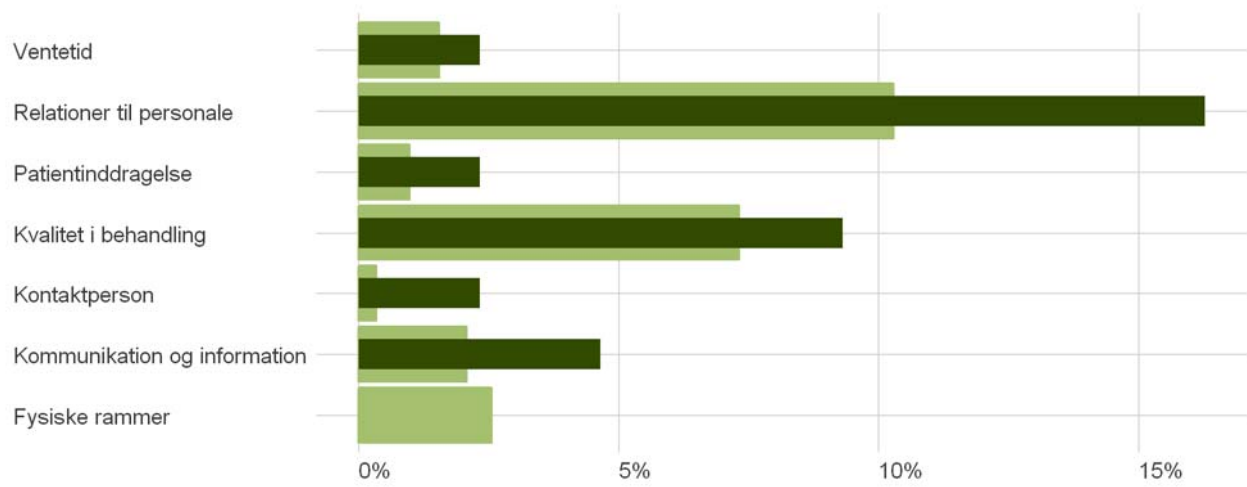
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 2










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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 2	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
13	På Hjertemedicinsk afdeling [er det] søde og rare mennesker. Lidt for mange forskellige ind over patienten. Måske vanskelig at håndtere i forhold til vagtplaner m.v., men jeg tror, at patienten ville være mere tryk, hvis f.eks. det var stort set de samme sygeplejersker, som håndterede den enkelte patient. Dermed var patienten fri for at skulle forklare sig overfor nyt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Personalet var venlige og imødekommende, men de havde travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	OK.	I meget høj grad
3	Jeg blev akut indlagt efter [] hjertestop, så den første uge husker jeg intet fra, men jeg ved fra min mand, at der blev taget godt af os. Vi var glade for den behandling, vi fik. Sygehuspersonalet var rigtig søde, venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Vedrørende indlæggelse af NN på Afdeling for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital. Vores far blev [i efteråret] akut overført, fra andet sygehus, med mistanke om en blodprop i hjertet. Det siger sig selv, at vi alle var rystede, kede af det og voldsomt bange. Først og fremmest var lægen i ambulancen og de to ambulancefolk super søde og meget rolige. De formåede at tage den værste nervøsitet hos både vores far og os. På andet afsnit på Aarhus Universitetshospital stod der personale klar. Men ikke bare personale; et nærværende, tilstedeværende og omsorgsfuldt personale, som på intet tidspunkt undlod at fortælle vores far, hvad de gjorde, hvorfor de gjorde det og med hvilket formål. Det blev hele den røde tråd i vores fars knap tre ugers indlæggelse. Vores far, og os som pårørende, retter en stor tak til personalet på de to hjerteafdelinger på Aarhus Universitetshospital []. Det være sig hele personalet, servicepersonalet, plejepersonalet, læger, røntgen, osv. I er grunden til, at en voldsom og angstfyldt periode ikke tog pippet fra os alle. Den høje faglighed, det store hjerterum, den tid I tog jer, i en helt sikkert travl hverdag, betyder så meget. Vores far var 100 procent informeret om, hvad han skulle hver dag, hvor, og trygheden i, at der altid var en med ham rundt var fantastisk. Han blev udskrevet med alle de informationer, han skulle have og var derfor tryk ved at skulle hjem. TUSIND TAK. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Det var en rar fornemmelse at føle, at man havde sin egen kontaktsygeplejerske. [Kontaktperson]	I meget høj grad
8	Ved indlæggelsen blev der taget meget hensyn til mig. Ved flytning fra Aarhus Universitetshospital Nørrebrogade og til Skejby fulgte en læge med i ambulancen, hvilket gjorde mig tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	Tabte mig fem kilo på ni dage.	I meget høj grad
15	Jeg mener, der er for stort arbejdspress i forhold til antallet af læger og anæstesipersonale, hvilket giver unødvendig og ubehagelig ventetid. Afdelingen gjorde absolut noget godt ved at udvise så stor forståelse og hensyntagen med hensyn til min [sygdom], at jeg følte mig i trygge hænder. Det er altid ubehageligt, når hjertet ikke kører ok, men personalets omsorgsfulde og empatiske væremåde gav en tryk midt i det hele. Det, at der hele tiden blev fortalt og forklaret, hvad der skulle ske, spurgt til ens velbefindende m.m., gjorde noget virkelig godt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
16	Jeg synes, at de alle var så søde og smilende. Når man kommer på hospitalet og er meget nervøs, er der ikke noget så dejligt, som at møde så søde sygeplejersker. Jeg har kun ros at sige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad




- | | | | |
|---|----|---|--------------|
|  | 10 | Personalet var ok. Oplysninger om bivirkninger ved medicinen mangler. Operationen lykkedes ikke.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
|  | 11 | Den første afdeling havde et højt informationsniveau og en supergod læge NN, der tog sig tid, også til at inddrage vores søn. Supergode sygeplejersker. Alt faldt til jorden efter patienten blev overflyttet til sengeafsnit 2. Mange forskellige læger og sygeplejersker, der intet vidste.
[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] | I ringe grad |

Sengeafsnit 2

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







ID	Kommentarer - Sengeafsnit 2	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Ok. Udskrevet for tidligt.	I høj grad
 14	Ingen, det fungerede fint det hele.	I høj grad
 6	Vores far blev [] akut overført fra andet sygehus med mistanke om en blodprop i hjertet. Det siger sig selv, at vi alle var rystede, kede af det og voldsomt bange. Først og fremmest var lægen i ambulancen og de to ambulance folk super søde og meget rolige. De formåede at tage den værste nervøsitet hos både vores far og os. På akutafsnittet på Skejby stod der personale klar, men ikke bare personale. Et nærværende, tilstedeværende og omsorgsfuldt personale, som på intet tidspunkt undlod at fortælle vores far, hvad de gjorde, hvorfor de gjorde det og med hvilket formål. Det blev hele den røde tråd i vores fars knap [] indlæggelse. Vores far og os, som pårørende, retter en stor tak til personalet på de 2 hjerteafdelinger på Skejby, B1 og B2. Det være sig hele personalet, servicepersonalet, plejepersonalet, læger, røntgen, osv. I er grunden til at en voldsom og angstfyldt periode ikke tog pipet fra os alle. Den høje faglighed, det store hjerterum, den tid I tog jer, i en, helt sikkert travl hverdag, betyder så meget. Vores far var 100 procent informeret om, hvad han skulle hver dag, hvor, og trygheden i at der altid var en med ham rundt var fantastisk. Han blev udskrevet med alle de informationer han skulle have og var derfor tryk ved at skulle hjem. TUSIND TAK.	I meget høj grad
 7	Alle de gange jeg har været til undersøgelse, er jeg blevet meget fint og venligt modtaget.	I meget høj grad
 8	Forløbet kunne stort set ikke være foregået bedre.	I meget høj grad
 13	Hurtigt og effektivt. Meget service fra sygeplejersker.	I meget høj grad
 15	Der var en fremragende professionalisme ved såvel modtagelse som i det senere forløb. Jeg oplevede en enorm ekspertise, omsorgsfuld og empatisk behandling.	I meget høj grad
 10	Flere oplysninger om fremtiden, tak.	I nogen grad
 18	Meget tilfredsstillende.	Ved ikke

Sengeafsnit 2**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 2	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 2	Jeg gik en hel dag på hospitalet [uden at få hjælp], og ingen anden afdeling kunne hjælpe.	Nej
 10	[Fejlen var], at operationen ikke lykkedes.	Nej
 11	Skulle genindlægges pga. "kun" at få lokalbedøvelse ved varmebehandling. Ventede unødvendigt længe på en MR-scanning, der gjorde, at behandlingen blev udskudt. Svaret på MR-scanningen kom dog langt efter indlæggelsen, men vi fik at vide, at det var pga. svaret af scanningen, vi skulle vente på yderligere behandling.	Uoplyst

Sengeafsnit 2

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 2	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 5	Mangler ikke information.	I høj grad
 10	Der mangler oplysninger og vejledning om bivirkninger ved ny medicin.	I høj grad
 13	På sin vis har jeg ikke manglet informationer, men synes det er et problem, at der konstant (flere gange i døgnet) er udskiftning af plejepersonale.	I høj grad
 19	Kunne have tænkt mig et tilbud om opfølgende lægesamtale hos en overordnet læge, som "har været inde over mit sygeforløb" og ikke endnu en tilfældig vagthavende læge. (Har haft forløb med hjerteproblemer gennem [mange år]).	I høj grad
 9	Det går tit lidt for stærkt.	I nogen grad
 4	Sygeplejerskerne var yderst gode til at informere. Lægerne, der undersøgte mig, fortalte ikke noget.	Slet ikke

