

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit CD7 (Kardiologisk)

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	102
Besvarelser fra afsnittets patienter:	72
Afsnittets svarprocent:	71%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

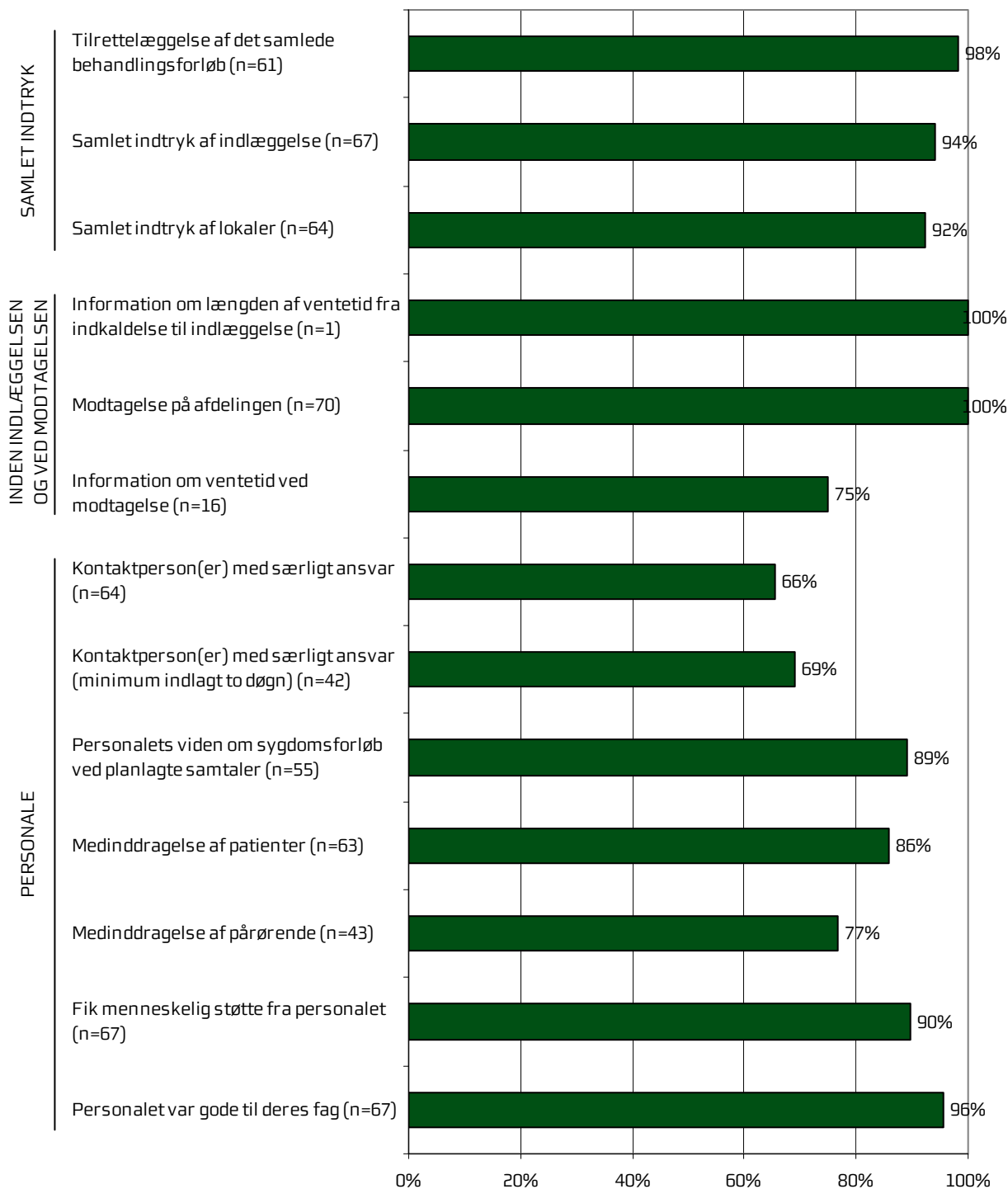
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

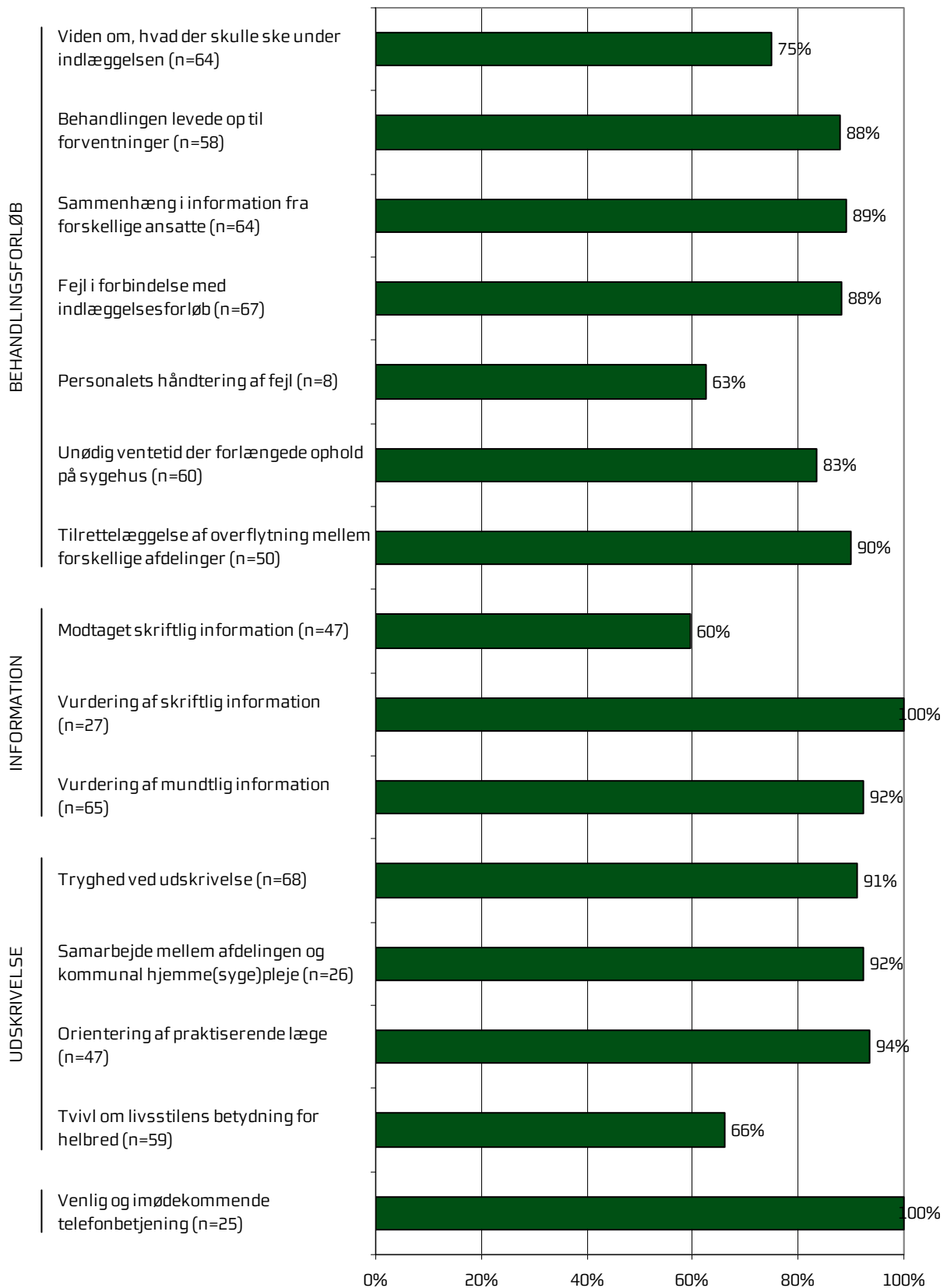
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit CD7

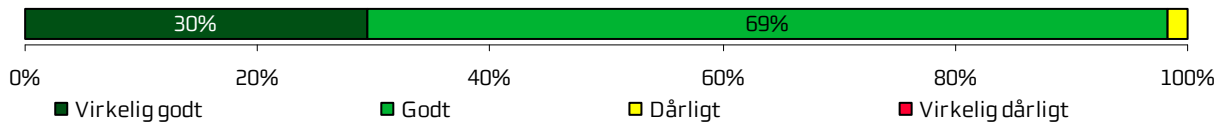
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

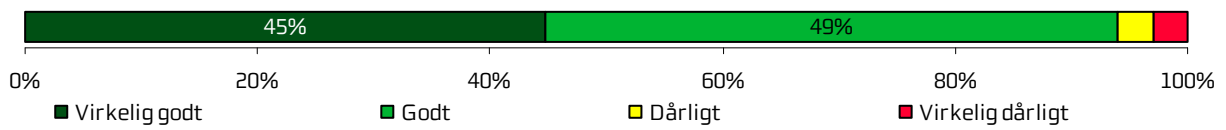
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

Samlet indtryk

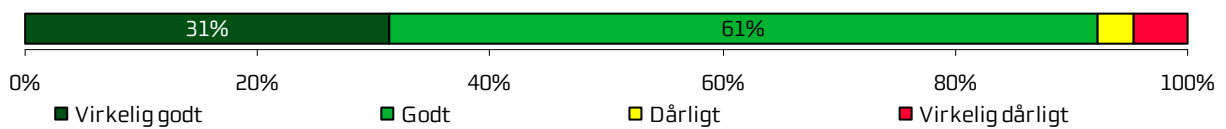
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=61)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=67)



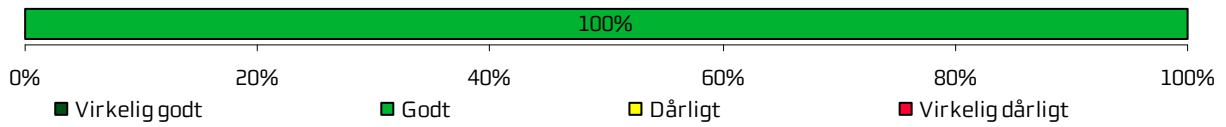
Samlet indtryk af lokaler (n=64)



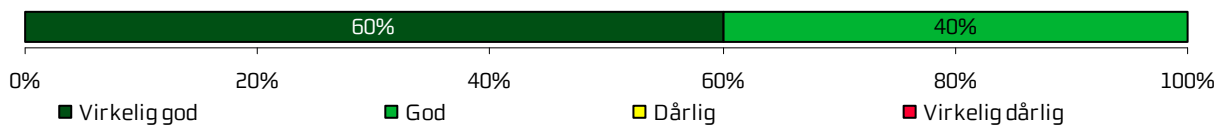
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	87 % *	100 %	85 % *	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	92 %	100 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		92 %	87 %	99 % *	88 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

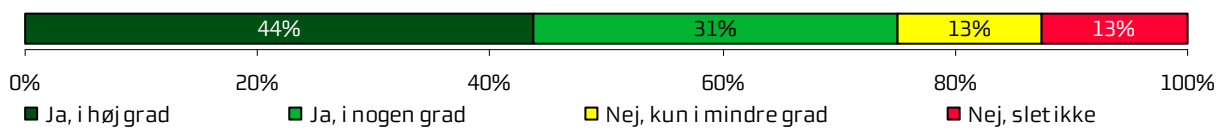
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=70)



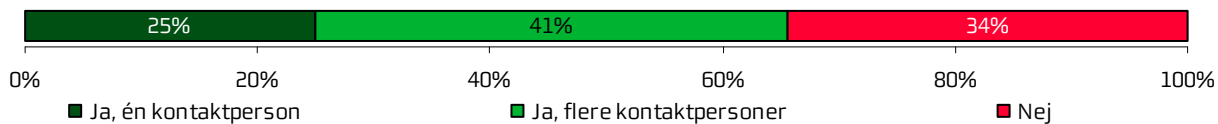
Information om ventetid ved modtagelse (n=16)



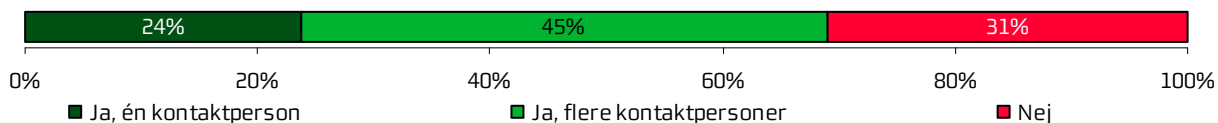
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	99 %	86 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	96 %	100 %	91 % *	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		75 %	44 %	90 %	60 %	69 %

Personale

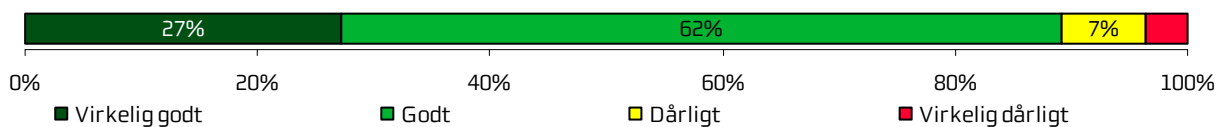
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=64)



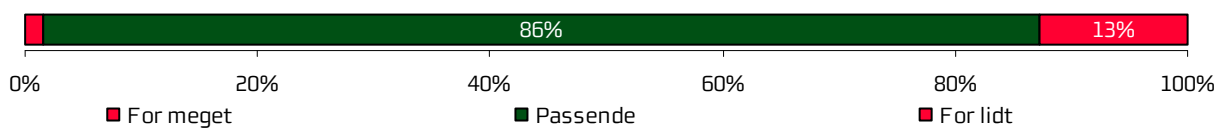
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=42)



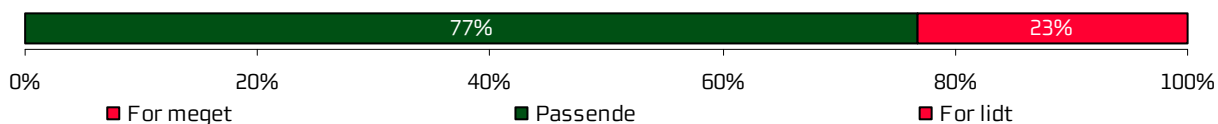
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=55)



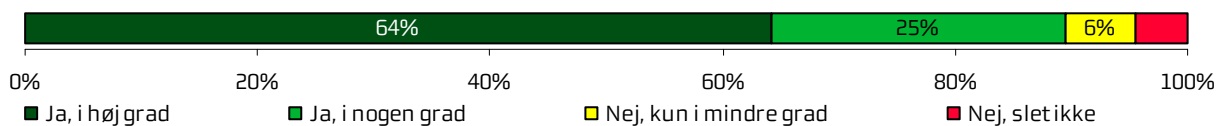
Medinddragelse af patienter (n=63)



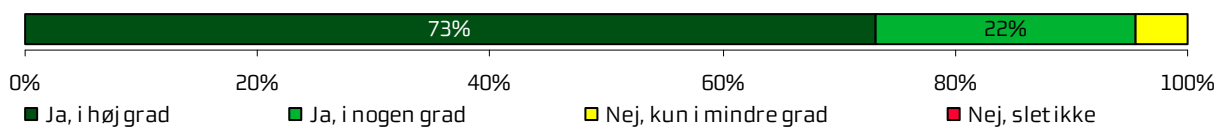
Medinddragelse af pårørende (n=43)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=67)



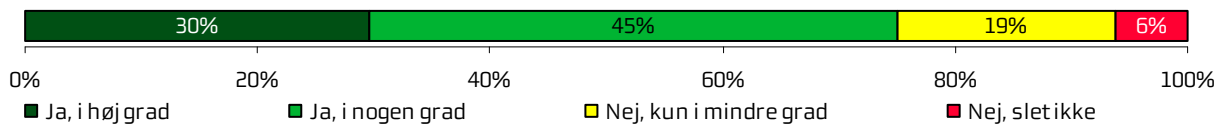
Personalet var gode til deres fag (n=67)



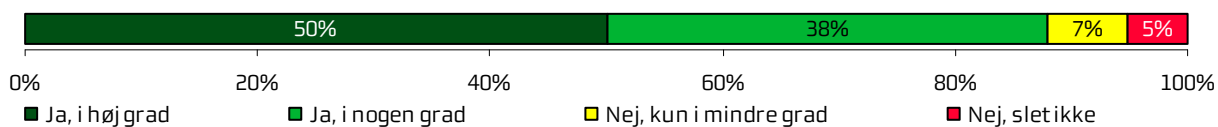
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		66 %	75 %	92 % *	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		69 %	-	92 % *	59 %	71 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	85 %	97 %	83 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	79 %	97 % *	77 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		77 %	64 %	98 % *	76 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		90 %	79 %	97 % *	81 %	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	90 %	100 %	92 %	96 %

Behandlingsforløb

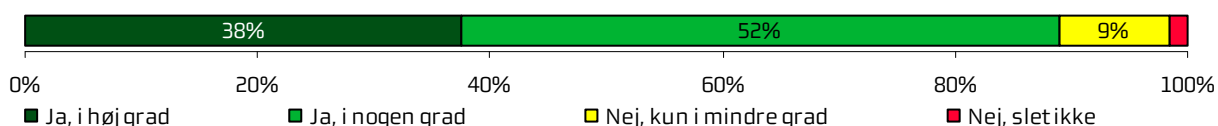
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=64)



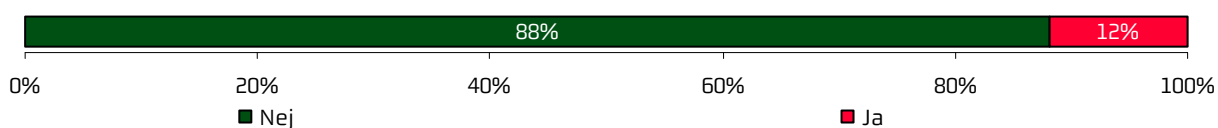
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



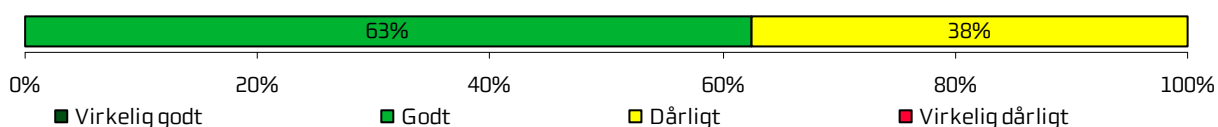
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=64)



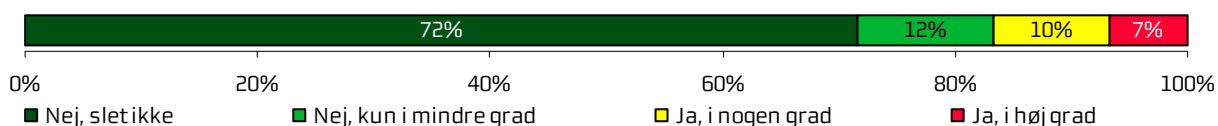
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=67)



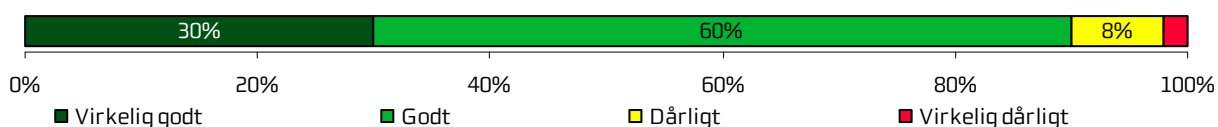
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=60)



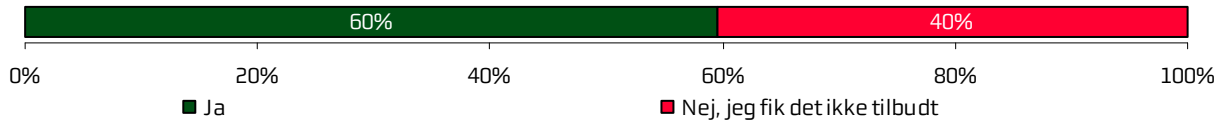
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=50)



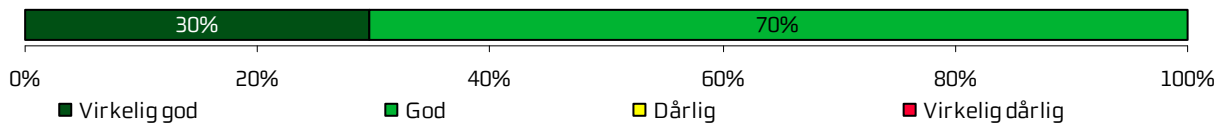
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		75 %	80 %	95 % *	65 %	81 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	80 %	97 % *	79 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		89 %	84 %	98 % *	78 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		88 %	-	94 %	83 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		62 %	-	69 %	45 %	58 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		83 %	74 %	95 % *	70 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		90 %	-	100 %	85 %	92 %

Information

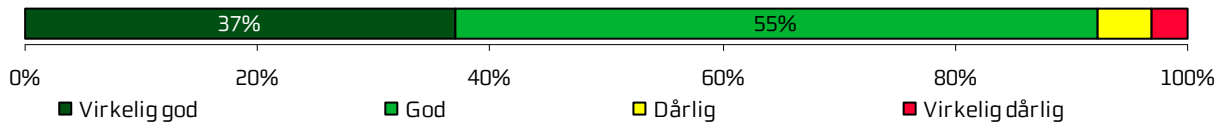
Modtaget skriftlig information (n=47)



Vurdering af skriftlig information (n=27)



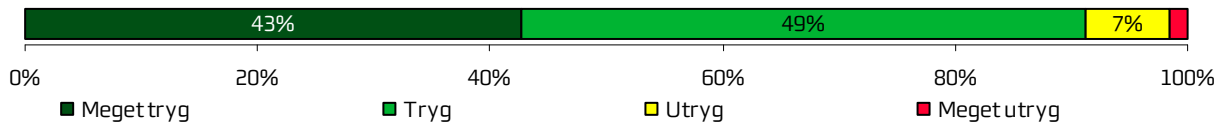
Vurdering af mundtlig information (n=65)



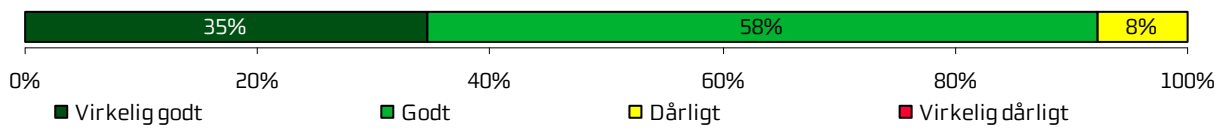
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		60 %	-	80 % *	34 % *	56 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	95 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		92 %	87 %	98 %	86 %	92 %

Udskrivelse

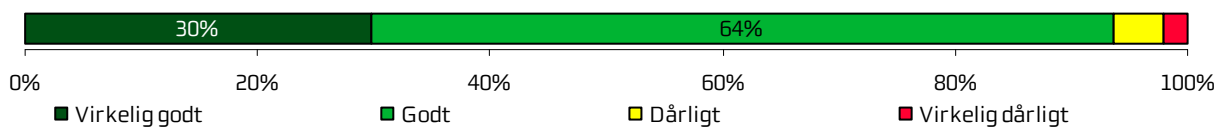
Tryghed ved udskrivelse (n=68)



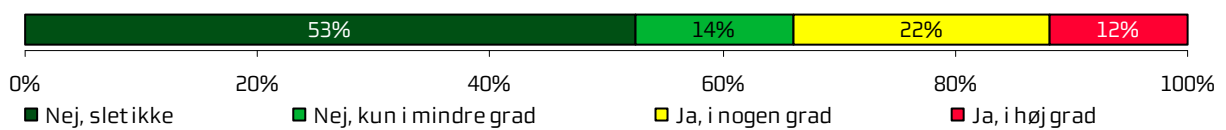
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=47)



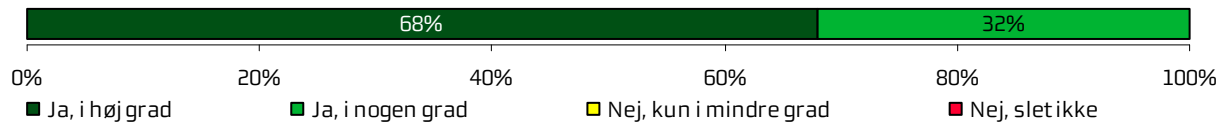
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=59)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		91 %	79 %	93 %	82 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		92 %	81 %	98 %	80 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		94 %	84 %	94 %	78 % *	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		66 %	70 %	82 % *	60 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=25)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		100 %	95 %	100 %	93 %	97 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.




















Afsnit CD7 (Kardiologisk), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa





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

ID	Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)	Samlet indtryk
1	Der er absolut ingen nattero på afdelingen, hvor hjerteovervågningen konstant larmer også om natten. Var dødtræt, da jeg kom hjem. Andet sygehus, hvor jeg også gik med overvågning.	Godt
2	Afdelingen virker rent hygiejnisk og eller overskueligt og velindrettet. Personalet er de bedste (i verden). Ualmindelig hjertelig og omsorgsfuldt. (PS. Har nu ikke været indlagt ude i verden).	Virkelig godt
4	Personalet kunne tage og sætte sig ind i de forskellige, som de skal pleje. Plus et smil og venlig tone ville hjælpe meget.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Perfekt behandling på afdelingen.	Godt
13	Jeg bryder mig ikke om, at der skrives journal/udspørges, når andre patienter kan høre det. Der mangler et lille samtalerum. (Jeg var for det meste oppegående i eget tøj).	Godt
15	Fin slutbehandling. Tak.	Godt
16	Indlagt på en fire-mands stue med toilet ved stuen. Det kan ikke undgå at give uro døgnet rundt. På modsatte side af gangen et køkken, hvor personalet - på trods af anmodning herom - ikke lukkede døren til køkkenet, som derfor var kilde til en del støj.	Godt
17	At han bare fik lov at ligge, så jeg håber, I bliver bedre til at behandle liggesår, for de smerter min mand har været udsat for er ikke godt oven i alt det andet. Personalet på alle de afdelinger min mand har været på har været søde og har altid haft tid til at snakke, hvis vi havde behov for det, så roser får I også fra os. Jeg har tit truet med at få skrevet og klaget tryksår, men har ikke rigtig haft mod, men nu har jeg fået luft. Om I læser det, ved jeg ikke, men skæbnen har været hård ved os, synes vi.	Intet svar
18	Har været meget tilfreds de gange, jeg har været indlagt. Bortset fra maden. Den, synes jeg ikke, var god.	Virkelig godt
19	Blot lidt daglig information.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Da jeg blev indlagt, informerede jeg personalet om, at jeg ikke spiser svinekød. En dag skulle vi have grøntsagssuppe, og jeg tænkte ikke over, hvilken type kød, det var kogt på. Men det gjorde en af assistenterne og ringede til køkkenet for at spørge om det. Jeg syntes, at det var omsorgsfuldt gjort, når jeg nu ikke selv havde tænkt på det. Da jeg var til samtale hos en af lægerne, fik jeg at vide, at han havde kontaktet to andre læger på Århus Kommunehospital for at hjælpe mig med et problem, der fylder meget i mit liv. Selvom han ikke vidste, at han havde gjort det, syntes jeg alligevel, at det var omsorgsfuldt, selvom han ikke havde behøvet at gøre det.	Virkelig godt
23	Mere personale. De har virkelig travlt.	Virkelig godt

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 25 | Jeg syntes, at alle på afdelingen har gjort alt for, at jeg kunne føle mig tryk under min indlæggelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Tak for god behandling. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 28 | Da tiden kan være lang under en indlæggelse, ville et TV pr. seng være en idé. I opholdsstuen kunne der godt være flere bøger og en daglig avis. | Godt |
| ✎ | 29 | Mere fokus på/planlægning omkring kontaktperson-ordningen. Jeg var indlagt en uge og mødte min kontaktperson én gang - på indlæggelsesdagen. God omgangstone, god stemning, imødekommenhed. | Godt |
| ✎ | 30 | De skal være bedre til at lytte til hver enkelt og give en god information om dette pludselig at være hjertepatient. Fik intet at vide. Samtidig burde der gøres noget ved en enkelt sygeplejerske, som virkelig satte en dårlig stemning i aftenvagterne, både ved patienter og personale. Det er ikke lige sådan en, man har brug for i denne situation. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 32 | Ja, toilet og bad på stuen, og der er rent over det hele. Jeg var også opmærksom på, at eternitpladerne med asbest i var nedtaget eller afdækkede. De var på loftet i gangene. Der er sket så meget inden for de sidste år, vi kan kun glæde os over det hospitalet, som vi er brugere af. Der er sket meget inden for de 60 år, som er gået. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | Personalet virkede omsorgsfulde og empatiske. Men den fysiske del af afdelingen, "lader meget tilbage at ønske". F.eks. er der ikke meget at foretage sig, når man er opgående og ikke må forlade afdelingen. Der er for mange sengepladser på de enkelte stuer. | Godt |
| ✎ | 34 | Man har ondt over det hele efter at have været indlagt, madrasser, dyne og specielt puder er lige til LOSSEPLADSEN. | Dårligt |
| ✎ | 35 | Lav en tjekliste til os hjertepatienter, så vi kan holde rede på informationen og aftaler. Personalet er virkelig søde og har fuldt styr på os, men jeg mangler en slags tjekliste. Det er ikke altid, man har ægtefælle med til at styre informationer. Jeg har været virkelig imponeret af at blive indlagt akut [] og den i mine øjne professionelle måde, de ansatte virkede på []. Stor tak til jer. | Godt |
| ✎ | 37 | Opholdsrum for lille og for dårligt. | Virkelig godt |

Afsnit CD7 (Kardiologisk), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

	ID	Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)	Samlet indtryk
	1	Efter besøg hos vagtlægen blev jeg straks kørt til Randers med ambulance. Trygt og sikkert.	Godt
	2	På foranledning af min læge kørte en ambulance mig til et sygehus og derfra videre samme aften til et andet sygehus til [undersøgelse].	Virkelig godt
	4	Det var ikke alle på afdelingen, der var lige venlige, og når man har det dårligt, så betyder det alt at få en god behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Blev akut indlagt på et sygehus, og derfra overført til andet sygehus.	Godt
	7	JEG BLEV INDLAGT AKUT MED BLODPROPPER I LUNGERNE.	Godt
	9	Der var ingen ventetid bortset fra tiden fra alarmering til ankomst af ambulance her.	Virkelig godt
	10	Blev indlagt efter et besøg hos lægen.	Godt
	11	Akut indlæggelse.	Godt
	12	Ingen ventetid, indlæggelse samme dag som min læge gav mig besked.	Intet svar
	14	Jeg blev overført fra sygehus 1 og ankom til sygehus 2 [om aftenen] for at overnatte. Blev hjemsendt dagen efter. Der kan spares mange penge til kørsel, hvis man havde brugt [et tredje sygehus] til overnatning.	Intet svar
	15	[Om eftermiddagen] svære brystmerter, [ca. en halv time senere] lægen kalder ambulance (A1), [ca. en halv time senere] ambulancen kommer, [ca. en time senere] ankomst til Randers Sygehus!! Lægetilsyn i ambulancen.	Godt
	16	Jeg blev overført fra andet sygehus.	Godt
	17	Indlagt akut med lungebetændelse.	Intet svar
	20	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
	21	Blev overført fra [andet hospital].	Godt
	22	Blev indlagt akut.	Godt
	23	Akut indlagt.	Virkelig godt
	25	Jeg blev sendt på afdelingen af min læge.	Virkelig godt
	28	Jeg blev indlagt akut via lægehenviisning.	Godt

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 30 | Blev indlagt af vagtlæge. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 33 | Blev indlagt akut. | Godt |
|  | 35 | Blev indlagt akut på et sygehus, og overført til et andet dagen efter. | Godt |
|  | 36 | Akut. | Godt |

Afsnit CD7 (Kardiologisk), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)	Samlet indtryk
1	Kunne godt have brugt en lidt mere detaljeret gennemgang af hvad der skulle ske. Men søde og professionelle folk.	Godt
2	Stor omsorg. Handlekraft ved videre transport til andet hospital. Efter indgrebet på det andet hospital, samme nat tilbage til første hospital.	Virkelig godt
3	Perfekt!	Godt
4	Kort for hovedet og stresset.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Lidt diskussion mellem sygeplejerskerne om hvilken stue, jeg skulle på. Lidt dårlig tone.	Godt
12	Ingen ventetid. Undersøgelsen begyndte i modtagelsen. Fire undersøgelser inden jeg kom på en afdeling. To undersøgelser den følgende dag.	Intet svar
15	Læge NN virkede usikker på mig.	Godt
17	Absolut god modtagelse på skadestuen og god information. På akutafdelingen blev der sørget for, at min mand fik en speciel madras, da han ellers ville få liggesår. Men det endte alligevel med et liggesår.	Intet svar
21	Helt ok.	Godt
24	Blev overført fra akut afdeling.	Godt
25	De var orienterede om min ankomst og var klar til at modtage mig.	Virkelig godt
27	Jeg blev indlagt akut.	Godt
28	Jeg blev modtaget med et smil, og alle var imødekommende og ude på at hjælpe mig.	Godt
29	Der blev taget specielle hensyn til netop mine behov - god oplevelse.	Godt
34	De er søde og effektive, når man bliver indlagt akut.	Dårligt
35	Blev oplyst, at der kom en læge. Pågældende kom først sidst på dagen. Alle var søde og rare, MEN, jeg fortalte min "livshistorie" to gange på det ene sygehus og én gang på det andet. Håber, I fremover bruger jeres IT til at skrive den, og så foretager rettelser anden og tredje gang. Kun et godt råd.	Godt
37	Havde søgt lægehjælp ved min læge NN, som ringede efter en ambulance. Den kørte mig til regionshospitalet i Randers. Her blev jeg indlagt til undersøgelse af blodprop.	Virkelig godt

Afsnit CD7 (Kardiologisk), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)	Håndtering af fejl
✎	1 Fik noget at spise til trods for at planen var, at jeg skulle have stød. Så da jeg lå og skulle stødes, mente narkoselægen, at det ikke var forsvarligt, og det blev udsat. Oplevede det som om planen var blevet ændret, da jeg heller ikke selv var klar over, at stød var på tale før et par timer før det skulle ske. Jeg havde netop fået at vide, at jeg godt kunne spise og drikke, da det ikke var en del af planen. I sagens natur synes jeg det var ok, at narkoselægen sagde fra, men der var i hvert fald ikke enighed blandt læger/sygeplejersker?	Godt
✎	4 Ville give mig en pille, som jeg ikke skulle have haft, og de glemte at give mig smertestillende, så jeg skreg af smerter. De var sure og stressede, og der var ikke ligefrem rent.	Dårligt
✎	6 Invalid efter jeres operation.	Godt
✎	12 Ingen.	Intet svar
✎	17 Jeg oplevede, at min mand kom tilbage på plejehjemmet med et stort liggesår, og det må plejepersonalet så behandle der. Det er for dårligt, når der går uddannede sygeplejersker på sygehuset, hvorfor de ikke tager det alvorligt, i dette tilfælde har det været noget med at vende patienten, hvilket ikke blev gjort.	Intet svar
✎	25 Overvågningen blev taget af mig efter fire dage. Det var en fejl, og blev påsat igen.	Godt
✎	28 Jeg tog på i vægt pga. dårligt blodomløb, hvilket skyldes forkert medicin.	Godt
✎	30 Skulle have ballonudvidelser. Dette skete først seks dage efter indlæggelse, hvor jeg har fået at vide, at dette skal ske 2-3 dage efter.	Dårligt
✎	31 Var ked af at blive flyttet tre gange den samme dag.	Intet svar
✎	32 At rygerummet er nedlagt, men har forståelse for det.	Intet svar
✎	34 Der bliver ikke læst i en journal, inden man kommer på afdeling (føler man). Jeg taler her om [afdeling på specifikt sygehus] (meget utrygt)!	Dårligt











Afsnit CD7 (Kardiologisk), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)	Samlet indtryk
1	Hurtig beslutning hos vagtlægen i Grenaa gjorde, at der ingen tvivl var om, at jeg skulle på sygehuset. Så overgangen var ganske fin.	Godt
4	Har ingen tiltro til Randers sygehus. Har nu været indlagt [flere gange]. Man føler sig ikke tryk, og "lægerne" er meget usikre.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Min mand var medpatient, hvilket var en stor støtte.	Godt
8	Hej. Ja, det er svært at svare på dette spørgeskema, da mig mor afgik ved døden [i efteråret], men jeg vil gerne benytte lejligheden til at sige, at jeg som pårørende kun kan sige, at jeg og min familie blev behandlet rigtig godt, og der var altid svar på, hvad vi spurte om, og vi manglede ikke noget under mors ophold hos jer.	Intet svar
12	Anden dag jeg var indlagt, begyndte jeg at få medicin. Tredje dag følte jeg mig meget bedre, femte dag udskrevet.	Intet svar
16	Der skete intet, mens jeg var indlagt på Randers Sygehus, bortset fra at de foretog sædvanlige målinger. Men det var vel også meningen.	Godt
17	At man ikke får læst i papirerne, hvor dårlig patienten har været og er.	Intet svar
19	Jeg var indlagt [nogle] dage efter blodprop og talte ikke med en læge, før jeg skulle hjem og have udleveret medicinskema. Ingen løbende information fra sygeplejersker.	Det kan jeg ikke vurdere
28	Jeg blev udskrevet for hurtigt, hvilket medførte genindlæggelse flere gange på kort tid.	Godt
30	Der var meget dårlig information om min sygdom, først da min datter bad om at komme med til en stuegang, fik vi noget at vide.	Det kan jeg ikke vurdere
32	Jeg er virkelig godt tilfreds.	Virkelig godt
33	Jeg oplevede ikke akutindlæggelsen som særlig positiv. Min kone blev sendt af sted med mig til Randers Sygehus fra vagtlægen, selvom jeg var ramt af blodpropper. Der var utrolig mange indlagte på akutafdelingen, både mænd og kvinder. Den eneste afskærmning bestod af ophængte tæpper. Der var uro hele tiden, også om natten. Desuden gik der næsten 48 timer, inden jeg blev flyttet på medicinsk afdeling M. Der gik tre døgn, inden jeg blev tilbudt et bad.	Godt
34	Jeg var dybt rystet over, at jeg af en læge fik at vide, jeg skulle blive i to dage til observation, da jeg fik høj dosis af [et lægemiddel]. Efterfølgende (efter et par timer) kommer en anden læge og siger: "Nu må du gerne tage hjem, [du er behandlet]". Jeg bad om at læse min journal! Meget utrygt!	Dårligt

Afsnit CD7 (Kardiologisk), Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Afsnit CD7 (Kardiologisk)	Samlet indtryk
	1	Hvis personalet kunne informere lidt bedre om forløbet og en evt. hjemsendelse, så kunne det måske lette interessen for, hvornår man kan blive sendt hjem. Da jeg ikke vidste, at jeg skulle gennem flere undersøgelser, så kunne jeg ikke forstå, at jeg skulle vente en hel dag på at få at vide, at jeg skulle hjem. Det var først ved 3-tiden, lægen kom og udskrev mig.	Godt
	2	Skejby har sendt mig skriftlig information bagefter.	Virkelig godt
	4	Jeg har fået en blodprop [], og er stadigvæk sløj. Har siden været indlagt fire gange i alt. De er på bar bund. De burde sende mig til andet hospital, hvor de har styr på sådan nogle ting.	Det kan jeg ikke vurdere
	16	Jeg blev udskrevet [lidt over en uge] efter en bypassoperation og fik besked på, at jeg selv måtte sørge for transporten hjem, og det blev naturligvis i en privat bil på forsædet og med sikkerhedssele. Ikke ligefrem en tryk situation, udover at turen siddende i bilen var noget strabadserende.	Godt
	17	Sidste år var min mand også indlagt, og da ender det også med stort liggesår, da får han også lov at ligge. Hele tiden blev der sagt, han skulle op, men nej, et stort svigt, selvom han var meget afkræftet, skulle der have været gjort noget. I dag ligger han, kan intet med sin krop, jo heldigvis kan han kende os og tale, og tak, det er så efter blodpropper.	Intet svar
	28	Jeg er begyndt at dyrke motion, spise sundt samt drikke mindre. Desuden går jeg løbende til kontrol hos egen læge.	Godt
	32	Jeg har desværre ikke noget at klage over.	Virkelig godt
	33	Jeg kunne godt have ønsket en orientering om, hvordan man får bestilt de kompressionsstrømper, som jeg skal gå med. Min læge vidste ikke noget, men mente jeg skulle henvende mig til kommunen. Det gjorde jeg, men det tog også lang tid inden jeg fik taget mål, og i skrivende stund har jeg endnu ikke modtaget strømperne.	Godt
	34	Har tit bedt om hjælp til at tabe mig, men ikke fået det.	Dårligt
	35	Har deltaget i genoptræning - og de er kanon gode (og rare). Det har fungeret godt.	Godt