

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit B1

Hjerteremedicinsk Afdeling B

Skejby Sygehus



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:	93
Besvarelser fra afsnittets patienter:	67
Afsnittets svarprocent:	72%

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

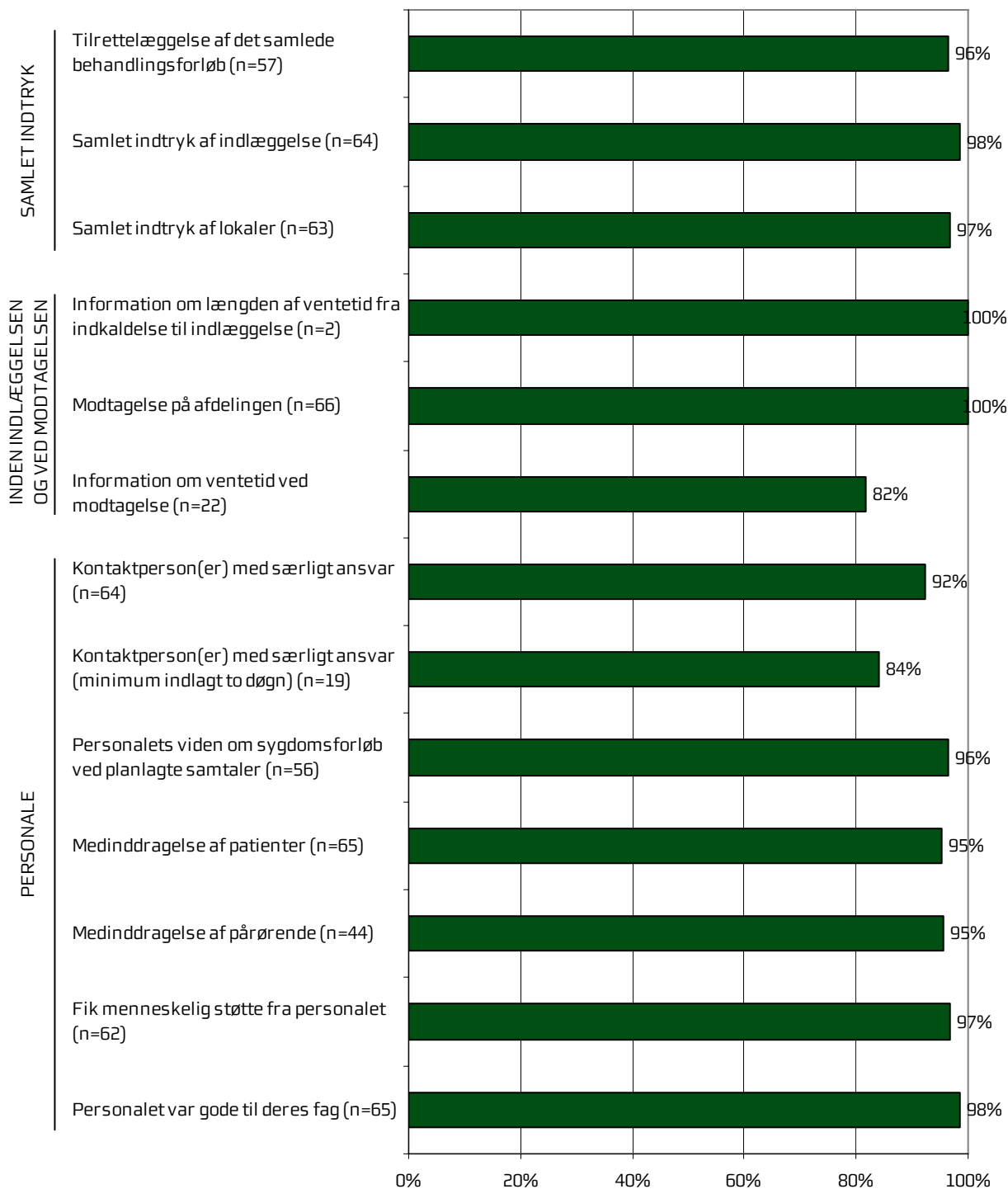
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

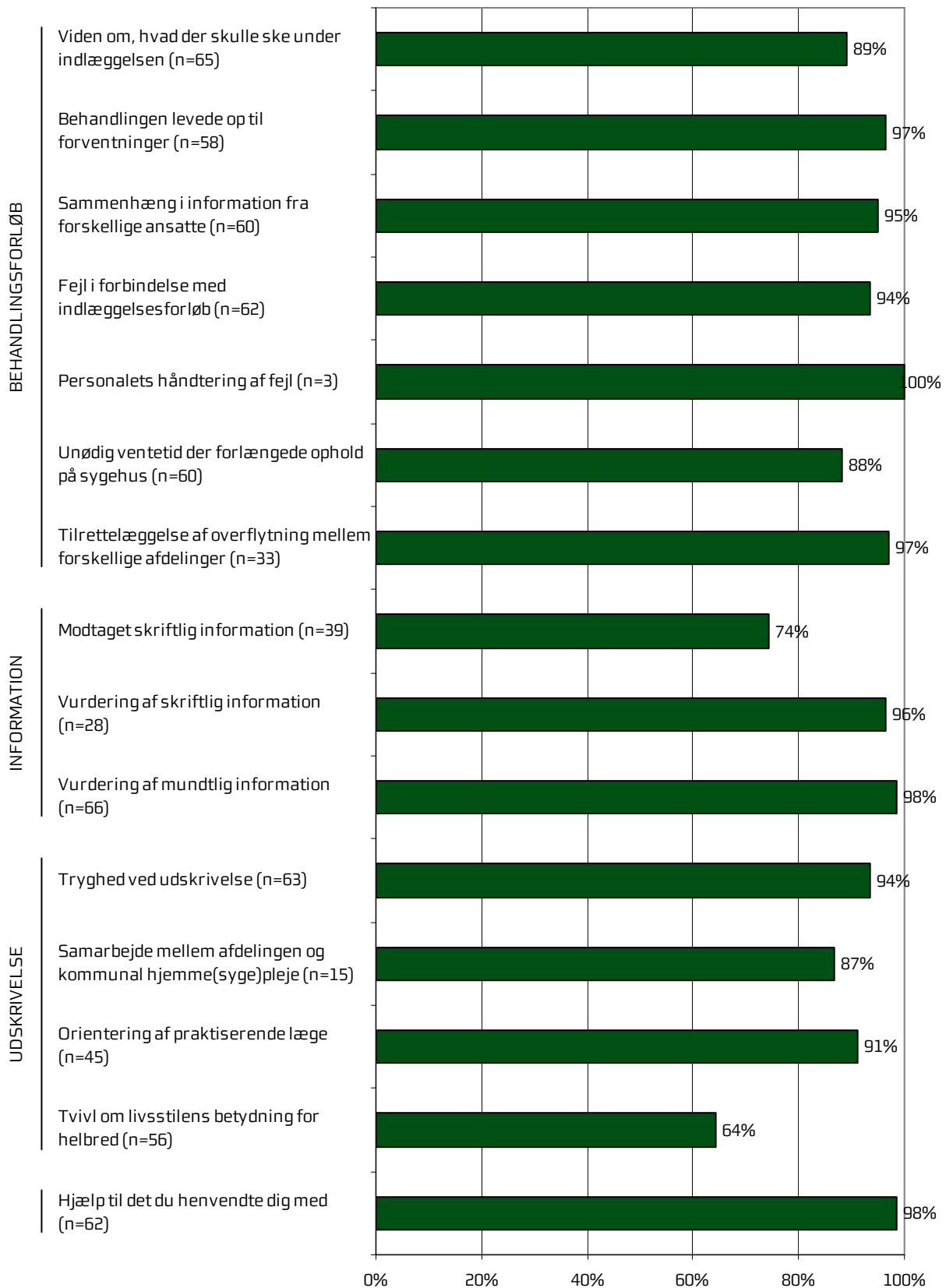
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 B1

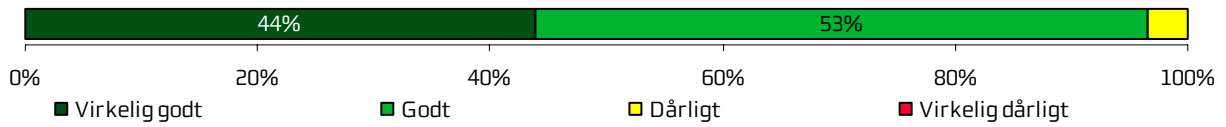
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

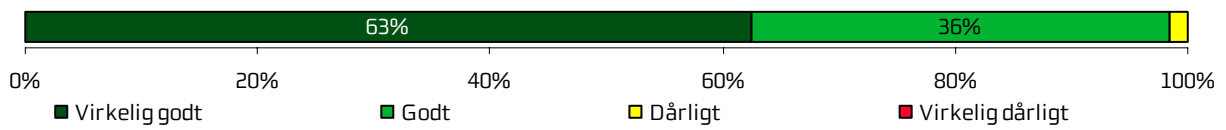
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

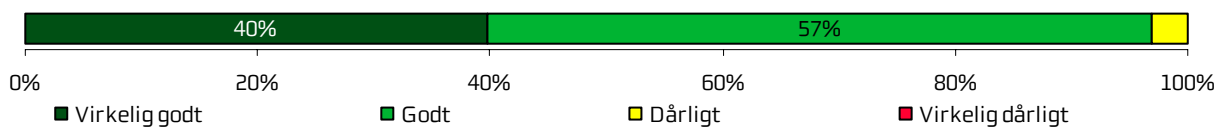
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=57)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=64)



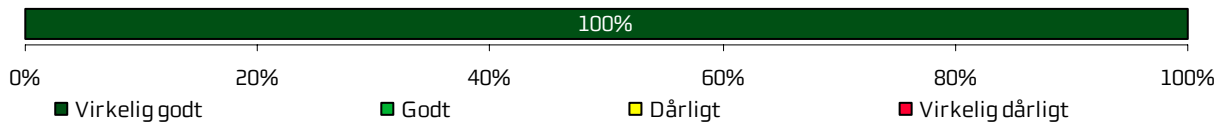
Samlet indtryk af lokaler (n=63)



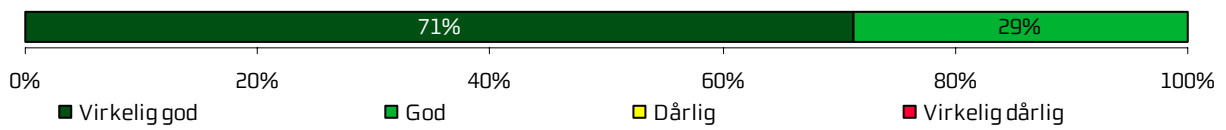
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	100 %	100 %	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		98 %	100 %	100 %	90 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		97 %	95 %	100 %	89 %	96 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

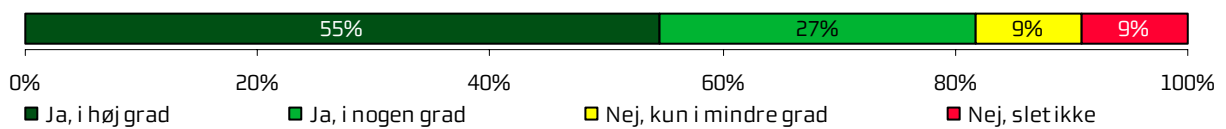
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=2)



Modtagelse på afdelingen (n=66)



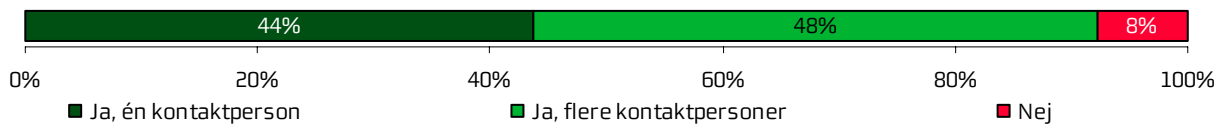
Information om ventetid ved modtagelse (n=22)



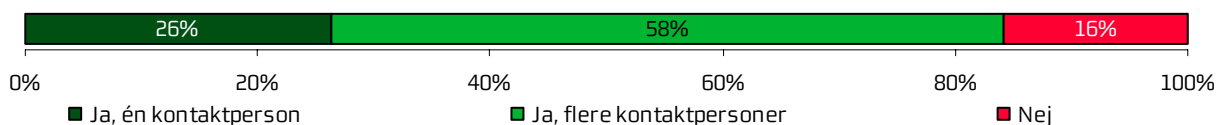
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	86 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	100 %	100 %	91 % *	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		82 %	100 %	90 %	69 %	80 %

Personale

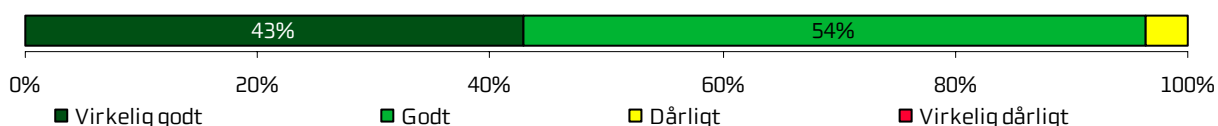
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=64)



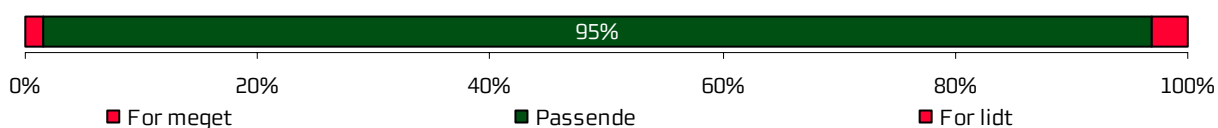
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=19)



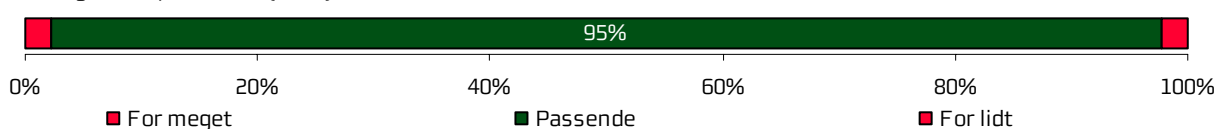
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



Medinddragelse af patienter (n=65)



Medinddragelse af pårørende (n=44)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=62)



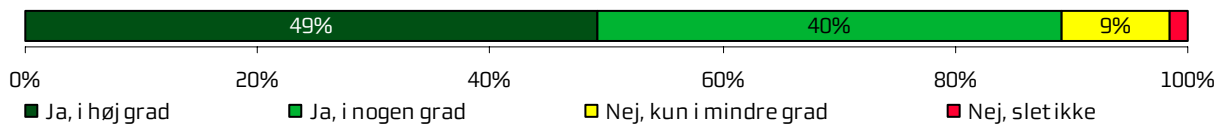
Personalet var gode til deres fag (n=65)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		92 %	83 %	96 %	78 % *	89 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		84 %	-	96 %	77 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	100 %	99 %	85 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	93 %	97 %	83 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	86 %	97 %	82 % *	91 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		97 %	98 %	98 %	86 % *	94 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	100 %	100 %	95 %	98 %

Behandlingsforløb

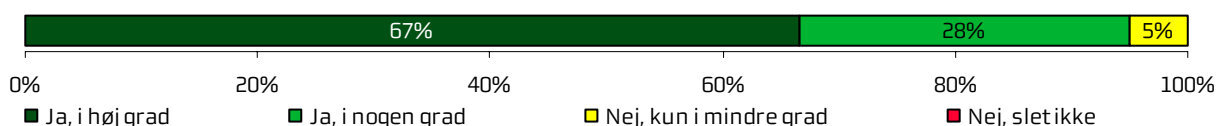
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=65)



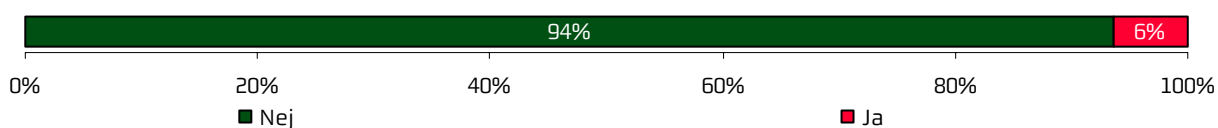
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



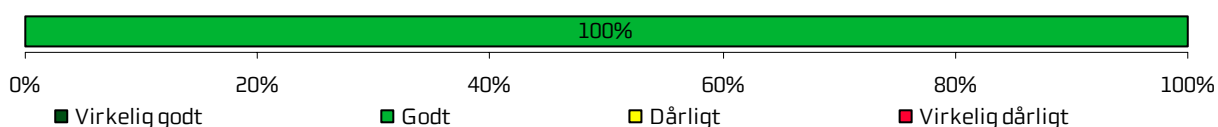
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=60)



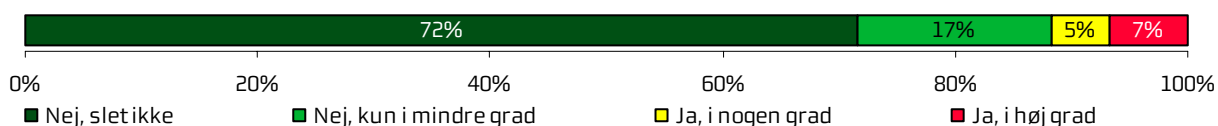
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=62)



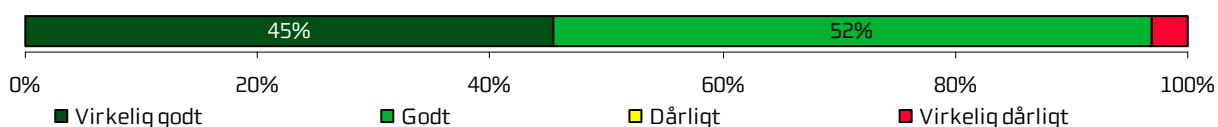
Personalets håndtering af fejl (n=3)



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



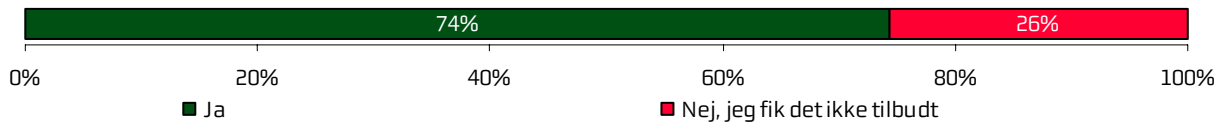
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=33)



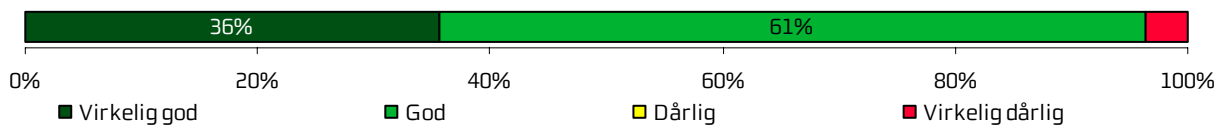
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		89 %	93 %	98 % *	74 % *	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	97 %	97 %	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		95 %	92 %	98 %	76 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		94 %	-	95 %	76 % *	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	78 %	58 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		88 %	97 %	93 %	69 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		97 %	-	100 %	80 % *	95 %

Information

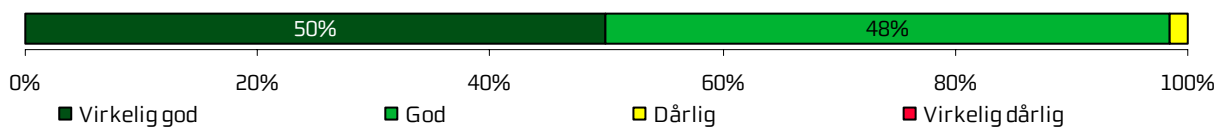
Modtaget skriftlig information (n=39)



Vurdering af skriftlig information (n=28)



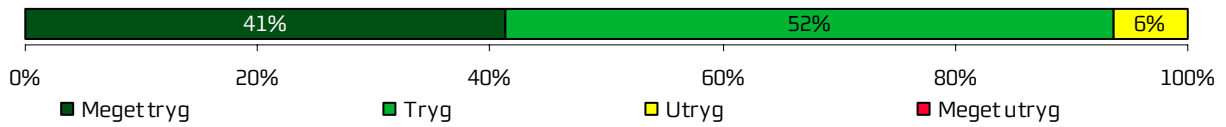
Vurdering af mundtlig information (n=66)



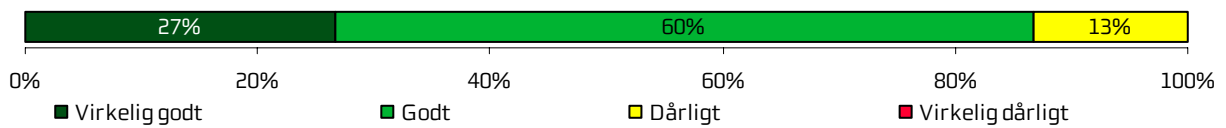
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		74 %	-	94 % *	42 % *	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	100 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		98 %	100 %	100 %	91 %	95 %

Udskrivelse

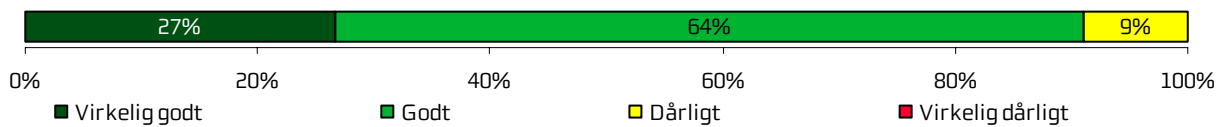
Tryghed ved udskrivelse (n=63)



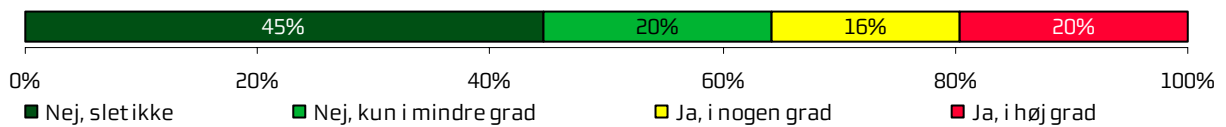
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=45)



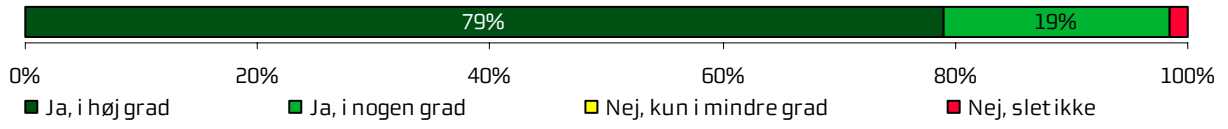
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=56)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		94 %	88 %	98 %	88 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		87 %	100 %	98 %	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		91 %	90 %	94 %	72 % *	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		64 %	77 %	86 % *	71 %	77 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=62)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		98 %	100 %	100 %	91 %	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 B1, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit B1	Samlet indtryk
1	I er utroligt søde og gode, ug.	Godt
5	Ventede fra midt eftermiddag til sen aften på den udskrivende læge. Dette er helt uacceptabelt.	Godt
8	Jeg har kun været indlagt på Skejby Sygehus én dag. TAK og ROS for virkelig god behandling og information.	Intet svar
9	Personalet optrådte virkelig venligt, kompetencegivende og behandlingsorienteret.	Virkelig godt
11	Jeg synes, der bliver gjort alt for én. Føler mig tryk ved at være i afdelingens hænder. Har været indlagt der flere gange - og altid behandlet godt på alle områder. Har kun en ting - blev meget dårligt behandlet af en sygeplejerske. Så når der kommer nyt [] personale, vil det være rigtig dejligt, hvis de sætter sig lidt mere ind i patienters journaler og kan vurdere ens situation og psyke! (Blev kørt ret langt ned af en, der bestemt ikke var patient-minded).	Godt
12	Toiletforholdene til kørestolsbrugere er ikke optimale.	Godt
14	Jeg kom til Randers på lungeafdeling.	Godt
17	Det er nogle meget dedikerede og varme ansatte, I har på afdelingen. Pas godt på dem!	Godt
19	Jeg har virkelig fået meget fin behandling på Skejby Sygehus. Jeg har været indlagt mange gange gennem årene, meget fint.	Virkelig godt
20	Få ventetiden kortet ned, især på ambulancen om morgenen.	Dårligt
21	Jeg vil først og fremmest rose personalet for at tage sig rigtig godt af os patienter. Alle var søde, altid hjælpsomme og virkede glade - det gav en god stemning for os patienter. Det er en god ting på en afdeling, hvor vi patienter ikke alene er indlagt fordi vi er fysisk ramt, men også mentalt. Som patient kunne man spørge det personale man mødte og få hjælp eller et svar på det, der var nødvendigt på det tidspunkt. Jeg roser jer og jeres ekspertise alle de steder, jeg har mulighed for det. Mange tak for god pleje og ikke mindst omsorg.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Alle arbejdede for at gøre det godt for mig.	Godt
26	Afdelingens personale var meget venligt, meget kompetent, og jeg følte mig tryk ved hele afdelingen.	Virkelig godt
27	Jeg synes, alt var ok.	Godt
31	INTET kunne gøres bedre, ug+.	Virkelig godt
33	Afdelingen forsøgte, så vidt muligt, at begrænse antallet af sygeplejersker, så det var kendte men-	Dårligt





nesker, der kom på stuen. Det var godt!

- | | | | |
|---|----|---|------------|
| ✎ | 34 | Personalet meget søde og omhyggelige! Rigtig mange læger, talte aldrig med den samme læge, hele tiden nye ansigter, som ikke rigtig var helt klar over, hvad indholdet i journalen var. Føltes lidt upersonligt! Følte en noget stresset atmosfære! | Intet svar |
| ✎ | 35 | Jeg synes, maden var meget fed og usund. Toiletrenøgøringen var mangelfuld. Alt personale var meget venlige og empatiske plus meget hjælpsomme. Der var generelt en rolig og god stemning på afdelingen, og man følte sig velkommen og aldrig til besvær. | Godt |
| ✎ | 37 | Det med at man står med en tallerken i kø for at få mad, er ikke godt og man kan se, at sygeplejerskerne ikke har lyst til det. Jeg fik heller ikke meget besøg på stuen. | Godt |

Afsnit B1, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**













	ID	Kommentarer - Afsnit B1	Samlet indtryk
	2	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	4	Straks modtagelse på grund af forkammerflimmer.	Virkelig godt
	7	Kom med ambulance, og der stod de og var klar. Super godt.	Godt
	9	På min kones vegne: På alle måder super behandling og oplysning.	Virkelig godt
	13	Indlagt akut.	Virkelig godt
	14	Jeg kom ind med 112.	Godt
	15	Det var akut.	Virkelig godt
	18	Aftaler med læge NN, at jeg ringer til ham, når jeg får [symptomer]. Så ordner han aftalen med afdelingen.	Godt
	20	Jeg lå på Silkeborg Sygehus og ventede ca. tre timer på ambulancen.	Dårligt
	21	Jeg blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	22	Blev indlagt akut, følte jeg var under professionel hjælp.	Virkelig godt
	23	Blev indlagt akut, og blev taget meget seriøst og professionelt hele vejen igennem.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Fantastisk modtagelse med megen omsorg.	Det kan jeg ikke vurdere
	24	Der var en [akut indlæggelse].	Virkelig godt
	25	Indlagt akut.	Godt
	26	Kan ikke vurdere, da indlæggelsen var akut!	Virkelig godt
	29	Blev indlagt akut fra anden afdeling og vidste ikke før efter et par timer, at jeg var indlagt, troede bare, jeg skulle undersøges og sendes hjem.	Godt
	30	Ventetiden blev først oplyst efter lang tid.	Det kan jeg ikke vurdere
	32	Ringede 112. Blev henvist til Skejby Sygehus og fik oplyst nummer. Ringede på dette nummer,	Intet svar

ingen svarede. Ringede 112 igen og fortalte om forløbet. Blev så først henvist til vagtlæge, denne sendte en ambulance. Efter aftale med Skejby, kørte jeg til andet sygehus, hvor de ikke havde plads og i øvrigt ikke havde fået besked om min ankomst. Så blev jeg kørt på Skejby.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 33 | Ingen ventetid. Indlæggelse efter aftale. | Dårligt |
|  | 34 | Blev indlagt med det samme! | Intet svar |
|  | 36 | Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
|  | 37 | Spurgte ikke om man var sulten, hvilket jeg var, og jeg måtte sige det tre gange. | Godt |

Afsnit B1, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Afsnit B1	Samlet indtryk
	3	Jeg ventede i tre timer, før jeg fik en seng.	Godt
	16	Den dybere samtale om, hvad der skal ske efter udskrivning, medicinering m.m., kunne nok være mere målrettet og bedre.	Virkelig godt
	18	Jeg er et kendt ansigt, og føler mig altid "velkommen".	Godt
	21	Personalet tog imod mig med en varme og tryghed - guidede mig sikkert gennem alt det der skulle ske, når man indlægges akut. Personalet var meget søde, hjælpsomme og forstående.	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Følte mig meget godt modtaget. Venligt og kompetent modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	25	Godt og dygtigt personale.	Godt
	26	Virkelig kompetent, og informationen var i top.	Virkelig godt
	27	Jeg var godt tilfreds.	Godt
	29	Personalet virkede stresset, der var travlt, men alle var søde og venlige.	Godt
	31	Jeg følte mig fuldstændig tryk allerede i ambulancen. Falck-folk og læge, og alt var parat ved ankomsten til Skejby, helt utroligt. Jeg har kun ros til både sygeplejersker, læger og alle, der var i nærheden af mig. Ingen var i tvivl om, hvad der skulle gøres. Jeg er dybt taknemmelig for professionelt arbejde og venlige, smilende mennesker.	Virkelig godt
	33	Oprindelig modtagelse på T2: Det var et meget langt forløb med mange møder og meget at forholde sig til den første dag, det var hårdt, men folk var flinke og hjælpsomme.	Dårligt
	34	Alle var så ivrige, så man var ved at falde over hinanden og ledninger! Fire personer hen over én patient, det virker voldsomt (mere ro på).	Intet svar

Afsnit B1, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit B1	Håndtering af fejl
✎ 3	Jeg kunne have ventet til dagen efter, da der ikke skete noget første dag.	Godt
✎ 6	Jeg skulle tage temperaturen på andendagen, men der var ingen, der kom efter den eller spurgte efter den.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 18	Der er ALT for lang ventetid på narkosen. Kunne have kommet hjem to timer før.	Intet svar
✎ 34	Blev sendt hjem og fik at vide, at jeg intet fejlede (kun muskelinfiltrationer), for seks timer efter at blive ringet op, at der var en blodprop i lungen, og jeg skulle komme tilbage med det samme. Læge NN sagde, at det var lungeafdelingens skyld (ikke hans!), men det er jo lige meget!	Godt

Afsnit B1, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

	ID	Kommentarer - Afsnit B1	Samlet indtryk
	9	På alle måder behageligt og kompetence-profileret.	Virkelig godt
	23	God, professionel behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Jeg har fået en behandling, der har reddet mit liv. Jeg er utrolig taknemmelig over et godt behandlingsforløb.	Virkelig godt
	28	Jeg blev godt og professionelt/effektivt behandlet af meget venlige medarbejdere på Afdeling B.	Virkelig godt
	29	Det overraskede mig, at der blev reageret så hurtigt på mine symptomer, som jeg ikke havde forbundet med noget hjerte-relateret. Det virkede trygt og kompetent, at man tog det alvorligt, selv om jeg ikke selv troede, det var alvorligt.	Godt
	31	Min behandling blev fra start til udskrivning udført helt korrekt. Alt gik efter de oplysninger, jeg fik ved indlæggelsen om, hvad der skulle ske. Hurtigt og præcist. Jeg har som sagt kun ros, og tak for det.	Virkelig godt
	33	Forløbet i sin helhed blev uoverskueligt, da der var så mange flytninger: ti stuer i alt. Det virker f.eks. mærkeligt, at man bliver indlagt på én afdeling før operation og en anden efter. Hver afdeling gør det godt, men flytninger er skidt.	Dårligt
	36	Jeg blev indlagt akut med en blodprop [] og kom på operationsbordet uden ventetid. Efter hvad der for mig kun følte som en halv time, var jeg stort set frisk igen. Imponerende. 1000 tak.	Virkelig godt

Afsnit B1, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit B1	Samlet indtryk
✎ 10	Hjemmesygeplejersken skulle komme og give mig indsprøjtninger to gange om dagen, da jeg kom hjem. Men hun kom ikke, så jeg måtte ringe til et andet sygehus om aftenen og bede dem om at sørge for, at der kom en. Det første sygehus havde glemt at give sygeplejen besked.	Virkelig godt
✎ 17	Overflyttet til Randers. Det var ikke særligt tilfredsstillende for min kone, da hun arbejder i Skejby og fik meget ekstra kørsel. Desuden var der meget støj på den fire-sengs stue jeg kom på i Randers.	Godt
✎ 21	Jeg fik en god snak med læger og sygeplejersker på afdelingen, mens jeg var indlagt. Fik gode og brugbare svar på mine spørgsmål. Jeg var meget tryk, da jeg fik lov til at komme hjem.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 26	Følte mig parat til udskrivelse. Var tryk ved at komme hjem.	Virkelig godt
✎ 37	Har ikke fået svar på prøverne. Ej heller svar på [anden prøve] efter jeg har gået med måler i, og der er gået [mere end en måned] nu.	Godt