

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit B2
Hjerter medicinsk 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:	84
Besvarelser fra afsnittets patienter:	75
Afsnittets svarprocent:	89%

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

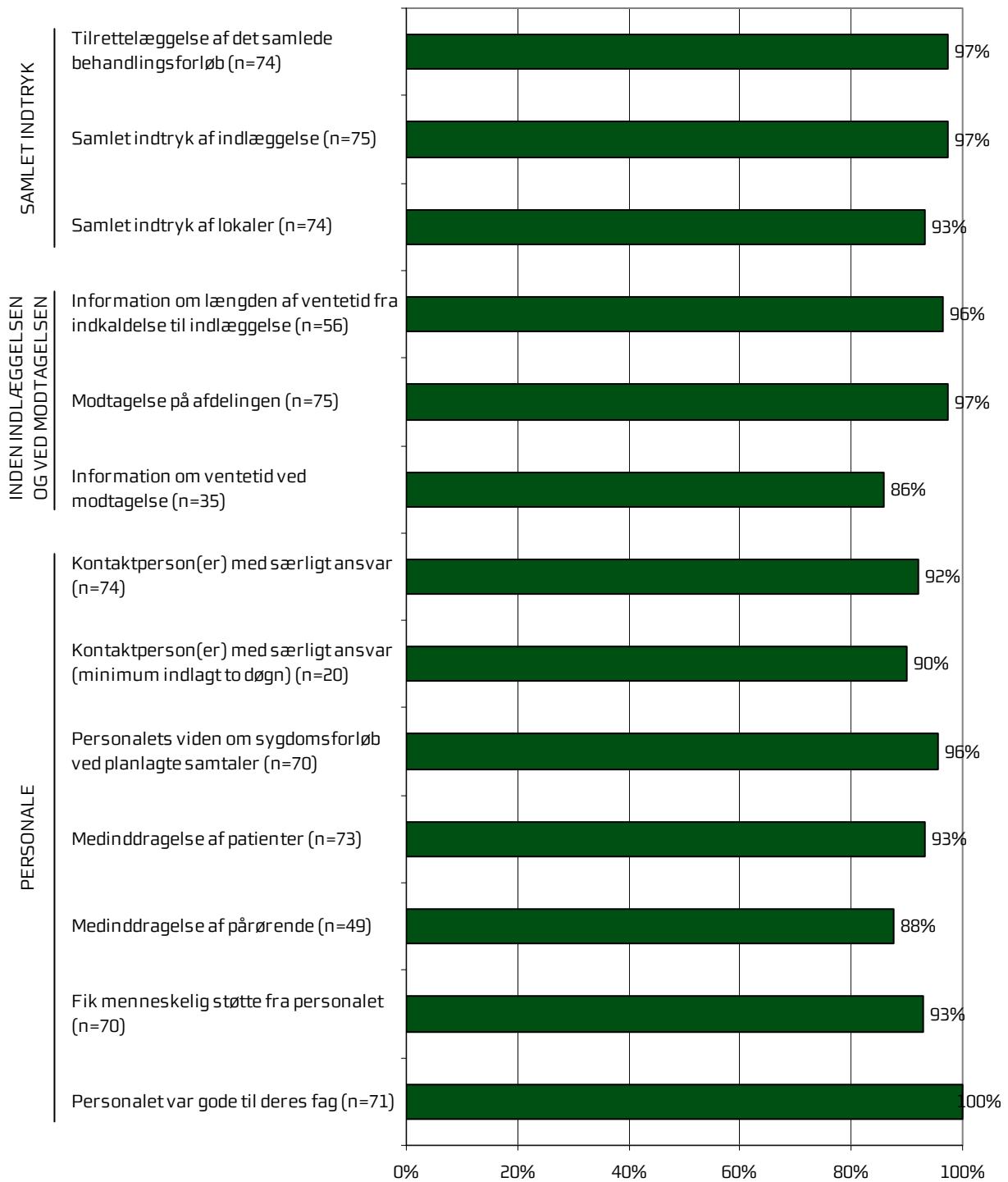
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

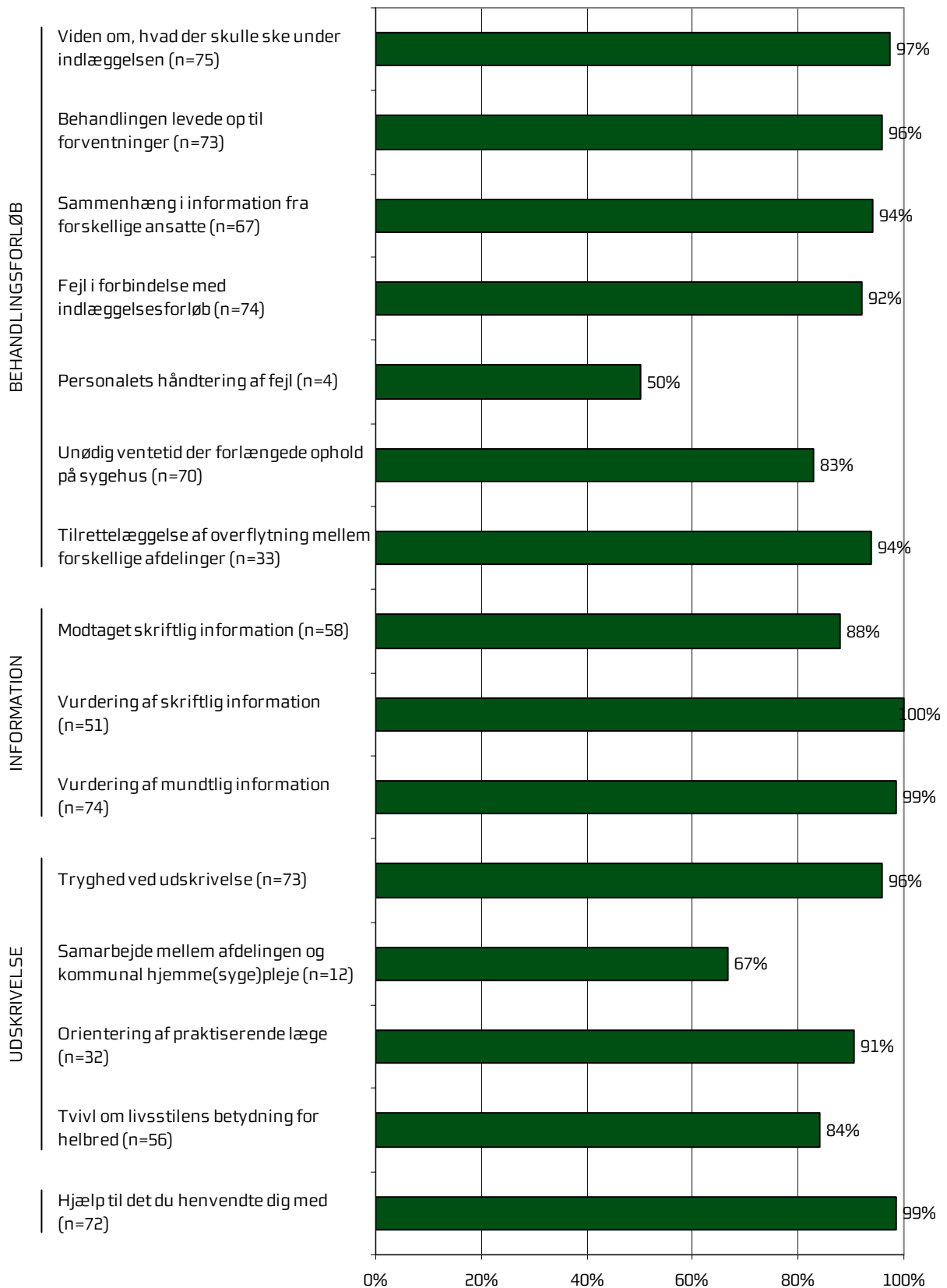
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 B2

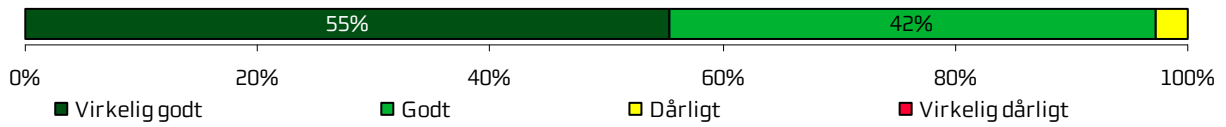
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

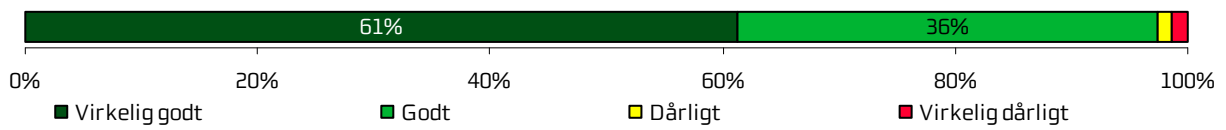
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

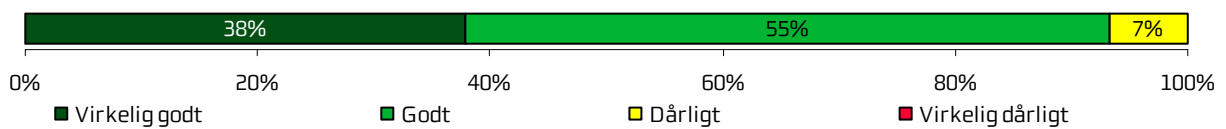
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=74)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=75)



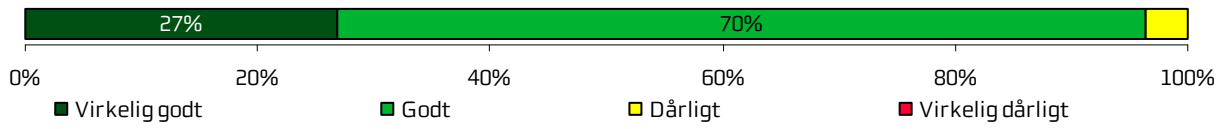
Samlet indtryk af lokaler (n=74)



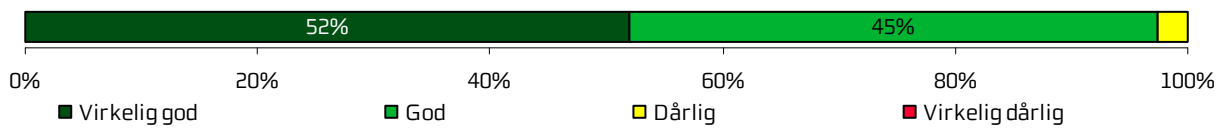
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	92 %	100 %	88 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		97 %	90 %	100 %	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		93 %	89 %	100 % *	89 %	96 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

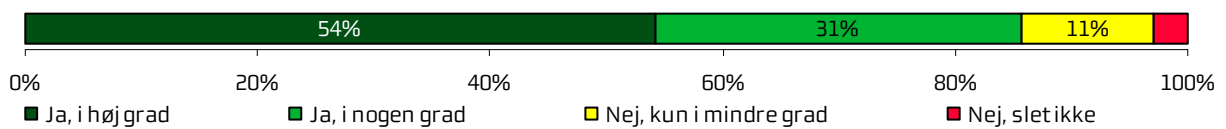
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=56)



Modtagelse på afdelingen (n=75)



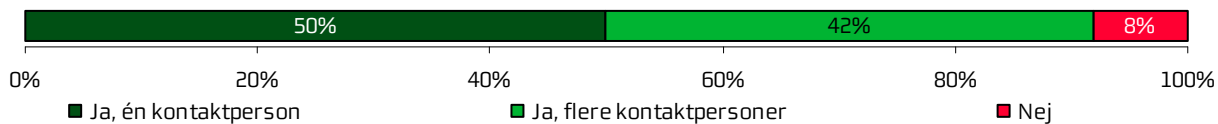
Information om ventetid ved modtagelse (n=35)



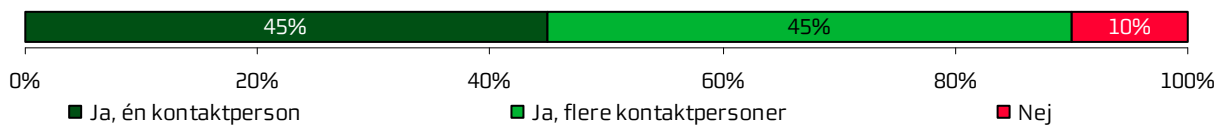
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		96 %	-	100 %	86 % *	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	95 %	100 %	91 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		86 %	72 %	90 %	69 %	80 %

Personale

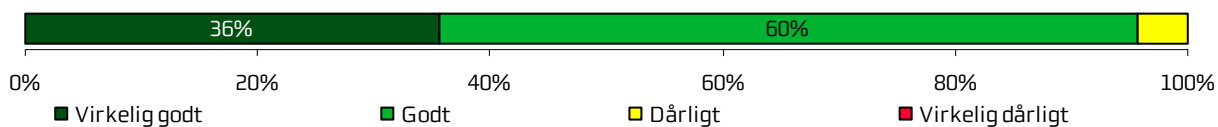
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=74)



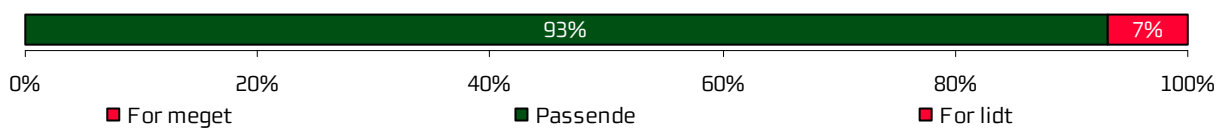
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=20)



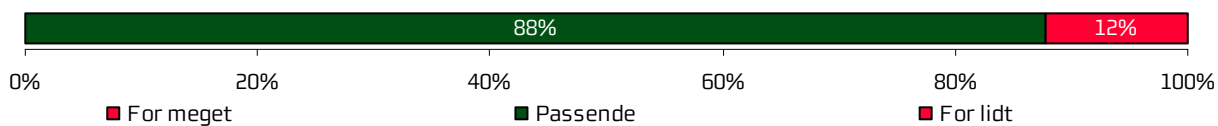
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=70)



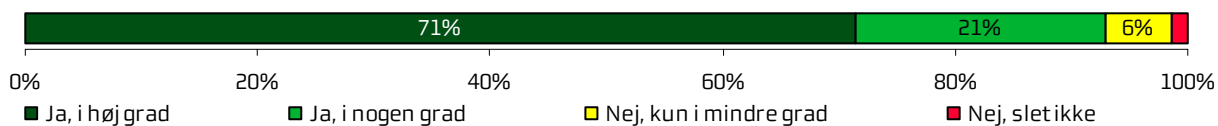
Medinddragelse af patienter (n=73)



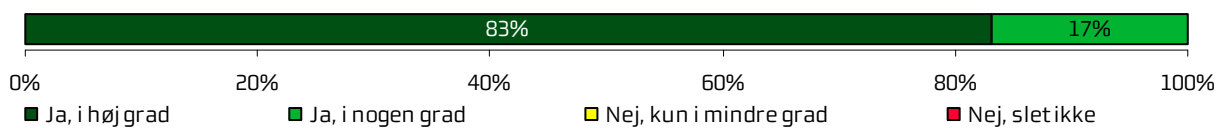
Medinddragelse af pårørende (n=49)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=70)



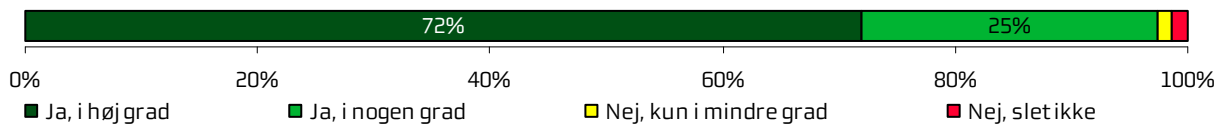
Personalet var gode til deres fag (n=71)



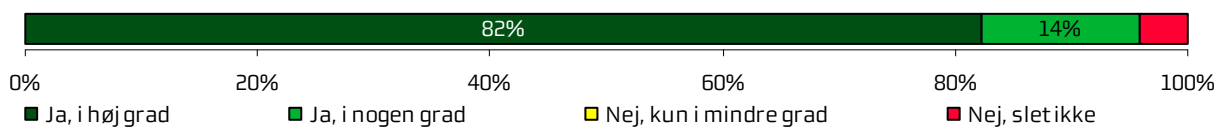
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		92 %	85 %	96 %	78 % *	89 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		90 %	-	96 %	77 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	91 %	99 %	85 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		93 %	89 %	97 %	83 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	85 %	97 % *	82 %	91 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		93 %	94 %	98 %	86 %	94 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	97 %	100 %	95 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=75)



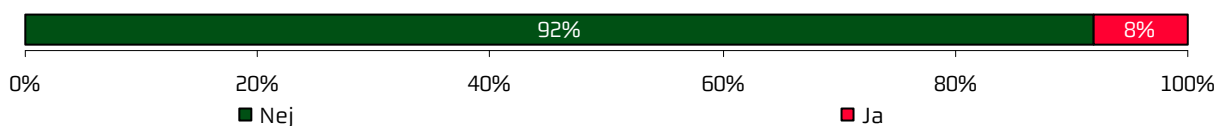
Behandlingen levede op til forventninger (n=73)



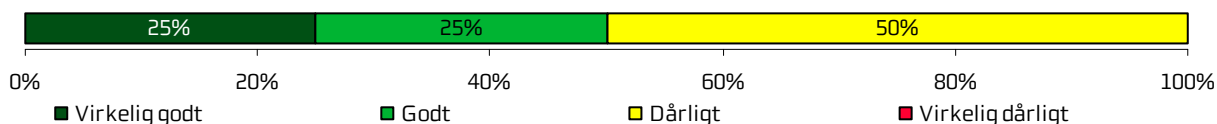
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=67)



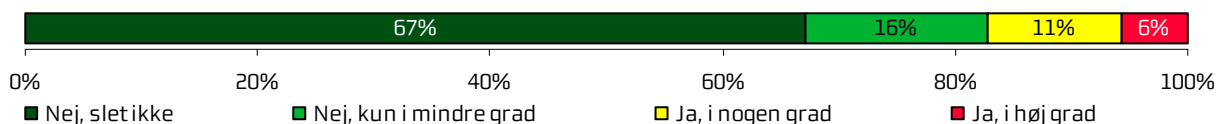
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=74)



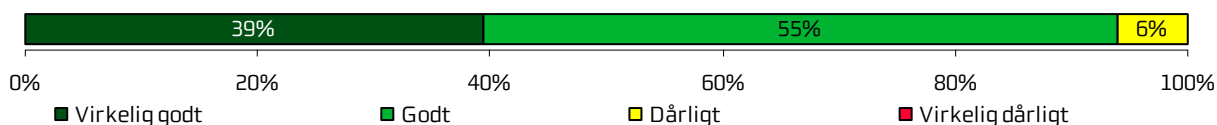
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=70)



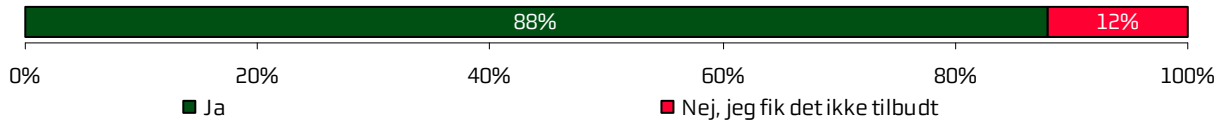
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=33)



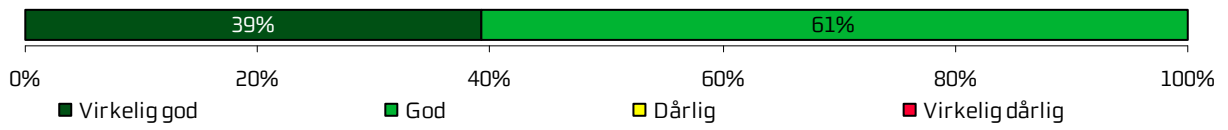
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		97 %	92 %	98 %	74 % *	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		96 %	93 %	97 %	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		94 %	92 %	98 %	76 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	95 %	76 % *	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	78 %	58 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		83 %	85 %	93 % *	69 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		94 %	-	100 % *	80 %	95 %

Information

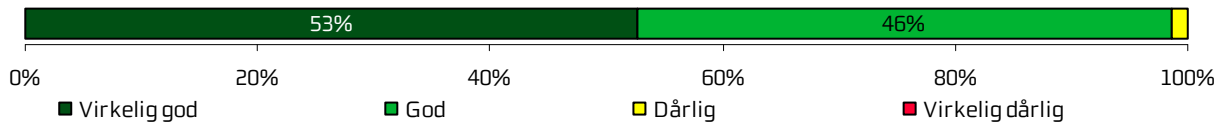
Modtaget skriftlig information (n=58)



Vurdering af skriftlig information (n=51)



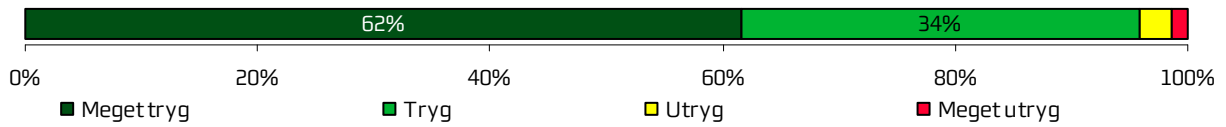
Vurdering af mundtlig information (n=74)



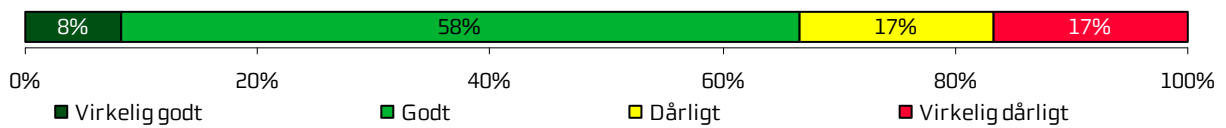
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		88 %	-	94 %	42 % *	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		99 %	92 %	100 %	91 % *	95 %

Udskrivelse

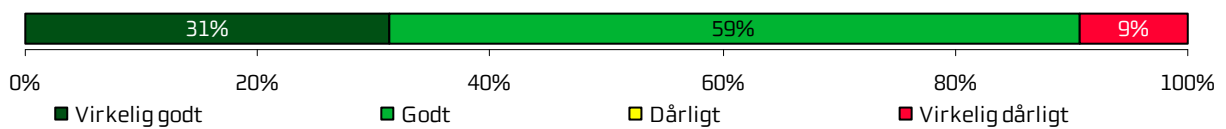
Tryghed ved udskrivelse (n=73)



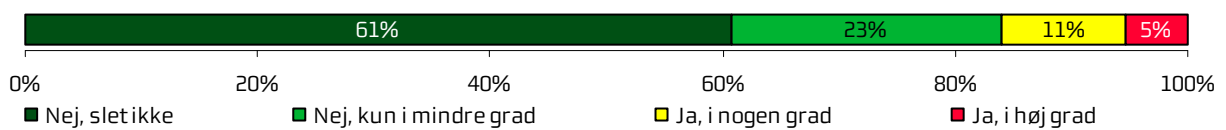
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=32)



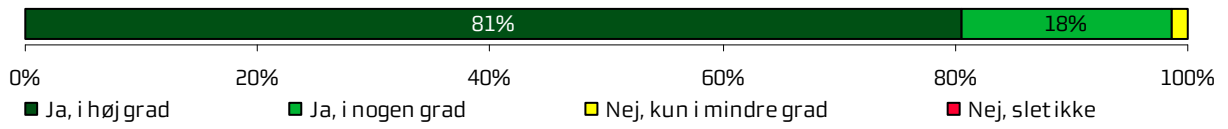
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=56)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		96 %	92 %	98 %	88 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		67 %	71 %	98 % *	84 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		91 %	95 %	94 %	72 %	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		84 %	63 % *	86 %	68 % *	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=72)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		99 %	95 %	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 B2, 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 B2	Samlet indtryk
1	Det var hårdt at ligge på 2-sengsstue sammen med en belastet person. Det gav en del uro i en tid, hvor jeg gerne ville have haft ro til tingene. Jeg syntes, at jeg fik de oplysninger, jeg havde brug for og kunne selv hente flere om nødvendigt. Jeg havde meget tiden for mig selv og havde ikke det store brug for personale i denne ombæring, er udmærket tilfreds med resultat og ophold. Dog gerne uden skrigende medpatient næste gang, da jeg til dels havde nok i mit eget behandlingsforløb.	Godt
3	Behandle ALLE patienter uanset alder og køn ens og som ENestående individer, og ikke - som i mit tilfælde, føler jeg - som et ret irriterende element i en større fabrikation.	Dårligt
4	En af de få ting, som jeg vil anke over, er, at jeg mener, at rengøringen absolut ikke var god nok. Eks: Medens jeg lå på opvågningsafdelingen, fik jeg anfald af opkast. Dette forårsagede, at der sprøjtede blod ud fra drænene. Blodet havnede blandt andet på mit sengebord, og da jeg blev udskrevet, sad der stadigvæk blodrester på bordet.	Godt
5	Toilet og bad var ude på gangen.	Godt
7	Ved indlæggelsen var der ikke en seng ledig, så jeg måtte tage hjem og sove og komme tidligt næste dag, da jeg skulle på operationsgangen [tidligt om morgenen]. Ikke så godt, når man bor 50 km væk og har indstillet sig på at skulle af sted og forberedt hele familien.	Godt
9	Det kunne være rart, hvis der var stuer uden TV. Det kan være generende med både lyd og flimmer. Jeg benytter ikke TV, når jeg er indlagt.	Godt
12	Lokaliteterne er ved at være brugt og trænger til renovering.	Godt
13	Jeg var faktisk hele vejen igennem forløbet lidt overrasket over den venlige og omsorgsfulde behandling, jeg fik af det samlede personale, trods deres store (for mig at se) travlhed. Jeg oplevede hele tiden, at der var styr på tingene og planlægningen i top trods uforudsete hændelser påført udefra. Hurtig justering af planen og god information herom.	Virkelig godt
13	På afdelingen mødte jeg efter min mening kun kompetente, venlige og hjælpsomme samt omhyggelige mennesker.	Virkelig godt
14	Til sko, tøj, lommeuld og taske var der kun et skab, med bund, bøjlestang og hylde, men ingen bøjle. Det bad jeg så om, men fik svaret: Det har vi ikke, de forsvinder.	Virkelig godt
16	Her kommer forhåbentlig en dag mulighed for at skrive om min [operation] - der må vi se resultaterne! Men indtil nu TAK - og luk andet sygehus!	Virkelig godt
17	Der mangler tilladelse til, at man kan bruge mobiltelefon. Det må man på de fleste sygestuer på andre sygehuse.	Virkelig godt

-  18 Jeg synes, at vi var mange om toilet og bad på så nyt et sygehus, og jeg er overrasket over, at der ikke er et TV med høretelefoner ved hver seng. Jeg savnede isposer til mine meget dårlige led, og en ordentlig fodskammel, hvor jeg kunne få mine ben helt op på. Disse ting kunne ikke opdrives på et helt nyt supermoderne sygehus.. Godt
-  21 Efter udskrivelsen har det været svært at få at vide, om [behandlingen] virker efter hensigten, og hvad der evt. skal gøres. Dårligt
-  22 Jeg synes, at der mangler koordinering mellem de forskellige afdelinger på Skejby. Jeg oplevede ingen eller kun minimal koordinering mellem fødeafdelingen, patienthotellet og hjertemedicinsk afdeling. Godt
-  23 Det virker nogle gange som om, sygeplejersker/læger ikke har åbnet journalen, før de skal gennemføre en samtale med patienten. Dette medfører, at patienten får de samme spørgsmål igen og igen, hvilket er enerverende og tidsrøvende. Nogle læger har stadig en snert af den gamle "herremands-attitude", og det er måske ikke lige den bedste måde at kommunikere med patienten på - specielt ikke, fordi deres selvtillid er nedsat i forbindelse med sygdommen, indlæggelse, spekulationer om, hvordan det skal gå med deres arbejde og meget mere. Bortset herfra oplevede jeg indlæggelsen positivt. Om personalet generelt: Et ofte udskældt og jaget folkefærd, som jeg dog kun har oplevet som meget venlige og yderst kompetente. Virkelig godt
-  24 Toiletforholdene var ikke optimale (hygiejniske). I øvrigt upåklagelige forhold. Godt
-  25 Jeg kunne godt lide, at hovedmåltiderne ikke var "tag-selv". Og jeg var glad for, at der ikke var andre end mig på stuen (tosengsstue) om natten. Virkelig godt
-  26 Det bedste hospital og de bedste læger, så fuldt tilfreds og tryk. Godt
-  28 Noget af det som B2 gør SÆRLIGT GODT: God kommunikation fra personale til patient og pårørende. Det samlede personale (læger, sygeplejersker, fysioterapeuter og andre) får den enkelte patient til at føle sig "set" som menneske og ikke som sygdomstilfælde. Det samlede personale er meget dygtige til at lytte til patient/pårørende og inddrage patient/pårørende i såvel behandling som pleje. Som patient og pårørende fornemmer man et godt tværfagligt samarbejde på afdelingen. Kan nok ikke kalde det "serviceminded" - Men på B2 signalerer personalet altid, at ingen spørgsmål, henvendelse er uønsket eller til besvær. Altid venligt, professionelt svar på spørgsmål. B2 har STOR faglighed, STOR viden, som alle faggrupper formår at videregive på almindeligt dansk til patient og pårørende. Virkelig godt
-  29 Måske en lille smule mere obs. på patienter, der sidder i venteposition. Godt
-  30 Lidt overladt til mig selv. Fik ikke så meget information af praktisk art. Begge dele skyldes travlhed på afdelingen. Blodprøvetagning/blodtrykstagnation virkede som meget rutine, et træls job. Virkede sure. Godt
-  31 Alle ydede en virkelig god indsats. Virkelig godt
-  32 En direkte kontakt med den læge, der udførte operationen, især ved udskrivelsen ville være godt (jeg er klar over, at han har travlt, så det er nok svært at nå). Godt
-  33 Bedre puder - forvarme og "tynde". Virkelig godt

Bilag 1

-  34 Afdelingen kunne klart gøre information om ventetid på indlæggelsesdagen meget, meget bedre! Godt
Der er sgu ikke meget ved at sidde og glo i et par timer, uden at der er sket noget som helst.


Afsnit B2, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit B2	Samlet indtryk
1	Ved et kontrolbesøg manglede min journal []. Det var rigtig træls efter at have kørt [langt] for at blive undersøgt. Det var med til at forsinke hele forløbet, inden det gik i orden igen, og der kunne tages stilling til operation.	Godt
3	Ved undersøgelse i [sommer] konstaterede man, at "jeg skulle [have bestemt behandling]", uden uddybelse - ret chokerende. Information ca. tre uger efter sidste undersøgelse, information om [indgreb].	Dårligt
6	Alt ok.	Virkelig godt
10	Venlig og imødekommende. Jeg fik hurtigt en stue.	Godt
12	Modtog ikke information fra indkaldelse til indlæggelse.	Godt
13	En venlig og forstående betjening. Jeg skulle ud og rejse på tidspunktet for indkaldelsen, så jeg bad om udsættelse. Lynhurtigt ny en dato, uden yderligere ventetid. Meget fin behandling.	Virkelig godt
13	Indlæggelsen kom så hurtigt, at jeg blev nødt til at bede om en uges udsættelse, da jeg skulle på ferie.	Virkelig godt
15	Det er ikke til at sige, det var akut.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Jeg havde sambo med - Fire ører hører bedre end to par øjne. MEGET uddybende kommentarer.	Virkelig godt
17	Ingen.	Virkelig godt
18	Jeg blev ringet op - "Du skal indlægges nu!", på grund af nogle informationer jeg havde ringet om tidligere på dagen.	Godt
19	Er tilknyttet afdelingen pga. [transplantation]. Blev kaldt ind pga. dårlige blodprøver.	Godt
22	Vi ventede ca. fem timer på at komme til undersøgelse hos kardiologen, hvilket føltes som længe, men vores var ikke akut.	Godt
24	Indlagt efter operation af pacemaker.	Godt
25	Jeg ville gerne have haft tilsendt brochure om [min operation]. Jeg fik brochuren udleveret og gennemgået ved modtagelsen.	Virkelig godt
27	Jeg sendte mail efter udskrivning til læge NN, og omtalte den meget positive behandling.	Virkelig godt
28	Jeg har [to år i træk] været indlagt på hjertemedicinsk afdeling B2 i længerevarende forløb. Forløb	Virkelig godt

Bilag 1

et: Blev [] overflyttet fra andet sygehus til B2. [Gennemgik operation]. Var indlagt på B2 og patienthotel [i længere tid]. Var IKKE indkaldt til denne indlæggelse. Forløb to: Blev [] indkaldt til []transplantation fra B2. Var virkelig godt informeret om ventetid fra indkaldelse til indlæggelse.

 29 Ankom til aftalt tid [om formiddagen], blev henvist til venteafdeling, hvor jeg ville blive kontaktet af en sygeplejerske. Dette skete ikke, hvorimod kom der en læge og introducerede mig for et såkaldt studie i forbindelse med implanteringen af min PM, hvilket jeg accepterede. Han afsluttede med at sige, at jeg ville blive afhentet over middag til de første undersøgelser og at der nok ville komme en sygeplejerske, som ville anviser, hvilken stue, jeg skulle indlægges på. Dette skete ikke og jeg sad så blot og ventede indtil jeg blev afhentet ca. [tre timer efter ankomst] af en portør. Der var muligvis travlt i afdelingen, men jeg fik ingen information.

Godt

 35 Da jeg først blev henvist, gik det hurtigt.


Virkelig godt

Afsnit B2, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit B2	Samlet indtryk
8	Første dag sad jeg i venteværelset, da der ingen sengepladser var.	Godt
11	For mig var det okay, men andre kunne måske føle sig generet af, at oplysende samtaler ved indlæggelsen skete på gangarealet. Det var en travl dag! Hverdag??	Virkelig godt
12	Jeg blev rigtig godt modtaget, men havde med det samme indtryk af, at personalet havde travlt med mange patienter og for lidt plads.	Godt
13	Jeg havde det indtryk, at personalet havde forberedt sig på, at jeg kom, og det var næsten som om, jeg var en ventet gæst. Kompetent og venligt personale.	Virkelig godt
13	Venlig, kompetent og god modtagelse.	Virkelig godt
16	Venlighed, oplysende.	Virkelig godt
17	Værelse/seng burde være klar.	Virkelig godt
18	Ham, der modtog mig, var noget sløv og glemsom. Glemte hele tiden de ting, han lovede at gøre.	Godt
19	Venlig modtagelse.	Godt
21	Havde glemt at jeg skulle være i fuld faste ved indlæggelsen. Fint med fast sygeplejerske, men når hun har frivagt resten af indlæggelsen, er det svært at finde ud af, hvem man så må henvende sig til.	Dårligt
22	Vi blev vældig godt modtaget. Jeg havde født to dage forinden, og vi fik derfor en stue til hele familien.	Godt
28	For begge ovennævnte indlæggelser gælder, at jeg og min mor er blevet modtaget virkelig godt. Ved min første indlæggelse, hvor jeg var meget syg og bange, gav det mig og min mor stor trykthed at blive taget imod af en venlig og dygtig sygeplejerske, som var godt til at lytte til os, og som tog sig af det praktiske omkring os. Da jeg blev indlagt til []transplantation, oplevede jeg og min mor, hvordan personalet på B2 formår at skabe trykthed og ro omkring den enkelte patient og den pårørende forud for operationen. B2 har stor, stor faglighed, professionalisme og menneskelighed.	Virkelig godt
29	Da jeg kom tilbage til afdelingen efter forundersøgelserne til "Studiet", gik det stille og roligt og problemfrit, og jeg fik anvist stue og seng osv.	Godt
31	Ventetid fra modtagelsen til ledig seng kunne måske reduceres, hvis mødetiden blev rykket lidt?	Virkelig godt
34	Alt for længe, inden man overhovedet bliver taget imod af sygeplejerske efter ankomsttid. Synes også, at første indlæggelsesdag var fyldt med al for megen spildtid!	Godt

Bilag 1

 35 Blev modtaget som om, de netop stod og ventede på mig.

Virkelig godt

Afsnit B2, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit B2	Håndtering af fejl
✎ 2	Det blev oplyst, at jeg ikke skulle tage [medicin1] eller [medicin2] på indlæggelsesdagen. Jeg tager [medicin3], som jeg burde have fået besked på at stoppe med [flere dage] før operationen. Lægen havde store problemer med at stoppe blødningen!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 3	Ablateringsundersøgelse af hjertet via lysken. Trods mine gentagne forudsigelser om blokering af blodårerne i lysken (BY PASS) forsøgte man adskillige, meget smertefulde, gange at komme igennem forgæves - SÅ FULD BEDØVELSE i tre til fire timer, hvor man, trods tidligere protester, udskiftede pacemaker med smerter og store gener til følge.	Dårligt
✎ 9	Ved udskiftning af [anordning], blev den efterfølgende indstillet forkert. Jeg fik det rettet, da jeg gjorde lægen opmærksom på det ved udskiftningen.	Dårligt
✎ 20	Efter en weekend skulle jeg møde ind onsdag, torsdag og fredag. Men undersøgelserne var først bestilt til torsdag, fredag og mandag.	Virkelig godt
✎ 21	Uheld med lungehinden. Den ene lunge faldt sammen.	Godt
✎ 27	Ingen.	Intet svar












Afsnit B2, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit B2	Samlet indtryk
12	Jeg synes, der er kommet et godt resultat ud af behandlingen.	Godt
13	Kan kun udtrykke, at mine oplevelser var kompetent personale (og venlige) og god planlægning. God information hele vejen.	Virkelig godt
16	Uddybende kommentarer er foretaget med personalet til stor tilfredshed.	Virkelig godt
18	Jeg lå bare og ventede på [operation].	Godt
22	Jeg var kun indlagt et døgn.	Godt
26	Der var lang ventetid og jeg var derfor fastende for længe. Da det var fordi der kom noget akut, så er det okay og det er fint, at der er plads til akut. Fik desværre en anden læge pga. ventetid, men fint, at lægen kender sine grænser og ved hvornår man skal overlade til en anden.	Godt
28	Når man har [gennemgået et indgreb] i Skejby, kan der kun være én: I Skejby på B2 er de bare dygtige.	Virkelig godt
29	Bortset fra modtagelsen var resten af forløbet yderst tilfredsstillende og positivt.	Godt
30	Samlebåndsprincip er effektivt, men også frustrerende, hvis man er lidt uden for nummer.	Godt
31	Har kun godt at sige.	Virkelig godt
33	Stor empati for hele personalet.	Virkelig godt
35	Jeg følte mig rimelig tryk.	Virkelig godt

Afsnit B2, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit B2	Samlet indtryk
 3	Udskrivningens epikrise til min læge indeholder forløb som, efter min mening, er direkte i strid med, hvad jeg husker og opfattede.	Dårligt
 7	Når man er udskrevet, og der efterfølgende kommer spørgsmål, eller der sker tilbagefald, skal man kontakte sin egen læge eller lægevagten. Da jeg gjorde det [nogle] uger efter udskrivelsen, på grund af tilbagefald, kunne de endnu ikke læse information om min udskrivelse. Det skal være muligt i en periode på to måneder at kunne rette henvendelse til hospitalet ved tvivlsspørgsmål m.v. Og tale med en læge - helst den læge, som opererede.	Godt
 8	Det var informationer om [en anden patients] behandlingsforløb og helbredstilstand, der blev sendt til min praktiserende læge efter udskrivelsen.	Godt
 12	Jeg fik fortalt det videre forløb omkring indkaldelse til kontrol.	Godt
 13	Kun, at jeg synes det forløb perfekt.	Virkelig godt
 16	Min personlige læge er rædselsslagen, når jeg dukker op.	Virkelig godt
 17	Nej, alt ok.	Virkelig godt
 22	Det var meget rart at få et brev efter indlæggelsen, så man kunne genopfriske, hvad behandling man havde fået.	Godt
 29	Jeg fik tilbudt en fri transport hjem, men valgte selv at tage bus og tog.	Godt
 30	Fik ikke detaljeret information, om indgrebet havde været ukompliceret/helt efter bogen, eller om det havde været vanskeligt/svært.	Godt
 33	Skejby Sygehus er fantastisk!	Virkelig godt