

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**AHA**

**Hjerter medicinsk Afdeling B**

**Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## 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
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	115
Besvarelser fra afsnittets patienter:	82
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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).



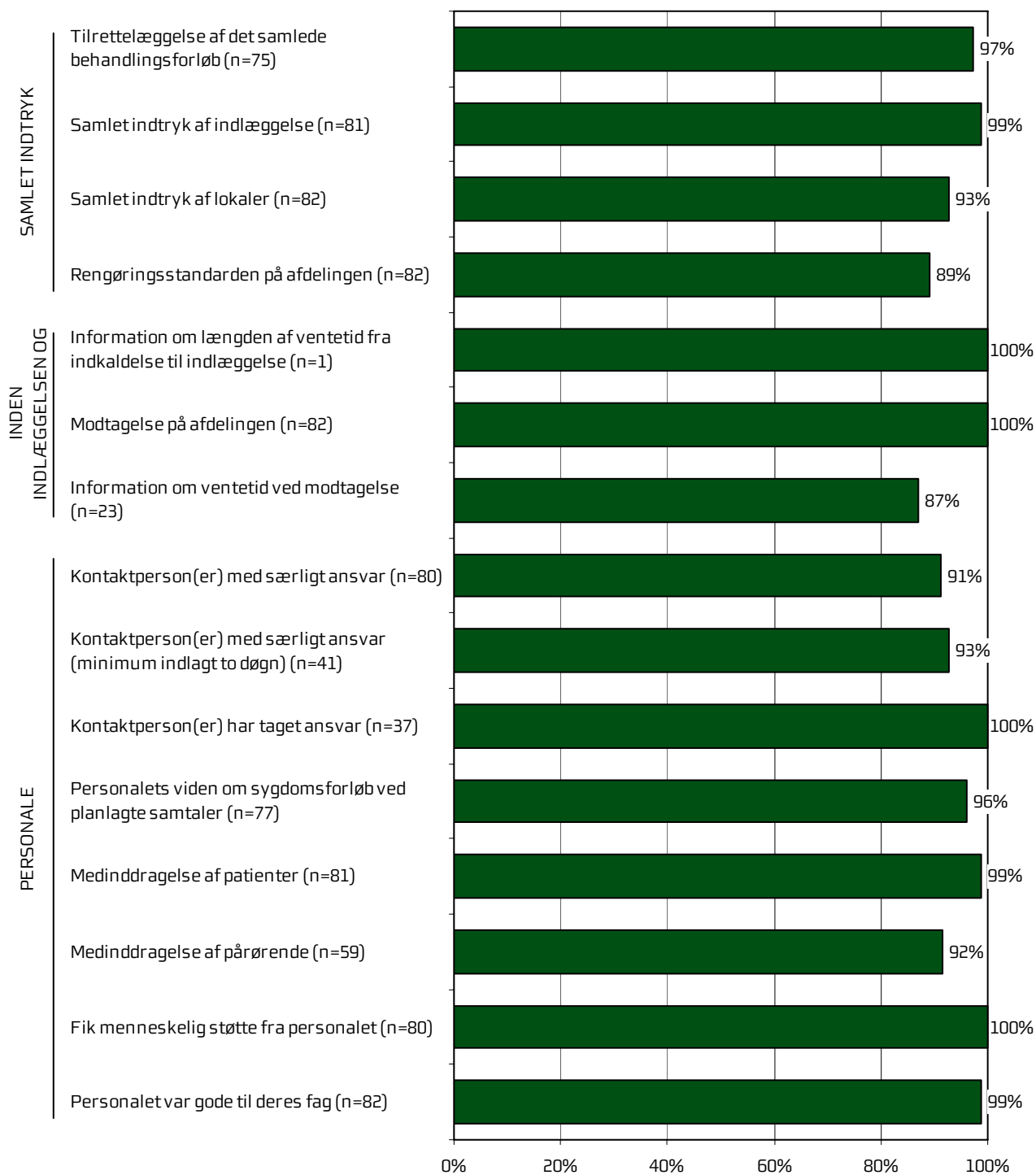


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

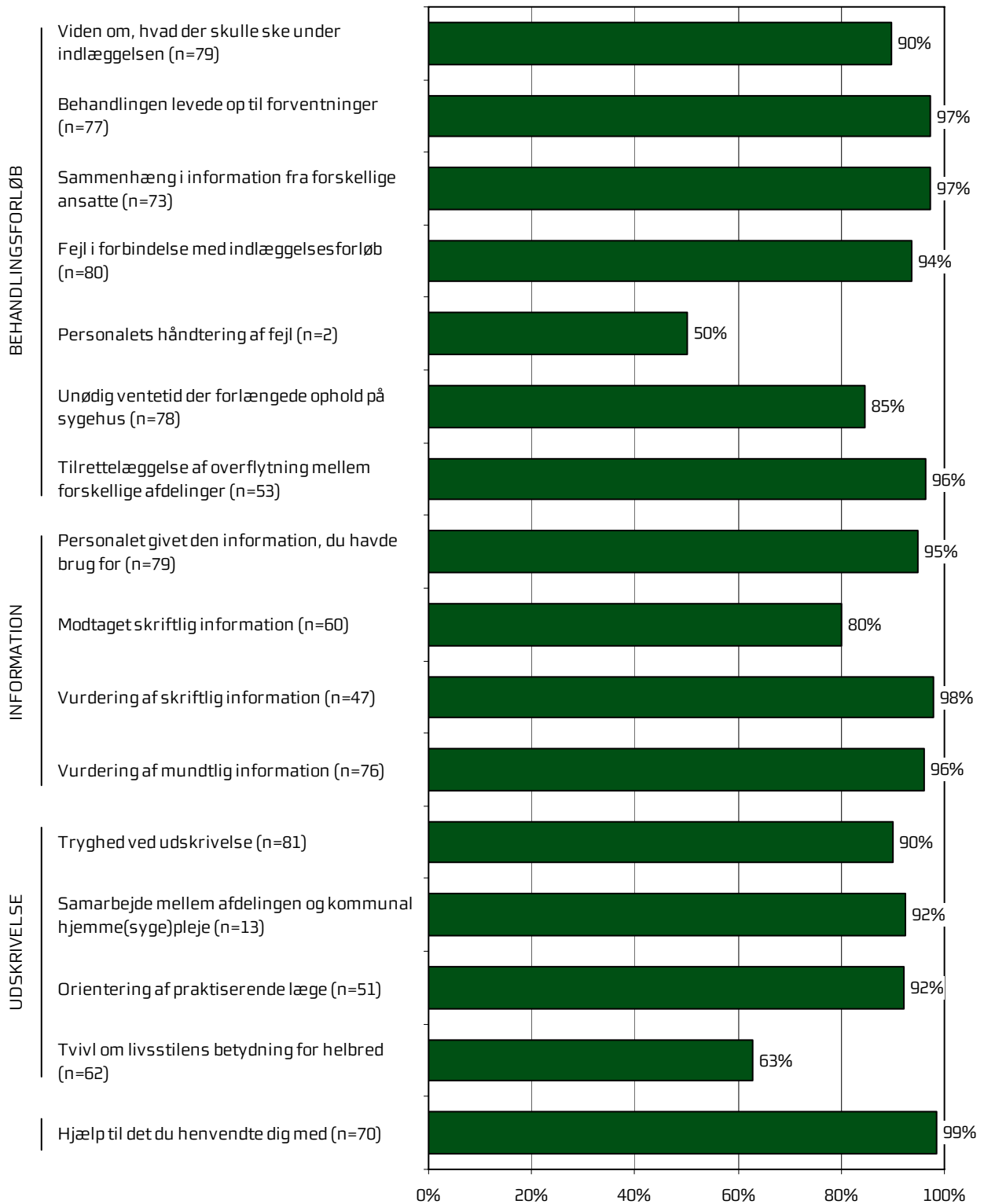
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit AHA

2009-tallet er for: Afsnit AHA

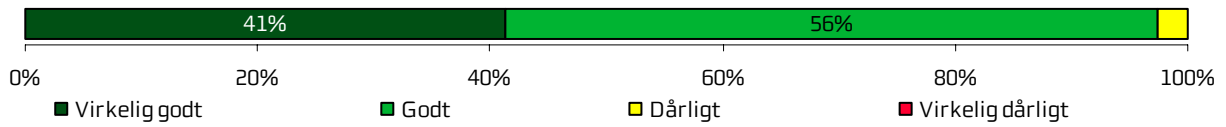
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

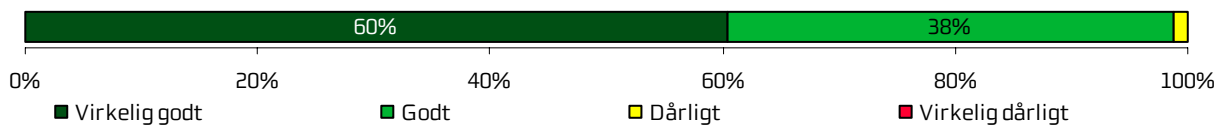
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

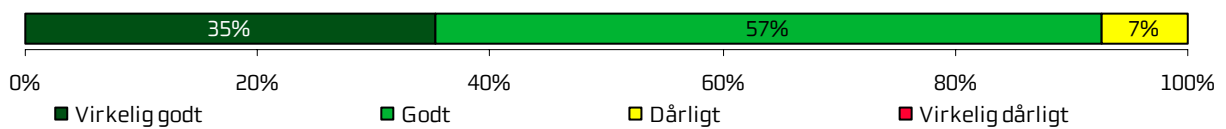
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=75)



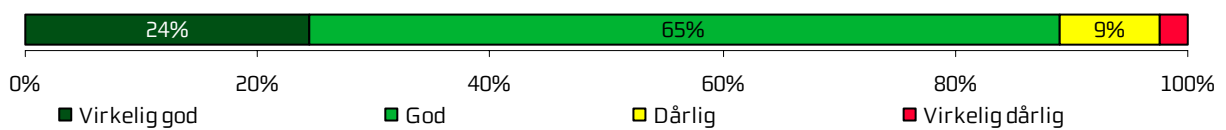
Samlet indtryk af indlæggelse (n=81)



Samlet indtryk af lokaler (n=82)



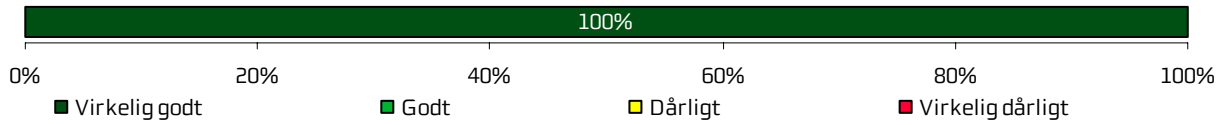
Rengøringsstandard på afdelingen (n=82)



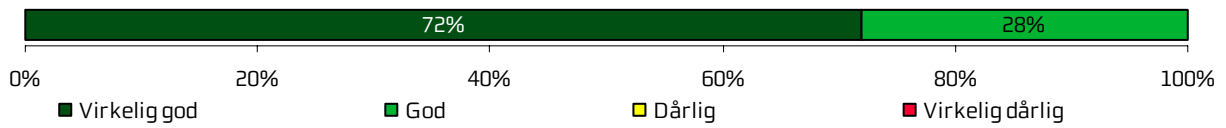
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	99 %	97 %	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	98 %	96 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	91 %	75 % *	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	-	-	100 % *	79 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

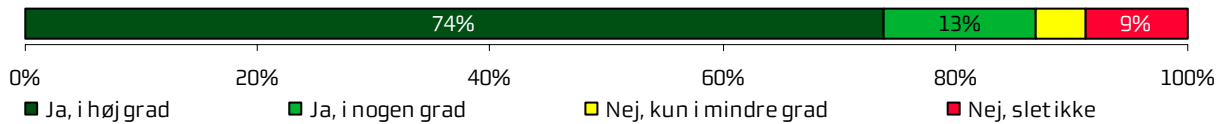
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=82)



Information om ventetid ved modtagelse (n=23)

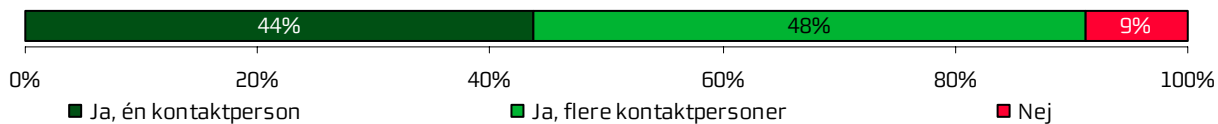




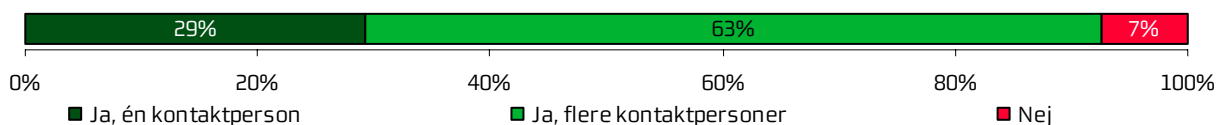
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	99 %	99 % *	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	87 %	79 %	50 % *	97 %	53 % *	75 % *

## Personale

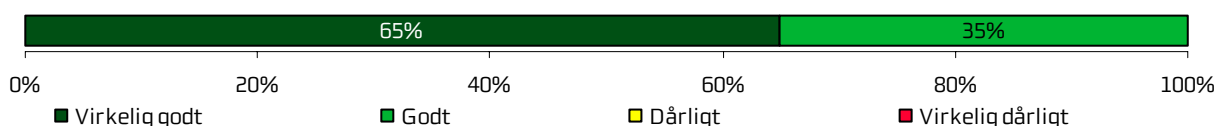
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=80)



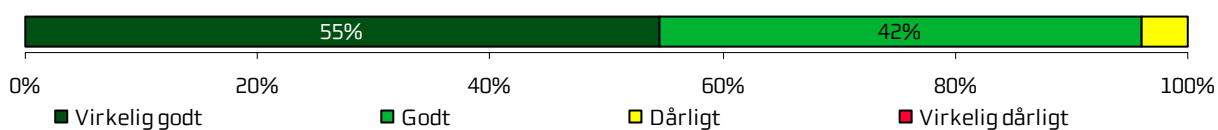
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



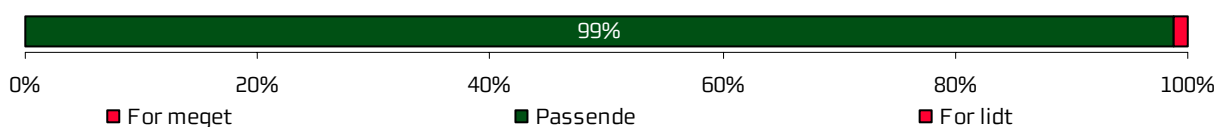
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=37)



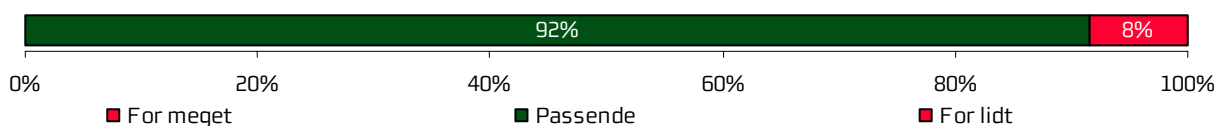
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=77)



Medinddragelse af patienter (n=81)



Medinddragelse af pårørende (n=59)



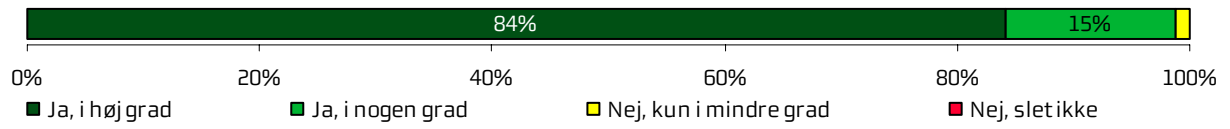
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=80)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	91 %	86 %	89 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	93 %	96 %	-	100 %	64 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	93 %	100 %	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	99 %	89 % *	93 % *	100 %	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	90 %	85 %	100 % *	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	100 %	98 %	94 % *	100 %	81 % *	94 % *

## *Personale (fortsat)*

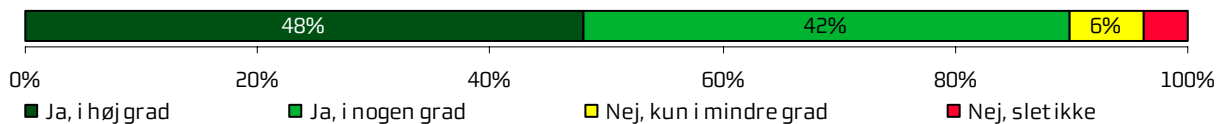
Personalet var gode til deres fag (n=82)



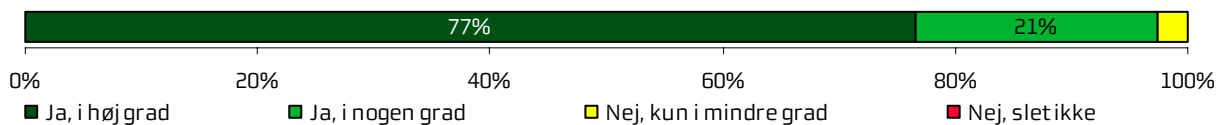
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

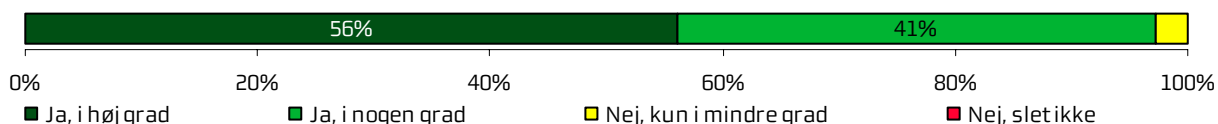
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=79)



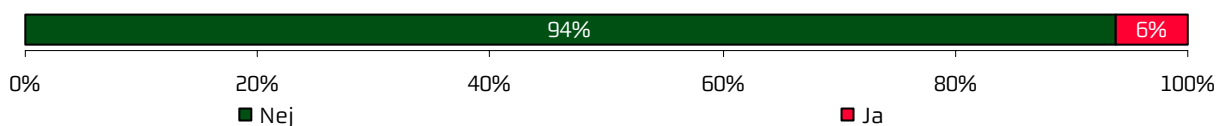
Behandlingen levede op til forventninger (n=77)



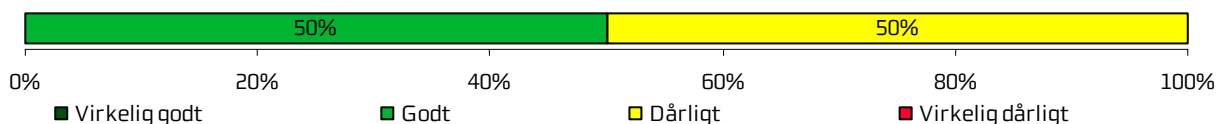
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=73)



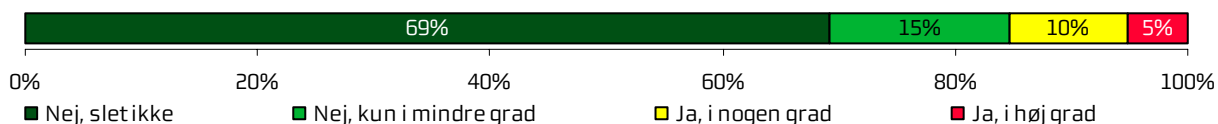
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=80)



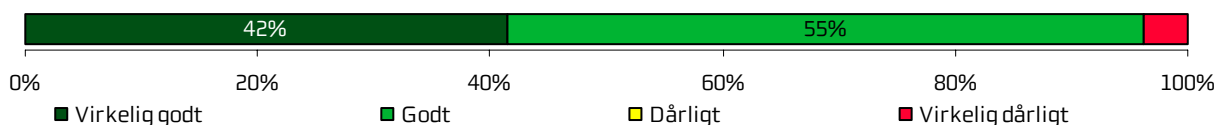
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=78)



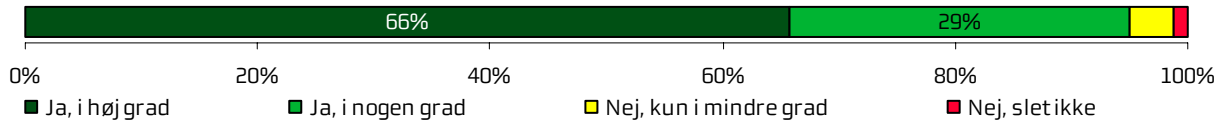
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=53)



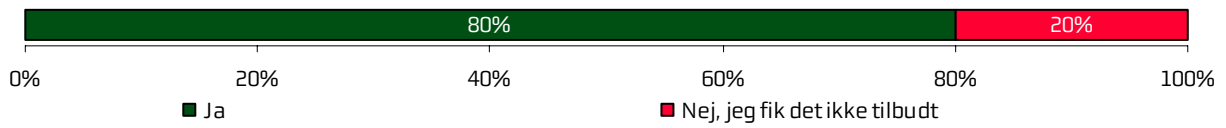
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	90 %	83 %	85 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	97 %	95 %	100 %	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	97 %	88 % *	100 %	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	94 %	91 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	78 %	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	86 %	84 %	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	98 %	-	100 %	81 % *	93 % *

## Information

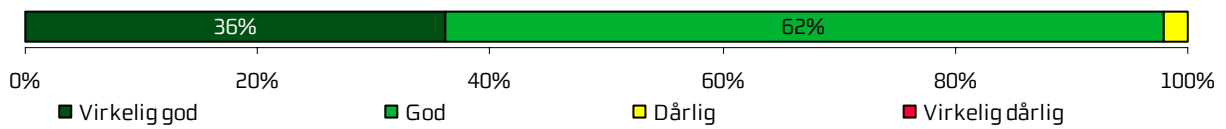
Personalet givet den information, du havde brug for (n=79)



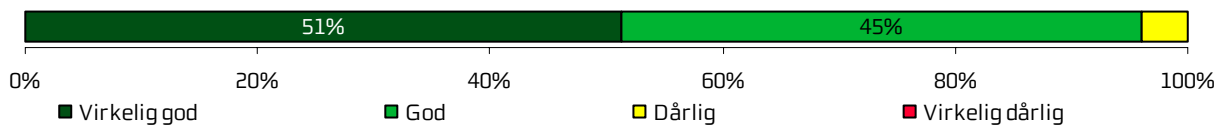
Modtaget skriftlig information (n=60)



Vurdering af skriftlig information (n=47)



Vurdering af mundtlig information (n=76)

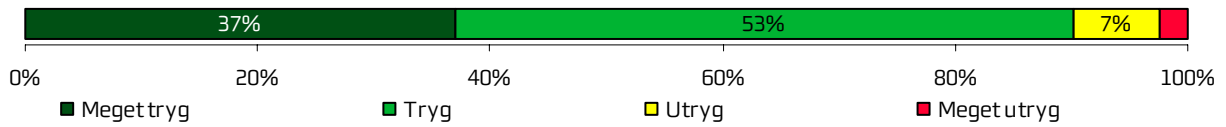




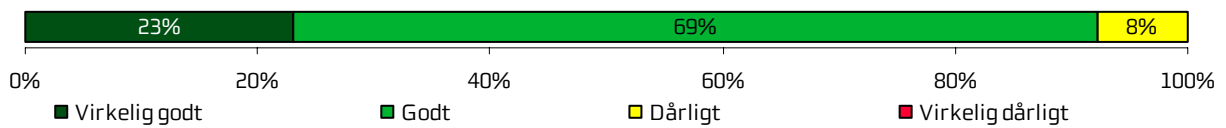
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	74 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	98 %	100 %	100 %	93 %	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	97 %	93 %	100 %	82 % *	94 % *

## Udskrivelse

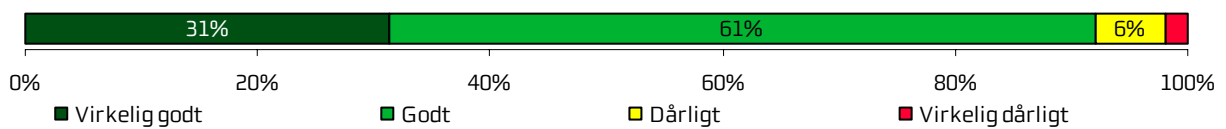
Tryghed ved udskrivelse (n=81)



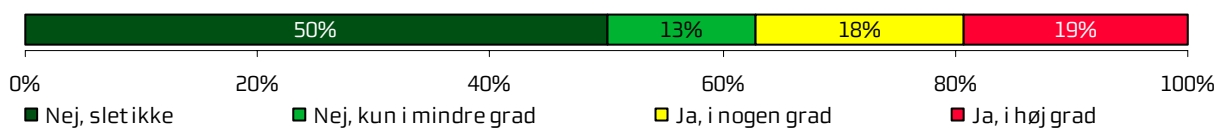
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=51)



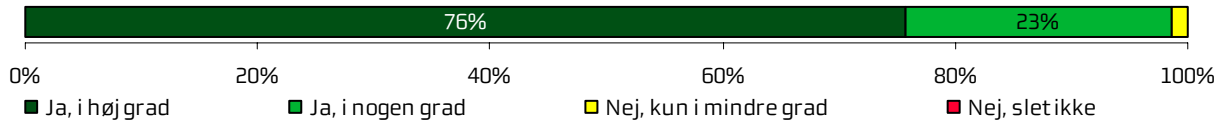
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=62)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	94 %	88 %	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	92 %	86 %	88 %	100 %	66 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	91 %	84 % *	100 % *	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63 %	68 %	78 % *	88 % *	56 %	72 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=70)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	-	-	100 %	84 % *	96 % *



## 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.

## AHA

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

ID	Kommentarer - AHA	Samlet indtryk
2	Jeg synes, at jeg blev behandlet godt på afdelingen.	Godt
4	Jeg blev ikke indkaldt, men hasteindlagt []. Modtagelsen var professionel og absolut venlig!	Virkelig godt
9	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
11	Blev indlagt akut via vagtlæge.	Virkelig godt
12	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
15	Fejlbedømt. Lægen troede det var maven, men det var hjertet.	Virkelig godt
16	Alt var godt. Når jeg havde uddybende spørgsmål, så skulle jeg vente i lang tid, altså nogle timer.	Godt
17	Blev direkte indlagt af min læge. Kørte selv (hvilket min læge ikke var begejstret for) til hospital, og kom under behandling uden nogen som helst ventetid.	Virkelig godt
20	Blev indlagt akut, da jeg havde hjertebanken, lidt forhøjet blodtryk og var svimmel. Har i forvejen [en relateret sygdom] og går til [scanning jævnligt]. Min egen læge fandt ud af [nogle uger], efter jeg kom hjem fra hospitalet, at jeg [havde mavesår og brok]. Jeg var indlagt hos jer lidt over et døgn.	Godt
22	Var på skadestuen, og ventetiden var ikke særlig lang. Informationen var rigtig god. Fik at vide, at der ville gå et par timer, men det gik meget hurtigere.	Virkelig godt
25	Jeg har en påpasselig læge.	Virkelig godt
28	Jeg blev indlagt akut om natten og blev overflyttet til et andet hospital og opereret for blodprop []. Flyttet tilbage til første hospital dagen efter.	Virkelig godt
29	Jeg fik et hjertetilfælde om natten, så natlægen fik mig af sted med en ambulance.	Godt
30	Kom ind akut.	Virkelig godt
33	Jeg blev hasteindlagt om natten efter henvendelse til 112.	Virkelig godt
34	Jeg blev indlagt akut, så der var ikke nogen ventetid.	Godt
35	Min rejse fra opkald til vagtlæge til indlæggelse hos jer var MEGET fint.	Virkelig godt
38	Blev akut indlagt af min læge efter at have haft krampe i hjerteregionen om natten.	Virkelig godt
39	Der blev gjort alt for mig.	Virkelig godt
42	Akut indlæggelse. Ambulancen kom hurtigt. En god oplevelse!	Virkelig godt
45	Blev hasteindlagt.	Godt
49	Blev indlagt direkte.	Godt



## AHA

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - AHA	Modtagelsen
1	Altid god information.	Virkelig god
3	Nej, de var meget flinke, dem jeg talte med.	Virkelig god
4	Professionel og absolut venlig!	Virkelig god
9	Der er læge og personale, som påbegynder undersøgelse med det samme. Ok.	Virkelig god
10	Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, som var meget venlig og professionel.	Virkelig god
12	Gode, nærværende personer modtog mig.	Virkelig god
13	Blev kørt direkte ind på stuen til undersøgelse og blev løbende informeret. Helt perfekt.	Virkelig god
17	Utroligt mange ting blev sat i gang med det samme. Blodprøver, EKG, ultralydsundersøgelse af hjertet. Jeg talte, at der på et tidspunkt var fem læger, sygeplejersker og laboranter om mig!	Virkelig god
22	Jeg sov, da jeg blev modtaget, men jeg tror, at jeg blev godt modtaget.	God
23	Jeg blev akut indlagt. Det var en rigtig god modtagelse.	Virkelig god
24	Den var akut.	Virkelig god
27	Fantastisk god modtagelse.	Virkelig god
30	Meget flot.	Virkelig god
35	Omsorgsfuld, kompetent og imødekommende! Så godt!	Virkelig god
37	Al personale på afdelingen var søde []. Blev dog sendt hjem med feber fra en infektion, da jeg ellers skulle have været sendt på andre afdelinger. Sagde ja til hjemsendelse.	God
39	Læger og sygeplejersker var helt enestående.	Virkelig god
40	Svært at forstå, at sygeplejerske og læge, efter hinanden, stiller de samme spørgsmål. Svarene blev noteret i skemaer og på blok, men ikke elektronisk.	Virkelig god
44	Personalet er meget flinke og venlige.	Virkelig god
46	Meget betryggende.	Virkelig god
47	Skete ved overflytning fra andet sygehus.	Virkelig god
49	Ingen information om besøgstider, spisetider osv.	God

## AHA

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AHA	Fejlhåndtering
12	Dette er ikke en direkte fejl, men noget som bør undgås: [Lægen] bør være bevidst omkring egen formåen og spørge de [andre læger] til råds, inden der vejledes. Eksempelvis sagde han: "Du kommer hjem på mandag", og efterfølgende sagde sygeplejersken, at det er helt imod praksis, og det bliver tidligst [nogle dage senere]. Oplevede også et andet eksempel, hvor en [læge] troede, at han vidste alt.	Intet svar
14	Første [undersøgelse] blev aflyst efter [mange] timers faste.	Dårligt
22	Lægerne havde ikke snakket sammen og gav derfor forskellige informationer og forkerte informationer.	Godt
50	Ikke på AHA, men jeg henvendte mig til en anden afdeling, da jeg blev dårlig. De havde selv [påbegyndt en undersøgelse nogle dage] før indlæggelsen, men de afviste mig telefonisk.	Intet svar

## AHA

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AHA	Samlet indtryk
1	Et relativt kort forløb. En [dag] for at se om medicinen virkede, og et [par dage senere], hvor jeg blev færdigbehandlet [].	Virkelig godt
7	Efterfølgende måtte jeg selv rykke for nogle papirer i min journal, som andet sygehus åbenbart manglede, før jeg kunne komme videre i forløbet. Det burde ske automatisk og elektronisk.	Godt
10	Meget tilfreds. Stor professionalitet.	Godt
17	Jeg er meget glad for den grundige information, jeg fik inden [behandlingen], og at der sad en sygeplejerske ved siden af mig hele tiden under behandlingen. Jeg var rørt over, at lægerne kiggede ind til mig efter behandlingen for at sikre, at jeg havde det godt.	Virkelig godt
21	Fantastisk hurtig og effektiv.	Virkelig godt
22	Overflytningen var fantastisk. Hurtig, god og kunne ikke have været bedre.	Virkelig godt
27	[En dag] skulle jeg på et andet sygehus, og der var det ret dårligt. Blev faktisk overladt til mig selv, mens jeg ventede på scanning. Lå alene i et lille rum i [flere] timer og blev mere og mere bange. Jeg var meget utryg.	Godt
28	Jeg føler mig virkelig effektivt og professionelt og venligt behandlet af såvel læger som sygeplejersker.	Virkelig godt
34	Blev kørt i ambulance fra ét sygehus til et andet og tilbage til det første igen.	Godt
35	Efter min [undersøgelse] på en anden afdeling ventede jeg fra [om eftermiddagen] til næste morgen på at blive kørt tilbage til AHA. Føler, at jeg blev ramt af vagtskifte kl. 16. Blev lovet, at jeg skulle retur til AHA samme aften.	Virkelig godt
36	Operation på sygehus blev udsat en dag.	Godt
43	Meget god behandling.	Intet svar
44	Det er ok.	Virkelig godt
46	Rigtig god.	Virkelig godt

## AHA

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - AHA	Samlet indtryk
1	God samtale med læge, så jeg vidste, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
10	Jeg fik ikke meget at vide om, hvordan det ville være at komme hjem. Jeg har efterfølgende været meget træt, og det er kommet bag på mig, da jeg ikke fik at vide, at man kunne blive det.	Godt
13	Det kunne være rart at have undersøgelsesresultater på skrift.	Virkelig godt
17	I "Vejledning til injektion af [medicin]" fra Tromboseklinikken omtales de to forskellige kanyler med henvisning til deres farve. Disse farver passede ikke med de kanyler, som jeg fik udleveret. Det gav ikke mig problemer, fordi jeg prøvede at injicere [medicinen] under instruktion af sygeplejersker, men det kan være en risiko, at jeg skulle trække [medicinen] ud med den brune kanyle, mens jeg ifølge vejledningen skal bruge den brune til injektionen.	Virkelig godt
19	Når jeg får at vide, at mit hjerte kun pumper med 45 til 50 %, går jeg ud fra, at det er lidt under halvdelen. Først på afdeling B4, Skejby, fik jeg i år at vide, at max pumpekraft er 75%. Pga. denne manglende information har jeg "sparet" mit hjerte unødigt i [flere] år. Jeg synes, denne manglende detalje i en i øvrigt udmærket information er en STOR fejl. Som følge heraf er min kondition styrtstykket i de seks år. Jeg er nu startet med at motionere.	Godt
21	Venlige medarbejdere.	Virkelig godt
22	Informationerne var lidt forskellige i forhold til, hvilken læge der kom, så det virkede ikke som om, at der var helt styr på det. Sygeplejerskerne havde derimod styr på det hele og kom med gode informationer.	Virkelig godt
28	Jeg fik tilsendt information efter indlæggelsen.	Virkelig godt
32	Skriftlig information EFTER indlæggelsen var ok. Mundtlig information, imens jeg var indlagt, var fin. Dog ønskeligt, at sygeplejerske var tilstede, når lægen gav information, så man kunne spørge hende efterfølgende om ting, man/jeg ikke forstår.	Virkelig godt
35	Jeg kunne ikke forstå alt i journalen. Men den sammenfattende rapport var MEGET fin. Journalen læste min [pårørende], der [har sundhedsfaglig uddannelse].	Virkelig godt
44	Jeg synes, at her på sygehuset er personalet dygtige og venlige. Jeg har personligt dyb respekt for dem.	Virkelig godt
46	Meget fin.	Virkelig godt

## AHA

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - AHA	Samlet indtryk
5	Er ikke færdigbehandlet endnu.	Godt
7	For mange læger og afdelinger inde over mit forløb. Det gav forvirring.	Godt
17	Det undrer mig at man startede min [medicinske] behandling med kun [lille dosis], så det tog [flere uger] at nå op på min nuværende dosering [], når [læge] m.fl. allerede i fastslog, at man opnåede hurtigere indkøring ([[]]) ved at bruge [større dosis]. []	Virkelig godt
18	Det tog Falck [flere timer] at overføre mig fra det ene hospital til det andet hospital, hvor min familie ventede.	Virkelig godt
21	Hurtigt, venligt personale.	Virkelig godt
22	Min udskrivelse var som planlagt og kunne ikke have været bedre.	Virkelig godt
27	Da jeg kom hjem, tog min familie de sidste seks dimser af kroppen.	Godt
30	Den var god men ventetiden til jeg skulle ind igen, syntes jeg ikke, jeg burde have haft, man kunne godt have ordnet mig dagen efter udskrivelsen.	Virkelig godt
31	Min læge har ikke fået information endnu.	Virkelig godt
40	Det tog lang tid, før min praktiserende læge modtog oplysninger fra afdelingen.	Virkelig godt
41	Rigtig god samtale ved udskrivning.	Virkelig godt
44	Jeg er [fra et andet land]. Jeg vil hjælpe Danmark. Jeg elsker DANMARK og [respekterer af hjertet] danskerne.	Virkelig godt
46	To opfølgende samtaler med læger.	Virkelig godt

## AHA

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

ID	Kommentarer - AHA	Samlet indtryk
2	Det, man kan gøre bedre, er rengøringen i det hele taget. Jeg synes, at personalets behandling var rigtig god.	Godt
5	Der er for lang tid i mellem behandlingerne.	Godt
6	Ved hjemsendelsen [fik jeg at vide, at jeg] ville få et brev inden 14 dage om [fortsat behandling]. Nu er det [nogle måneder siden, og jeg har] ikke hørt noget.	Virkelig godt
8	Vandhanen i sengestuen og på toilettet skal rengøres ordentligt. Dette gælder også for selve toilettet.	Virkelig godt
10	Jeg synes godt, jeg kunne være tilbudt et opfølgende tjek, så jeg havde haft mulighed for at tale om min træthed, om et var en del af mit sygdomsforløb.	Godt
11	Ros til personalet. Ikke bare særligt godt, men super godt. Fantastisk personale. Jeg havde på fornemmelsen, at alle bare glædede sig til at skulle på arbejde hver dag. Jeres samhold/viden/patientkontakt var fantastisk. Øv øv, trods næsten 30 år [inden for lignende fag] har jeg aldrig selv oplevet at være en del af sådan et personale. Tusind tak for god behandling.	Virkelig godt
12	Oplevede, at personalet havde den tid til information, som jeg havde brug for. En sygeplejerske i en 12-timers vagt ser noget bleg ud i de sidste timer. Det er da forståeligt.	Virkelig godt
13	Det var en stor oplevelse og MEGET imponerende, så professionelt HjerTEafdelingen og alt omkring den fungerede. Hvis resten af hospitalsvæsenet er tilsvarende, får vi virkelig noget for pengene. Tusind tak.	Virkelig godt
16	Jeg synes godt, I kunne gøre afdelingen bedre for pårørende. F.eks. var [en pårørende] med mig [i hele forløbet]. Han sad hele tiden på en stol. Jeg vil gerne foreslå en lille sofa eller et eller andet.	Godt
17	Jeg fik indtryk af en afdeling med et virkelig godt samarbejde mellem alle personalegrupper. Jeg synes også, det fungerede fint med mad, og at maden var god. Eneste lille kiks jeg kan komme i tanker om er, at den venflonkanyler, der i afdelingen monteres i armhulen, ikke er stor nok til at få kontraststof hurtigt nok ind til CT-scanning, så jeg måtte "sove" med venflonkanyler i begge armhuler, men det klarede en sygeplejerske heldigvis næste dag.	Virkelig godt
19	HUSK at orientere om at hjertets max. pumpefunktion er 75%. Måske er det nemmere for os alm. mennesker at forstå hvis % tegnet slettes, så der bare anvendes tal som i så mange andre prøver, blodsukker/kolesterol osv. Stor ros til den sygeplejerske som spottede min misforståelse. TAK.	Godt
21	Alt var super godt.	Virkelig godt
22	Jeg vil sige, at min tid på Hjertemedicinsk Afdeling B var rigtig god. Afdelingen var særlig god ift. de andre afdelinger, jeg har været på. Personalet er godt, og omgivelserne er også rigtig gode. Hvis jeg skulle indlægges igen, så var det min første prioritet, hvis jeg selv kunne vælge.	Virkelig godt
23	Da jeg har været indlagt mange gange, men kortvarigt, kan jeg kun sige, at jeg har været yderst tilfreds med opholdet.	Virkelig godt
26	Særligt godt: Havde ikke sovet et døgn, var bange og "overkørt". Anden nat fik jeg lov at sove alene på stuen. Sov ni timer, og det var som at få et nyt liv! Det betød mere end I kan forestille jer. Tak! I det hele taget er I et fantastisk personale.	Virkelig godt
27	Den tredje dag jeg var indlagt, kom der ny personale, og den kunne jeg godt have undværet. Specielt den person, der kontaktede mig om morgenen. Hun virkede distræt, og var overhovedet ikke spor hjælpsom, nærmest ligeglad.	Godt
30	Jeg vil gerne sige, at det var dejligt, at man følte, de ville gøre det bedste, de kunne for én. En	Virkelig godt

stor tak skal de have alle sammen. En ting, syntes jeg, var mærkelig: man har et skab, men der er ikke bøjler nok på afdelingen. Sygeplejerskerne løb rundt og ledte efter bøjler flere gange, kan det virkelig passe, man sparer så meget, at de skal bruge kostbar tid med det store pres, de har i forvejen, på noget, der burde være på plads fra toppen af.

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 35 | Jeg er faktisk rørt over, så effektivt og "hjemligt" afdelingen fungerer. Flot, flot! Min sygeplejerske har været en øjenåbner for mig. Hvor skal vi være glade for vores offentlige sygesystem med de mange ildsjæle. | Virkelig godt |
| ✎ 41 | Man oplevede en meget behagelig, hjælpsom og god tone personalet imellem. En god oplevelse. Tak for livet.   | Virkelig godt |
| ✎ 44 | Alt og alt er perfekt. Jeg kommer [fra et andet land], og jeg er meget tilfreds med personalet og behandlingerne.  | Virkelig godt |
| ✎ 46 | God hjælp til hjemtransporten.   | Virkelig godt |
| ✎ 48 | Der er utrolig støvet på alle tv'er. Når man trækker for mellem sengene, drysser det ned. Jeg har påtalt det over for en [] personale, og hun gav mig ret, men det står ikke på deres arbejds-sedler.                  | Virkelig godt |