

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

B4

**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

© 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: | 85 |
| Afsnittets svarprocent: | 74% |

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

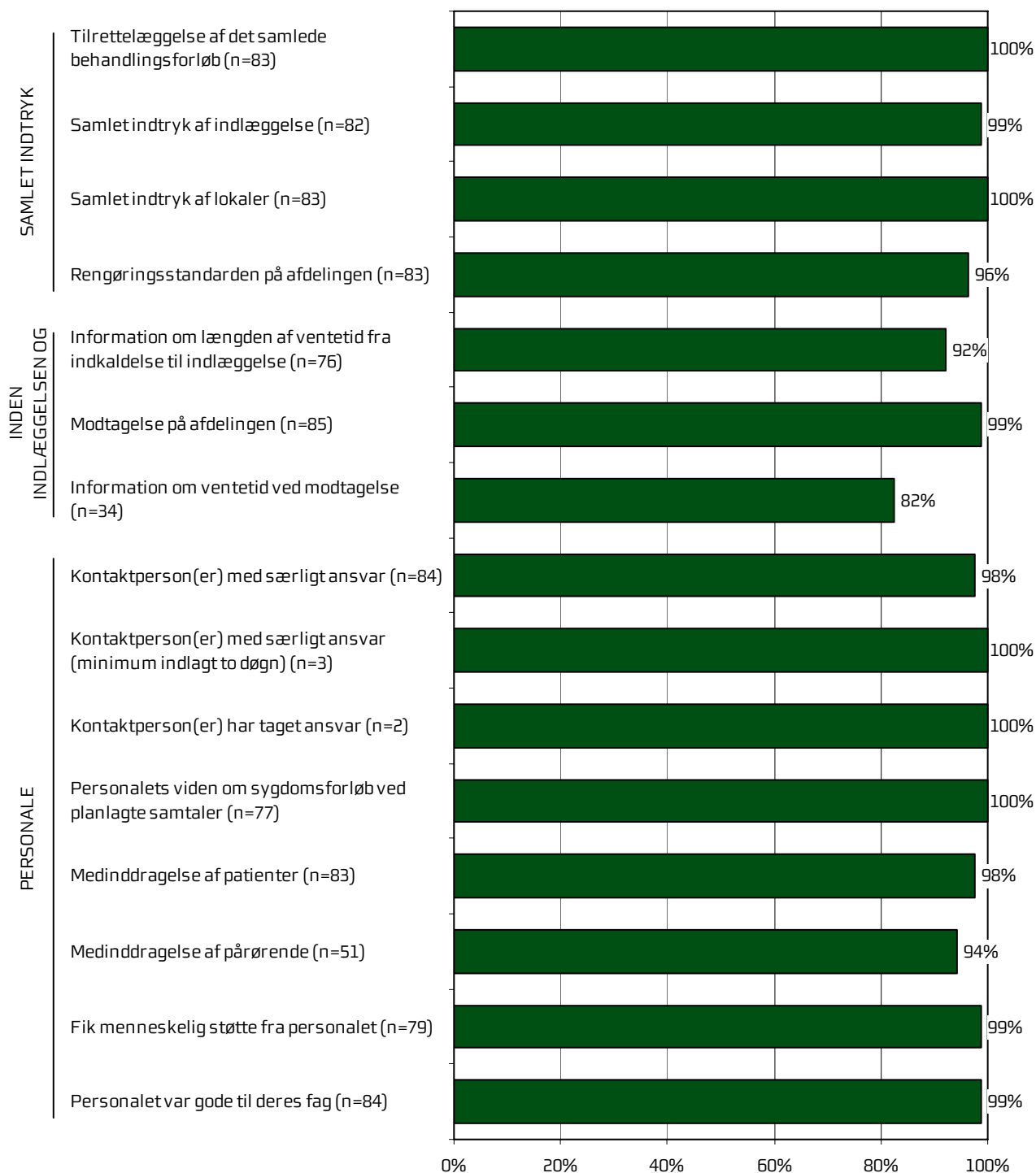
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

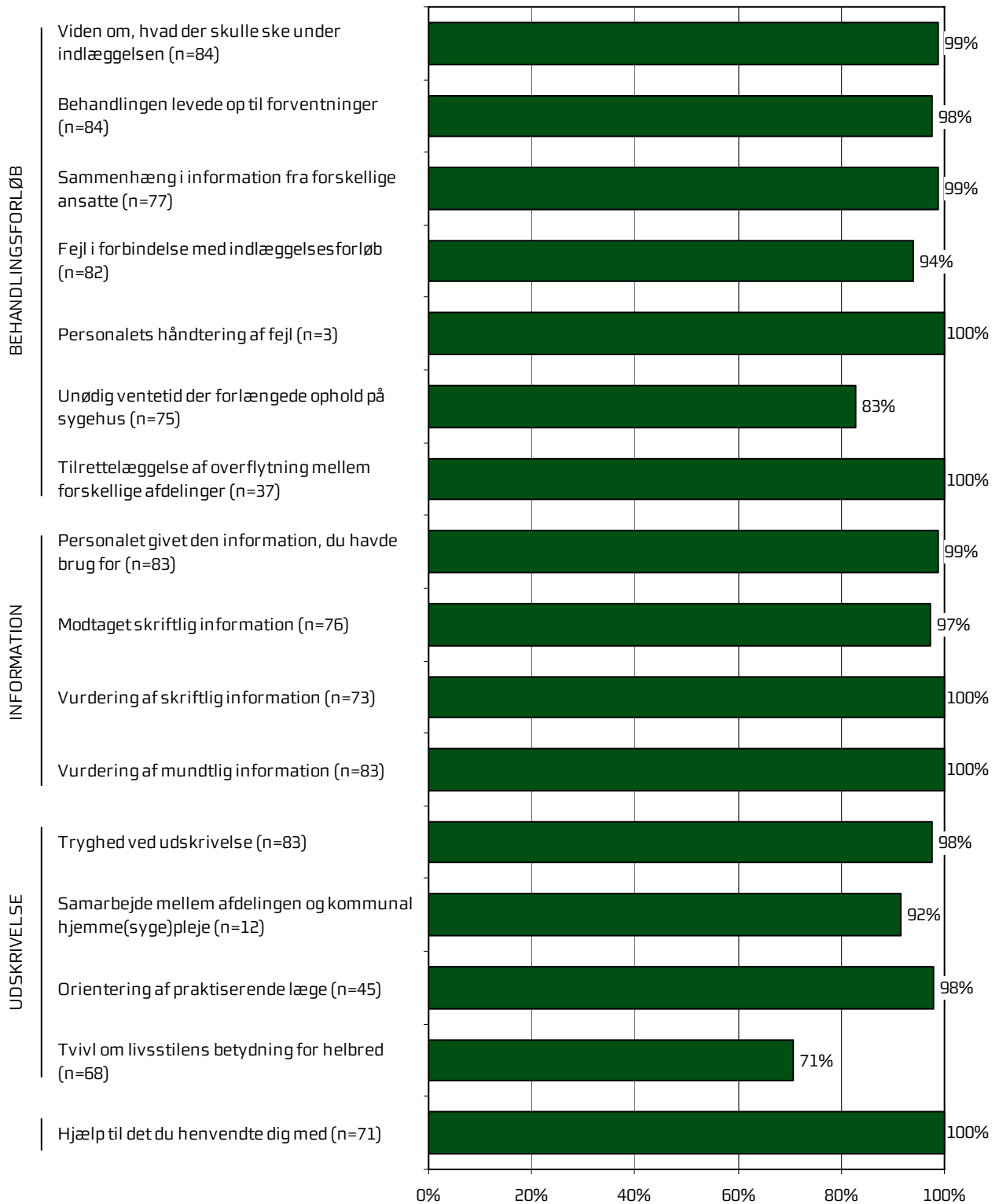
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 B4

2009-tallet er for: Afsnit B4

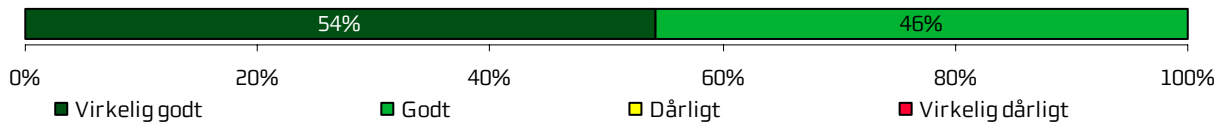
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

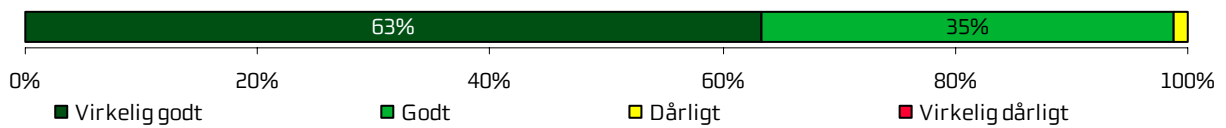
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

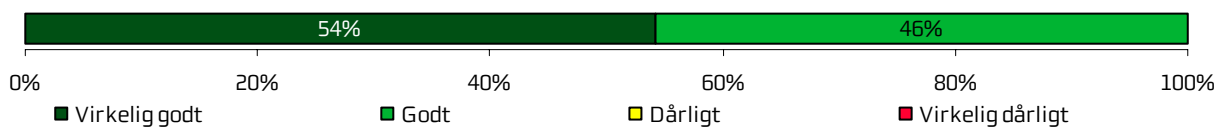
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=83)



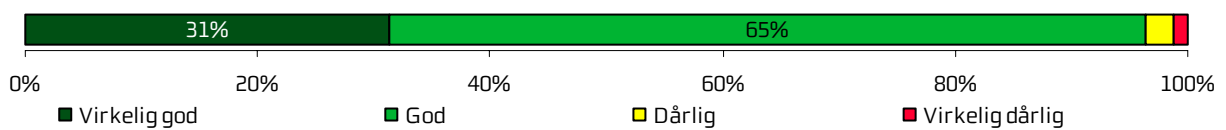
Samlet indtryk af indlæggelse (n=82)



Samlet indtryk af lokaler (n=83)



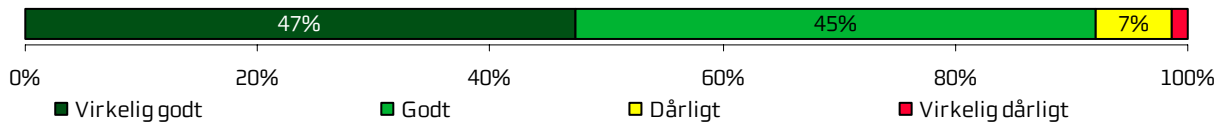
Rengøringsstandard på afdelingen (n=83)



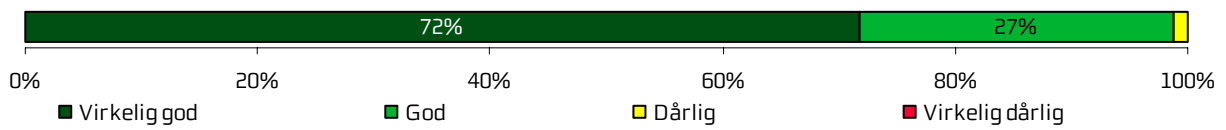
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 100 % | 99 % | 99 % * | 100 % | 85 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 99 % | 99 % | 100 % | 100 % | 84 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 100 % | 97 % | 100 % | 100 % | 63 % * | 88 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 96 % | - | - | 100 % | 79 % * | 90 % * |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

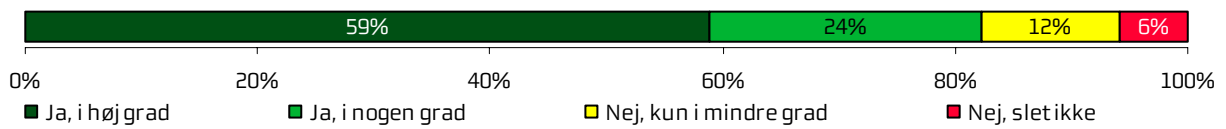
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=76)



Modtagelse på afdelingen (n=85)



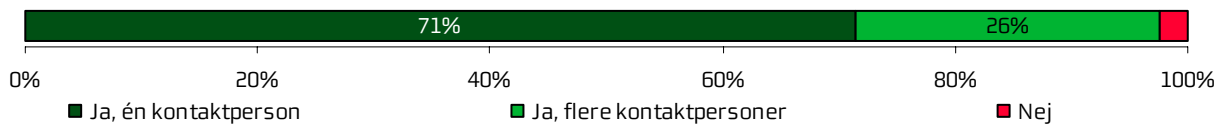
Information om ventetid ved modtagelse (n=34)



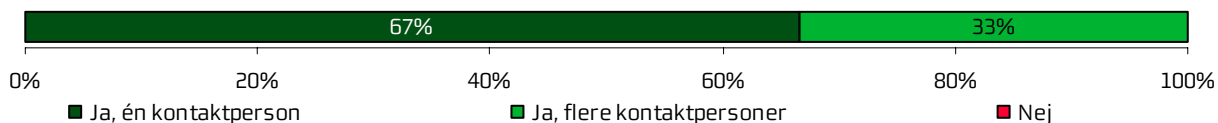
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|--------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 92 % | 99 % * | - | 100 % * | 80 % * | 92 % * |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 99 % | 99 % | 99 % | 100 % | 91 % * | 97 % * |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 82 % | 84 % | 83 % | 97 % * | 53 % * | 75 % * |

Personale

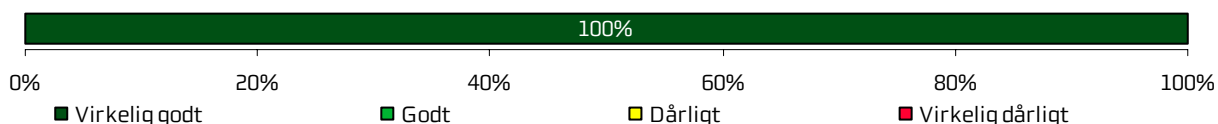
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=84)



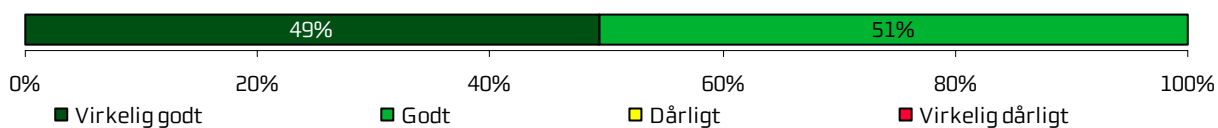
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=3)



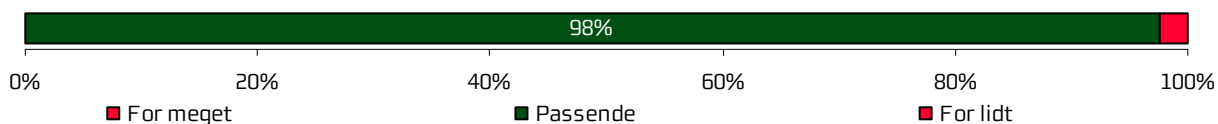
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=2)



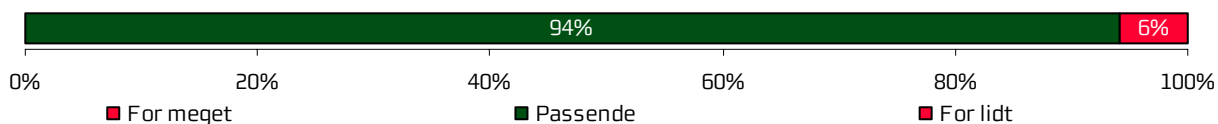
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=77)



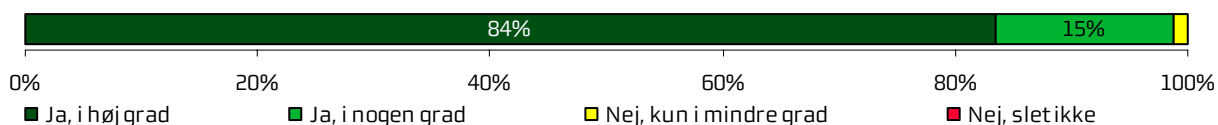
Medinddragelse af patienter (n=83)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



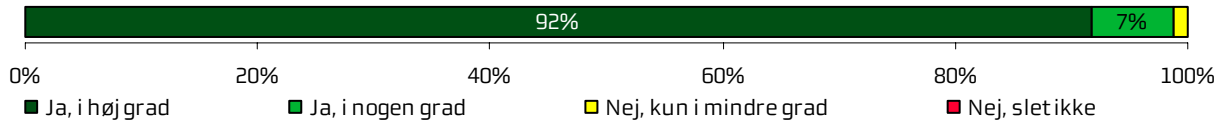
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=79)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|-------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 98 % | 96 % | 93 % * | 100 % | 64 % * | 84 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 100 % | 100 % | - | 100 % | 64 % * | 83 % * |
| 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? | 100 % | 99 % | 99 % * | 100 % | 80 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 98 % | 95 % | 94 % | 100 % | 78 % * | 91 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 94 % | 90 % | 93 % | 100 % | 75 % * | 88 % * |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 99 % | 98 % | 98 % | 100 % | 81 % * | 93 % * |

Personale (fortsat)

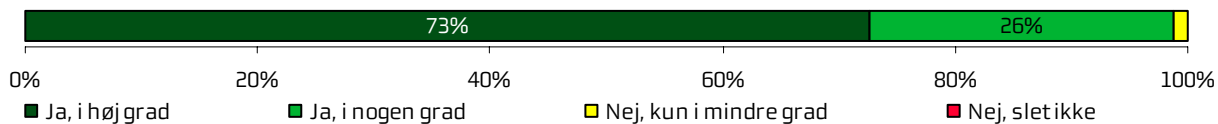
Personalet var gode til deres fag (n=84)



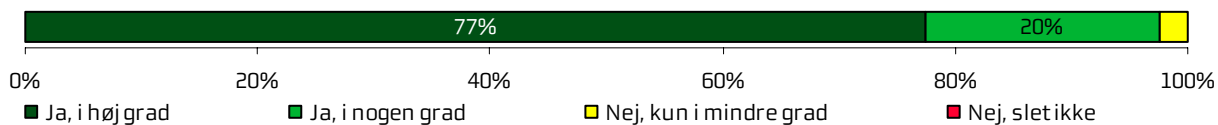
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 99 % | 100 % | 99 % | 100 % | 92 % * | 98 % * |

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=84)



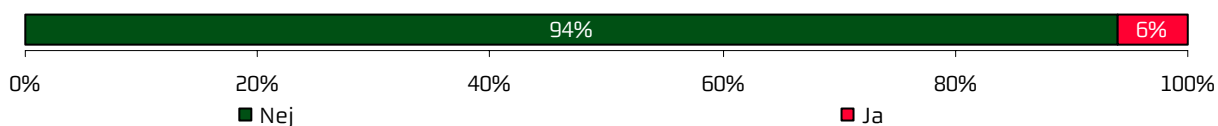
Behandlingen levede op til forventninger (n=84)



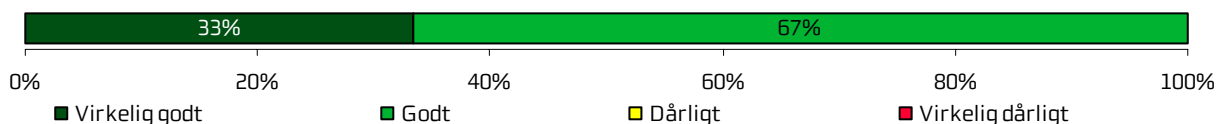
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



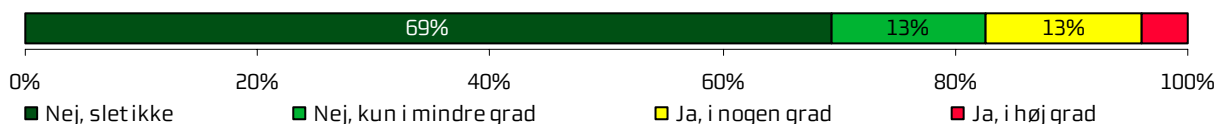
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=82)



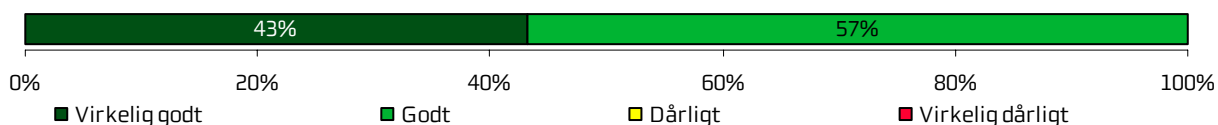
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=75)



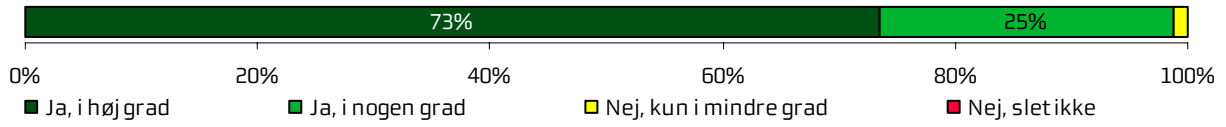
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=37)



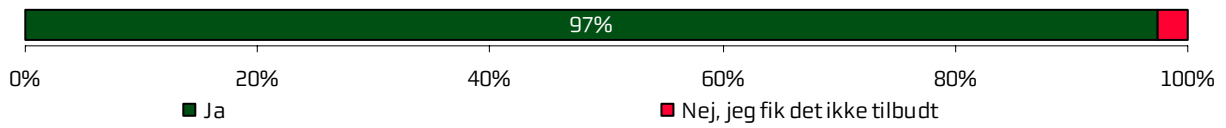
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 99 % | 98 % | 98 % | 100 % | 74 % * | 89 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 98 % | 95 % | 96 % | 100 % | 84 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 99 % | 99 % | 99 % | 100 % | 77 % * | 91 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 94 % | 94 % | - | 100 % * | 74 % * | 88 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 100 % | 80 % | - | 83 % * | 55 % * | 65 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 83 % | 93 % | 82 % | 99 % * | 67 % * | 85 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 100 % | 95 % | - | 100 % | 81 % * | 93 % * |

Information

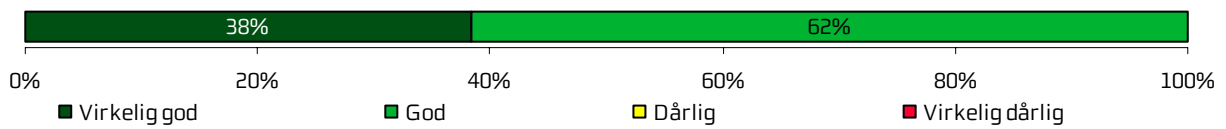
Personalet givet den information, du havde brug for (n=83)



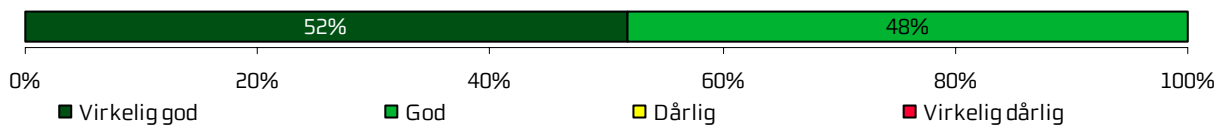
Modtaget skriftlig information (n=76)



Vurdering af skriftlig information (n=73)



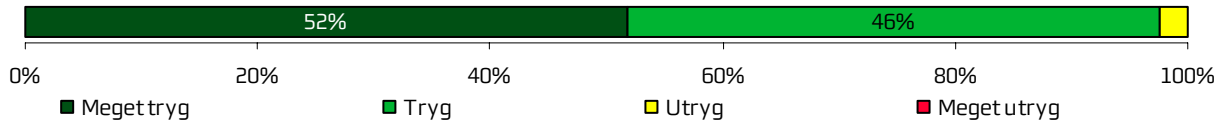
Vurdering af mundtlig information (n=83)



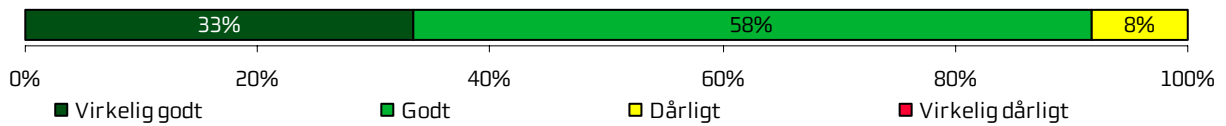
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 99 % | - | - | 100 % | 82 % * | 93 % * |
| Har du i forbindelse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

Udskrivelse

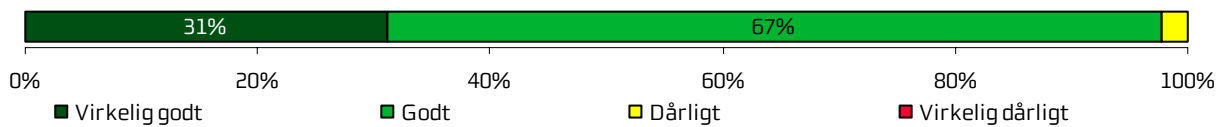
Tryghed ved udskrivelse (n=83)



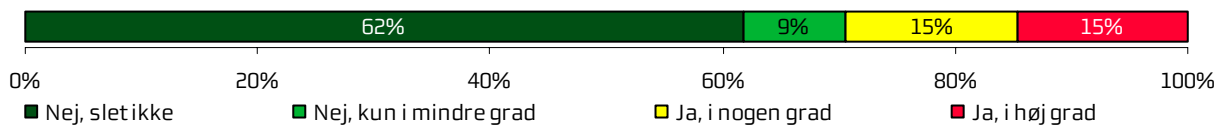
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=45)



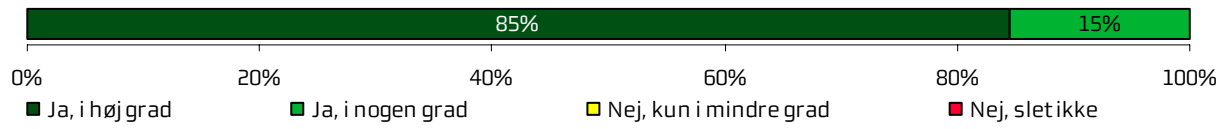
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=68)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 98 % | 94 % | 95 % | 100 % | 77 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 92 % | 92 % | 93 % | 100 % | 66 % * | 86 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 98 % | 93 % | 90 % * | 100 % | 64 % * | 88 % * |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 71 % | 72 % | 73 % | 88 % * | 56 % | 71 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=71)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 100 % | 98 % | 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.

B4

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

| ID | Kommentarer - B4 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Jeg fik god information om, hvordan jeg skulle forholde mig til, hvilket forløb jeg kunne forvente, hvor afdelingen lå og om parkeringsmuligheder. | Virkelig godt |
| 3 | Lang ventetid, fra [om aftenen] til næste dag [eftermiddag]. Det er for lang tid. | Godt |
| 4 | Ventetiden var ikke så lang, som jeg troede. | Godt |
| 7 | Alle relevante oplysninger fik jeg tilsendt. | Virkelig godt |
| 10 | Kort ventetid og jeg fik det udsat, som jeg bad om. :-) | Virkelig godt |
| 12 | Akut indlagt. | Godt |
| 14 | Jeg kom ind akut med blodprop [i organ]. | Virkelig godt |
| 19 | Imødekomende personale. Altid parat til at svare på spørgsmål. | Virkelig godt |
| 22 | Jeg blev informeret om hurtig indkaldelse. | Virkelig godt |
| 24 | Det er uheldigt, at man indkalder til [om morgenen], når man reelt først planlægger at behandle [seks timer senere]. For os, som bor langt væk, betyder tidspunktet, at der ikke er mulighed for offentlig transport, og vi måtte af sted [meget tidligt]. | Godt |
| 28 | Venlig modtagelse. | Virkelig godt |
| 33 | Divergerende indlæggelsestidspunkter fra ambulatorium. | Godt |
| 35 | Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
| 37 | Akut. | Virkelig godt |
| 37 | Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
| 38 | Jeg kom fra [en afdeling] og skulle overflyttes til [en anden afdeling], fordi afdelingen var lukket i efterårsferien. Jeg blev opbevaret og ikke modtaget. Jeg skulle heller ikke i behandling, så jeg kunne klare mig selv. | Dårligt |





B4

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - B4 | Modtagelsen |
|------|--|--------------|
| ✎ 5 | Professionel og hurtig. | Virkelig god |
| ✎ 7 | Meget venlig og professionel modtagelse med oplysninger om alt, hvad der skulle ske. | Virkelig god |
| ✎ 10 | Glade sygeplejersker. | Virkelig god |
| ✎ 20 | En venlig modtagelse. En engageret sygeplejerske som hurtigt fik styr på, hvem jeg er som person, og hvad mine behov er. | Virkelig god |
| ✎ 28 | Absolut god. | Virkelig god |
| ✎ 30 | Venlighed og omsorg. | Virkelig god |
| ✎ 31 | Utrolig positiv oplevelse. | Virkelig god |
| ✎ 34 | Det var en virkelig god modtagelse af en meget kompetent, venlig og forstående sygeplejerske, jeg følte mig tryk, og jeg havde en fornemmelse af, at der virkelig var styr på tingene. | Virkelig god |

B4

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - B4 | Fejlhåndtering |
|--|--|--------------------------------------|
|  9 | Blev indlagt tre gange for den samme behandling. | Godt |
|  15 | En journal fra en tidligere konsultation var ikke skrevet til den næste. | Virkelig godt |
|  17 | Besvimele, da jeg skulle limes sammen, og fik ingen forklaring på, hvad der skete. Men jeg fik en positiv erfaring, så jeg holdt op med at ryge. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  26 | Forkert indkaldelsesbrev. Jeg havde ikke fastet. Forvirring om, om jeg skulle tage hjem og have en ny tid. Jeg blev opereret senere [på dagen]. | Godt |

B4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?










| ID | Kommentarer - B4 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 5 | Hurtigt. | Virkelig godt |
| 7 | Indlæggelsen foregik på en afdeling, som i den periode, jeg var der, kun havde dagåbent. I mit tilfælde var det nødvendigt med en overnatning, hvorfor jeg blev flyttet til en anden afdeling til en lige så god modtagelse. | Virkelig godt |
| 8 | Ventetid: Jeg kom fastende [om morgenen] og blev først undersøgt/behandlet seks timer senere uden forklaring! | Virkelig godt |
| 10 | Jeg havde fået besked på at møde fastende [om morgenen], men vi ventede hele dagen indtil vi [om eftermiddagen] fik besked på, at det ikke blev den dag. Og at jeg kunne blive på sygehuset eller møde fastende næste dag, hvilket jeg gjorde. Næste morgen fik jeg at vide, at jeg var nr. to på listen, men først [om eftermiddagen] kom jeg af sted. | Virkelig godt |
| 11 | Afdelingen mindede mere om en effektiv produktionsvirksomhed og ikke en "støvet" offentlig institution. | Virkelig godt |
| 13 | En dags ekstra ventetid, da en undersøgelses stue var "gået i stykker". Men sådan noget kan jo ske. Og så stod jeg først på listen dagen efter, så uanset problemer, så er jeg tilfreds. | Virkelig godt |
| 15 | Stor tak til sygeplejerske NN, Hjertemedicinsk Afdeling Viborg Sygehus. NN var/er meget service minded, god til at følge op og har et vindende væsen. | Virkelig godt |
| 18 | INGEN KLAGE, men: Indlæggelse fastende [morgen]. Behandling [eftermiddag]. Forsinkelse skyldtes mest akutte indlæggelser, hvilket er helt naturligt og jeg havde forståelse for. Tilbage på afdelingen lidt besvær, fordi det var jo snart almindelig spisetid. Om jeg kunne vente? Jeg fik dog efter lidt forhandling en sandwich (ikke klage)! | Virkelig godt |
| 19 | I mit tilfælde var der tale om indlæggelse i [et par] dage i forbindelse med undersøgelse af [hjerterproblemer] med henblik på senere operation. | Virkelig godt |
| 20 | Ventetid foran operationsstuen i forbindelse med akutpatient. Dette var ok. Efterfølgende viste det sig, at behandlingen [] ikke var virksom for mig. | Godt |
| 23 | [KAG i] Viborg: Lægen vurderede, at der måske var to forsnævninger. Han vurderede, at I sikkert ville lave trykmåling på den ene. Derefter, hvis påkrævet, at isætte en stent og derefter lave trykmåling på den anden forsnævring. Jeg føler, at ved ikke at få foretaget denne anden trykmåling, når jeg er i behandling, ikke at have fået vished om, at resultatet kunne have været endnu bedre. Jeg kan naturligvis ikke vurdere dette lægeligt. (Uden at dette er hårdt ment, virker det lidt ligesom "Nu prøver vi om det er nok, ellers må du bare komme igen"-agtigt). | Virkelig godt |
| 27 | Sød, professionel behandling. | Godt |
| 28 | Jeg mener, at der gives unødigt mange forskellige tabletter, der gjorde mig utryg. Alt for mange. Jeg synes, jeg fik flere håndfulde om dagen. | Virkelig godt |
| 31 | Det var så perfekt, som man kan ønske. | Virkelig godt |
| 37 | Perfekt behandling. | Virkelig godt |
| 37 | En rigtig god oplevelse, selv om man er syg. Meget menneskelig. | Virkelig godt |

B4

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

| ID | Kommentarer - B4 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 7 | Ingen spørgsmål var nødvendig. | Virkelig godt |
| 16 | Kunne være lidt svært at gennemskue, hvor længe indlæggelsen forventedes at vare. | Virkelig godt |
| 21 | I folderen "Patientinformation" side to nederst vedrørende faste: "Faste seks timer før undersøgelsen..." For mit vedkommende var det først dagen efter, jeg blev undersøgt, hvilket også var planlagt. Altså indlæggelsestidspunkt og undersøgelsestidspunkt, kan give misforståelser. | Virkelig godt |
| 23 | Godt med det tilsendte brev efter indlæggelsen som beskrev behandlingen. | Virkelig godt |
| 24 | Det var uheldigt, at pårørende/kontaktperson ikke var tilstede, da der lige efter indgrebet blev givet information af lægen. | Godt |
| 27 | Mangler samtale med læge til at besvare spørgsmål noteret hjemmefra. | Godt |
| 28 | Spurgte man om en ting, fik man forståelige svar. | Virkelig godt |
| 29 | Manglende information omkring efterforløb. | Virkelig godt |
| 31 | Den sygeplejerske, der fortalte om min behandling gav sig god tid, og hun sikrede sig, at jeg forstod, det hun sagde. | Virkelig godt |
| 32 | Jeg bad selv om en kopi, som var vanskelig at læse pga. af lægefagsprog. Men kunne fremvise egen praktiserende læge udskriften, da han/hun ikke var informeret. | Virkelig godt |

B4**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

| ID | Kommentarer - B4 | Samlet indtryk |
|--|--|-----------------------|
|  5 | Lever sundt og får motion. | Virkelig godt |
|  27 | Mangler til tider samtale med en læge. | Godt |
|  28 | Foregik stille og roligt. | Virkelig godt |
|  29 | Manglede kontakttider. Plan: Ville have haft gavn af skriftlig opfølgingsplan. Korte beskeder tilstrækkeligt. | Virkelig godt |
|  31 | Rent psykisk havde det måske været rart med en dag mere på afdelingen. | Virkelig godt |
|  32 | Tiden fra udskrivelse og inden privatpraktiserende læge er informeret fra hospitalet. | Virkelig godt |
|  36 | Jeg fik sammen med [en pårørende] en særdeles god forklaring på hele forløbet under min indlæggelse. Og den blev fortalt på en sådan måde, at selv en gammel [patient], som jeg kunne forstå den. Tak for det. | Virkelig godt |
|  37 | Blev fulgt godt op af møder på hospitalet. | Virkelig godt |
|  38 | Da klokken var [tidlig morgen] kom en sygeplejerske og sagde, at jeg godt kunne tage hjem, for der kom hverken læge eller sygeplejerske for at se på mig. | Dårligt |

B4

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

| ID | Kommentarer - B4 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Jeg havde min datter med ved indlæggelsen. I den ventetid der var, til jeg blev behandlet, var personalet virkelig søde og sørgede for et sted hun kunne opholde sig og informere om hvor hun kunne spise. Personalet viste en opmærksomhed og hjælpsomhed, jeg ikke før har oplevet ved en indlæggelse. Som fx på et andet sygehus. | Virkelig godt |
| 2 | Jeg har altid fået en virkelig [] behandling på Skejby Sygehus. | Virkelig godt |
| 5 | Så en nullermand. | Virkelig godt |
| 6 | Meget hjælpsomme og gode til at lytte, hvis vi havde spørgsmål. | Virkelig godt |
| 7 | Mit ophold har som tidligere på Skejby været en meget positiv oplevelse med god behandling af kompetent personale. | Virkelig godt |
| 15 | Man skal kunne henvende sig til afdelingen via mailadresser. [Jeg fik intet svar på den første mail]. Vedkommende var vidst nok på ferie, men så sætter man da "out of office" på. [Den anden mail kunne ikke leveres, og jeg fik intet svar på den tredje mail]. Hvis man angiver mailadresser på jeres hjemmeside under "Kontaktinformation", bør man som minimum tjekke disse mailadresser en gang om dagen! Læge NN, sygeplejerske NN og NN udviste alle et højt serviceniveau. Tak for det! | Virkelig godt |
| 23 | Det var rart at være på enestue. | Virkelig godt |
| 24 | Der er absolut INGEN kritik af plejepersonalets hygiejne, kun af den observerede rengøring af lokalet. | Godt |
| 25 | Var indlagt og blev opereret [flere] gange [], og følte mig i kompetente hænder hos de to læger samt hos plejepersonalet. Kun stor taknemmelighed og ros til alle involverede. | Virkelig godt |
| 27 | Super god samtale, orientering og opfølgning af sygeplejerske/kontaktperson. Mangler samtale med læge! | Godt |
| 28 | Jeg synes, at den seng, jeg lå i, var upraktisk for mig. Der var ingen ventetid, når man bad om hjælp. Tak for det, der blev gjort for mig. | Virkelig godt |
| 29 | Opfølgningssamtaler på lokalsygehuset [forekom] IKKE før efter to gange henvendelse... Kopi af indlæggelsesforløb samt kontroltider udeblev. OBS! [Ferieperiode] var sikkert "skyld" i ovennævnte :-) | Virkelig godt |
| 30 | Jeg syntes generelt, at jeg fik en utrolig god behandling på alle måder. | Godt |
| 31 | Det var rigtig godt, at vi patienter spiste aftensmad sammen frem for på hver vor stue. Det var også rigtig dejligt, at en sygeplejerske havde skrevet i informationsmaterialet, jeg fik ved ankomsten. Så kunne jeg se hvad der var vigtig for lige nøjagtig mig. | Virkelig godt |
| 37 | Mennesker som kan deres arbejde, og en meget fin behandling. | Virkelig godt |
| 37 | Flot behandling. | Virkelig godt |
| 38 | Jeg skal beskrive B4, men da jeg kun var der for at overnatte, så er det svært at skrive noget. Jeg blev bestemt ikke opfattet som hørende til afdelingen. Jeg kom på en tosengsstue og [sent om aftenen] blev min stuekammerats gæster bedt om ro. Jeg havde gerne villet sove i lang tid. For dårligt. Der var jo en tilhørende opholdsstue. | Dårligt |