

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Hjertemedicinsk sengeafsnit

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	191
Besvarelser fra afsnittets patienter:	143
Afsnittets svarprocent:	75%

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 tests 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

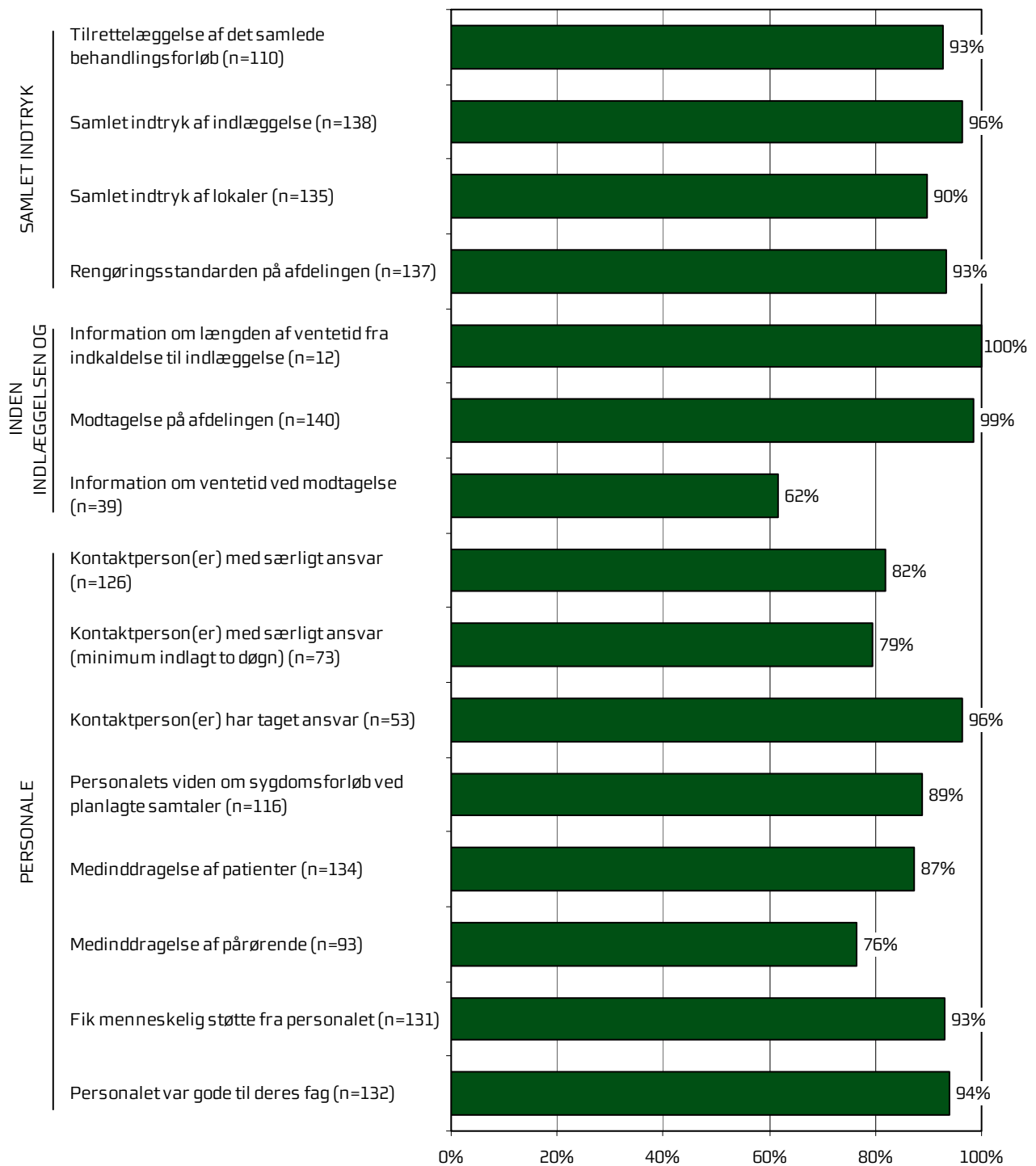
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

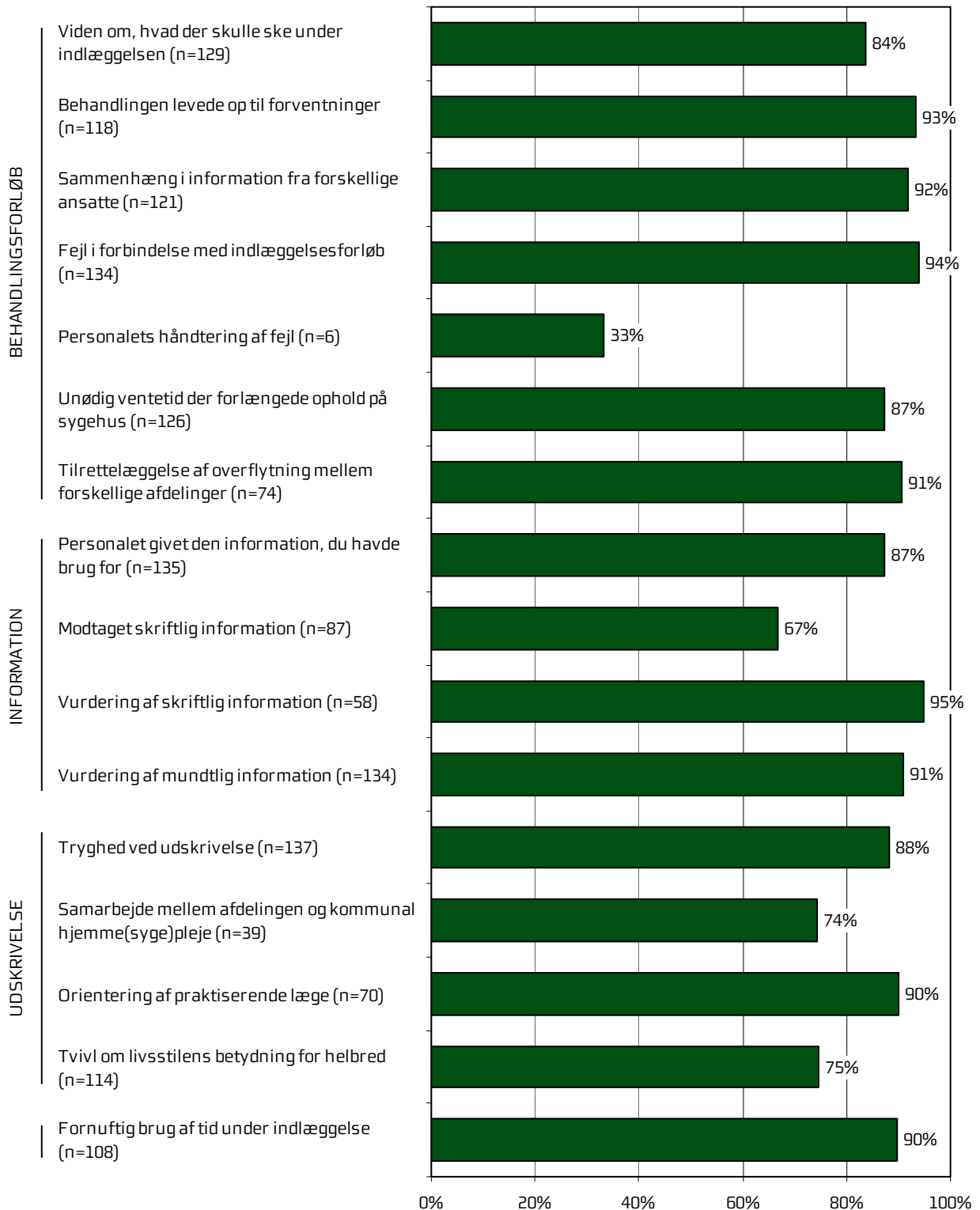
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

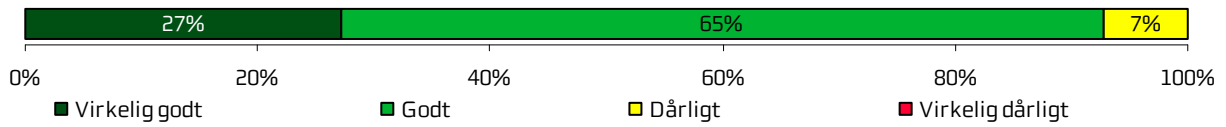
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

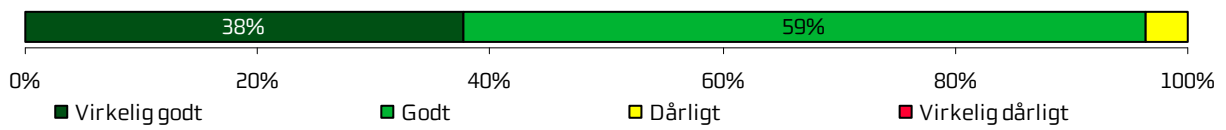
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

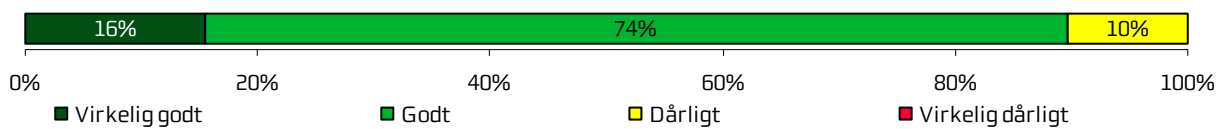
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=110)



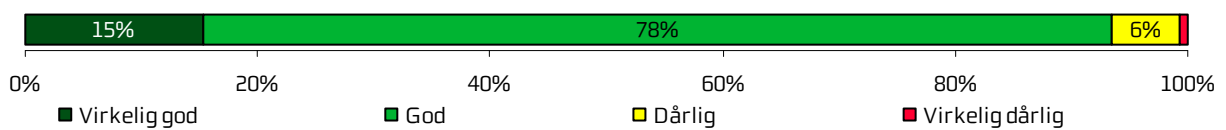
Samlet indtryk af indlæggelse (n=138)



Samlet indtryk af lokaler (n=135)



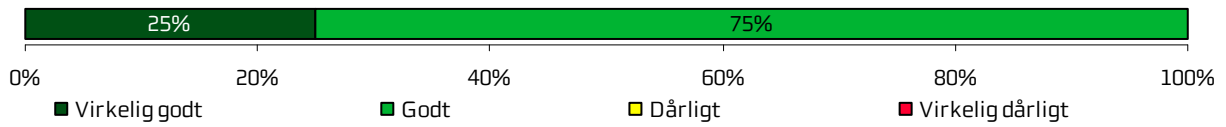
Rengøringsstandard på afdelingen (n=137)



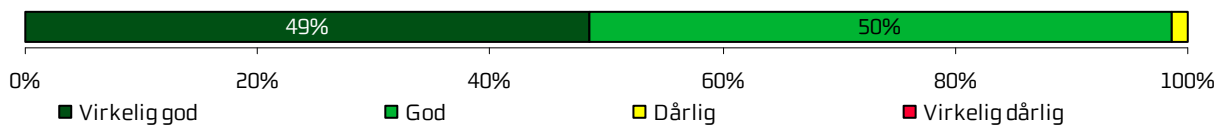
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	-	-	98 % *	87 %	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	-	-	98 %	88 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	-	-	96 % *	84 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	98 % *	92 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

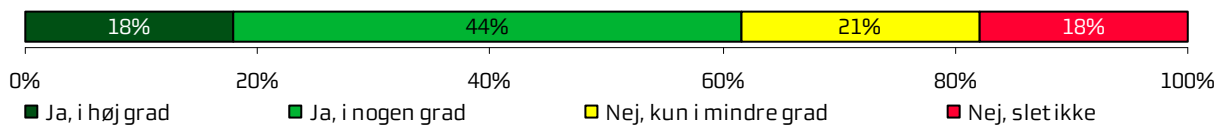
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=12)



Modtagelse på afdelingen (n=140)



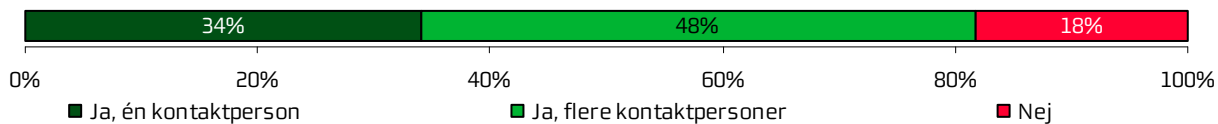
Information om ventetid ved modtagelse (n=39)



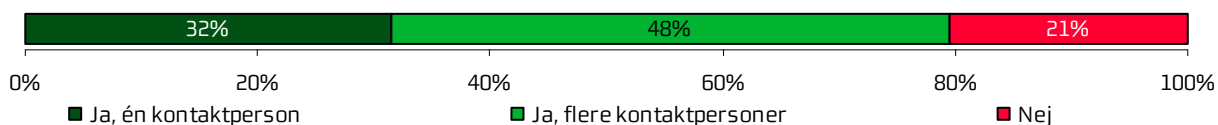
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	-	-	99 %	91 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62 %	-	-	78 % *	58 %	69 %

Personale

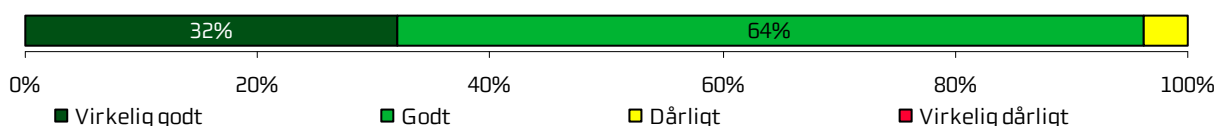
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=126)



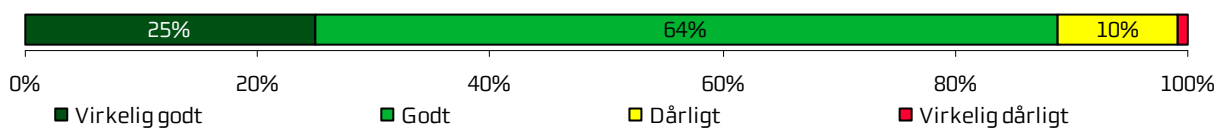
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=73)



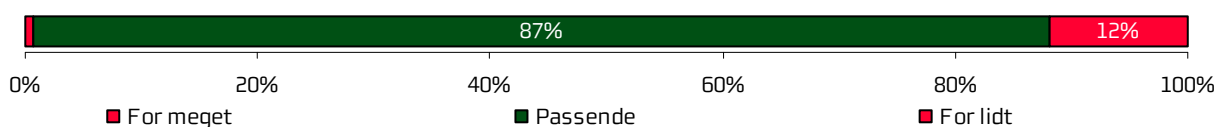
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=53)



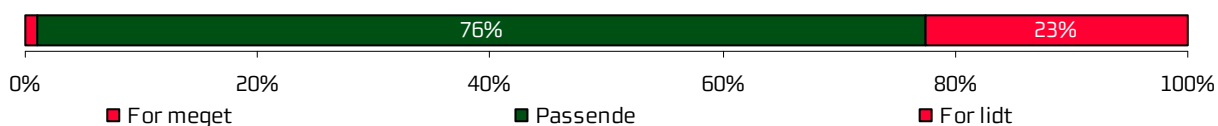
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=116)



Medinddragelse af patienter (n=134)



Medinddragelse af pårørende (n=93)



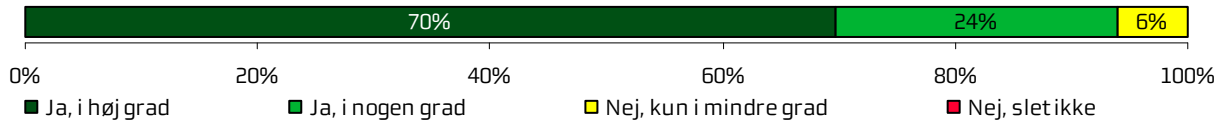
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=131)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	-	-	91 % *	73 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	79 %	-	-	91 % *	77 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	99 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	-	-	96 % *	85 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	-	-	93 %	81 %	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	76 %	-	-	91 % *	77 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	-	-	95 %	85 % *	90 % *

Personale (fortsat)

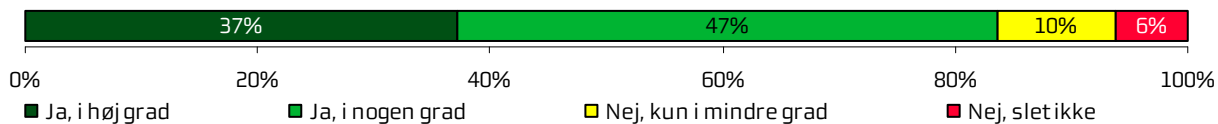
Personalet var gode til deres fag (n=132)



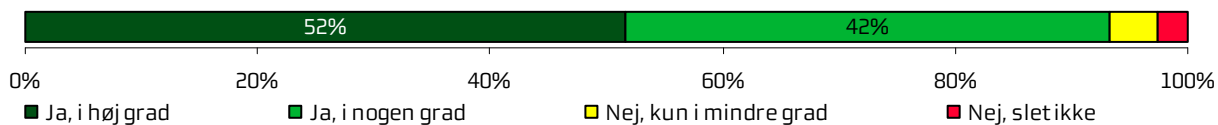
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	-	-	100 % *	92 %	95 %

Behandlingsforløb

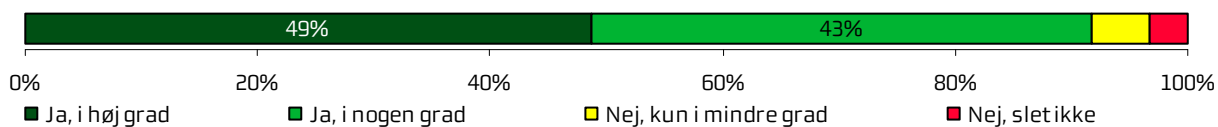
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=129)



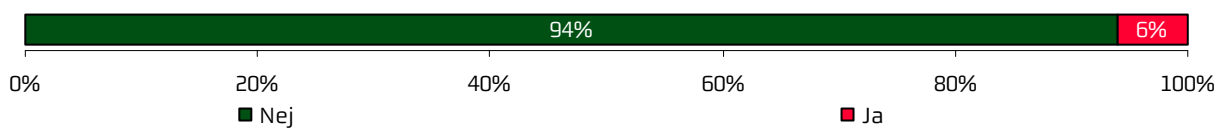
Behandlingen levede op til forventninger (n=118)



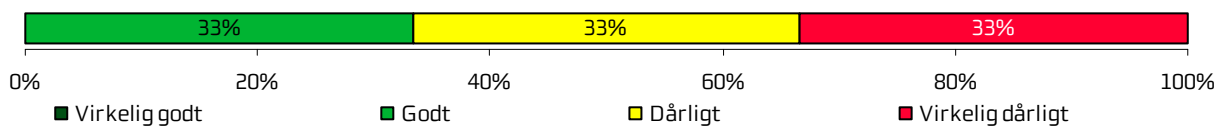
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=121)



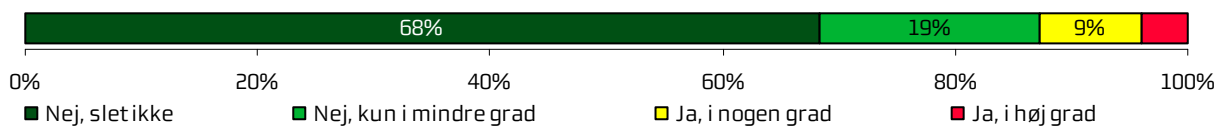
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=134)



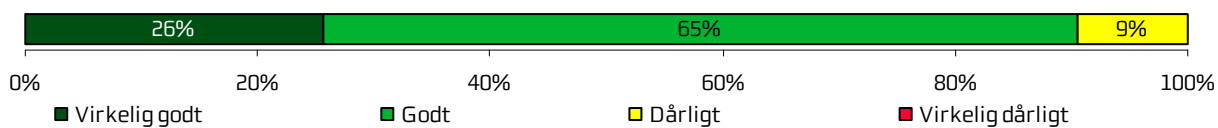
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=126)



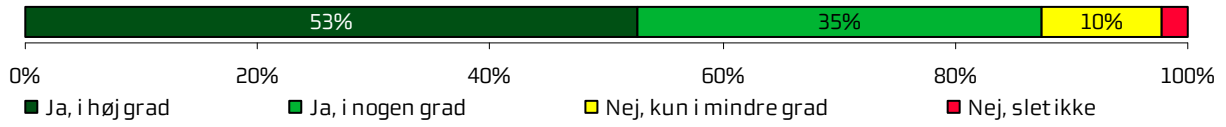
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=74)



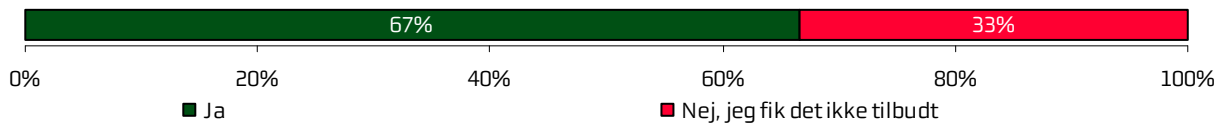
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	84 %	-	-	97 % *	68 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	95 %	83 % *	88 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	-	-	96 %	83 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	94 %	-	-	91 %	81 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33 %	-	-	69 %	47 %	60 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	-	-	90 %	72 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	-	-	96 %	88 %	93 %

Information

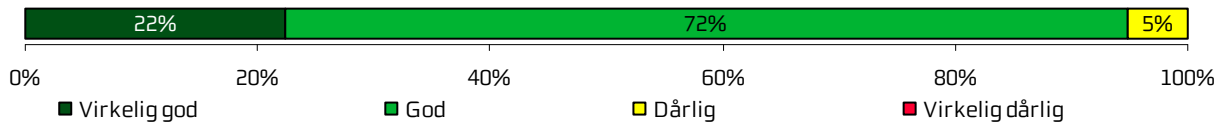
Personalet givet den information, du havde brug for (n=135)



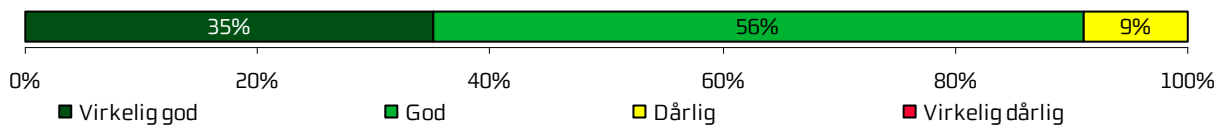
Modtaget skriftlig information (n=87)



Vurdering af skriftlig information (n=58)



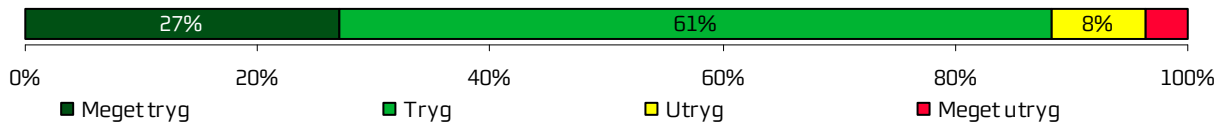
Vurdering af mundtlig information (n=134)



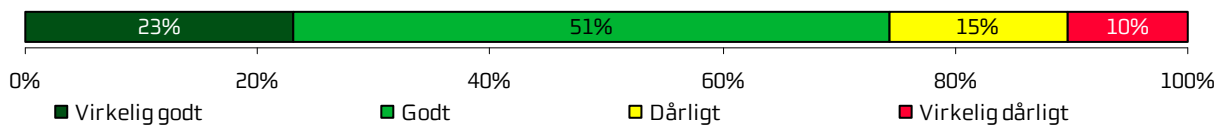
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	87 %	-	-	97 % *	85 %	91 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	-	-	87 % *	40 % *	61 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91 %	-	-	97 % *	87 %	91 %

Udskrivelse

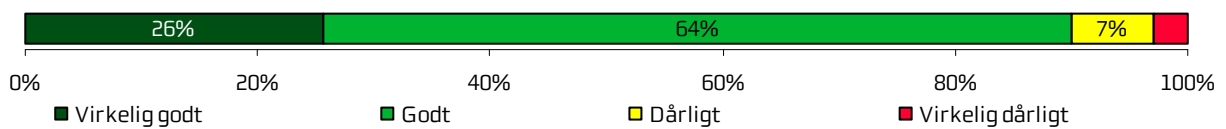
Tryghed ved udskrivelse (n=137)



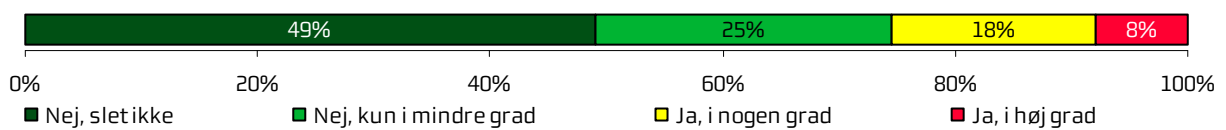
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=70)



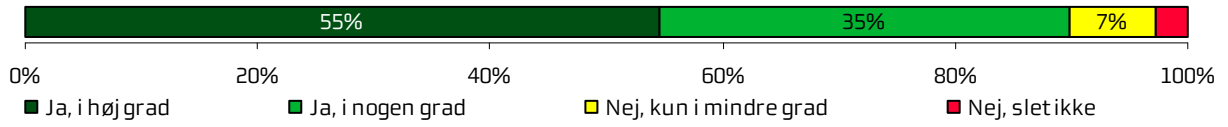
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=114)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	-	-	94 % *	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	74 %	-	-	96 % *	88 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	-	-	94 %	81 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	-	-	86 %	62 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=108)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	90 %	-	-	97 % *	85 %	90 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	10
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	3
Relationer til personale	6
Ventetid	0

Hjertemedicinsk sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Jeg kom direkte fra andet sygehus efter en blodprop.	Uoplyst
3	Indlagt akut.	Virkelig godt
4	Akut. Hjertemedicinsk.	Virkelig godt
5	Overførsel fra andet sygehus efter hjerteoperation.	Virkelig godt
6	Jeg blev akut overført fra andet sygehus. Var meget dårlig og husker intet.	Godt
8	Overført fra andet sygehus.	Godt
9	Den sidste dag var lang uden mad.	Virkelig godt
11	Kom fra andet sygehus. Var der kun et døgn.	Godt
12	Akut indlagt [på andet hospital] og overflyttet til Herning.	Godt
13	Var akut indlagt på Onkologisk Afdeling om onsdagen og blev overført til anden afdeling torsdag, og det gik hurtigt og betryggende.	Virkelig godt
14	Jeg blev overført fra andet sygehus.	Dårligt
20	Blev akut indlagt fra egen læge.	Godt
21	Jeg fik en ballonudvidelse og en stent efter [blodprop] på andet sygehus, og derefter overført til Herning.	Virkelig godt
22	Jeg blev akut indlagt med hjertet, da jeg var besvimet.	Virkelig godt
26	Kom fra andet sygehus efter []operation.	Godt
30	Jeg kom ind via 112.	Godt
32	Akut indlagt.	Godt
34	Blev akut indlagt.	Godt
36	Jeg blev indlagt med ambulance.	Virkelig godt
38	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
40	Akut indlagt.	Virkelig godt
42	Var ved lægen pga. trykken for brystet og blev sendt til undersøgelse.	Virkelig godt
44	Var hos min læge, der sendte mig med ambulance til Herning inden for fem til ti minutter. Det virkede.	Virkelig godt
47	Akut.	Uoplyst
48	Akut.	Godt
49	Akut indlagt.	Virkelig godt
50	Jeg er hjertepatient. Jeg fik ingen information.	Dårligt
50	Blev akut indlagt.	Dårligt

- | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|  51 | En herlig modtagelse. | Virkelig godt |
|  52 | Hasteindlagt på andet sygehus. | Godt |
|  53 | Akutindlæggelse. | Godt |
|  54 | Blev indlagt akut med blodprop. | Virkelig godt |
|  56 | Blev akut indlagt []. | Virkelig godt |
|  57 | Jeg blev akut indlagt. | Virkelig godt |

Hjertemedicinsk sengeafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?










ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Modtagelsen
5	Meget omhyggelige og hensynsfulde sygeplejersker.	Virkelig god
6	Jeg var meget dårlig og husker intet.	Uoplyst
13	Gik helt, som det skulle.	Virkelig god
14	Et par sure sygeplejersker.	Dårlig
19	Blev overført fra et andet sygehus og ankom [først på aftenen]. Et fint træk at man havde gemt mad til mig.	God
21	Alt gik fint uden nogen ventetid. De vidste, at jeg kom fra [anden by]. PS. Men lidt skørt, at regionernes edb-systemer ikke snakker sammen.	Virkelig god
25	Noget frustrerende.	God
28	Men opfølgningen var ikke for god, med forskellige udmeldinger alt efter hvem der kom på stuen.	Virkelig god
29	Professionel.	God
43	Rigtig sød sygeplejerske, som udviste stor empati og forståelse.	Virkelig god
44	Man stod klar til at modtage mig. Alt fungerede perfekt.	Virkelig god
49	For meget spørgen i den første time.	God
50	Jeg har fået mange misinformationer fra Herning Sygehus. Ved modtagelsen denne gang lovede de at rette op på det.	God
52	Kom til scanning ved indlæggelsen. Talte med kontaktsygeplejerske. Det var et meget turbulent døgn. Først efter et døgn havde jeg lægetid. Kunne ikke sige noget om forløbet. Blev overført til anden afdeling.	Dårlig
57	Kunne ikke være bedre. Lægen kom hurtigt og vendte tilbage flere gange. Laboranten kom hurtigt for blodprøver, og sygeplejersken vendte også tilbage mange gange for at høre til mit velbefindende.	Virkelig god

Hjertemedicinsk sengeafsnit

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Fejlhåndtering
15	EKG-panelet hænger forkert, når man har stomi. Det forstyrrer i arbejdet med rengøringen af stomien. Det burde hænge længere oppe! Ellers fæces på tøjet.	Uoplyst
20	Det var min stædighed, der betød, at jeg blev undersøgt grundigt for [infektion], der var skyld i min hjertefejl. Hvis ikke var jeg blevet opereret og havde fået pacemaker! Så NN havde i den grad IKKE et holistisk syn, men så enøjet på hjertefejlen.	Godt
24	Lægerne må gerne have læst HELE journalen, før de taler med mig. Flere diagnoser jeg skulle tage stilling til. Ellers godt.	Uoplyst
27	Nej, ikke fejl, men måske usikker på, om de vidste, hvad de havde med at gøre. Eller måske de har prøvet det for meget, så det føltes sådan. Ved ikke. Det føltes lidt utrygt i starten.	Uoplyst
29	MEDICINDOSERING. Fejl hver anden dag.	Uoplyst
31	Sygeplejerskerne manglede tid. Der manglede ofte omsorg, som det på grund af tid, ikke kunne lade sig gøre.	Uoplyst
35	Ved ikke, om der var fejl.	Uoplyst
45	Jeg fik ikke et rygestopplaster, selvom jeg gentagende gange spurgte personalet om det!	Virkelig dårligt
50	Jeg oplevede, lægerne manifesterede sig ved at tale og skrive om høj faglig kvalitet. Der blev i meget ringe grad lyttet til mig. Jeg oplever mig IKKE som en person, snarere en TING, der er til eftersyn.	Uoplyst
50	Jeg er hjertepatient. - Lægerne er meget DÅRLIGE til at skabe patientkontakt. - De er DÅRLIGE LYTTERE. - Hører ikke, hvordan den enkelte oplever hjertekramper, kvalme, træthed, forstyrret hjerterytme osv. - Jeg oplever mig som en ting. Der er ikke sammenhæng i samtalerne. Lægerne bruger meget tid på, at fortælle mig, hvor dygtig de er, men de lytter ikke til, hvordan jeg har det. - De skaber forvirring og utryghed.	Uoplyst
52	- Fik besked på ikke at stå ud af sengen uden personale. Alligevel blev min kone bedt om at hjælpe mig på toilettet. - Efter opkast sat midt på gulvet, men ingen hjælp til at komme tilbage.	Uoplyst

Hjertemedicinsk sengeafsnit**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

	ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
	4	Nej. Ok.	Virkelig godt
	6	Jeg oplevede en rigtig fin behandling. Og mange tak for det.	Godt
	7	Sygeplejerskerne havde virkelig travlt, da der var overbooket hele weekenden.	Godt
	13	Nej, det gik hurtigt og trygt.	Virkelig godt
	28	Jeg fik at vide, der ville komme skriftlig information, men den kom aldrig.	Godt
	29	Synes, medicindoseringen er under al kritik.	Godt
	44	Personalet/sygeplejerskerne kan deres ting. Ingen slinger i valsen her.	Virkelig godt
	52	Efter [et par] døgn på et andet sygehus [blev jeg] overflyttet til Herning. Først da følte jeg, at der blev taget hånd om mig og mine problemer. Her blev jeg også løbende informeret.	Godt
	57	Jeg følte, at man havde helt styr på tingene. Jeg var meget tryk.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Opfølgning mangler. Fornemmelse af ude af øje, ude af sind. Får store mængder medicin, jeg aldrig har fået før, uden opfølgning. Havde/har bivirkninger og blev/er utryg.	Virkelig godt
8	Jeg har ikke fået nogen skriftlig information.	Godt
9	Lægen var god.	Virkelig godt
10	Jeg kan ikke finde nogen kritik, for jeg synes det hele fungerer perfekt. Meget tilfreds.	Virkelig godt
14	Den information jeg fik, fik jeg på [andet sygehus]. Den var super.	Dårligt
19	Alle har været rigtigt venlige og gode til at svare på alle mine spørgsmål.	Godt
22	Jeg fik at vide, at jeg skulle til to nye undersøgelser, som jeg fik brev om senere. Den ene få dage efter pga. et afbud. Alt vel.	Virkelig godt
23	Fik ingenting.	Godt
28	Der kom mange forskellige informationer, alt efter hvem du talte med.	Godt
36	Men jeg fik faktisk ingen forklaring på, hvad der var skyld i min pludselige indlæggelse.	Virkelig godt
50	Informationerne bliver dårlige og forvirrende og skaber utryghed, fordi der ikke er sammenhæng i det, de forskellige læger siger og mener.	Dårligt
55	Fik kun skriftlig information om kostforhold i forbindelse med ordineret [medicin]. Forskelligt fra sygeplejerskes udsagn. BEDRE INFORMATION ØNSKES om grønne grøntsager.	Godt
57	Jeg fik fotokopi af det, jeg gerne ville vide (det jeg bad om).	Virkelig godt

Hjertemedicinsk sengeafsnit





Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Lægen var meget travl. Følte at jeg bare skulle ud derfra. Fik følelsen af, at man ikke var syg.	Dårligt
11	Har stadig problemer og skal til andet hospital igen [til vinter].	Godt
13	Nej den gik trygt og har været til samtale på sygehuset og været til temadag om hjertet og fået tid hos en diætist.	Virkelig godt
14	Jeg blev udskrevet [om aftenen], men fik at vide om formiddagen, at jeg skulle hjem samme dag.	Dårligt
17	Over et døgn's ventetid på fem minutters scanning. Der er kapaciteten for dårlig.	Virkelig godt
21	Forløbet er fantastisk godt og velplanlagt.	Virkelig godt
27	Jeg blev testet på sygehuset [], og min kondition er blevet meget bedre. Faktisk [er den] gået fra gul i fjor til grøn i skala. Så motion og kost er lavet 100 procent om, og det virker. Måske bør der stilles større krav om disse ting ved denne sygdom. Bedre information og måske en form for pointsystem.	Godt
28	Jeg fik intet at vide om ernæring/motion i forbindelse med undersøgelsen af [hjerterundersøgelse]!	Godt
31	Manglende tid. Fik indtryk af, at det bare drejer sig om at få patienten sendt hjem. Ingen stiller mig spørgsmål om, hvad man havde behov for efter indlæggelsen.	Godt
37	Jeg har været indlagt af flere gange i Herning og på andet sygehus og i lang periode med alvorlig []sygdom. Den sidste indlæggelse varede [flere] uger. Jeg har været tryk ved min udskrivelse.	Godt
39	Måske lidt mere uddybende snak om ernæring og motion.	Godt
43	Har ikke fået informationer herom.	Godt
44	Jeg fik tilbudt rehabilitering, som jeg følger på Herning Sygehus, og det virker virkelig godt. Har været der [et par gange] af de [godt 20 gange] jeg har fået tildelt. Dygtigt personale.	Virkelig godt
46	Manglende orientering om videre forløb. Manglende orientering om medicinliste.	Virkelig godt
47	Jeg fik ikke samtalen med en sygeplejerske som lovet.	Uoplyst
50	Lægens manglende formåen til at skabe god patientkontakt og lytte til mine spørgsmål, om hvordan jeg skulle håndtere mange timers daglige hjertekramper, kvalme, hovedpine, flimmet osv., mens en trombe blev opløst. Tre gange spurgte jeg, men ingen svar. Du skal have mara-van og indsprøjtninger. Det er svaret på, hvordan en trombe opløses og ikke svar på generne. Det skaber frustrationer, mistillid og utryghed. HVOR UBEHAGELIGT. Er det sådan man skal hjælpe en hjertepatient?	Dårligt
50	Jeg lever sundt og spiser sundt. Drikker ikke alkohol, ryger ikke, dyrker motion, er ikke overvægtig.	Dårligt
53	Ingen behandling. Kun undersøgelse.	Godt
55	Kosten i forbindelse med "Marevan".	Godt
58	Afdelingen burde have kontaktet hjemmeplejen og informeret dem om min hjemkomst og eventuelle behov for hjælp. Der havde jeg bestemt brug for på det tidspunkt.	Godt

Hjertemedicinsk sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Det er nok ikke nemt, da det er noget gamle og slidte bygninger. [Fysiske rammer]	Dårligt
3	Sygeplejerskerne skal have ros. Søde, hjælpsomme og omsorgsfulde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Der blev indkaldt ekstra mandskab, som sikrede personale på stuen HELE TIDEN, mens det var nødvendigt. Jeg oplevede stor tålmodighed fra personalets side (med undtagelse af en enkelt læge). [Pleje, Relationer til personale]	Godt
8	Meget dårlige madrasser. Virkelig venlige, dygtige og rare sygeplejersker. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
11	Firemandsstuer er for store. Maksimalt to personer per stue måske, fordi man har sine egne tanker pga. hjerteproblemer. [Fysiske rammer]	Godt
14	Jeg mener, man skal lære afdelingens sygeplejersker at svare patienterne pænt. [Relationer til personale]	Dårligt
16	Rengøringen kan blive bedre ved at bruge noget mere sæbevand. Gulvkluden bliver kun vredet op én gang pr. stue. Brug vand, det er derfor kloakkerne lugter, mangel på vand. [Fysiske rammer]	Godt
18	Tv på alle stuer. Det er lige lovlig lidt med kun to fjernsyn på hele afdelingen. [Fysiske rammer]	Godt
25	Det var nemmere, hvis der var knap så mange forskellige læger, der spørger om det samme. [Pleje]	Dårligt
27	Det er besynderligt, at man i 2012 ikke kan forlade afdelingen, uden at maskinerne kan registrere, at man er i kiosken. Det belaster jo sygeplejerskerne, og man føler sig fastlåst, når man er nogenlunde frisk og kan gå. [Fysiske rammer]	Godt
28	Der lå gamle blodpletter under sengen i flere dage, til jeg bad om at få dem fjernet! [Fysiske rammer]	Godt
29	Fjernsyn på alle stuer! [Fysiske rammer]	Godt
33	Jeg har ikke været indlagt før, men blev glædeligt overrasket over det hele.	Uoplyst
36	Flinkt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
38	Der mangler TV på sengestuen. Der mangler hyggekrøge til patienter, der er oppegående. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
41	Jeg synes, alle gjorde et fantastisk godt arbejde. I har virkelig styr på det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
43	Jeg følte mig gang på gang ikke respekteret omkring blufærdighed. Der blev ikke rullet for, imens undersøgelserne stod på, selv i besøgstiden, med mindre man selv pointerede det flere gange. [Pleje]	Godt
47	Jeg fik to slags medicin ved udskrivelsen, som jeg ikke synes, virker. [Specifik medicin og	Uoplyst

- mængde], som jeg meget NØDIGT tager.
[Kvalitet i behandling]
-  50 Læge NN, som undersøgte mig, var hurtig til at scanne hjertet og få sat undersøgelsen i gang med kamera ned gennem halsen. Lægen og sygeplejersken, som udførte undersøgelsen, var behagelige og venlige. Resten oplever jeg som skræmmende. Som hjertepatient bliver jeg aldrig rask. Jeg er afhængig af nogen, som jeg ikke har tillid til. Gentagne gange er der rodet rundt i journal, indkaldelser og blodprøver. Jeg troede, I ville hjælpe!
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Dårligt
-  50 Jeg har påtalt lægernes manglende empati og situationsfornemmelse. MANGE fejlinformationer. Jeg har bedt dem koncentrere sig om min hjertesygdom, og ikke om hvordan andre oplever deres gener. Jeg har bedt dem føre det til journal, så der kan blive orden i tingene. Der er blevet lovet, at der bliver rettet op på manglerne. Man skulle jo gerne opleve det som hjælp i stedet for flere problemer.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Dårligt
-  54 Manglende fjernsyn på stuen.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
-  57 Jeg var ked af, at den søde sygeplejerske skulle løbe efter mad til mig. Jeg er dårligt gående, og maden var anrettet så langt væk fra min stue, som det overhovedet kunne lade sig gøre. Maden tættere på, så jeg kunne hjælpe mig selv. TAK. Perfekt behandling. Dejligt personale.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt

