

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

25-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	198
Besvarelser fra afsnittets patienter:	133
Afsnittets svarprocent:	67%

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

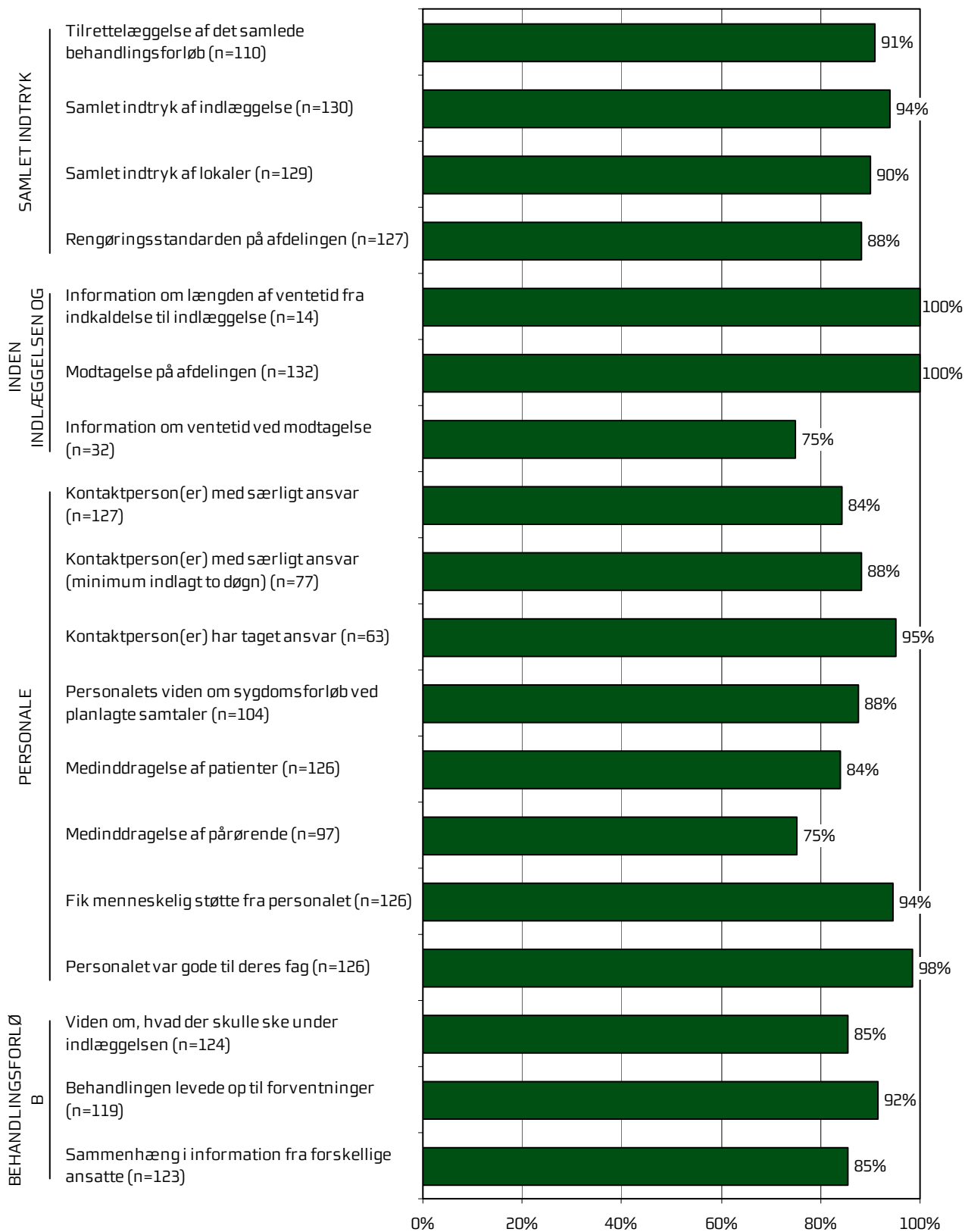
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

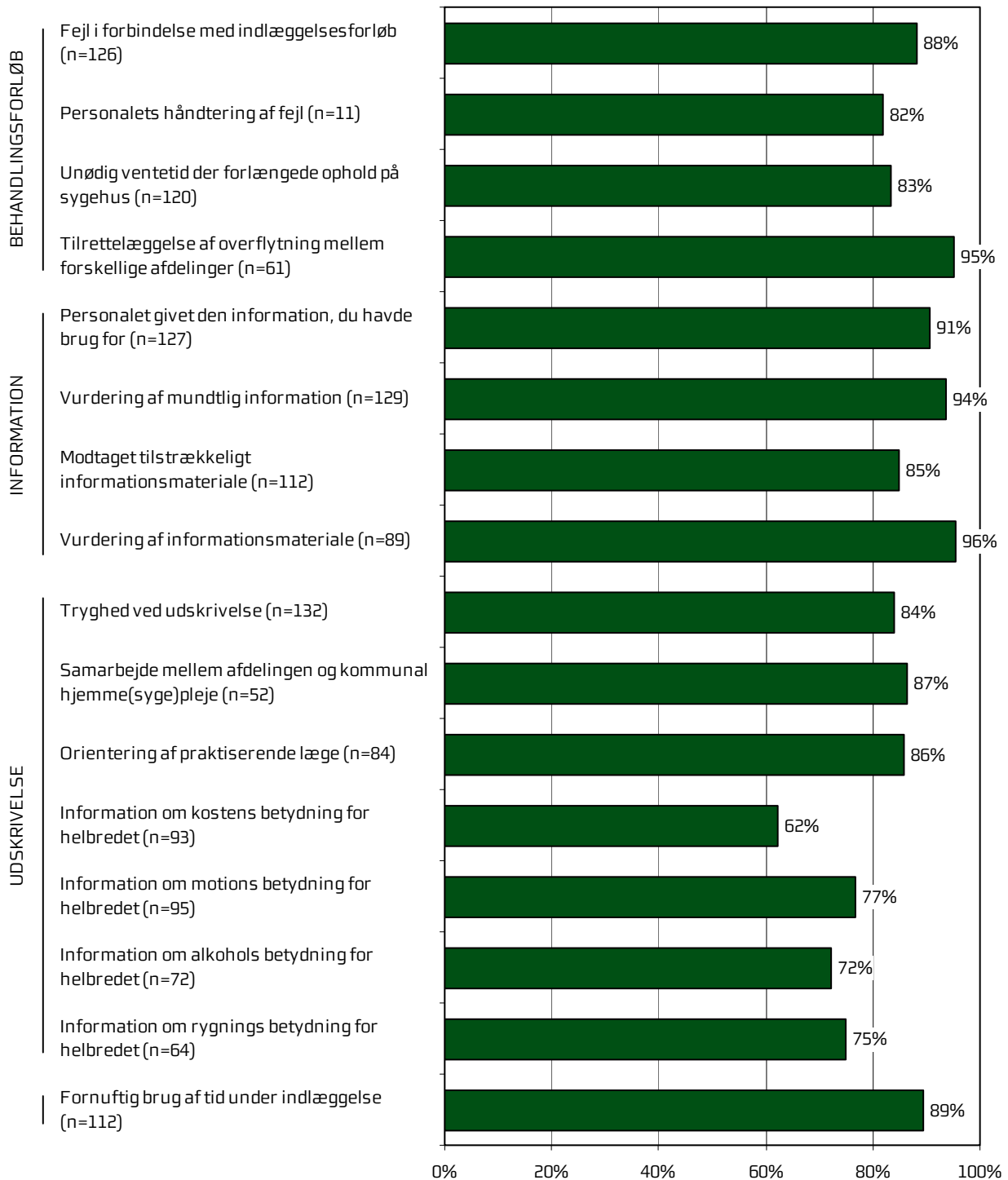
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Hjertemedicinsk sengeafsnit

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

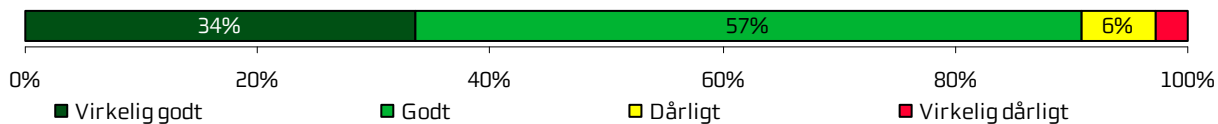
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

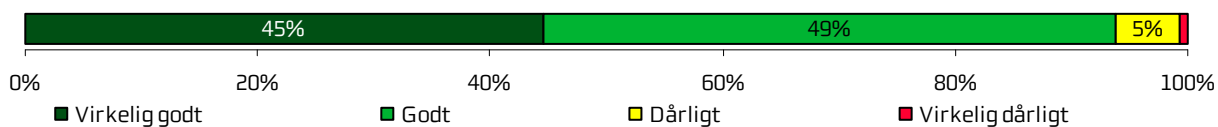
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

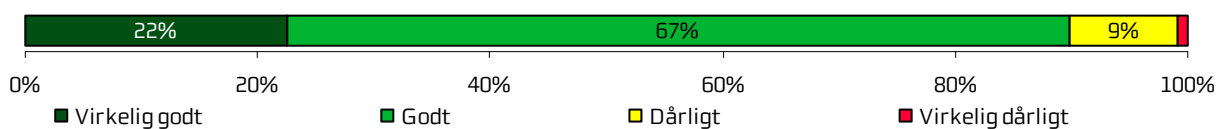
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=110)



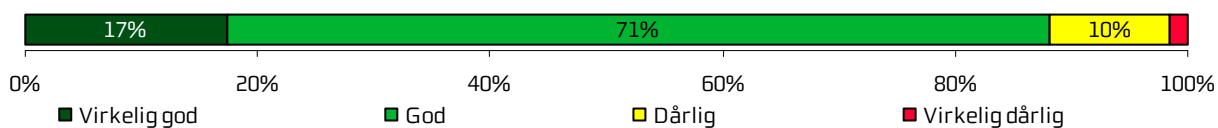
Samlet indtryk af indlæggelse (n=130)



Samlet indtryk af lokaler (n=129)



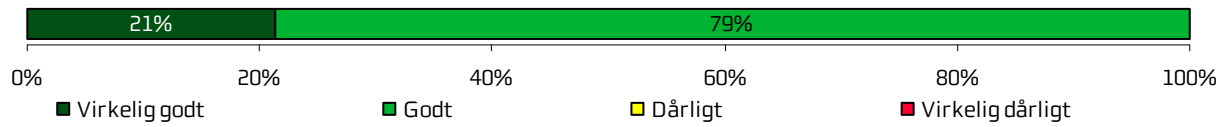
Rengøringsstandard på afdelingen (n=127)



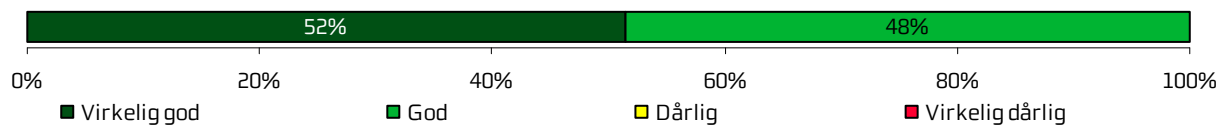
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	93 %	-	100 % *	88 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	96 %	-	100 % *	89 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	90 %	-	98 % *	86 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	93 %	-	99 % *	84 %	94 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

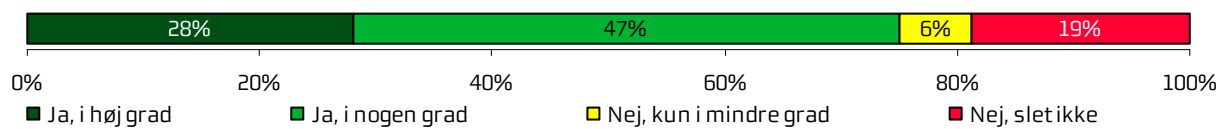
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=14)



Modtagelse på afdelingen (n=132)



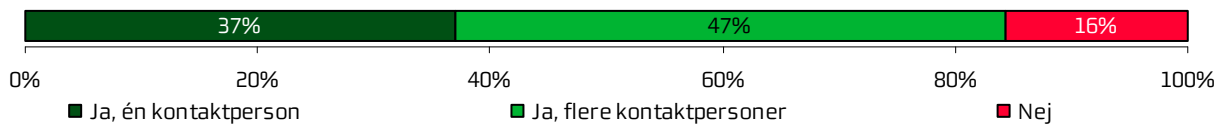
Information om ventetid ved modtagelse (n=32)



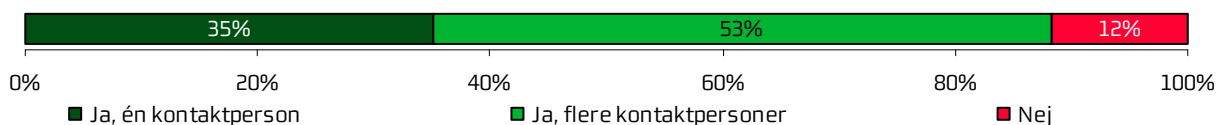
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	-	100 %	96 %	97 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	99 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	75 %	62 %	-	86 %	58 %	73 % *

Personale

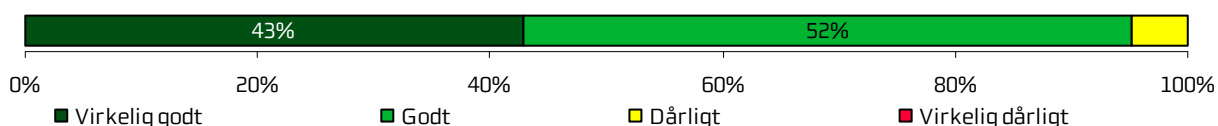
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=127)



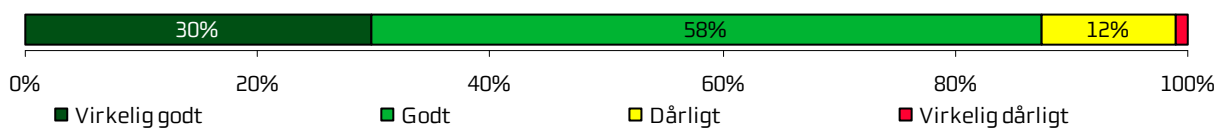
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=77)



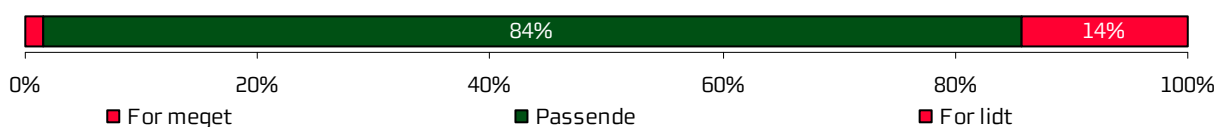
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=63)



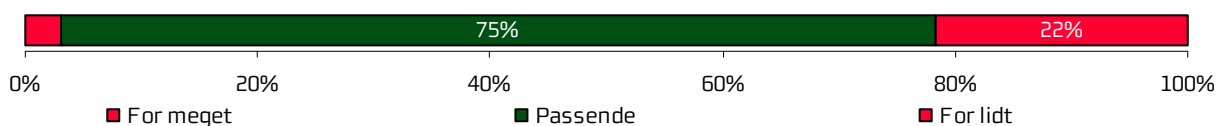
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=104)



Medinddragelse af patienter (n=126)



Medinddragelse af pårørende (n=97)



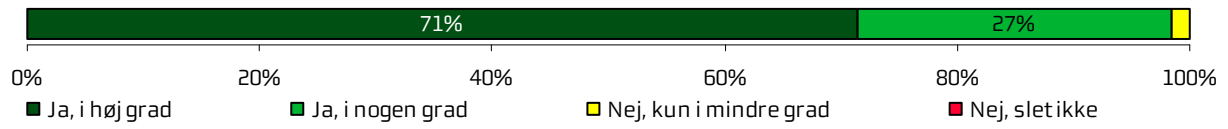
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=126)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	82 %	-	93 % *	75 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	88 %	79 %	-	88 %	74 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	96 %	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	89 %	-	97 % *	84 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	87 %	-	98 % *	81 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75 %	76 %	-	96 % *	77 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	93 %	-	98 %	88 % *	93 % *

Personale (fortsat)

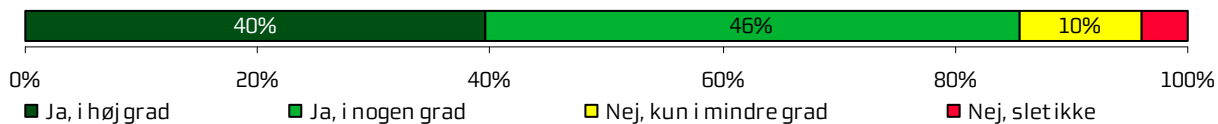
Personalet var gode til deres fag (n=126)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	94 %	-	100 %	92 % *	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=124)



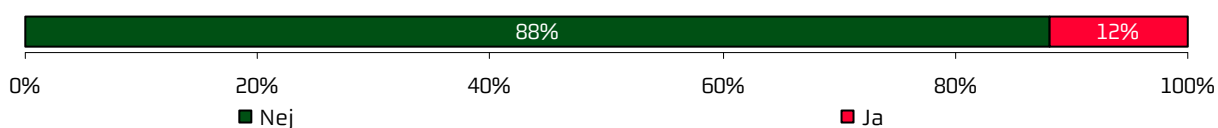
Behandlingen levede op til forventninger (n=119)



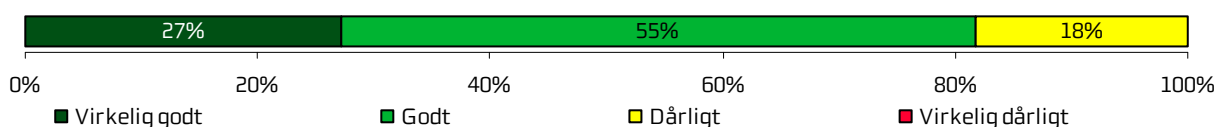
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=123)



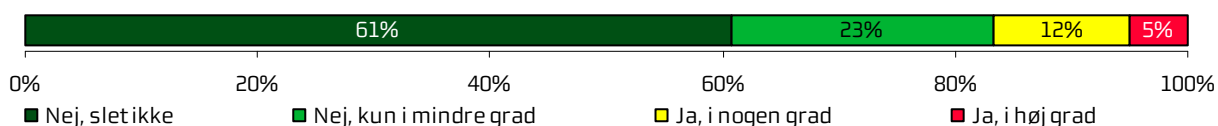
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=126)



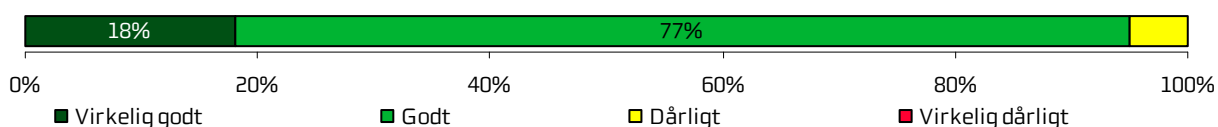
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=120)



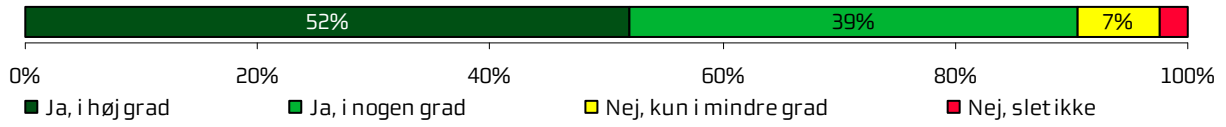
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=61)



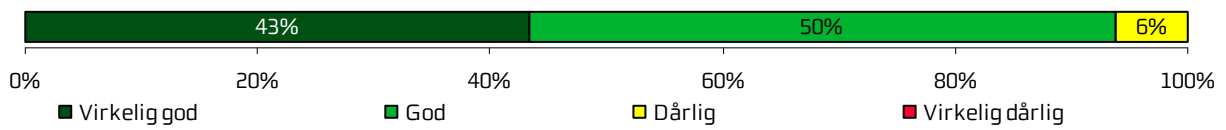
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85 %	84 %	-	95 % *	70 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	-	98 % *	79 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	92 %	-	95 % *	84 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	94 %	-	96 %	81 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	82 %	33 % *	-	74 %	50 % *	64 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	87 %	-	94 % *	72 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	91 %	-	100 %	84 % *	93 % *

Information

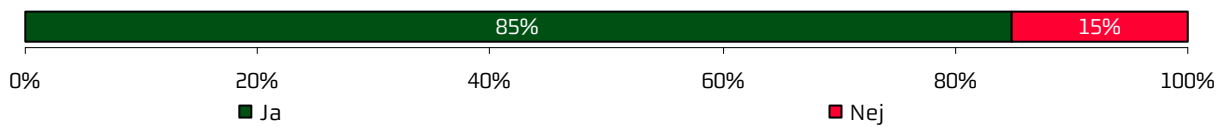
Personalet givet den information, du havde brug for (n=127)



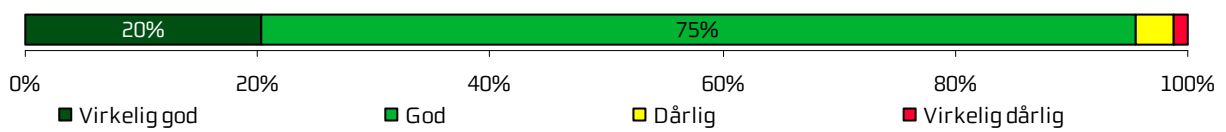
Vurdering af mundtlig information (n=129)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=112)



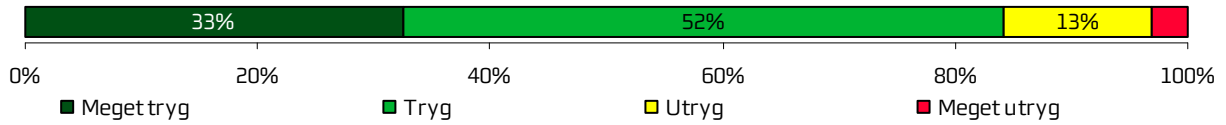
Vurdering af informationsmateriale (n=89)



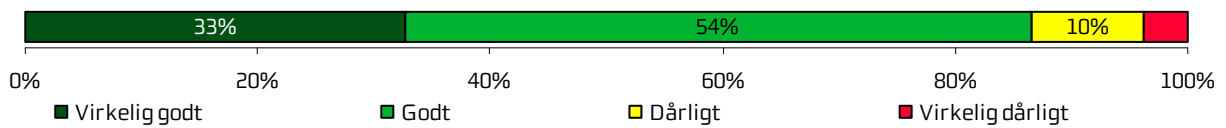
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	87 %	-	97 % *	81 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	91 %	-	98 %	88 %	95 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	90 %	61 % *	81 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	98 %	83 % *	93 % *

Udskrivelse

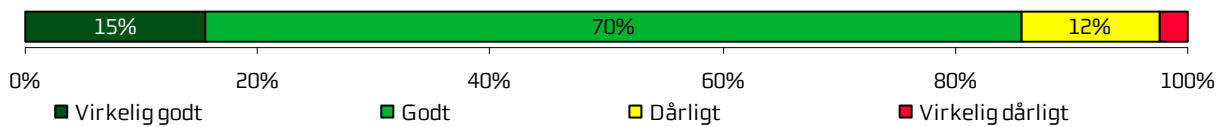
Tryghed ved udskrivelse (n=132)



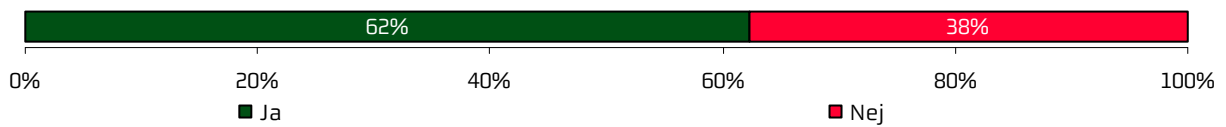
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=52)



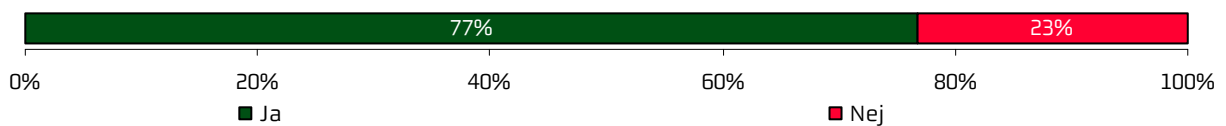
Orientering af praktiserende læge (n=84)



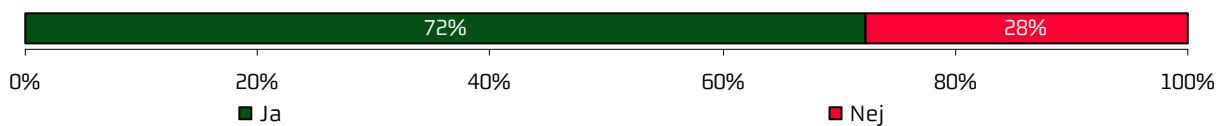
Information om kostens betydning for helbredet (n=93)



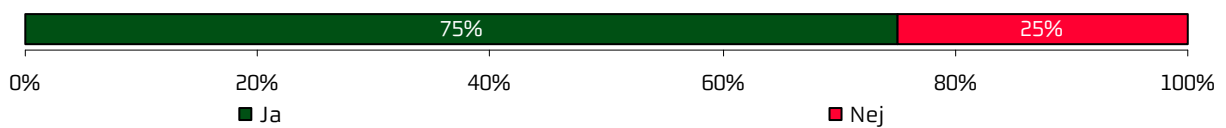
Information om motions betydning for helbredet (n=95)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=72)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=64)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84 %	88 %	-	96 % *	81 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	74 %	-	99 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	90 %	-	95 % *	75 %	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	79 % *	59 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	89 % *	64 % *	76 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	72 %	-	-	74 %	52 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	75 %	-	-	74 %	55 % *	67 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=112)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	89 %	90 %	-	100 % *	84 %	92 %

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		8
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		7
Pleje		5
Relationer til personale		11
Ventetid		0

Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA













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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA	Samlet indtryk
2	Jeg har ikke energi til at udfylde et sådant skema. Jeg har været på [mange] hospitaler i min tid, og har KUN GODE MINDER, men jeg betragter det heller ikke som hoteller. [].	Uoplyst
5	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
6	Indlagt akut.	Godt
9	Indlagt akut.	Dårligt
11	Nej, blev indlagt akut.	Virkelig godt
13	Helt igennem en god oplevelse til trods for, at situationen var meget dramatisk, når man aldrig har prøvet det før.	Virkelig godt
16	Jeg kom fra et andet sygehus, hvor jeg blev indlagt efter hjertestop.	Godt
17	Blev overflyttet fra anden afdeling.	Virkelig godt
19	Hasteindlagt med Falck. Hjerteproblemer.	Godt
21	Et eminent godt forløb, sygdommens alvor i betragtning (akut indlagt).	Virkelig godt
24	Jeg har ingen kritik. Alt gik godt lige fra indlæggelsen til udskrivelsen. Alle var søde, flinke og hjælpsomme.	Godt
25	Jeg kom uanmeldt til vagtlægen, og jeg var indlagt i et døgn til undersøgelse og kontrol af hjerte og blodtryk. Undersøgelserne viste intet andet end et meget varierende blodtryk, og formentlig forårsaget af stress.	Virkelig godt
29	På ambulance.	Godt
30	Jeg var til kontrol for hjerterytme og blev indlagt med det samme for at få en pacemaker.	Dårligt
34	Blev akut indlagt.	Uoplyst
36	Jeg kom ind akut.	Godt
37	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
39	Meget kort tid, få dage.	Virkelig godt
41	Blev akut indlagt.	Godt
42	Akutindlæggelse efter besøg hos vagtlægen.	Virkelig godt
45	Det var akut indlæggelse.	Godt
46	Pga. lang ventetid i Herning søgte jeg om en tid [på andet sygehus].	Virkelig godt
50	Jeg blev indlagt akut.	Godt
51	Jeg UNDGIK STRESS, fordi jeg måtte blive på sygehuset natten over op til selve behandlingen.	Godt
52	Akut indlagt!	Godt
55	Blev hasteindlagt.	Godt
58	Ingen ventetid, overført fra Skejby.	Virkelig godt

 59 Blev overflyttet fra andet sygehus, da jeg blev stabil med en blodprop i hjertet.

Godt

Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA	Modtagelsen
 4	Jeg følte, at der blev taget godt hånd om min "velkomst" på afdelingen... Meget venlig, imødekommende og efter min vurdering, kompetent modtagelse, der gjorde situationen tryk for mig.	Virkelig god
 13	Venlig, forstående, imødekommende og professionel modtagelse.	Virkelig god
 14	Følte, jeg lå meget alene den nat.	God
 20	Jeg syntes, alt var perfekt.	Virkelig god
 21	En utroligt hjertelig og varm modtagelse både af mig og mine nærmeste. Tak.	Virkelig god
 27	Skulle møde [om formiddagen], men ventede en til to timer, inden der skete noget.	God
 33	Jeg ringede selv 112, da jeg havde et blodtryk på 234. Hurtig hjælp af ambulancen, dejlige reddere, så er man i gode hænder.	Virkelig god
 36	Jeg kan ikke helt huske det hele.	God
 39	God information.	Virkelig god
 44	De var så venlige alle sammen.	Virkelig god
 53	Et venligt og imødekommende personale, der hele tiden informerede om, hvad der aktuelt skulle gøres.	Virkelig god
 56	Smilende og venligt personale.	Virkelig god

Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA	Fejlhåndtering
3	De fik forlagt [min ejendel] :) og de kunne ikke finde det igen, men de har sørget for, at jeg fik det erstattet. Ellers var alt til topkarakter.	Virkelig godt
4	Der var lidt fejl i medicindoseringen, men da jeg gjorde opmærksom på det, blev det hurtigt rettet.	Virkelig godt
5	Ingen fejl.	Uoplyst
7	Jeg oplevede ved undersøgelsen af min kranspulsåre den fejl, at mit ben blev tykt, blå og meget smertefuldt på grund af den megen blod, som rendte ned i det ene ben.	Godt
12	Forkert medicinering.	Godt
14	Den medicin, jeg havde taget hidtil, blev med dags varsel ændret til anden medicin. Normalt trapper man ud inden ny medicin, og jeg fik da også voldsomme bivirkninger efterfølgende, men da var jeg hjemsendt!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
19	Jeg har cøliaki, men på andet sygehus overtalte en læge mig til at tage noget ordentlig føde, for jeg tog for lidt på i vægt. Det vovede jeg, men maven gik HELT i uorden!	Dårligt
27	Ved selve indgrebet lå jeg på ryggen i [mange] timer og kunne ikke komme af med vandet. Det var meget smertefuldt, da jeg vågnede efter operationen.	Godt
30	Man tog mig ikke ud af [en] behandling, inden man satte en pacemaker ind, med hævelser, blodsamling og smerter til følge.	Godt
31	Forkert vanddrivende medicin, som betød en ekstra indlæggelse på [flere] dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Sygeplejersken tog plaster af alt FOR TIDLIGT. Lige efter lægen havde sagt, jeg måtte komme hjem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
35	Ingen.	Uoplyst
43	Forkert medicin fra læge NN's side.	Dårligt
49	Personalet hørte ikke efter. Når jeg sagde noget, troede de ikke på det, men slog det hen. De vidste bedre, indtil der var syn for sagen.	Godt
52	Umulig indtagelse af tabletter.	Godt

Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA	Samlet indtryk
12	Nej.	Godt
14	Måtte argumentere for undersøgelser, før der reelt skete noget, ellers lå jeg der bare, fik aldrig nogen opfølgende samtale, efter jeg er kommet hjem og afventer stadig svar på undersøgelser. Har rykket flere gange, men får blot svaret, at undersøgelses svaret ikke er kommet, og det er jo lidt siden, faktisk flere måneder.	Virkelig dårligt
15	Meget tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
19	Det er FOR DÅRLIGT, at NÆSTEN INGEN, HVERKEN PÅ ANDET SYGEHUS ELLER HERNING, kendte til CØLIAKI, og tilsyneladende IKKE har glutenfri brød i fryseren til at tage op! I Vestjylland er problemet almindelig kendt i dag!	Godt
20	Jeg kan kun sige, at tingene fungerede professionelt.	Godt
21	En rigtig god stab af personale på B5, og det må de gerne få at vide fra mig og min familie.	Virkelig godt
25	Følte mig i gode hænder.	Virkelig godt
27	Tilfreds.	Virkelig godt
28	Det tog ret lang tid at finde ud af, at jeg ikke fejlede noget. Og det var først den tredje dag, sammenhængen blev forklaret for mig. Så mange bekymringer kunne være undgået.	Godt
37	Følte tiden, fra det blev besluttet, at jeg skulle overflyttes til Herning, var alt for lang. Fra [dagen], hvor det blev besluttet, og til overflytningen fandt sted [nogle dage senere].	Virkelig godt
39	Jeg havde en tryk og god oplevelse. Læge NN og team var en god oplevelse.	Virkelig godt
41	At blive sendt hjem om eftermiddagen og skulle køre frem og tilbage næste dag for at få taget blodprøve (nyrefunktionstallet). Hvis den var for høj evt. indlægges. At blive til efter svar, det drejer sig om 16-18 timer.	Godt
47	Jeg synes, der gik meget længere tid på svarene fra mine blodprøver.	Godt
49	Jeg blev fejlmedicineret og har [tabt mig].	Dårligt
50	Det var enormt frustrerende at blive behandlet af over 17 læger i løbet af indlæggelsen. Jeg talte indtil 17!!! En af de aftaler, der var aftalt med læge NN, blev blot ændret af anden læge.	Godt
53	Et behandlingsforløb hvor jeg på intet tidspunkt følte mig utryk, der var virkelig styr på tingene.	Virkelig godt
54	For mange læger involveret, dvs. for mange meninger.	Godt
60	Generelt tilfreds.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA	Samlet indtryk
9	Har ikke fået noget.	Dårligt
10	Blev overført fra andet sygehus.	Godt
13	Stor ros til alle!	Virkelig godt
14	Fik ikke noget bortset fra en pjece om sygehuset.	Virkelig dårligt
19	Især efter operationen savner jeg en orientering, f.eks. af en læge, om operationens forløb og situationen bagefter. Evt. også om hvordan den kunne ventes at blive. I det hele taget var der alt for lidt kontakt mellem læge og patient!	Godt
28	Jeg havde fået at vide, at jeg skulle kontakte lægen, hvis jeg fik symptomer/anfald, men ikke hvilke symptomer eller hvordan anfald normalt udvikler sig. Ved udskrivelsen fik jeg en rigtig god gennemgang og forklaring på hændelsesforløbet, samt instruktion i, hvad jeg ikke må gøre, osv.	Godt
29	Personalet er gode til, at orientere om, hvad der skal ske.	Godt
33	Jeg fik besøg af egen læge og sygeplejerske efter otte dage. Det var imponerende. Hjemmebesøg af egen læge havde jeg sidst [for mange år siden] ved den yngste søns fødsel. De havde god tid til samtale. Det var et plus.	Virkelig godt
41	Har stærkt nedsat syn, så alle pjecer og henvisninger[] læse dem, var ikke informativt. Kunne ønske en CD med informationer (ligesom lydbøger).	Godt
43	Sygeplejerskerne var meget informationsvenlige.	Dårligt
46	Svaret skal nok nærmere ligge midt imellem godt og dårligt. Jeg manglede en mere konkret viden om forløbet efter indgrebet.	Virkelig godt
49	Ingen information.	Dårligt
57	Jeg stillede mange spørgsmål til stuegang og fik uddybende svar fra lægen (ved udskrivningen).	Virkelig godt

Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA	Samlet indtryk
1	Maven var ikke i gang, så det skete herhjemme. Det stod ud af mor to timer efter, hun var kommet hjem. Ikke i orden, at i bare gav afføringsmiddel og ikke ventede, til maven er i gang, med at sende hende hjem.	Godt
8	Fra lægen udskriver en, til sygeplejersken får tid til at afmontere drops og udstyr m.m., går der ca. halvanden til to timer. Det føles som lang tid, når man gerne vil hjem.	Godt
11	Nej, men dog forventede jeg en uges længere ophold på hospitalet.	Virkelig godt
14	Jeg ville gerne have haft en uddybende forklaring på, hvorfor jeg fik det så dårligt og vil stadig gerne have et svar, så jeg evt. kan finde ud af, hvad der kan udløse disse []smerter, og hvad jeg kan gøre for at undgå det. Og jeg ville gerne have haft en kontroltid noget efter. Det vil jeg stadig, da der ikke er kommet noget retur til mig eller min læge.	Virkelig dårligt
15	Meget rart.	Virkelig godt
33	En sygeplejerske kom og lagde tabletter i dosering efter jeg kom hjem (1G).	Virkelig godt
37	Igen var ventetiden alt for lang, da jeg skulle overflyttes fra Herning og til andet sygehus. Kom først til andet sygehus [ca. en uge efter, at det var blevet besluttet].	Virkelig godt
40	De opfølgende hjemmebesøg er kun en gang kold luft.	Godt
41	Fik information om motion og kost ved første besøg i []ambulatoriet, men ikke på andet afsnit.	Godt
53	Et par dage efter udskrivelsen blev jeg ringet op. Der blev her stillet en række spørgsmål om min fysiske tilstand, humør m.m., og om jeg havde behov for hjælp! Det var en dejlig oplevelse!!!!	Virkelig godt
54	Blev sendt hjem for tidligt uden forklaring på, hvorfor og hvordan hyperventilation skulle tackles, hvilket betød to ekstra indlæggelser.	Godt

Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA	Samlet indtryk
3	Jeg mener, at man virkelig har gået hele linjen ud, og der var altid søde og rare mennesker omkring en, så vil bare lige skrive en stor tak til alle, der var involverede i min indlæggelse med en blodprop i hjertet. Uden dem ville jeg ikke være her i dag :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Afdelingen (personalet) ydede en helt igennem uvurderlig hjælp, støtte, forståelse og fleksibilitet, da min nærmeste pårørende og jeg pludselig stod i en lidt usædvanlige situation og havde det problem/behov; at min pårørende kunne blive overført fra et andet sygehus, og blive indlagt på samme afdeling, som jeg allerede lå på. Det betød ufattelig meget for os, at det kunne lade sig gøre. TUSIND TAK for det.	Virkelig godt
5	Jeg har kun gode kommentarer til mit ophold på afdelingen.	Virkelig godt
8	Det kunne være godt, at samtalen med lægen kunne foregå, så ikke alle andre på stuen kan høre det. Jeg synes, der mangler en opholdsstue, hvor der ikke er gennemgang af personale og patienter. [Fysiske rammer]	Godt
14	Det ville være rart, når man kommer ind akut, at der kommer noget personale og ser til en den første nat, hvor jeg var meget dårlig. Det ville også være rart, hvis man fik den opfattelse, at lægen ville hjælpe en og ikke bare slå det hen. Og at lægen kunne sætte sig ind i, hvilken behandling der var sat i gang fra f.eks. et andet sygehus. Ja i det hele taget, at man kunne føle, at der blev taget hånd om en. Og at der var en konklusion og nogle forklaringer, inden man bliver sendt hjem til ingenting, kun med bivirkninger fra medicinen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
15	Alle var rigtig venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Et toilet til fire mand. Der kan gå lang ventetid. Ellers godt lokale. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	[] For [MANGE] ÅR SIDEN var jeg også indlagt. Da havde sygeplejersker og læger tid til lidt mere samtale om situationen. I dag er de tydeligvis forjagede. Har kun tid til korte, høflige bemærkninger. Jeg synes, at det er synd for de dygtige sygeplejersker! [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
21	Vores indtryk: Lige fra falcckredderne, der hentede patienten, lægeteamet til diverse sygeplejersker, portører osv. har vi kun rosende ord. Da det så mest alvorligt ud [], følte vi virkelig, at der skete noget her og nu, og vi ([ægtefælle og tre børn]) fik den hjælp, vi også trængte til. Så det blev 14 dage, hvor vi aldrig følte os i vejen og kom godt hjem! []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Tydelig mangel på grundig rengøring. Maks. En til to minutter pr. seng. Gulvet rigtig beskidt. [En] meget dårlig patient på stuen, der efterlod både blod og afføring på [toilettet]. Det blev ikke fjernet og kunne [være der i nogle dage]. Ulækkert. Men følte mig 100 procent tryk. Også at jeg blev tjekket meget grundigt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	Der er for lidt tøj i de forskellige størrelser. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
26	Jeg er glad for den gode hjælp, jeg har modtaget. Det virker for mig meget effektivt. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt

	[Relationer til personale]	
✎ 29	Hvordan kan man i det hele taget komme i tanke om at nedlægge Holstebro sygehus? Bygninger er solide og er beregnet som sygehus, og personalet arbejder godt sammen, og det ligger et dejligt sted. Nu bygger man et nyt sygehus i [en anden by] til flere milliarder, og man skal spare??? Bevar de gamle sygehuse, der skal nok blive brug for dem! Og de står der i forvejen!	Godt
✎ 30	Dårlige senge, puder og dyner. [Fysiske rammer]	Dårligt
✎ 33	Meget søde og venlige. Vi var nu også tre rigtig friske piger på stuen.	Virkelig godt
✎ 38	Tv på sengestuerne. Gøre det mere hyggeligt i opholdsarealerne (tv-stue). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 39	Hjerteambulatoriet står for mig som en tryk og god oplevelse, trods [operation]. Læge NN og team fortjener ros. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 41	1. I AKUTAFDELINGEN bør de have noget MAD at servere for akutte patienter, der ligger der i mange timer (over to til tre timer), indtil man kan blive flyttet. 2. Godt udbud af mad at vælge imellem. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 43	Lægerne er ikke lyttende. Overhører fuldstændigt patientens ønsker og egen viden. Det drejer sig kun om medicin. Specielt læge NN var nærmest ubehagelig. [Relationer til personale]	Dårligt
✎ 46	Alt kan vel gøres bedre, men hold da op, hvor var personalet rare og menneskelige. Hold for øje, at personalet jo udfører et arbejde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 48	NN [havde fødselsdag] under indlæggelsen. Der var morgenfødselsdagssang og et separat rum, vi kunne holde fødselsdag i om eftermiddagen med børnene. Det var vi rigtig glade for. [Pleje]	Godt
✎ 50	De mange lægeskift var meget frustrerende. De ændrede behandlinger (anden gang virker meget forkert, nærmest uprofessionelt). Meget venligt og imødekommende personale, det gælder alle personalegrupper. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 53	Et meget venligt og imødekommende personale, selvom der ofte var meget travlt på afdelingen! [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 55	Manglende rengøring. Hjørnerne var rundet af. Efter gulvvask på toilettet var der stadig papir på gulvet :-). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 56	Til trods for stress og travlhed på afdelingen optrådte personalet værdigt og venligt. Det var rart og betryggende! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 57	Alle medarbejdere er utrolig søde og dygtige, og svarede på alle mine spørgsmål. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 58	Afdelingen har gjort et fint arbejde :-). Men lægehelikopteren mangler noget :-) - Ingen betjening. - Ingen toiletforhold. - Ingen vinduesplads. Sagt med et grin :-)	Virkelig godt

