

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Afsnit B2  
Hjertemedicinsk Afdeling B  
Skejby Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		25



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	90
Besvarelser fra afsnittets patienter:	63
Afsnittets svarprocent:	70%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, 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, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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 ophold 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).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

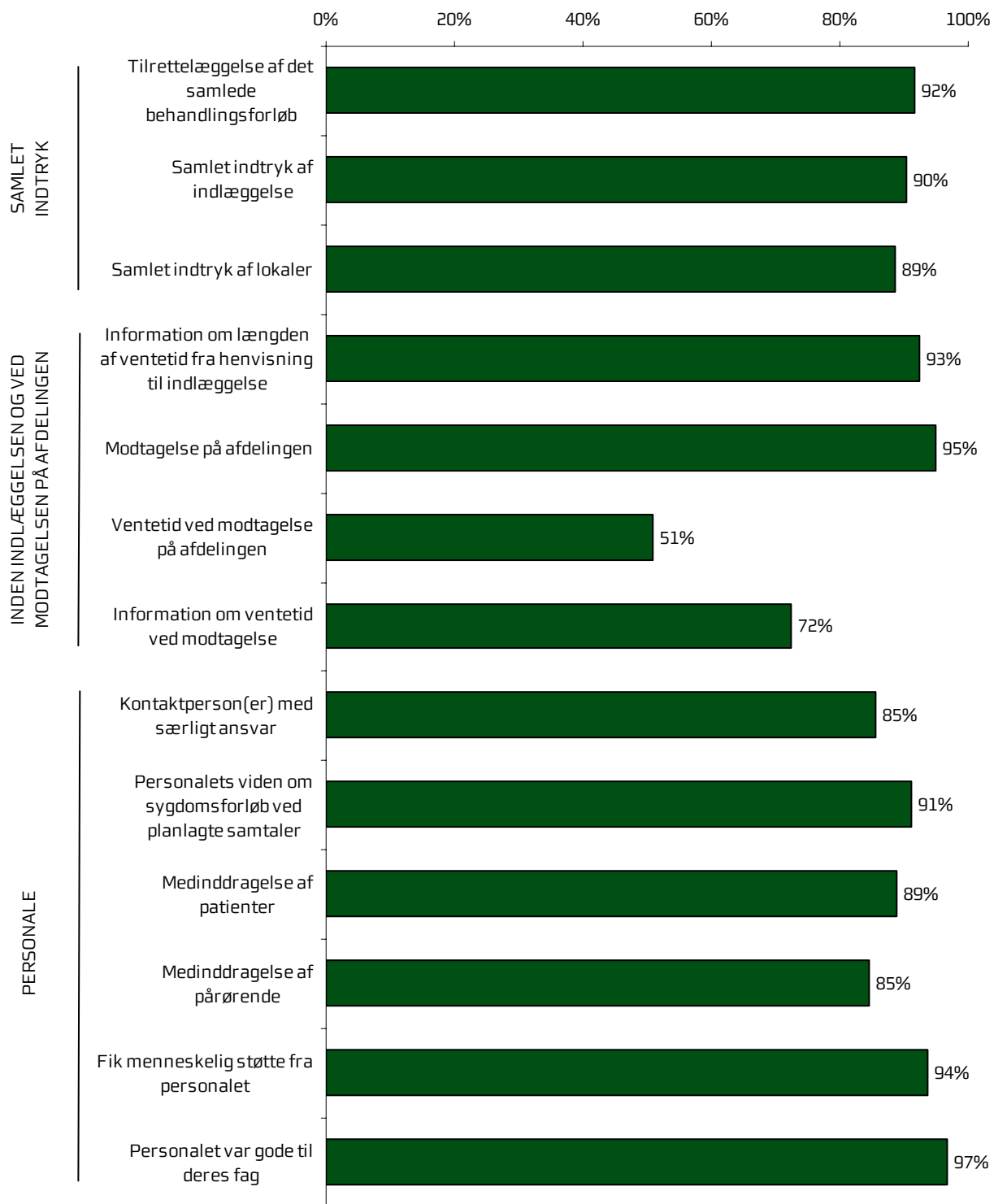


### **3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik**

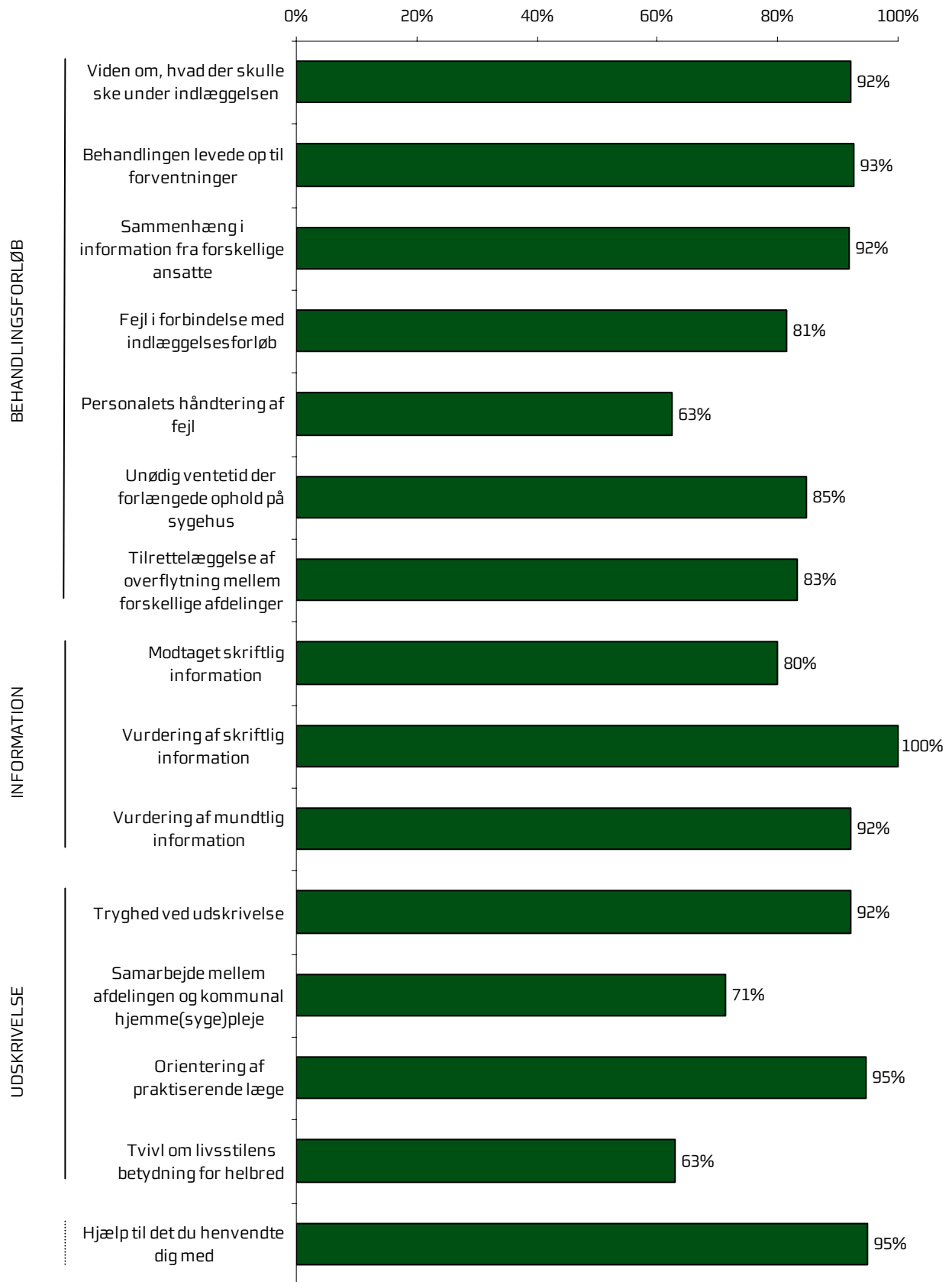
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>2</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

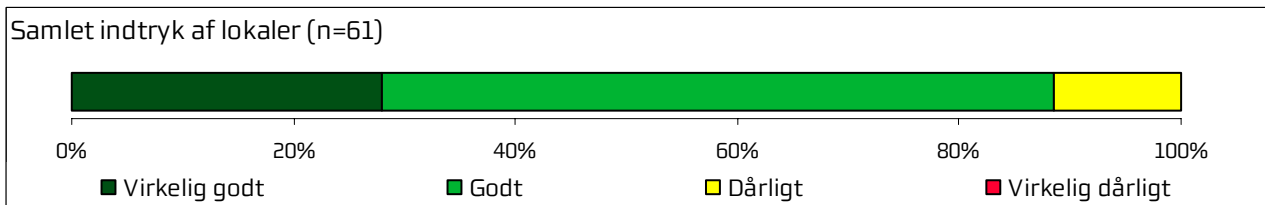
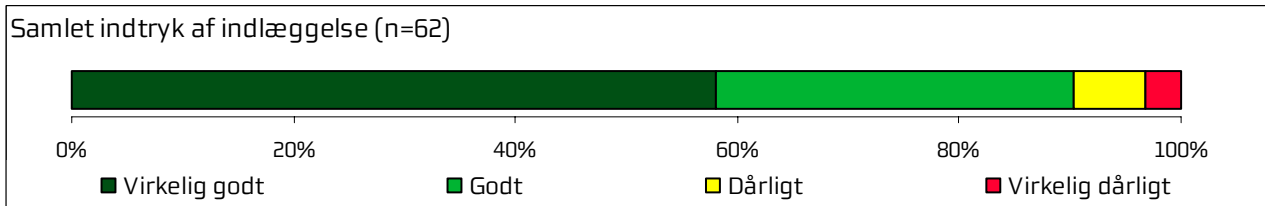
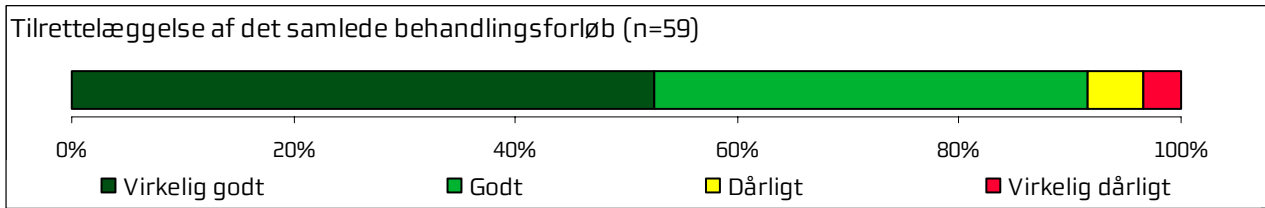
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>2</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

### 4.1 Samlet indtryk

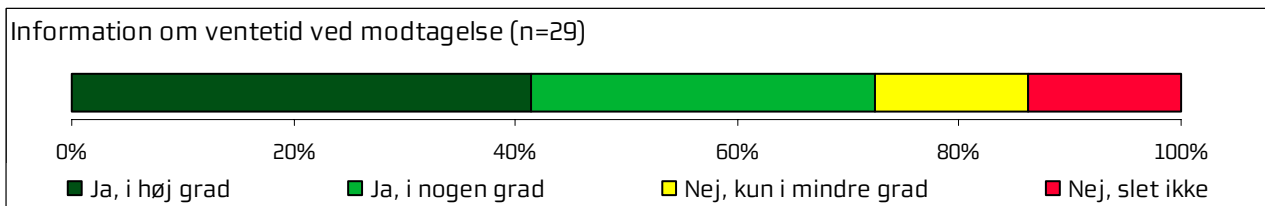
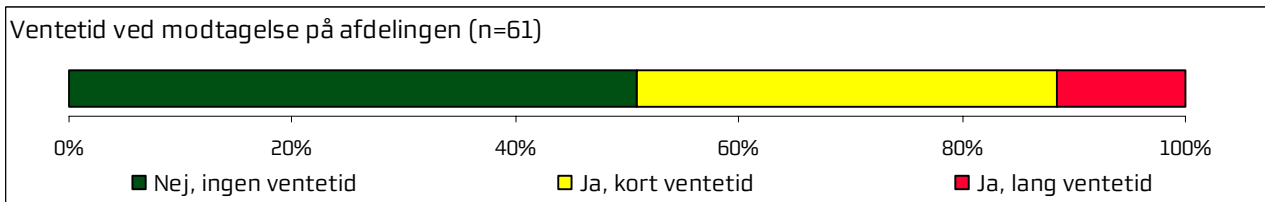
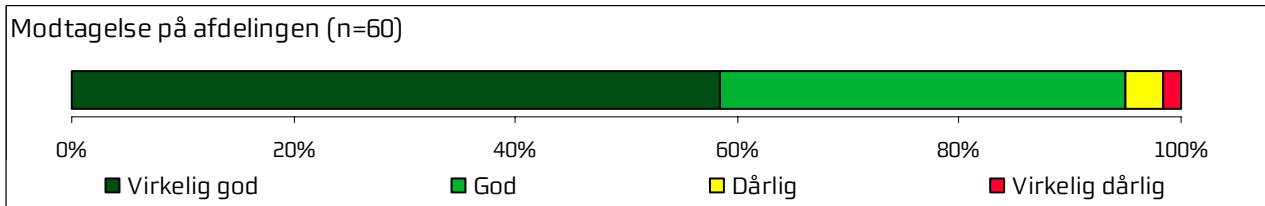
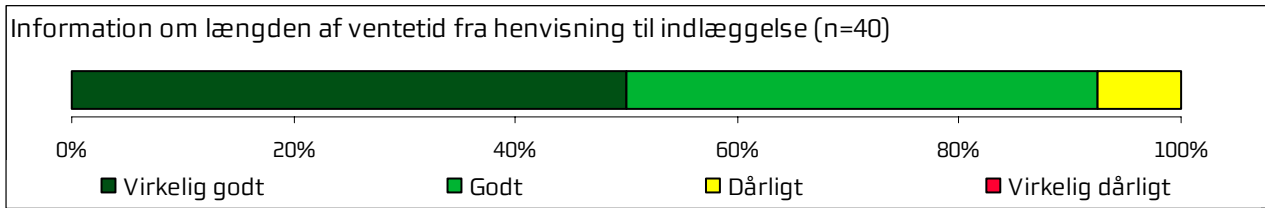




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	100%*	85%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	90%	-	-	100%*	90%	97%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89%	-	-	100%*	90%	95%

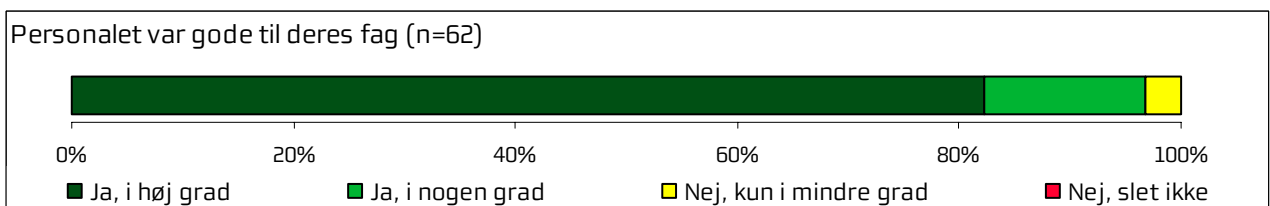
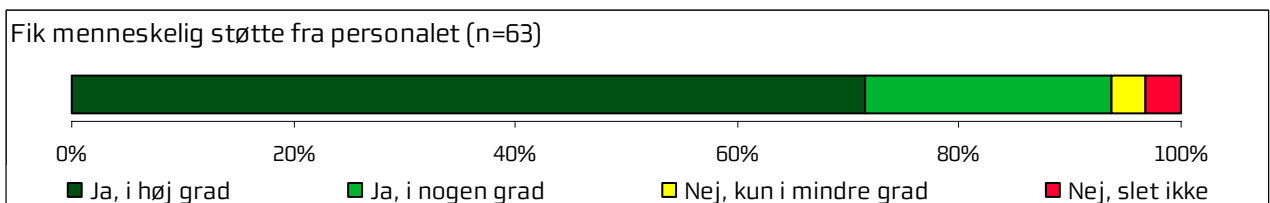
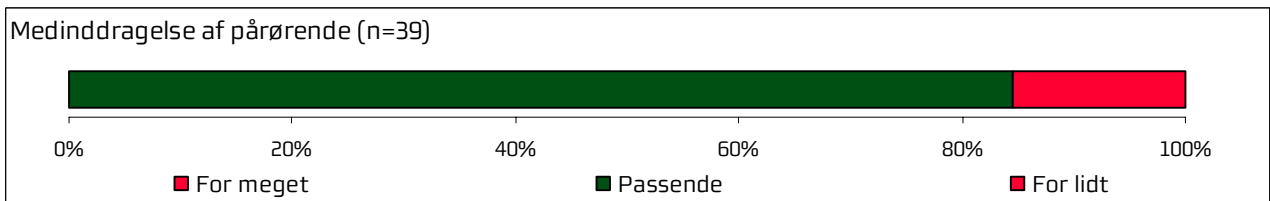
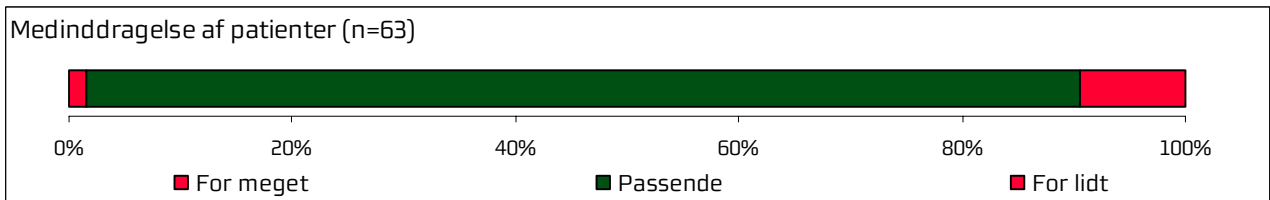
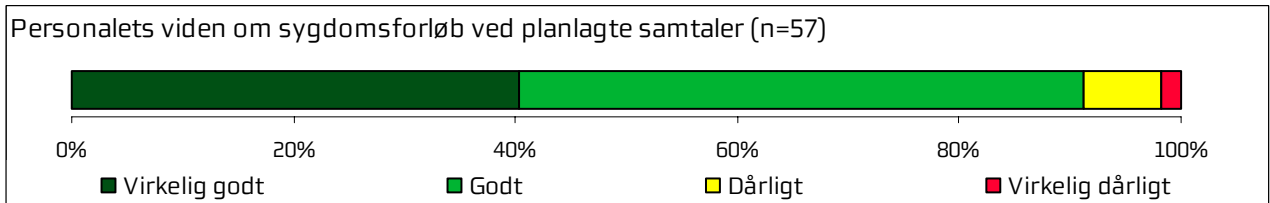
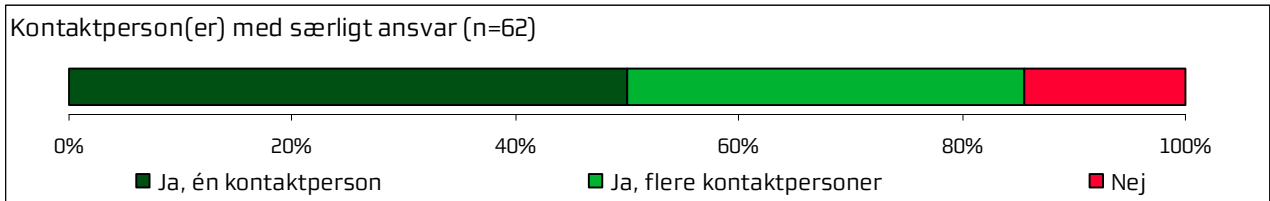
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

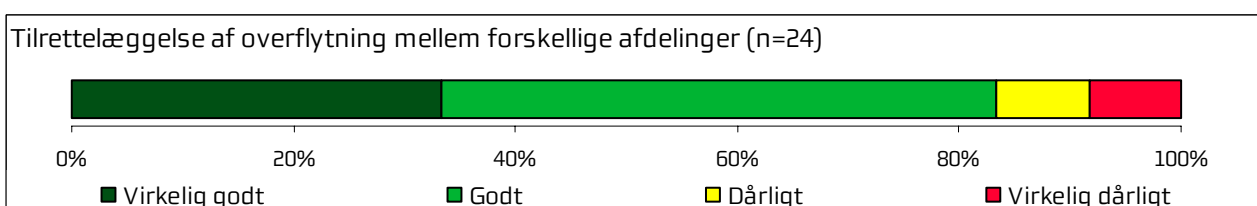
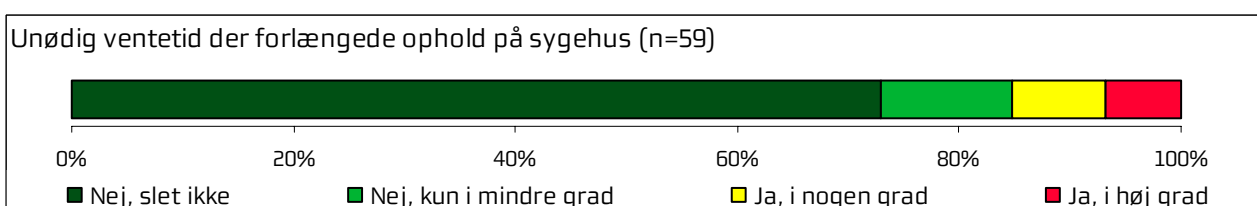
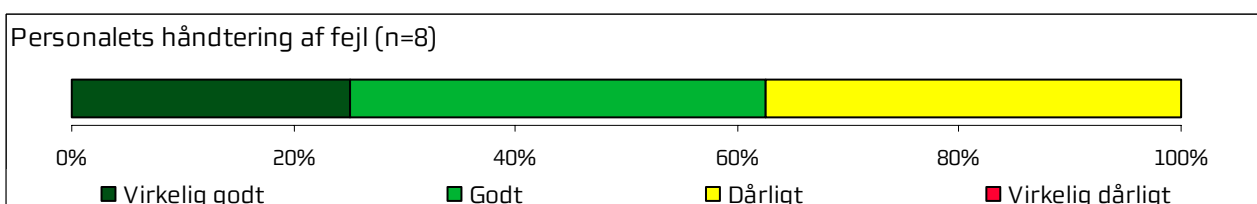
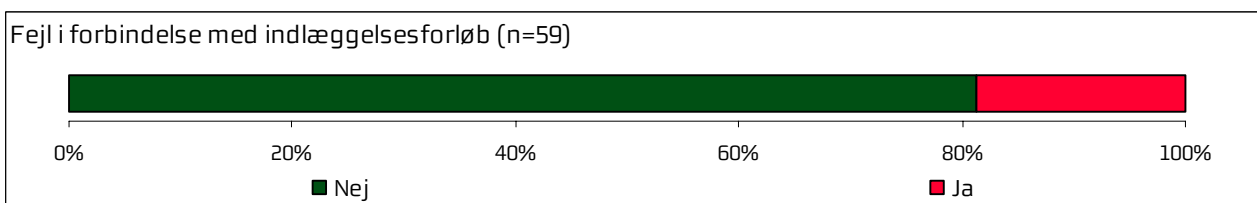
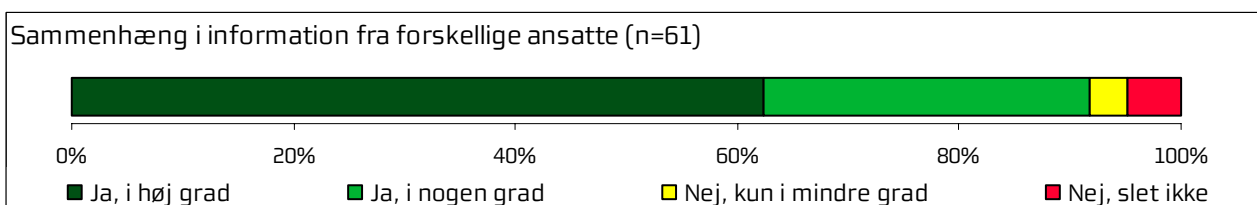
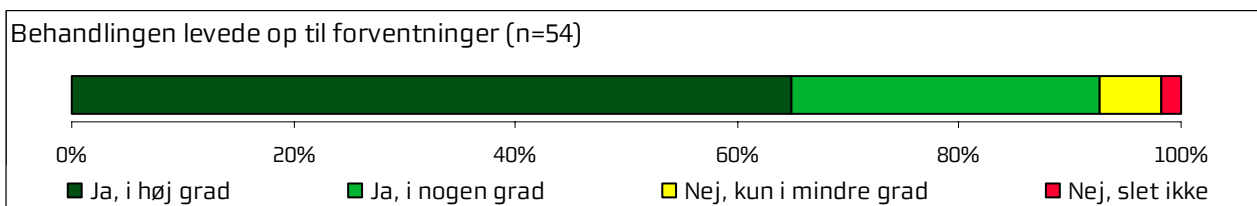
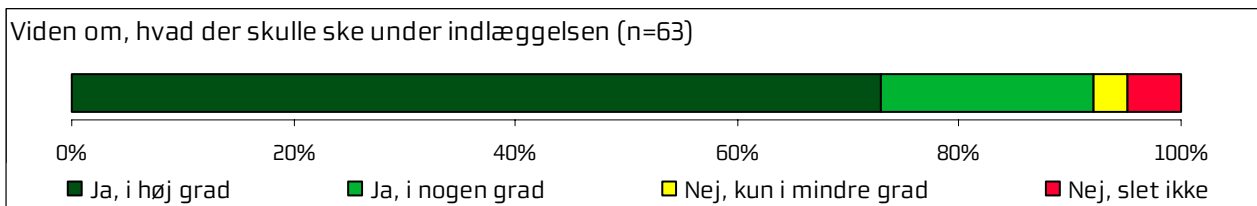
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	93%	-	-	100%	73%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95%	-	-	100%	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	51%	-	-	73%*	29%*	45%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	72%	-	-	91%	63%	76%

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85%	-	-	94%	76%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	100%*	82%	96%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89%	-	-	100%*	81%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85%	-	-	98%*	84%	92%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94%	-	-	98%	82%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	91%	98%

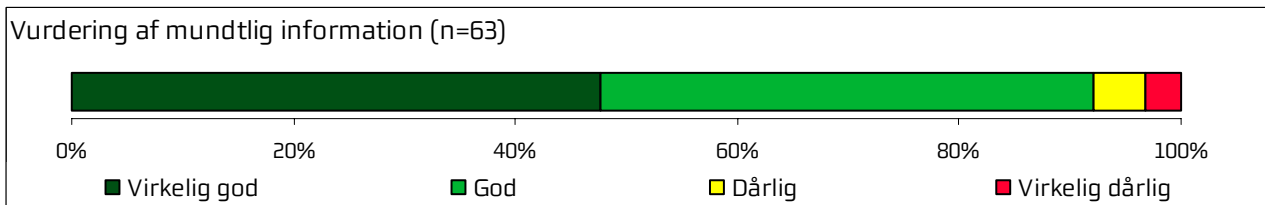
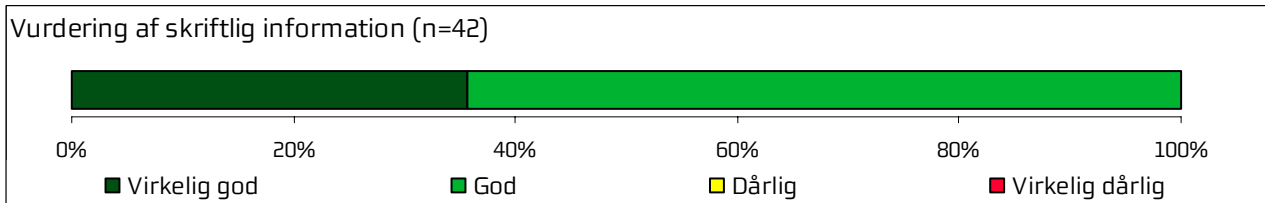
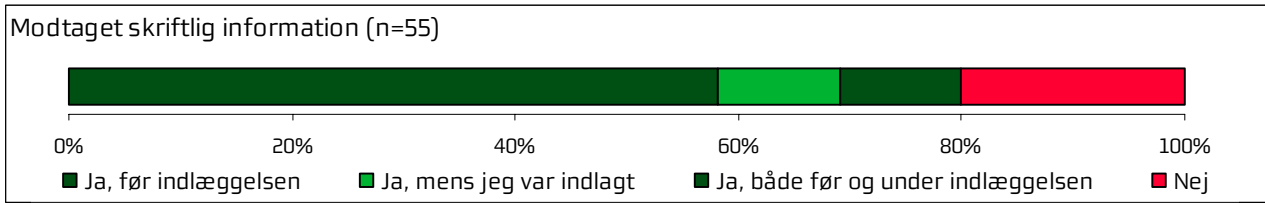
## 4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	92%	-	-	100%*	71%*	94%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	98%	86%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92%	-	-	98%	78%*	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81%	-	-	94%*	73%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	100%	57%	80%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85%	-	-	94%	65%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	83%	-	-	100%*	76%	92%

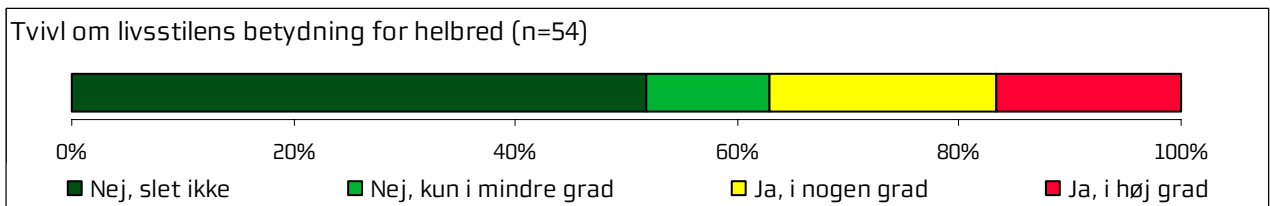
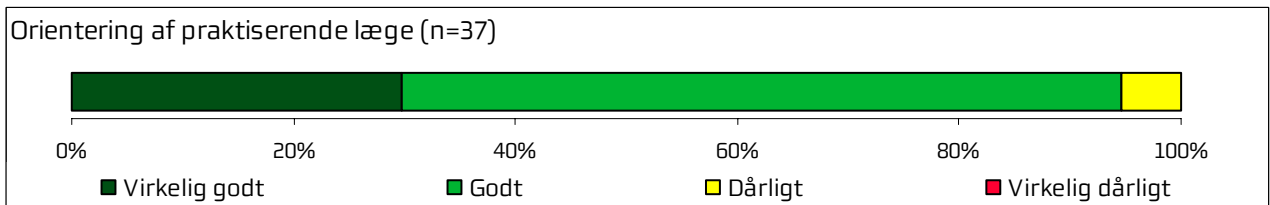
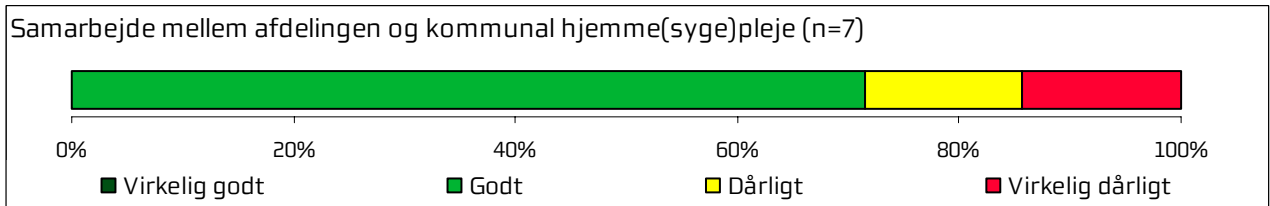
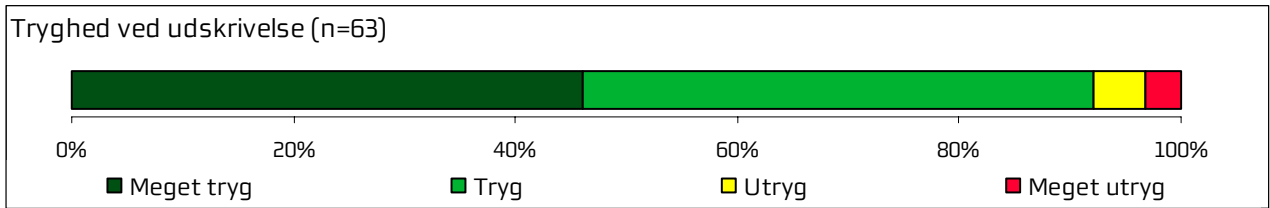
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	80%	-	-	86%	23%*	69%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	93%	99%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	100%*	81%	95%

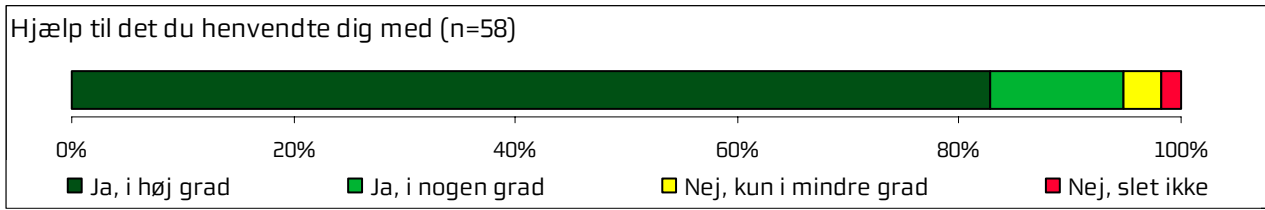
## 4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92%	-	-	96%	83%	91%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	71%	-	-	100%	55%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	95%	-	-	100%	69%*	83%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63%	-	-	95%*	62%	77%*

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	100%	89%	97%



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.












Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Afsnit B2

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg er altid blevet modtaget ubeskriveligt rart! Stort skulderklap til afdeling B2's personale!	Godt
2	Jeg synes godt, afdelingen kunne gøre det bedre. Jeg havde været indkaldt i god tid. Så er det ikke rimeligt, at man skal sidde ude på gangen og vente i adskillige timer.	Dårligt
3	Smil og venlighed overalt. Der bliver virkelig taget hånd om patienten, men så sandelig også om de pårørende. Man føler sig tryk, når man kommer ind på afdelingen. Rengøringspersonalet er altid søde og venlige. Også portørerne er flinke og rare. :-)	Virkelig godt
4	Da vi kom hjem, fik vi fin hjælp fra afdeling B Skejby Sygehus - men ikke i informationen. Vedkommende, vi talte med var ikke særlig venlig, da vi ringede.	Virkelig godt
5	Rengøringen skal være bedre, det må alle ved selvsyn kunne se, nullermænd på gulvet under sengene. I de 3 dage jeg var der, var der ingen, der brugte mere end max 5 minutter på rengøring af en stue. Man må ikke selv tage bestik mm. når man skal spise - ok, men man må godt "rode og rage" i frugten - eller ostemadderne (smøre selv). Det virker selvmodsigende.	Godt
6	Samtale mellem læger og patienter.	Virkelig godt
7	Bedre toiletforhold. Der burde være toilet på stuerne.	Virkelig godt
11	Dejligt personale, nemt at komme i kontakt med. Meget opmærksomhed, er parat til at gå ind i problematikken omkring ens sygdomsforløb. Er meget professionelle.	Virkelig godt
14	Jeg fik ikke ingen hjælp med bedring med helbredet. Jeg oplevede tit ondt i hjerte og bryst. I denne gang tager jeg medicin, men første og anden gang ikke hjælpe, den tredje gang hjælper.	Virkelig dårligt
16	Stuerne er små. Toilet-baderum er små. Sygeplejersker er utrolig gode - kærlige og forstående.	Godt
17	Alt var perfekt. Især var det dejligt, den læge jeg havde ringet til, havde informeret afdelingen om, jeg ville komme, og hvad jeg fejlede, så prøver kunne tages omgående og undersøgelser gå i gang. Så ingen spildtid for nogen. Alt var forudbestilt, og den læge jeg talte med i telefonen så til mig flere gange.	Virkelig godt
18	Angiv tøj i størrelser S-M-L-XL osv. i stedet for 37-39-40-44 osv. Mænd kender i reglen ikke deres størrelsesnummer, hvilket betyder, at mange herrer går i enten for stort eller for småt tøj.	Godt
19	Ind imellem "glemmer" sygeplejersker at gennemføre lovede - uden for afdelingen - henvendelser. Blandt andet fik jeg aldrig den lovede fysioterapeutiske efterbehandling.	Virkelig godt
20	Jeg har i høj grad følt, at jeg var i trygge og professionelle hænder på Skejby Sygehus. I knap så høj grad på hospitalet i Tage Hansensgade.	Godt






-  21 Indlæggelsen varede kun et døgn, og alt fungerede tilfredsstillende. Virkelig godt
-  24 Som pårørende vil jeg gerne takke personalet på Skejby for deres omsorg for de pårørende. Virkelig godt
-  25 Alt i orden. Kom hurtigt hjem pga. roskilde syge på afdelingen. Blev heldigvis ikke smittet. Godt
-  26 Vi havde en god og positiv oplevelse på afdeling C2. Det var et sødt og venligt arrangeret personale, vi mødte lige fra gangpiger, portør, sygehjælper, sygeplejerske og læge. Men hvis der skal lyde et lille hjertesuk som pårørende til indlagt, var det lidt med opholdsrum, det manglede måske. Og så kunne der måske være 2 tv på stuerne, da desværre ikke alle vil se det samme ung som gammel. Virkelig godt
-  28 Jeg synes afdelingen er god til at planlægge behandlingsforløbet, som udviser omsorg og venlig interesse for en som patient og menneske. Virkelig godt
-  30 Meget sødt personale. Meget informerende til min ægtemand, hvad der skete med mig. Kom tit og spurgte, hvordan han havde det og havde tid til at snakke med ham. Sygeplejersken NN er rigtig god, og vi fik en god samtale med hende og vores børn + min mand og mig. Det var en hård samtale, men hun satte tingene på plads for vores piger. "Tusinde TAK". Virkelig godt
-  31 Sygehuset bør sørge for valgmuligheder for patienter, der ikke tåler morfin f.eks. Ketogan. Godt
-  32 Hvis man kunne ramme ALDERSGRUPPE, men jeg er stærkt taknemlig. Jeg er et pjok og håber ikke jeg er til besvær. Godt
-  33 Jeg sidder og tænker, at der da må være noget, jeg kan brokke mig over, men nej - jeg fik en fantastisk behandling af et meget empatisk og kompetent personale. Virkelig godt
-  34 1. Store roser til portøren på hjerteafdelingen, han er et positivt og meget behageligt menneske. 2. Personalet virkede meget presset med for mange patienter på gangen, men på trods af dette var der tilsyneladende mulighed for den opmærksomhed, som patienterne havde brug for - og det er godt gået! Godt
-  35 Nu har jeg jo små børn, og når jeg er indlagt eller bare, når der er børn på besøg i det hele taget, ja, der kunne måske godt være lidt mere legetøj til ungerne (ud over 1000 brikker puslespil). Virkelig godt

## Afsnit B2

## Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Blev modtaget af personalet, men der var ingen seng eller stue, kun et lokale hvor der stod fire senge på rad, ingen plads til pårørende. Indkaldt om morgenen. Ventede ca. otte timer, inden der skete noget (fastende). Blodprøver, der var tilsendt, var borte. De fandt dem senere efter at have taget nye prøver af mig.	Dårligt
5	Meget lang ventetid. 2 år. Jeg kan ikke forstå, hvorfor man henvises til et sygehus, der er 2 års ventetid på.	Godt
6	Jeg ventede en måned. Det føles måske langt for patienten. Men de havde nok ikke tid før, emn jeg fik besked en uge efter at det var vedtaget, så det var hurtigt.	Virkelig godt
10	Har i mange år haft problemer. Har været indlagt mange på Holstebro Sygehus, hvor jeg hver gang har følt, de har grinnet af mig, fordi de hele tiden har sagt, at jeg ikke fejlede noget, kunne ikke se noget i blodet. Men efter at jeg havde været til en test, hvor jeg ikke kunne få luft, kom jeg til Herning til forundersøgelse, og der blev konstateret en lidelse. Derefter gik alt hurtigt. Hurtig henvisning til Skejby fra Herning Sygehus, var inden for det tidsrum, de havde lovet. Havde en god oplevelse af hele forløbet. Jeg fik også at vide, at det var en gammel lidelse. Jeg er glad i dag, for jeg har ikke misbrugt hospitalet.	Virkelig godt
17	Er hjertetransplanteret. Var i telefonisk kontakt med en læge på grund af kraftig diarré efter indtagelse af et andet medicinapparat, end jeg plejer at indtage. Fik selv lov til at bestemme, hvornår jeg var klar til at møde, der ville blive gjort en enestue klar med det samme. Da de kender mig gennem en lang årrække, har jeg aldrig noget problem.	Virkelig godt
20	Det var IKKE rart at skulle vente over et halvt år på indgrebet på grund af sygeplejestrækken.	Godt
21	Helt fortræffeligt. Jeg var VENTET og blev guidet videre med det samme af en sygeplejerske.	Virkelig godt
22	Som hjertepatient tilknyttet afdeling B blev jeg akut indlagt på afdelingen på mistanke om Roskil-desyge. Denne mistanke blev bekræftet af de efterfølgende undersøgelser.	Virkelig godt
25	Var meget dårlig i tre uger før. Fik tid dagen efter, jeg ringede.	Godt
26	Fik god behandling.	Virkelig godt
28	Jeg blev som altid i mit forløb på Skejby Sygehus, modtaget af en velforberedt afdeling og et venligt personale.	Virkelig godt
29	Sad seks timer for at få anvist, hvor jeg skulle være. Først da jeg spurgte, om jeg kunne komme igen dagen efter...UPS, blev en stue anvist.	Intet svar
32	Jeg er kommet i flere år - Hjerterafdelingen. Jeg bryder mig slet ikke om at være på Skejby, det er et	Godt

helved for mig! Men det er min egen skyld, kan ikke lide det.

-  35 Startede med at blive henvist til en "mix"-stue indtil der var plads på tomandsstue. Men blev godt informeret, så det er bare helt fint. Kender efterhånden turen, har været der mange gange til kontrol. Virkelig godt
-  36 Jeg var indlagt på Aalborg Sygehus. Blev modtaget af sygeplejerske, fik en seng at ligge i og derefter serveret morgenmad og medicin. Herefter blev jeg overladt til mig selv. Dårligt
-  37 Jeg blev modtaget med en forbavsende ro, som om intet hastede. Men jeg vidste inderst inde, at det hastede. Det beroligede mig, så jeg var godt rustet til det, der forestod. Virkelig godt

## Afsnit B2

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")






	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Bortkomne blodprøver.	Dårligt
	7	Fik en lavet en MR-scanning, selvom jeg har pacemaker.	Virkelig godt
	12	Blev sendt hjem.	Godt
	17	Alt klar ved ankomst.	Virkelig godt
	30	Utroligt dårlig læge ved indlæggelse og indskrivelse.	Virkelig godt
	31	Fik ikke smertestillende.	Godt
	36	Dårlig kommunikation.	Dårligt

## Afsnit B2

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Der blev ingen fejl, alt var O.K.	Virkelig godt
5	Inden indgrebet skulle foregå, skulle der lægges et drop i hånden. Det blev lagt forkert, så da det skulle bruges under operationen blev den smertestillende væske sprøjtet ind under huden, ikke i blodåren.	Godt
6	Den ene seng punkterede, men blev repareret på Skejby, så det var i orden inden hjemsendelsen.	Virkelig godt
9	Det var koordineret meget godt med hensyn til behandling mellem de forskellige afdelinger. Ingen ventetid.	Virkelig godt
10	Alle vidste, hvad de skulle lave, og at der kun var en, der tog hånd om en, var en dejlig oplevelse. Altid godt humør, og man kunne ikke mærke, om de var stressede. På operationsstuen var der godt humør og et godt team, hvor man snakkede, mens man blev behandlet, og man fik at vide hele tiden, hvad der skete. Selv da han fortalte, at det var en gammel lidelse, og det tog lidt længere tid end beregnet, syntes jeg, de var gode til ikke at gøre en nervøs. De vidste alle, hvad de gjorde. En rigtig stor tak.	Virkelig godt
13	De havde mere travlt med at fratage mig mit kørekort, end de havde med at sætte nye dele i mig.	Dårligt
14	Jeg fik information om, at jeg bliver behandlet om morgenen, men jeg ventede 10 timer. Jeg er diabetiker, min sygdom har tendens til hypoglykæmi, så jeg fik apparat med dråber i stedet for at spise, men apparatet stoppede, virker ikke godt. Jeg føler mig meget dårlig, jeg fik ingen hjælp. Efter behandlingen fik jeg ikke kolde klumper. Jeg kom hjem med smerter og disse smerter er her til i dag.	Virkelig dårligt
15	Kun godt.	Godt
17	Da jeg også er dialysepatient, blev jeg hentet på afdelingen og kørt til dialyse den tid jeg var der.	Virkelig godt
20	Mine behandlinger startede på tromboseklinikken Tage Hansens Gade, hvor jeg efter en stødbehandling under opvågning mistede blodtryk til et kritisk niveau givetvis pga. "medicinforgiftning" bl.a. pga. sygeplejestrækken. Jeg burde være tjekket for overdosering, men blev ikke undersøgt i en længere periode pga. strejken. En læge mente også, at jeg skulle have en pacemaker, hvilket jeg ikke skulle ifølge Skejby (der overtog behandlingen).	Godt
27	Blev efterfølgende fejlmedicineret på Hs. Sygehus M2. Blev smittet med Roskildesyge på Hs. Sygehus.	Godt
28	Det behandlingsforløb, jeg skal igennem under indlæggelsen, fungerer godt og viser at det er velforberedt og planlagt. Ros til personalet for dens venlige optræden og indsats for at man føler sig så godt tilpas som muligt.	Virkelig godt

## Bilag 1








- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 29 | Kunne være informeret mere om, at man ikke kunne forvente en umiddelbar bedring. Meget frustrerende at komme hjem og være dårligere end da man blev indskrevet.       | Intet svar    |
|  | 32 | Jeg er meget angst for at være indlagt i Skejby, men de gør alt, for at jeg er nogenlunde tilpas.   | Godt          |
|  | 35 | Alt kører i "faste" rammer med de undersøgelser, jeg skal igennem efter transplantationen. Så ved, hvad jeg skal og ca. hvornår resten af livet!                      | Virkelig godt |
|  | 36 | 1) Jeg ville have sat pris på lidt menneskelig omsorg, som jeg i den grad savnede. 2) At læge og sygeplejerske ikke gav forskellig oplysning af, hvad der skulle ske. | Dårligt       |
|  | 37 | Omsorg og god pleje både for mig og min familie.  | Virkelig godt |

## Afsnit B2

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg synes, lægen var overfladisk. Jeg skulle bare se efter hævelsen og rødme omkring arret, men han havde ikke vist mig, hvordan det så ud. Det måtte jeg selv bede om at se.	Dårligt
6	Jeg er meget tilfreds med mit ophold på Skejby både fagligt og menneskeligt.	Virkelig godt
8	Alt for lang ventetid på lægen. Kunne ligeså godt have taget hjem om morgenen og ikke om eftermiddagen.	Virkelig godt
9	Det var bare en god oplevelse!	Virkelig godt
10	Jeg havde gået til motion, helt indtil jeg blev opereret, selvom det ikke var en hård træning (luften), men flere gange om ugen, var jeg i motionscenter og har spist hjertevenlig mad i flere år. Nogle dage efter startede jeg igen i motionscenter, går flere kilometer hver dag. Jeg har overhovedet ikke mærket noget til lidelsen siden, det går bare derud af. For første gang i flere år har jeg kunnet gøre alt uden at få ondt, det er en hel befrielse.	Virkelig godt
14	Jeg fik skriftlig information tre måneder efter jeg ringede til hospitalet, men det var en kopi, hvori de skriver om resultatet af behandling. Men jeg følte mig dårlig, jeg har tit ondt i hjerte og bryst. Ondt ligesom som en blodprop i hjertet. Jeg synes, at jeg bliver betragtet på den måde, fordi jeg er udlænding, men jeg har boet i Danmark i mange år.	Virkelig dårligt
16	Jeg har fået genoptræning.	Godt
17	Udskrivelsen skete efter samtale med en læge, om hvorvidt jeg kunne udskrives nu, eller senere. Da jeg ikke bor ret langt fra sygehuset, blev vi enige om at jeg kunne komme hjem, hvis jeg straks kom, hvis det blev værre end det på daværende tidspunkt var. Fik en taxa hjem, da kræfterne ikke var så store og som altid en rigtig god behandling fra alle.	Virkelig godt
18	Jeg mangler i høj grad information (råd og vejledning) om, hvordan jeg kommer i gang med at genoptage motion efter i meget lang tid at være afskåret herfra. Det er ligesom ikke nok at sige (udskrivningsbrev), at jeg skal/kan genoptage motion i samme omfang som tidligere, når det ved tre foregående behandlinger blot har resulteret i nye anfald.	Godt
20	Jeg havde store smerter i hjertet/brystet efter indgrebet, da jeg blev udskrevet fra Skejby - dagen efter indgrebet. To timer efter hjemkomsten måtte jeg i hast køres tilbage til hospitalet (privatkørsel), hvor jeg blev genindlagt et døgn - og her modtog stærk smertestillende medicin. Jeg mener, at jeg blev udskrevet for hurtigt - og her med MILD smertestillende medicin, der ikke virkede i forbindelse med stærke smerter!	Godt
23	Jeg blev udskrevet uden besked om pencilin. Fik udskrivningsbrev, hvor det så stod, men da var der gået infektion i såret.	Godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 28 | Et venligt farvel og ønsket om, at det må gå godt. Ved eventuelle problemer efterfølgende kan man få kontakt med og hjælp fra afdelingen. Der udvises interesse for en som person.  | Virkelig godt |
|  | 30 | Første gang jeg blev udskrevet, manglede vi meget information, som gav os meget BEKYMRING og meget ANGST.   | Virkelig godt |
|  | 32 | Ikke andet end ALT GÅR i stå for mig, når jeg går ind af døren til Skejby. Men de er KLAR over det, og prøver at være de samme, der tager imod. Bare lugten af Skejby, tynd mave.   | Godt          |
|  | 33 | Jeg havde nogle tvivsspørgsmål om jeg ville gennemgå den behandling, jeg var indlagt til. ALLE, både min kontaktsygeplejerske og læger gjorde alt for at informere mig, så jeg kunne være helt sikker. Det var fantastisk!            | Virkelig godt |
|  | 35 | Alt er jo, som det plejer.  | Virkelig godt |
|  | 36 | Denne foregik hu hej henover hovedet på mig. En halv time før overflytningen til Aalborg fik jeg besked og mine ting blev pakket. Jeg var stadig under virkningen af præmedicin fra undersøgelsen, så jeg følte mig som en snurretop. | Dårligt       |
|  | 37 | Ved efterfølgende kontrol fået tilsendt udførlig redegørelse om helbredstilstand og medicinering.   | Virkelig godt |



