

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på  
Hjerter medicinsk overafd. B  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	392
Besvarelser fra patienter:	249
Afdelingens svarprocent:	64%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

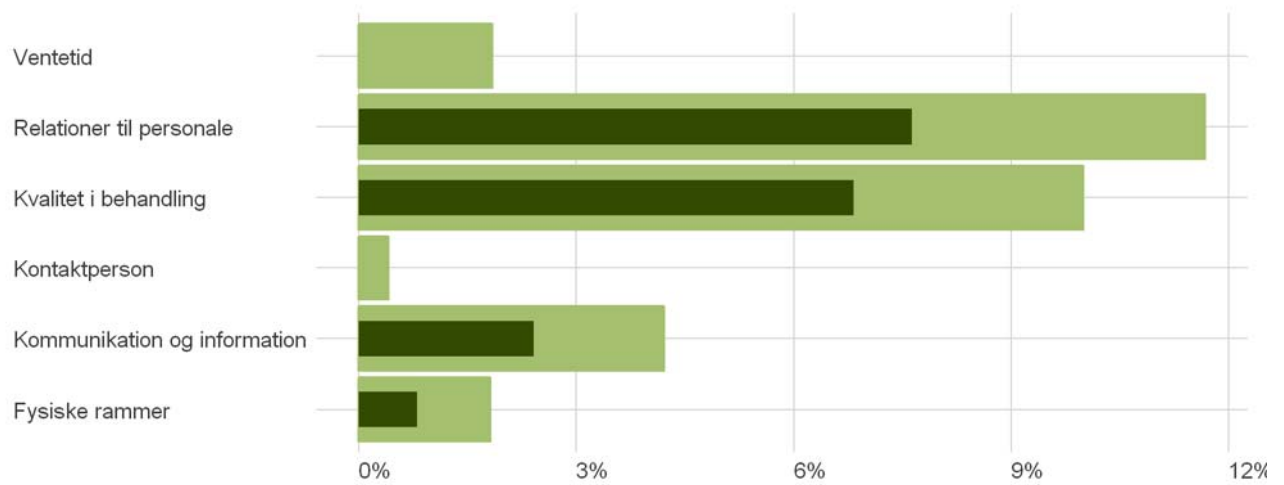
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





**Hjertemedicinsk overafd. B****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**









ID	Kommentarer - B2 Team 3	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Super flot.	I meget høj grad
 2	Blev indlagt på andet hospital, blev overført til Afdeling B [over en uge] senere, efter diagnosen var stillet.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - B2 Team 2	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 5	Jeg var ikke ved bevidsthed, da jeg ankom.	I høj grad
 12	Punkt 4: Det har jeg ingen erindring om. Punkt 5: Blev meddelt (aftalt) dagen i forvejen.	I høj grad
 3	Ros for hurtigt at finde en på afdelingen og allerede gå i gang med undersøgelse alle om aftenen samme dag.	I meget høj grad
 10	Blev indlagt vedrørende ambulant kontrol.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - B2 Team 1	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 5	Blev indlagt fra afdeling med DC konvertering da pulsen, mod forventning, faldt akut (måske på grund af overdosering af hjertemedicin).	I høj grad
 7	Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus.	I meget høj grad
 8	Blev ikke indlagt akut.	Uoplyst
 3	Jeg husker ikke så mange detaljer vedrørende modtagelsen, men grundlæggende var min oplevelse god.	Ved ikke
ID	Kommentarer - B1	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 6	Bedre informationsoverdragelse fra Kommunehospitalets Akutmodtagelse (Aarhus) og Skejby. Jeg følte ikke, at Skejby var bekendt med min situation.	I høj grad
 8	Jeg blev indlagt med hjerteflimmer med henblik på DC-konvertering. Det viste sig dog, at jeg havde fået normal hjerterytme (sinusrytme) og blev hjemsendt efter en GOD snak med en læge.	I høj grad
 37	Jeg har lyst til at udtrykke min taknemmelighed for den måde, som paramedicineren på ambulancen agerede på. Han var professionel, oplyste hele tiden, hvad han foretog sig, og hvad jeg skulle gøre, han gjorde mig tryk. Jeg følte mig også godt behandlet og tryk på hospitalet.	I høj grad
 45	Blev indlagt via Ambulatorium B og NN.	I høj grad

---











	1	Kun ros til personalet, nem og smidig behandling.	I meget høj grad
	4	Lægen og sygeplejersken stod klar ved indgangen og fulgte med til stuen fra ambulancen. Det var meget trygt at opleve.	I meget høj grad
	9	Ingen forslag til forbedringer. Jeg er stadig MEGET imponeret over hvor hurtigt 112-ambulancen kom, og det efterfølgende arbejde inden vi kørte mod Skejby. Det var DYGTIGE folk. Det var professionelt! Og var MEGET beroligende. Kort sagt PERFEKT!	I meget høj grad
	12	Føler mig meget tryk og i gode hænder.	I meget høj grad
	16	Jeg følte mig tryk ved modtagelsen med de venlige og ansvarsfulde mennesker, som var omkring mig.	I meget høj grad
	17	Ualmindelig fin "betjening". Både af Falckfolk, akut læge og læger og sygeplejerske på akutmodtagelsen på Skejby.	I meget høj grad
	30	Ingen beklagelse.	I meget høj grad
	32	1. Alt var perfekt, fantastisk kontakt/kommunikation med sygeplejerske og læge. Meget kompetent Falck-personale.  2. Jeg blev informeret, undersøgt og beroliget i forhold til akutindlæggelse for evt. blodprop i hjertet. Havde ingen BLODPROP.	I meget høj grad
	39	Jeg skulle bare have et rutinetjek af hjertet. OK.	I meget høj grad
	40	Jeg kom ind til hjertemodtagelsen, da der var mistanke om en blodprop i hjertet.	I meget høj grad
	41	Ved ikke hvad Akutmodtagelsen er? Ringede til vagtlægen, som kom og indlagde mig via 112.	I meget høj grad
	5	[I efteråret] blev jeg indlagt til undersøgelse for hjertet på et andet sygehus. Undersøgelsen resulterede i en beslutning om, at jeg skulle have en pacemaker. Operationen skulle foregå på Skejby [i efteråret]. Jeg blev hurtigt tilset af en sygeplejerske ved ankomsten og informeret om operationen. Personalet fik oplyst mit brug af medicin, og at jeg er allergisk overfor penicillin.	Uoplyst
	38	Min ægtefælle har ikke kunnet svare på alle spørgsmål. Indlæggelse via fly. Jeg ankommer til [sygehuset] [om aftenen]. Flyttes dagen efter til Tage-Hansens Gade. Spørgsmål er derfor besvaret efter MIN opfattelse af forløbet.	Ved ikke

## Hjertemedicinsk overafd. B

### Beskriv den eller de fejl du oplevede













ID	Kommentarer - B2 Team 3	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 2	Jeg blev ikke udskrevet af Afdeling B til hjem, men tilbage til hjemmehospital.	Uoplyst
ID	Kommentarer - B2 Team 2	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 4	Migræne. Akuthjælp ved læge NN.	Ja
 8	Jeg kunne ikke blive behandlet ved min indlæggelse pga. tidsmangel, det betød, jeg måtte genindlægges.	Ja
ID	Kommentarer - B2 Team 1	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 9	Ved opsætning af [] gik der hul på pulsåren i lysken.	Ja
 2	På Intensivafdelingen blev jeg afvist med hensyn til at låne telefonen for at informere min familie af en sygeplejerske. Havde samtale med tre læger på Intensivafdelingen vedrørende kommunikationen til undersøgelsestidspunktet, når de var tilstede i lokalet. To var interesserede i samarbejde, men den tredje virkede ligeglåd.	Nej
ID	Kommentarer - B1	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 19	1. Ikke informeret om at ICD-enheden var to-kamret, da den skulle anlægges, så indgrebet blev aflyst og flyttet. Tilfældet meldt som utilsigtet hændelse. 2. To af dagene jeg var indlagt, blev jeg forestillet, at en læge ville komme forbi og informere mig, men [jeg] oplevede, at der ikke dukkede nogen op.	Nej
 41	Ved ikke, om man kan kalde det en fejl. Men min hjertelidelse skyldtes bivirkninger fra noget blodtryksmedicin, jeg havde fået siden [foråret], og dette resonerede jeg mig selv frem til efter udskrivelsen, og læge NN gav mig medhold i dette og indberettede bivirkningerne efter mailkorrespondance mellem lægen og mig efterfølgende. Jeg stoppede med medicinen, og mit helbred og psykiske tilstand blev væsentligt forbedret allerede efter [få] dage.	Nej
 3	Jeg blev akut indlagt med, hvad jeg selv troede, var hjerteproblemer. Falck og lægeambulancen	Uoplyst

---













	indlagde mig. Det var heldigvis falsk alarm.	
 6	Andet hospital, hvilket medførte, jeg først fik mad sent om natten på trods af, jeg havde bedt om det. Fejlen sker så igen pga. personaleskift på Skejby.	Uoplyst
 10	Generelt var der ikke megen praktisk information.	Uoplyst
 11	Ingen fejl.	Uoplyst
 23	Overset revner i blodåre under [] i forbindelse med første [].	Uoplyst
 29	Tværtimod, de opdagede, jeg havde svamp under hængemaven og omkring lille mand. Helbredelse sat i gang.	Uoplyst
 36	Der var ikke nogen fejl.	Uoplyst
 39	Jeg var her kun et døgn med diagram på hjertet. OK.	Uoplyst
 40	Punkt 11 til 13 kunne vi/jeg jo ikke spørges om, da det var nyt og akut.	Uoplyst
 43	Alt har været i skønneste orden!	Uoplyst
 26	Jeg blev indlagt direkte af min praktiserende læge, og det, forstod jeg, var imod sygehusets normale procedure. Jeg skulle være ankommet med ambulance.	Ved ikke

**Hjertemedicinsk overafd. B**

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse














ID	Kommentarer - B2 Team 3	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 3	Har ikke hørt fra [andet sygehus], hvornår genoptræningen skal foregå.	I høj grad
 2	Blev igen overført til hjem-hospitalet.	I meget høj grad
 4	Alt har været perfekt. Super tilfreds.	I meget høj grad
 5	Jeg måtte selv fjerne elektroderne på min krop. Det var ikke nemt. Der var ikke travlt, personalet sad i vagtstuen.	I nogen grad
ID	Kommentarer - B2 Team 2	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 8	Mangler tilbagemelding. Fik lovning på at få tilsendt journal (har aldrig modtaget noget) og fik aldrig opringning angående minimum et døgn's overvågning af hjertefunktion.	I høj grad
 9	Måske har jeg fået information om medicin ved indlæggelsen, men var da meget påvirket af situationen. Man kunne godt tage snakken om medicin og bivirkninger igen under indlæggelsesforløbet.	I nogen grad
ID	Kommentarer - B2 Team 1	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 1	Mange forskellige sygeplejersker er ikke optimalt. Lægerne var fantastiske til at informere og formidle. Det var mit første møde med hospitalsvæsnet. Har tidligere været helt rask.	I meget høj grad
 3	Ville gerne have haft bedre information om [medicinens] bivirkninger. Jeg måtte selv finde ud af årsagen til mine ret slemme bivirkninger ved at læse på nettet. Havde efterfølgende god kommunikation med lægerne på afdelingen, og fik så dosis af to omgange.	I meget høj grad
 5	Jeg er ikke, som lovet ved udskrivelse, blevet indkaldt til samtale med en læge som opfølgning på min indlæggelse og det videre forløb. [] Blev uventet ringet op af en læge, der informerede om båndoptageren, jeg havde på efter udskrivelsen.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - B1	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 20	Indlæggelsen var en overførsel fra Nørrebrogade pga. hjerteproblemer. Indlæggelsen varede ca. otte timer [].	I høj grad
 33	Både og.	I høj grad
 38	Der blev givet skriftlig information. Her var nok et problem med ny medicin, som vores læge	I høj grad















IKKE var enig i.

 44	Jeg har en utæt hjerteklap og undrer mig over, at jeg ikke bliver indkaldt til kontrol f.eks. hvert femte år med henblik på at vurdere, om det er blevet værre.	I høj grad
 4	Vi bad om tid til samtale med kontaktlæge inden udskrivelsen med hustru. Dette var først muligt en måned efter udskrivelsen. Hustru bad om samtale med præst/psykoterapeut, [men] denne havde desværre ikke tid.	I meget høj grad
 9	Jeg manglede information om: "Hvad nu?" Men [med min uddannelse] kan jeg nok selv finde svarene. Men hvor længe skulle jeg tage den nye medicin, hvad skulle jeg passe på, og hvad kunne jeg forsat gøre (spille badminton, lave gymnastik og gå otte til 10 kilometer []) manglede.	I meget høj grad
 25	Kom videre til andet sygehus samme dag.	I meget høj grad
 28	Var kun indlagt én dag. Havde indtryk af, at den læge, der skulle have den afsluttende samtale ved udskrivning, havde glemt mig. Var blevet forladt på afdelingen. Da det lykkedes at finde en personale, kom lægen med det samme.	I meget høj grad
 32	Fik kort udleveret ved udskrivelsen med kontaktsygeplejerskens navn og telefonnummer.	I meget høj grad
 40	Blev overladt til en anden region (andet sygehus). Fin information angående virkning, men ingen information angående bivirkninger.	I meget høj grad
 42	Ingen medicin!	I meget høj grad
 13	Brystsmerter havde heldigvis ikke noget med hjertet [at gøre].	I nogen grad
 15	Jeg fik efter indlæggelsen en EKG-måler på i et døgn, men der gik meget lang tid, før jeg fik svar på dette.	I nogen grad
 46	Jeg blev overført til andet sygehus.	I ringe grad
 14	Efterfølgende på andet sygehus er jeg til tjek og fik at vide, at pga. min travlhed kunne være pga. det der skete, og kroppen havde været udsat for stress.	Uoplyst

## Hjertemedicinsk overafd. B

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - B2 Team 3	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 3	Bedre mad. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 4	God behandling. Venligt og behageligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 6	Imødekommende og kompetent personale, hvor jeg følte mig som en vigtig patient. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
ID	Kommentarer - B2 Team 2	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 2	For mange forskellige læger med hver deres mening gør én utryg og forvirret. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 1	Jeg er meget tilfreds med behandlingen, jeg fik, og siger mange, mange tak. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 3	Jeg blev løbende informeret om resultaterne af undersøgelserne. Eneste problem var, at to læger lovede at lægge en recept ud på nettet på den nye medicin, men da jeg stod på apoteket to dage efter udskrivelsen, var det ikke sket. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 6	Man er ikke i tvivl om, at der mangler personale. De har alt for meget at se til. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 8	Rigtigt dygtigt og effektivt personale. Manglede blot tilbagemeldinger som lovet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
 11	Jeg var i den store scanner []. Det hele var normalt, der skulle gå fem uger, inden vi fik noget, vi måtte ringe selv. Det hele drejer sig om hjerteflimmer.	I nogen grad
 11	[Om sommeren] var jeg i den store skanner. Der var ikke noget unormalt. Så kom der en læge ind med en lille skanner. Med det samme kunne hun se noget unormalt. [].	I nogen grad
 12	Punkt 39: Jeg fik besked på at møde på hospitalet [om morgenen] i fastende tilstand, men blev først opereret hen på eftermiddagen. Hospitalets planlægningsafdeling forekommer at kunne trænge til en smule opstramning. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - B2 Team 1	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 1	De tidspunkter, hvor der var en kendt sygeplejerske, var omsorgen høj. Men mange forskellige gjorde, at jeg selv hurtigt fik styr på min medicin, ellers fornemmer jeg, at der kunne ske fejl. Der var enkelte, der ikke fik fulgt op. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 5	Personalet burde have "lydløse" sko på natten, det ville give delvis ro om natten!! [Fysiske rammer]	I høj grad











	3	Min grundlæggende oplevelse er, at personalet sørgede godt for alle mine fornødenheder. Var meget tilfreds med forløbet. Ville gerne have været bedre orienteret om bivirkninger [], men fandt selv ud af at henvende mig til afdelingen efterfølgende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	6	En glæde af mere tryk omsorg og hjælpsomhed. Det kan vist ikke gøres bedre. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - B1</b>		<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
	19	Personalet [] var fantastiske og tog jeg sig utroligt godt af mig og mine pårørende under min indlæggelse på trods af, at de havde rigeligt at se til. Lægerne ved afdelingen virker utroligt fortravlede, hvilket ikke giver den bedste stemning og medfører manglende kommunikation med patienterne. En enkelt læge oplevedes som værende særdeles dårligt klædt på til at tackle patienter, og fremstod direkte forladt for empati. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	37	Jeg har [problemer med tarmen], så jeg skal have [speciel] mad. Jeg informerede en sygeplejerske om dette forhold mange timer før spisetid, men da spisetiden/aftenmåltidet stod for døren, var beskeden ikke nået frem til dem, der sørger for mad til afdelingen. Så jeg fik ikke noget at spise i [mange] timer. Derpå kunne jeg tage en taxa, som jeg selv betalte, hjem fra hospitalet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	41	De burde måske have tjekket, om min situation kunne skyldes bivirkninger fra den blodtryksmedicin, jeg fik, fordi mit blodtryk var temmelig lavt. Da jeg kom hjem læste jeg indlægssedlen, fordi jeg ikke kunne finde sammenhæng i, at jeg hverken havde blodprop eller forkalkning, og der stod, at en ud af 100 fik [medicin]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
	44	Information om, hvorfor der ikke skal ske kontrol af [] hjerteklap. [Kommunikation og information]	I høj grad
	1	Fik en prima behandling og en positiv oplevelse af forløbet i gode, professionelle hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	3	Dejligt personale på afdelingen. Smilende og søde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	4	Det var et forløb præget af professionalisme og ensrettethed. Det var trygt at opleve for både patient og hustru. Meget menneskelig og faglig behandling, trods tydelig travlhed. Kunne ønske bedre [] for personalet, ISÆR i weekenden. Der mangler SÅ meget en psykolog tilknyttet B1. Der er meget at bearbejde, især i akutte forløb, for både patient og pårørende!! Og for børn. [] Ene-stuer er []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	7	Har ikke før været i kontakt med sygehuse i forbindelse med indlæggelse. Jeg var MEGET positiv over for hele forløbet! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	8	I stedet for bare at sende mig hjem igen, fik jeg en god samtale med en læge. Tak for det!	I meget høj grad
	9	Jeg ville jo gerne have vidst: Hvad så nu? Og hvor længe skal jeg tage al den nye medicin? Var der noget ved min livsførelse, jeg kunne gøre anderledes/bedre. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
	16	Der var en rigtig god kontakt rent personligt, hvor jeg følte, at der virkelig blev draget omsorg for mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	18	Jeg synes, at jeg fik en fantastisk behandling og tak for det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad



- |   |   |                  |
|---|---|------------------|
| ✎ | 21 Afdelingen havde styr på, hvad der skulle ske allerede ved modtagelse, der var indkaldt personale, da indlæggelsen [skete sent i løbet af weekenden].<br>[Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| ✎ | 22 Fantastisk ro, der blev skabt omkring mig, selvom jeg blev akut indlagt med mistanke om blodprop[] Ingen forhadelse, men koncentreret opmærksomhed.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| ✎ | 24 Jeg er taknemmelig for at bo i Danmark og tæt på [et sygehus]. Personalet er fantastisk, og der var bare styr på det hele, fra jeg blev hentet af ambulance, til jeg lå på stuen. På Afdeling B var sygeplejerskerne supersøde og opmærksomme.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| ✎ | 25 De var gode, og skrev til et andet sygehus, hvad de skulle gøre. Meget sød [] sygeplejerske.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| ✎ | 27 Alle personer jeg talte med og/eller mødte i forløbet, fra jeg foretog opkald til 1-1-2 til [og fremefter], synes at være meget kompetente til at løse deres opgaver og udviste venlighed og omsorg. Med andre ord er der intet at beklage sig over, men stor anerkendelse af den hjælp jeg har modtaget.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ | 29 Det hele var rigtig godt og professionelt. Tak for det.<br>[Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| ✎ | 32 Fantastiske, kompetente sygeplejersker og læge.<br><br>God kommunikation.<br><br>Dygtige falckfolk.<br>[Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| ✎ | 34 Den elementære og specielle sygepleje var i top. Jeg følte mig tryk og i yderst kompetente hænder. Rengøring på stuen var mangelfuld. Tørret over lidt her og der, meget runde hjørner og steder med blodpletter.<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| ✎ | 35 Det var en god service, at min kone fik stillet en drømmeseng til rådighed og fik lov til at overnatte hos mig de to nætter, jeg var indlagt.  | I meget høj grad |
| ✎ | 40 Personalet var simpelthen så enestående, så det skal I som ledelse også huske at påskønne. De var der både for mig som patient, og også super gode for min mand og børn.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| ✎ | 45 Altid venligt og fagligt dygtigt personale på Afdeling B. Jeg har altid fået en god behandling på den afdeling. Et stort plus er, at det er enmandsstuer, så jeg ikke skal forholde mig til andre patienter.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |

## Hjertemedicinsk overafd. B

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - B2 Team 3	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 7	Sendt af lægen.	Slet ikke
ID	Kommentarer - B2 Team 2	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 7	Behandlingen (DC) virkede 100 procent, men om den har forbedret min helbredstilstand må vurderes af [egen læge].	Ikke relevant for mig
 12	Jeg har oplevet en mærkbar og glimrende forbedring af min tilstand. Der er dog et mindre minus ved sagen, nemlig at jeg kan mærke hjerteslagene, når jeg ligger på venstre side.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - B2 Team 1	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 5	På grund af den lave puls [], blev jeg frataget al hjertemedicin. Da pulsen stadig var [lav] efter første døgn, lyttede læge m.fl. til mit forslag om at "få hovedet op og komme til at røre sig" i stedet for medicin. Det lykkedes ved at gå på gangen. Blev udskrevet med [en højere] hvilepuls og aktiv [endnu højere] UDEN MEDICIN.	I høj grad
 1	Jeg var helt ny i systemet, så jeg fulgte jo bare med og regnede med, at de professionelle havde overblikket.	I nogen grad
 4	Det var frustrerende at få at vide under indlæggelsen (og før dette), at jeg kunne få endnu en ablation (brænding), for så efter hjemsendelse/udskrivning at få besked om, at dette alligevel ikke kunne lade sig gøre. Skyldes det manglende faglig viden og kendskab til rutineindlæggelse eller dårlig kommunikation?	I nogen grad
 6	Min forventning om en bedring af helbredstilstanden var stor, men jeg endte med at få betegnelsen terminal.	I nogen grad
 8	Blev kontaktet via mail [på] e-boks og ringet op dagen efter. I havde forsøgt at ringe uden at få fat i mig. Det var indlæggelse med kort varsel. Pacemaker, hvilket der ikke havde været nævnt tidligere. Det virkede voldsomt på mig.	Slet ikke
ID	Kommentarer - B1	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 2	Fik påsat holdermonitor Afdeling B Skejby [i efteråret]. Haft den påført i syv dage. Rykket for svar grundet medicinsk forhåndsgodkendelse. Rykket [for tre gange i efteråret]. Først svar [sidst i efteråret].	I meget høj grad
 16	Jeg forventede, at min helbredstilstand ville blive forbedret på lang sigt på grund af den medicin, jeg skulle begynde at tage, når jeg kom hjem. Jeg var kun indlagt i et døgn.	I meget høj grad

✎	31	Terapeuten tog med mig hjem og så på, hvordan jeg kunne klare mig. Jeg har min mands hjælp.	I meget høj grad
✎	32	1. En blodprop i hjertet blev afkræftet. 2. Ingen problemer i forhold til [] scanninger og [] røntgenfoto. Nu er jeg rolig, selvom jeg stadig har smerter af og til.	I meget høj grad
✎	45	Jeg fik et stød pga. atriflimmer.	I meget høj grad
✎	41	Som nævnt problemer med blodtryksmedicin. Og desuden tager jeg heller ikke længere kolesterolmedicin og [anden medicin], da jeg ikke har brug for det, fordi min lidelse skyldtes bivirkninger fra blodtryksmedicinen, som jeg selvfølgelig heller ikke tager mere. Mit blodtryk var [bestemt værdi] i går uden medicin siden [efteråret :-). Så for meget medicinsk behandling er konklusionen.	I ringe grad
✎	27	Blev indlagt med en akut [tilstand], og i den situation mener jeg, at det er bedst at følge personalets anvisninger.	Ikke relevant for mig
✎	1	Jeg svarede ingen opfyldelse på behandlingen. Jeg fulgte de råd og vejledninger, jeg fik.	Slet ikke
✎	40	Følte mig i kompetente hænder med stor omsorg for den enkelte patient. Virkelig flot, tusinde tak for livet.	Slet ikke



