

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
Medicinsk afdeling
Hospitalsenheden Horsens**

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

© 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 sekretariatet. 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	390
Besvarelser fra patienter:	196
Afdelingens svarprocent:	50%

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/.

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.

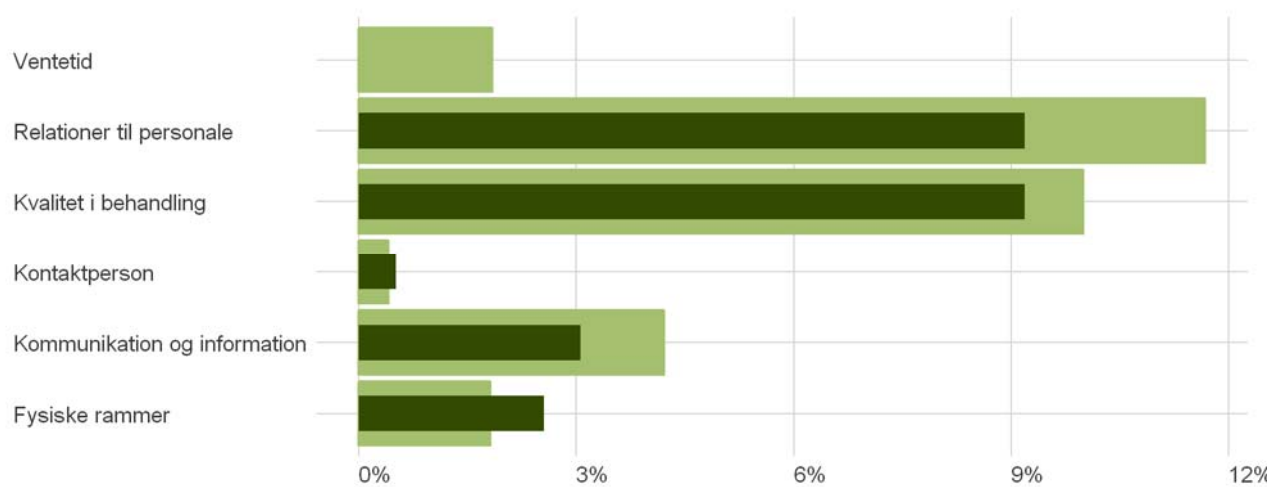
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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/















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.)



Medicinsk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer











ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Meget søde og venlige piger :-).	I meget høj grad
 2	Forstår ikke, hvorfor man får et nummer, når man ankommer. Disse numre bliver alligevel ikke tage/behandlet i rækkefølge.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit M3	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 12	Jeg blev indlagt på Hjerte Afdelingen. Blev så flyttet på Medicinsk Afdeling, da jeg ikke skulle overvåges mere.	I høj grad
 8	Ensrettede oplysninger og opfølgning på prøver, tidligere indlæggelse og tjek på, hvem der er patient. Vil afhjælpe fejl og forebygge genindlæggelse.	I ringe grad
 20	Var bevidstløs.	Ikke relevant for mig
 13	Der var stor forvirring da jeg kom ind på sygehuset. Der var ingen til at tage imod mig. Jeg fik af vide, der lige gik lidt tid, for personalet spiste is! Vildt uprofessionelt, og da der kom en og så til mig, havde personen chokolade i mundvigen. Jeg skulle forklare min situation flere gange, til forskelligt personale. Min journal blev væk, da der virkede til ikke helt at være styr på situationen.	Slet ikke
 7	Jeg husker ingenting fra ankomsten.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit M1	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 11	Modtagelsen var rigtig god, alle var venlige og der blev tilbudt både mad og drikke også til pårørende, selvom klokken var 20.30. God information om, hvad der skulle ske.	I høj grad
 7	Blev modtaget godt.	I meget høj grad
 5	Det eneste positive med hensyn til min indlæggelse på M2 var NN fra Medicinsk afdeling, da ingen på M2 havde forstand på behandling af insulinpumpen. Der mener jeg, at personalet på M2 har en del at lære med hensyn til diabetikere.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit M2	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 5	Har altid min egen medicin med i doseringsæsker hjemmefra og en oversigt over min medicin.	I høj grad
 27	Indlagt efter forslag fra min egen læge.	I høj grad
 43	Lægen var der først efter fem til seks timer, så heraf svaret: i ringe grad.	I høj grad
 1	Personalet var meget professionelle lige fra start til slut, både med hensyn til venlighed,	I meget høj grad

mad og tøj og ved hjemsendelsen.


- | | | |
|---|---|-----------------------|
| ✎ | 20 Blev kørt direkte til afdelingen, og blev modtaget af venligt personale. | I meget høj grad |
| ✎ | 34 Var ikke ventet i afdelingen. Blev modtaget på en patientstue, hvor der lå en anden patient. Journaloptagelse skete på patientstuen under påhør af medpatienter. Der blev ikke lavet indlæggelsessamtale, der blev ikke spurgt til pårørende, ej heller telefonnummer til pårørende. Min mand tog hjem efter medicin og toiletsager, uden man bekymrede sig om telefonnummer. Der blev ikke spurgt til arbejde, civiltilstand eller andre relevante forhold. Måtte selv udlevere telefonnummer til personalet, da min mand tog hjem. Blev ikke tilbudt noget at drikke eller spise. [Det var om aftenen] jeg ankom til afdelingen, og jeg havde ikke fået noget at spise siden middag samme dag. Fik først noget at spise næste morgen. Jeg ved godt, jeg kunne have spurgt, men det var ikke lige det, jeg tænkte først på. Blev ikke på noget tidspunkt informeret om afdelingens døgnrytme, hverken med hensyn til badeforhold, hvor finder man tøj, hvornår spiser man og hvor spiser man. Henter man selv maden eller bliver den bragt? Hvornår bliver man vækket, er der stuegang i weekend osv.? Man kunne med fordel udlevere en vejledning med alle disse oplysninger. Fik taget blodprøver ved ankomsten. Måtte selv spørge til resultaterne, ligeledes da de blev kontrolleret efter tre timer. Da jeg spurgte, fik jeg at vide, at det kunne være lige meget, [for] det ændrede ikke behandlingen. | I nogen grad |
| ✎ | 12 Jeg blev indlagt omkring [sent] og kom på enestue. Blev puttet i seng og sat op, da jeg havde vand i lungerne. Tidligt næste morgen skete alt, hvad der var relevant. | I ringe grad |
| ✎ | 28 Overbebyrdet afdeling uden plads til alle. | I ringe grad |
| ✎ | 15 Lægevagten var en meget dårlig oplevelse. Da jeg ankom til lægevagten, var der kun to foran mig i kø, men folk som kom efter mig kom først ind til vagtlægen. | Ikke relevant for mig |
| ✎ | 6 Jeg blev akut indlagt [i foråret] på Akutmodtagelsen, hvilket var en meget ubehagelig oplevelse. Stresset personale og var meget ubehøvede. Jeg blev ikke tilbudt noget som helst af mad, bad, sygehustøj og divergerende udmeldinger med hensyn til medicin. Blev overflyttet til P6 næste dag. Personale og behandlingen på P6 er den værste i mit liv. Oplevede at personalet ikke var enige om behandling og sygepleje. Det var oplyst, jeg var svær at lægge venflon i, ødelagde gang på gang mine årer og tilkaldte ikke anæstesiassistance. Jeg lå fra [sen aften] til næste morgen med drop/penicillin og måtte selv med dropstativ gå ud om morgenen efter personale og få det taget fra. Det ville normalt tage en time at tømme den pose penicillin i mig. Alt dette resulterede i genindlæggelse [i foråret], hvor jeg var mere end syg og var på P7. [Blev] overflyttet [nogle dage efter] til andet sygehus efter min mand og jeg klagede over, at der intet skete og jeg var dødssyg. Og så blev jeg udskrevet med skyhøje infektionstal og for høje hvide blodlegemer. | Slet ikke |
| ✎ | 35 Modtagelsen var venlig og imødekommende, men ventetiderne på personale var for lange. | Slet ikke |
| ✎ | 36 Jeg fik snakket først [nogle] timer senere med en læge, [midt] om natten. | Slet ikke |
| ✎ | 39 Kom med Falck og blev placeret på gangen i en stol pga. pladsmangel. Her sad jeg i to timer, selvom jeg var afkræftet. Min VÆRSTE oplevelse til dato. | Slet ikke |
| ✎ | 22 Der var ikke tid til at modtage mig. Falck og jeg måtte vente på stuen. | Uoplyst |
| ✎ | 4 Vågnede først efter 15 timer, troede, at jeg blev kørt fra modtagelsen til afdelingen, havde været på Intensiv hele natten. | Ved ikke |

Medicinsk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	2 Havde bare to nætter på Akutmodtagelsen og udsigt til en tredje, indtil jeg insisterede på at komme på en sengeafdeling. Man kan umuligt sove/komme sig/hvile om natten på akutmodtagelsen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit M3	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	4 Jeg blev sendt for tidligt hjem og måtte indlægges to gange efter to uger.	Ja
	5 Sendt hjem for tidligt.	Ja
	8 Senere udskrivelse pga., at der ikke var tjek på tidligere ordinerer.	Ja
	17 Indlagt [i efteråret] for samme sygdom, men blev hjemsendt uden færdiggørelse af undersøgelsen.	Ja
	2 Intet personale kom, hvis man ringede efter dem. De kom nogle gange først efter 45 minutter og var desuden ubehøvede, når de kom. De fortalte igen og igen, hvor travlt de havde. Ønsker ALDRIG indlæggelse på Horsens Sygehus igen.	Nej
	6 Flyttet fra stue til stue tre til fire gange om natten.	Nej
	13 Min første journal blev væk, og måtte starte forfra med blodprøver, undersøgelser osv. En morgen ville de give mig dobbelt penicillin, og måtte forklare og fastholde, at jeg havde fået en gang den morgen. Til sidst opdagede de det tomme penicillindrop i skraldespanden.	Nej
	19 Jeg blev indlagt [] med lungebetændelse og blev sat i behandling med antibiotika via venflon, en syv dages kur. Jeg er en nyere kendt patient. [Nogle dage senere] kom lægen og sagde, at jeg skulle hjem, selvom mine bakterietal kun var nede på ca. 40, og jeg manglede stadig [nogle] døgn af min behandling. Men jeg skulle fortsætte derhjemme med tabletbehandling, og det virker ikke på mig. Jeg havde prøvet det før at blive sendt hjem efter [nogle] dage. Det er meget træls, at man ikke kan blive på sygehuset til f.eks. de 7 døgn er gået, og tallene er, hvor de skal være.	Uoplyst
	1 Jeg blev indlagt tidligt om morgenen med en lungebetændelse af en læge NN, der kom og undersøgte mig. Temperaturen viste 39,9. Lægen rekvirerede straks transport til sygehuset. Jeg fik medicinsk behandling, og dagen efter var temperaturen faldet til normal, og blev udskrevet ved stuegang. Jeg havde min tvivl til denne afgørelse, men beholdte den for mig selv. Det viste sig, at min tvivl fik ret, næste morgen tidligt havde jeg igen høj feber og blev straks efter, jeg havde ringet til akutlægen, genindlagt, hvor undersøgelse og medicinsk behandling gik i gang, indtil jeg blev udskrevet ca. en uge efter.	Ved ikke












ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit M1	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 4	Den ene person vidste ikke, hvad den anden person havde tænkt sig.	Ja
✎ 1	[Flere] døgn på akutafdelingen. Overflytning til P6, der gik [flere] døgn, inden der kom en læge.	Nej
✎ 2	I halvandet døgn fik jeg [ikke] al den ordinerede medicin på grund af den manglende medicinliste. Den lå i hjemmeplejen til opgradering. Alt, hvad jeg havde af medicin, havde jeg medbragt til sygehuset. Først da min datter kontaktede afdelingen, fik jeg min medicin. Tre gange er jeg blevet fejlvurderet af Horsens Sygehus og [har] ikke fået den hjælp, jeg havde behov for.	Nej
✎ 5	Jeg var et kort tidsrum på P6. Det er ikke en afdeling der er særlig opmuntrende. Man ligger i sengen og glør ind i en hvid mur (der kunne et fjernsyn være på sin plads). Og med hensyn til maden, var den værre [] al kritik.	Uoplyst
✎ 9	Ingen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit M2	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 6	Jeg blev udskrevet [] med skyhøje infektionstal og høje tal på hvide blodlegemer, og havde endda fået udgang i nogle timer dagen før. Da jeg ikke blev bedt om kontrol af lungehindebetændelse ugen efter udskrivelsen, men ca. en måned efter, resulterede det i genindlæggelse og på P7 denne gang, hvilket også var en dårlig oplevelse og mange forskellige udmeldinger, og til sidst krævede min mand og jeg, at jeg overflyttes til andet sygehus, da jeg var meget syg og ingen forbedring [havde]. Hverken P6 eller P7 ville gøre det, som andet sygehus gjorde. Jeg er taknemlig for andets sygehus ekspertise.	Ja
✎ 17	Dårlig koordinering mellem Horsens og andet sygehus. De 72 timer til en fri undersøgelse blev ikke overholdt.	Ja
✎ 44	Jeg blev sat i behandling med Dioxin [] og da pillerne hjalp, stoppede de behandling, hvilket medførte, at jeg igen var tilbage, hvor vi startede.	Ja
✎ 2	Forvirring omkring medicinering. Fik ikke foretaget scanning og undersøgelse af lunger, som jeg havde fået at vide skulle foretages. Arbejdsgangen på afdelingen og informationsgivningen virker meget ustruktureret.	Nej
✎ 11	Kan stadig ikke forstå hvordan det er muligt at "falde" ud af sengen, når jeg er lam i den ene side. Det er anden gang under en indlæggelse, at jeg falder og slår mig.	Nej
✎ 35	På trods af aftalt mødetid dagen før [om formiddagen] på grund af [hurtige pulsslæg] og voldsomt væskefyldte ben [på flere kilo], gik der over en time, før jeg blev hentet af en til gengæld venlig, hurtig og dygtig sygeplejerske, hvor jeg efter blodprøve var glad for at tale med den dygtige og engagerede læge NN, som havde sat sig godt ind i problemerne. I anden afdeling fik jeg en ekstra seng ved fodenden af to gamle, svært syge og sukkende mænd. Der gik [flere timer], inden jeg fik en kort samtale med en læge og endnu længere, inden jeg fik den første medicin. Da jeg befinder mig bedst i fredelig ensomhed, bad jeg om ændring til ambulans behandling, hvilket lægen kun samtykkede til efter ihærdige forsøg på at beholde mig. Jeg forstod imidlertid ikke, at [medicinen] krævede en særlig overvågning. Det kan være min fejl.	Nej
✎ 39	Fik min medicin to timer for sent og skulle selv bede om den.	Nej
✎ 3	Jeg vil mene, at mit medicinbehov ikke er afstemt efter min sygdom.	Uoplyst










 45 Fremprovokerede blodprop i hjernen efter massage af halspulsåren.

Ved ikke

Medicinsk afdeling












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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 2	To døgn på Akutmodtagelsen med mange forskellige læger/sygeplejersker. Operation oplyst til [tidlig eftermiddag], men udført om aftenen. Ikke samme læge der anbefaler operation, der hverken udfører den eller er til stede bagefter. Ingen ved, hvad der er foregået eller skal foregå.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit M3	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 3	Der var forskellige læger under indlæggelsen. Jeg mener, at en til to læger skal følge patienten under indlæggelse.	I høj grad
 15	Det er ret forvirrende, når en læge siger et dagen før og en anden læge noget andet den dag, jeg bliver udskrevet.	I høj grad
 14	Hjem på ni dage til et tomt hus. Det var ikke rart på grund af vejtrækning.	I meget høj grad
 1	Jeg gik ud fra, at når jeg var under hjemmeplejen i min hjemkommune, så var det dem, der tog sig at eventuelle spørgsmål. Det har de været særdeles gode til.	I nogen grad
 11	Sendt hjem med mange smerter. Tabletter virkede ikke, har stadig smerter [i dag].	I nogen grad
 19	Jeg synes, at det var tre døgn for tidligt, at jeg blev udskrevet, fordi da jeg [pga. anden sygdom har] et immunforsvar, der ikke er så godt, ville jeg derfor godt have haft lov at få behandlingen færdig på sygehuset, men på den anden side kan det tydeligt ses, at der mangler sengepladser.	I nogen grad
 2	Personalet mente ikke, jeg havde brug for hjælp til personlig pleje efter udskrivelsen. Tabte mig ti kilo under indlæggelsen. MIN HUSTRU VAR HELT NYOPERERET, da jeg skulle udskrives. Pårørende FORLANGTE, der skulle bestilles personlig pleje, som så blev gjort efter megen insisteren fra pårørende.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit M1	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 11	Informationen har været fin. [Informationen har været til mine pårørende.]	I høj grad
 3	Genoptræningsplanen blev ikke udleveret inden udskrivelsen.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit M2	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 5	Jeg har mange gange været indlagt hos jer, altid med god information. Engang var børnene tilkaldt, fordi I ikke troede, jeg klarede mere, men det gjorde jeg, og selvom jeg ikke altid har det godt, er jeg lykkelig.	I høj grad

-  15 Udskrivelse var ikke informativt. Fik ingen recept på tabletter. Heller ikke oplysninger om bivirkninger. I høj grad
-  38 Kom ind akut om natten med hjerteflimmer. Fik stød om formiddagen og blev udskrevet samme dag, så det var ikke nogen lang indlæggelse. Alt personale var flinke og venlige og meget travle. Det undrer mig, at det var nødvendigt at svare på de samme spørgsmål om sygdomsforløb og andet igen og igen. Hver gang man var i kontakt med en ny læge. På mindre end et døgn tror jeg, at jeg fortalte samme historie fire gange. Sommetider blev det griflet ned på en lille lap papir, som lægen så stak i lommen. Måske vil lægen gerne selv høre versionen, men hvorfor er det nødvendigt at alle læger spørger, om man er overfølsom overfor noget. Kan man ikke nøjes med en gang for hver indlæggelse? I høj grad
-  27 Det var svært at finde årsagen til min sygdom, hvilket gav anledning til en del forvirring og næsten flere spørgsmål end svar. Jeg følte mange var optaget af at hjælpe mig, men savnede en overordnet udtalelse. Jeg fandt ikke ud af, hvem der er øverst ansvarlig leder. I meget høj grad
-  12 Jeg var indlagt i [vinters] med samme sygdom, så jeg vidste godt, hvad jeg skulle passe på. I nogen grad
-  40 For mit vedkommende var indlæggelsen en førstegangsoplevelse. Oplevelsen var helt igennem positiv. I nogen grad
-  41 Den første læge [var svær at forstå], så jeg forstod ikke det hele. I nogen grad
-  34 Ved ankomsten fik jeg at vide, at jeg ville få udleveret en nitromexspray. Den kom aldrig, først ved udskrivelsen fik jeg den udleveret. Ikke nogen mundtlig information, der blev dog udleveret en skriftlig information. Fik ingen information om virkning/bivirkning af nyt medicin. I ringe grad
-  44 Jeg var indlagt fra fredag til mandag, og mit indtryk var, at lægerne kun tog sig af de alvorligste tilfælde, hvilket tilsyneladende ikke gjaldt mig. I ringe grad
-  4 Blev udskrevet af en læge, der sagde, at jeg så rask ud. Senere blev jeg ringet op af en læge NN, der var meget urolig over, at jeg var sendt hjem uden udskrivningssamtale. Slet ikke

Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 1	Meget venlig betjening. Sødt og opmærksomt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit M3	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 15	Jeg havde en god oplevelse på afdelingen. Sødt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 1	Jeg har været særdeles godt tilfreds med behandlingen, fra jeg blev genindlagt og til jeg blev udskrevet. Personalet har været hjælpsomme, og altid haft tid til at besvare [de spørgsmål], der er blevet stillet til dem, også selv om de har haft utroligt travlt. Og det skylder vi patienter dem en stor tak for. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 16	Mangel på informationer og kommunikation om ens behandling og ændringer/aftaler/konklusioner på samme. [Kommunikation og information]	I nogen grad
 17	På tre dage har jeg hver dag talt med en ny læge.[] Sygeplejerskerne gør virkelig et stort arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 19	Det var, som sagt, tre døgn for tidligt, at jeg blev udskrevet efter min mening, men personalet var rigtig gode. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
 13	1. Mere personale og mere fokus på, at den samme person følger patienten. 2. Selvom det er weekend, skal der være mere personale, også læger, så man ikke skal vente til mandag. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
 2	Personalet kunne i det mindste tale ordentligt til patienterne, og så hjælpe når der var brug for det. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
 18	Jeg følte mig tryk på afdelingen. Jeg var glad for det lille fjernsyn, vi hver især havde. Det gav mig lidt ro, da jeg heldigvis havde høretelefoner med. Jeg kunne godt have tænkt mig flere vitaminbomber til maden. Det var god mad, men ikke voldsomt mange grøntsager. [Fysiske rammer]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit M1	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 6	Opholdet var godt, men var [] i [flere] dage på et værelse UDEN toilet, overhovedet. Det var det eneste minus. [Fysiske rammer]	I høj grad
 8	Jeg er meget godt tilfreds.	I meget høj grad

✎ 10	Det udgående team er super godt.	I meget høj grad
✎ 11	Synes personalet gjorde det rigtig god. Selvom der er travlt, var der tid til at snakke også med mine pårørende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 1	Fremadrettet information meget dårlig. Tiden er lang, når man bare ligger og kigger op i loftet (manglende tv). [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Slet ikke
✎ 2	Min kontaktsygeplejerske hjalp mig utrolig meget. Efter en konflikt med afdelingen omkring min medicinliste. [Kontaktperson]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit M2	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
✎ 3	Jeg har haft nogle symptomer, man ikke har kunnet påvise årsagen til.	I høj grad
✎ 4	Jeg er bange for, at den hurtige udskrivelse var pga. lørdag!	I høj grad
✎ 4	Den læge der ringede, fik mig til egen læge. Fik taget blodprøver efter [nogle uger] og gav mig recept til medicin.	I høj grad
✎ 12	Personalet var udmærket, og jeg var godt tilfreds. Jeg kan ikke se, hvad der kunne gøres bedre. Personalet havde også travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 13	Jeg manglede information omkring dagligdagen på afdelingen, f.eks. mad, drikke, bad og toilet. [Kommunikation og information]	I høj grad
✎ 26	På udskrivelsesdagen var meldingen: "Vi beholder dig natten over." Fire timer efter, at jeg blev stødt: "Nu kan du komme hjem." [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 27	Alle var flinke og venlige. Ingen sure, og jeg mødte kun kompetente personer, som jeg tror, gjorde deres bedste hver på sin måde for at få mig op igen. Men! Jeg savnede en daglig overordnet fem minutters orientering om min situation, og hvad næste skridt skulle være. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 37	Jeg fik ikke information om, at benet var hævet meget efter ballonudvidelsen. [Kommunikation og information]	I høj grad
✎ 38	Lige før jeg sov ind i bedøvelsen sagde sygeplejerske NN, at de nok skulle passe godt på mig. Det var rart. Selvom det kun var en meget kortvarig bedøvelse[], så var det rart lige at høre det, mens man mærkede at bevidstheden forsvandt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 40	Jeg følte mig helt tryk under indlæggelsen og oplevede et venligt og imødekommende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 43	Behandlingen i Horsens var i orden, men jeg måtte udskrives og senere til andet sygehus for færdiggørelse (tjek af [pulsårer]). Antager, at alt var lavet på én gang, hvis hjerteambulancen var kørt direkte til [andet sygehus]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 9	Jeg synes, at alle på afdelingen [] knokler røven ud af bukserne, for at patienterne har det godt. Der burde ansættes flere i afdelingen. De er virkelig på hårdt arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 10	Manglende information mellem personalet ved vagtskift.	I meget høj



	[Relationer til personale/Pleje]	grad
16	[Lægen var svær at forstå]. Jeg måtte flere gange bede om, at han skulle gentage. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
24	Jeg følte stor tryghed, fordi informationen til de forskellige undersøgelser blev givet på et forståeligt sprog. Og alle var søde og hjælpsomme. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Jeg var meget godt tilfreds. Alle var søde og rare. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Både læger og sygeplejersker var enestående hjælpsomme, flittige, opmærksomme og dygtige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Fik en fin behandling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
19	Det har ikke noget med afdelingen at gøre som sådan, eller de har formodentlig ikke indflydelse på det, men jeg var chokeret over den kedelige, farveløse og meget lidt sunde mad, der blev serveret for syge mennesker med hjertesygdomme. Jeg troede, at det de senere år havde ændret sig i sygehusvæsenet i takt med det større fokus på sund kost og kost med saft, kraft og farver, også til syge. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
21	Jeg synes bestemt ikke, at det var en positiv oplevelse at blive placeret i et vingefang ude på gangen. [Fysiske rammer]	I nogen grad
22	Der var ikke tid til at tage imod mig. Der var ikke personale nok. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Lade være med at overbelægge. Der var tre personer på topersonersstuer og folk i garderobe m.m. [Fysiske rammer]	I nogen grad
31	Ved indlæggelsen var samtalen med lægen grundig og behagelig. Ved udskrivelsen gik det videre, men en rigtig beslutning om genoptagelse af medicin. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
33	Min læge beklager, at grunden til min indlæggelse ikke blev bedre kortlagt. Hun havde regnet med mere uddybende undersøgelse. Blev bare sendt hjem til egen læge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
11	Sørge for, at lamme mennesker ikke "falder" ud af henholdsvis sengen og rullestolen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
25	Forløbet tog lang tid. Blev lovet at kunne tage hjem [om eftermiddagen], men blev først sendt hjem [sent om aftenen]. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
6	Det var et sandt mareridt med de to indlæggelser. Via et socialt medie fandt jeg ud af, at mange havde samme oplevelser som mig. Jeg klagede til egen læge og sagde, at jeg aldrig vil på disse to afdelinger mere, så må jeg køres direkte til Skejby. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
39	Håber aldrig mere at skulle komme på den afdeling som patient. Det var en traumeoplevelse udover min sygdom. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
30	Har kun været indlagt fem minutter.	Uoplyst
32	Da jeg ikke fik nogen diagnose, syntes jeg, der kunne være lavet en ultralydsundersøgelse af hjerte og halspulsåre for at se, om der evt. er forkalkning af årerne. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
36	[] Der var intet spiseligt for mig.	Uoplyst

[Relationer til personale/Pleje]

Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit M3	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
1	Der var en hurtig afgørelse om indlæggelse og genindlæggelse, hvilket beroligede mig, da jeg havde store problemer med luftvejene.	I ringe grad
16	Frustrerende, når læge ved stuegang om formiddagen sætter én behandling i gang, og læge/sygeplejerske ved eftermiddags-/aftenstuegang overruler dette og påbegynder en anden behandling, fordi de mener, at det, der var sat i værk ikke var rigtigt. Det giver et dårligt indtryk. F.eks. Prøvekanin.	Slet ikke
9	Besøgte lægen meget, fik i flere år dejlig læge, rar.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit M2	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
38	Var så kort indlagt, og skulle bare have et stød, så hjerterytmen kunne komme i normal rytme igen. Så jeg forventede da, at rytmen blev normal, men ikke at lidelsen blev helbredt. Blev skrevet op til ablationsbehandling på andet sygehus efter lægerne havde konfereret, og det var jeg helt indforstået med.	I høj grad
42	Brevet blev væk for mig. Derfor forsinkelse.	I høj grad
44	Lægen, der tilså mig [], var hurtig til at sende mig videre i systemet, så nu er jeg rask igen. Tak for det.	I høj grad
31	Fik røntgenundersøgt lungerne, hvilket gjorde mig tryk!	I nogen grad
35	Min blodprocent og blodsænkning er ikke bedre. Jeg bliver fortsat vækket efter få timers hvile af opadgående strømme i maven og bryst med dårlig smag i munden og med opspyt. En ubalance DER forhindrer mig i at blive liggende, selvom jeg ER MEGET træt. Medicinen [] har hjulpet til langt mindre hævelse. Imidlertid giver nogle af [tabletterne] ekstremt, eksplosiv tynd mave "tsunamier".	I nogen grad
43	Årsagen til brystmerterne blev ikke fundet. De skyldtes dog i hvert fald ikke hjerteproblemer (og det er jo godt), og de er efterfølgende forsvundet af sig selv.	I nogen grad
6	Det var på grund af [] indlæggelsen i Skejby, som min mand og jeg insisterede på der gjorde, at jeg blev i bedring. Og de indlæggelser af så lang varighed bevirkede, at jeg fik [blodpropper] i [sommenen] og indlagt på anden afdeling. Ingen tilbud på støttestrømper i så langt et indlæggelsesforløb.	I ringe grad
8	Fantastiske personer på afdelingen. Alle var søde og MEGET imødekommende. Professionel personale. :-)	Ikke relevant for mig
18	Var indlagt på grund af Atrieflimmer. Skulle bare stødes og så hjem igen. Har prøvet det flere gange.	Ikke relevant for mig
40	I relation til årsagen for indlæggelse var der en væsentlig forbedring under indlæggelsen!	Ikke relevant for mig
29	Fik ikke direkte behandling, men taget blodprøver, blodtryk og EKG.	Slet ikke
14	Skal til kontrol på Horsens Sygehus [til vinter].	Uoplyst

-  3 Ved ikke. Dette er et lægefagligt spørgsmål. Jeg er sat til videre undersøgelse på andet sygehus' hjerteafdeling. Ved ikke
-  23 Indlagt med smerter i hjerteregionen, men det var "falsk alarm" []. Ved ikke

