

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Afdeling For Hjertesygdomme
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|------------------------|---|
| 1 | Indledning | 3 |
| 2 | Kommentarsamling | 5 |

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 371 |
|------------------------------------|-----|
| Besvarelser fra patienter: | 288 |
| Afdelingens svarprocent: | 78% |

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/2015/.

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

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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

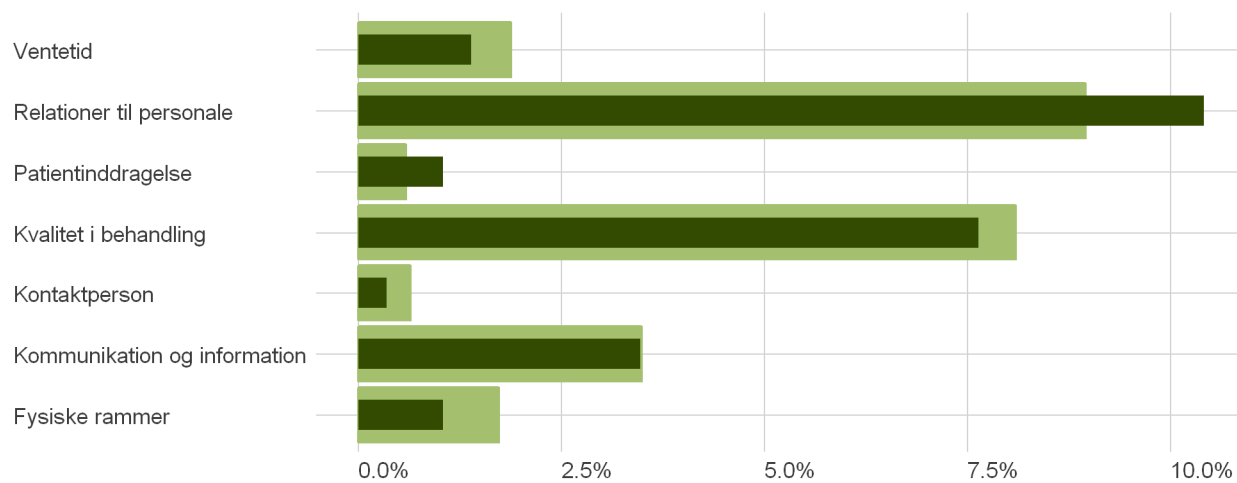
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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.)



Afdeling For Hjertesygdomme

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


| ID | Kommentarer - Sengeafsnit 3 | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 3 | Jeg var, alt i alt, ENORMT tilfreds med forløbet af dagen og indlæggelsen. Men en nok så lille ventetid føles altid lang. | I høj grad |
| 8 | Jeg mødte en halv time før, jeg skulle. Med det samme kom jeg på afdelingen, og undersøgelserne startede straks. Det var rart, at det gik så hurtigt, og alle var meget venlige. | I høj grad |
| 10 | Ventede tre timer på én, der ikke kom. | I høj grad |
| 11 | Fik en rigtig pæn modtagelse. | I høj grad |
| 13 | Fik en god modtagelse. | I høj grad |
| 5 | Der var lavet om på, hvilken afdeling jeg skulle på, da jeg ankom. Det gav lidt stress og forvirring, da det ikke er så nemt af finde rundt på jeres store hospital. Det havde været rart at være oplyst om det, inden jeg kom. | I meget høj grad |
| 6 | Fra jeg fik anvist seng til efterfølgende behandling, gik der flere timer. Der blev løbende givet begrundelser (mange akutte patienter) i ventetiden. | I meget høj grad |
| 12 | Blev indlagt akut efter en dårlig oplevelse på andet sygehus. | I meget høj grad |
| 14 | Det var RIGTIG godt. | I meget høj grad |
| 19 | Fin modtagelse. | I meget høj grad |
| 20 | Jeg fik en fin og kompetent modtagelse. | I meget høj grad |
| 22 | Super dejlige mennesker, der arbejder der. | I meget høj grad |
| 24 | Det var et utroligt velforberedt personale, der tog i mod mig. | I meget høj grad |
| 26 | Jeg fik en formidabel modtagelse, venlig og effektiv | I meget høj grad |
| 27 | Det undrer mig fortsat, at den voldsomme reaktion, jeg [tidligere på året] fik af [en bestemt medicin], stadig ikke var registreret nogen steder. | I meget høj grad |
| 16 | Kommunikationen var dårlig i forhold til, hvor lang tid jeg burde forvente at skulle vente. Der skal personen ved skranken være mere præcis. | I nogen grad |
| 17 | I indkaldelsen stod, at jeg skulle møde på afdeling NN. Dette var en fejl, jeg skulle i stedet møde på anden afdeling NN. Fik information om, hvordan jeg kom dertil, men det var dog vanskeligt at finde gennem mange lange gange. Skulle møde [om morgenen], men da jeg endelig blev taget imod, fik jeg at vide, at jeg ikke ville blive undersøgt før [midt på dagen], men at jeg gerne måtte gå i seng med det samme, og dermed ligge der og vente hele formiddagen! | I nogen grad |
| 1 | Blev af min læge akut indlagt pga. hjertekramper. Blev hentet af en taxa, som først skulle til [anden by], der skulle afleveres en passager, og så kørte taxaen mod sygehuset. Blev henvist til [en afdeling], men skulle så gå til en [anden afdeling]. Viste sygesikringskort ved skranken, fik besked på at tage plads i venterummet, sad i ca. 30 min., før der skete noget. HVIS DET ER AKUT, ER JEG MÅSKE HELDIG AT VÆRE I LIVE. | I ringe grad |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|  | 7 | Indlæggelsen var ikke planlagt. | Ikke relevant for mig |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit 2 | | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|  | 24 | Opholdsrummet er elendigt og støjende. Ingen tager ansvar for at gøre det rart og ordentligt. | I høj grad |
|  | 26 | Jeg skulle starte op med en ny medicin. Derfor skulle jeg scannes først. Der blev en ekstra dags ventetid på grund af manglende lægekapacitet til at tolke billederne, før medicinen kunne tages. Det er den eneste indvending til en ellers meget god oplevelse/indlæggelse. | I høj grad |
|  | 27 | Meget god behandling. Er meget tilfreds. | I høj grad |
|  | 28 | Jeg kom akut på hospitalet og registrerede ikke rigtig, hvad der skete. | I høj grad |
|  | 41 | Det hele var perfekt. | I høj grad |
|  | 43 | Ventetiden tilbringes i det samme rum, som de indlagte patienter får deres mad serveret i. Lidt dumt for begge parter! | I høj grad |
|  | 44 | Samtale med diverse personer foregik, hvor alle kunne høre, hvad der blev sagt. Det er IKKE i orden. | I høj grad |
|  | 49 | Jeg tror, personalet var klar til at modtage mig, men én havde henvist mig til et ventested, man ikke havde forventet, og jeg kunne forstå, de havde ledt efter mig, men ellers var jeg meget tilfreds med modtagelsen. | I høj grad |
|  | 52 | Jeg var meget tilfreds med modtagelsen. | I høj grad |
|  | 53 | Modtagelsen kunne IKKE være bedre. | I høj grad |
|  | 2 | Jeg blev mødt med stor hjælpsomhed og venlighed. | I meget høj grad |
|  | 3 | Rigtig god modtagelse og alt gik smidigt. | I meget høj grad |
|  | 9 | Blev henvist til en midlertidig stue, hvor sygeplejersken kom og forklarede hvad der skulle ske. Der var andre på stuen, også pårørende. | I meget høj grad |
|  | 11 | En MEGET venlig modtagelse. Var indkaldt på afbud til at møde på afdelingen[] om aftenen. Der var tænkt på aftensmad til mig. Det overraskede mig. En venlig og god modtagelse. | I meget høj grad |
|  | 13 | Sød og venlig sygeplejerske (NN). | I meget høj grad |
|  | 14 | De var flinke og veloplagte. | I meget høj grad |
|  | 16 | Kompetent og venlig modtagelse af smilende personale. | I meget høj grad |
|  | 17 | Havde indtryk af, at jeg blev behandlet af meget kompetent personale. | I meget høj grad |
|  | 22 | Blev modtaget næsten som et familiemedlem. | I meget høj grad |
|  | 23 | Alt var, som det skulle være. TAK. | I meget høj grad |
|  | 25 | Jeg kom ind på en afbudstid, og sent på dagen (kl. 17), og ventede meget kort tid, før de havde fået redt en seng op til mig, og havde en sygeplejerske klar til at vise mig derhen. Jeg havde dog | I meget høj grad |

fået oplyst forkert information af hende, der ringede til mig og spurgte, om jeg ville have en afbudstid, så de første 20 minutter gik med at finde ud af, hvor jeg i virkeligheden skulle hen, inden jeg kom til [den rigtige afdeling].














- | | | |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ✎ | 31 Fantastisk modtagelse. | I meget høj grad |
| ✎ | 33 Mødte ind før aftalt tid, kom i seng før tid og blev endelig opereret før tid. | I meget høj grad |
| ✎ | 48 Lidt svært at finde afdelingen, mangelfuld skiltning. | I meget høj grad |
| ✎ | 4 Da jeg blev indlagt, var der ikke ledige senge og der var ikke plads til mig, som vi ellers havde fået at vide. Vi sad derfor i fællesrummet og ventede på at snakke med en sygeplejerske. Der var ikke ledige rum til at få foretaget undersøgelser, så vi sad her i noget tid, indtil der blev fundet et rum. Her snakkede vi kort med en sygeplejerske og fik foretaget nogle undersøgelser. Herefter snakkede vi med en anden læge, som fortalte om selve operationen. Vi fik dernæst at vide, at jeg gerne måtte tage hjem og først komme dagen efter, altså på selve operationsdagen, da der ikke var nogen ledige senge. Det viste sig så, at jeg skulle have snakket med lægen, som skulle foretage operationen, men han vidste ikke, at jeg havde fået lov til at tage hjem, så kom først til at snakke med ham inde i operationsstuen. Alt i alt, var det en meget rodet indlæggelse, og det virkede som om, at der ikke var styr på mig. Det var ikke særlig rart og virkede ikke så trygt, som jeg ellers havde brug for. Personalet var meget søde og rare, og efterfølgende blev der taget godt af mig, det var blot hele proceduren som var rodet. | I nogen grad |
| ✎ | 5 Der var forlagt en blodprøve, formentlig ved min egen læge, som var taget en uge inden indlæggelsen. Jeg måtte vente tre ekstra timer pga. dette | I nogen grad |
| ✎ | 6 Jeg var meget ked af at jeg ikke fik en førsamtale med en læge/sygeplejerske inden jeg fik lavet en [] behandling. Jeg følte, trods alt at jeg havde ret og snakkede med en sekretær om, at der var mange ubesvarede spørgsmål. Jeg var faktisk meget i tvivl om, jeg overhovedet turde/var klar til at få lavet denne undersøgelse, da jeg følte, at der var mange spørgsmål i for hold til, indgrebet. Det ville have været beroligende og mindre stressende for mig, hvis jeg kunne have haft en samtale med personalet forinden undersøgelsen, hvilket jeg også nævnte overfor den læge, som snakkede med mig. | I nogen grad |
| ✎ | 18 Et anæstesi-ambulatorium til selektive patienter, så man ikke skal vente flere timer i afdelingen på en tre minutters samtale, på at narkoselægen "har et hul" i dagens aktiviteter. | I nogen grad |
| ✎ | 35 Ventede [flere] timer på en seng/stue, men opholdsstuen var ok. | I nogen grad |
| ✎ | 39 Ventede i to og en halv time uden en forklaring på hvorfor. Det endte i øvrigt med, at jeg blev sendt hjem igen og fik en ny indkaldelse til operation to dage senere. | I nogen grad |
| ✎ | 42 Ingen ledige senge. | I nogen grad |
| ✎ | 45 Jeg er klar over, at visse akutpatienter må have førsteprioritet, men jeg blev aldrig orienteret om, hvorvidt der var tale om sådant uforudset! | I nogen grad |
| ✎ | 46 Min mand og jeg blev vist ind i dagligstuen. I og med at indgrebet jeg skulle have foretaget skulle foregå i [], vidste jeg, at jeg bl.a. skulle have taget blodprøver og tale med en narkoselæge. Men efter 45 minutters venten, valgte jeg at henvende mig til personalet. Der virkede ikke til at være specielt travlt på afdelingen, men der var lang ventetid alligevel. Der gik nok 45 minutter efter min ankomst, før der skete noget, og det var på min egen foranledning. Blodprøverne var bestilt til, at jeg skulle have dem taget på afdelingen, men jeg kunne selv gå på laboratoriet og få dem taget. Jeg skulle vente på narkoselægen, som ville komme på tilsyn på afdelingen. Kunne der ikke laves et ambulatorium, hvor vi patienter, der ikke er gangbesværede, kan gå hen for at tale med en narkoselæge? Måske det kunne nedbringe ventetiden, om ikke andet så føles ventetiden nok ikke så lang, når man skal bevæge sig fra et sted til et andet. | I nogen grad |
| ✎ | 50 Det var jo ikke nogen overraskelse, at jeg kom til afdelingen og skulle indlægges. Personalet var dog også bekendt med det, men den første besked ved ankomst var: "Tag venligst plads i opholdsstuen, så kommer der personale og anviser en stue/seng til dig". Det ville jo være ønskeligt, når man selv kommer til tiden, at man får anvist en seng/stue med det samme i stedet for at skulle starte med at vente. MEN enhver dansker, der før har været indlagt eller blot fulgt med i pressen ved, at personalet simpelthen er så presset på tid og ressourcer, så det forventer vel | I nogen grad |


de fleste aldrig kommer til at ske.

-  37 Jeg var blevet bedt om at møde [ind om morgnen]. Da jeg mødte ind, blev jeg henvist til opholdsrummet og fik at vide, at der vil komme en sygeplejerske hen til mig om lidt. [En halv time efter] henvendte jeg mig på kontoret, hvor en sygeplejerske, siddende med hånden under kinden og optaget af en computer, sagde til mig, at der da ikke ville komme nogen hen til mig før [om et kvarter]. Jeg spurgte, hvordan det kunne være, at jeg ikke havde fået den information, men det kom der ikke noget svar på. [En halv time efter] henvendte jeg mig igen på kontoret, hvor jeg nu af samme sygeplejerske, stadig siddende med hånden under kinden, fik at vide, at den sygeplejerske, der er min kontaktsygeplejerske, først møder ind [om et kvarter]. Jeg spurgte igen, hvorfor jeg mon ikke havde fået den besked, og hvorfor jeg så var blevet bedt om at møde ind [på det pågældende tidspunkt om morgnen]. Igen ikke noget svar. Dybt utilfredsstillende, nedladende og vanvittigt fremmedgørende.

ID Kommentarer - Sengeafsnit 1

Var personalet forberedt på din ankomst?

-  1 Kun positive oplevelser. Alle havde travlt, men var venlige. I høj grad
-  10 At sygeplejersken, der skal modtage én, henvender sig til én ved modtagelsen, og forklarer, at der kan gå lidt tid, inden hun er klar. I høj grad
-  15 Der var ombygning på afdelingen. Der var beskidt, og der støvede. I høj grad
-  17 Positiv. I høj grad
-  25 Det var fint. Jeg skulle bare være på et andet afsnit, end jeg havde fået at vide. I høj grad
-  26 Kort ventetid var absolut i orden. Adgang til kaffe m.m. i et behageligt venterum. I høj grad
-  28 Ingen bemærkninger. Alt ok. I høj grad
-  3 Man føler sig altid enormt godt behandlet på B2 afdelingen. Altid positive ansatte, som kender en. I meget høj grad
-  7 Jeg skulle møde på hjerteafdelingen, hvor jeg blev gjort klar til at få foretaget indgrebet. Jeg fik at vide, at jeg var nummer fem på listen den dag, og at det nok blev ved middagstid, jeg ville komme til. Men personalet kom løbende ind og fortalte mig, at lægerne var forsinket og jeg stadig skulle vente. Men [senere] kom de så og fortalte mig, at jeg godt kunne tage hjem. Det blev ikke den dag, men fik en ny tid senere. Min mening om forløbet er, at man måske godt kunne have forudset, at de var nødt til at aflyse lidt tidligere, så man kunne undgå den lange ventetid. Både fordi man er fastende og pga. ens mentale tilstand. I meget høj grad
-  12 Jeg føler, at jeg bliver taget godt imod, hver gang jeg kommer på sengeafsnittet. Pigerne og lægerne er gode til at informere en om, hvad der skal ske i løbet af dagen. I meget høj grad
-  18 Jeg blev venligt behandlet og meget godt indformeret om, hvorfor der var lidt ventetid. Meget super, flot. I meget høj grad
-  19 Modtagelsen var fin. Jeg kom en halv time, før jeg skulle. Men jeg fik min seng med det samme. Fik målt blodtryk og alt det [om morgenen]. I meget høj grad
-  21 Det gik lige efter bogen. I meget høj grad
-  5 Synes, det fungerer fint. I nogen grad
-  11 Der var ikke plads på den afdeling, hvor jeg skulle være, så jeg kom til at ligge på afdelingen lige ved siden af. Sygeplejersken var meget sød, men vidste intet om min operation. Der skulle have været én, som vidste noget (vi var to på stuen, som skulle igennem det samme, og [vi] fik information samtidig). I nogen grad
-  16 Blev godt modtaget af et meget hjælpsomt personale. I nogen grad
-  23 Blev kørt fra et hospital til et andet med sygetransport. I nogen grad




-  22 Havde en indkaldelse til [formiddag] og venter ca. to en halv time. Hvordan problemet kan løses I ringe grad er svært at svare på, hvis der pludselig kommer noget akut.

Afdeling For Hjertesygdomme

Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit 3 | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1 | Var rystet over hele forløbet. | Ja |
| 9 | Operationen blev udsat til dagen efter, men jeg blev på hospitalet. Fint. | Ja |
| 15 | Blev henvist til en forkert afdeling. | Ja |
| 21 | Hjerteklap fejlopereret og blodåre perforeret med blodtab omkring maven. Samtidig blev jeg inficeret med stafylokokker, hvilket bevirkede [et antal uger] med stærk antibiotika. | Ja |
| 27 | Manglende registrering af intolerance over for [medicin]. | Ja |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit 2 | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
| 4 | Ingen ledig seng, da jeg kom. Snakkede ikke med lægen, som skulle operere mig, men i stedet en anden læge. | Ja |
| 7 | [En dag] skulle der tages blodprøver, og jeg skulle have en samtale med en læge. Udover dette skulle jeg indlægges samme dag, men der stod ikke skrevet nogen steder, at jeg skulle indlægges eller anden information omkring min operation [fire dage senere]. | Ja |
| 8 | Mine gamle journaler manglede, jeg er i tvivl om de nogensinde blev fundet. Men følte mig alligevel tryk ved behandlingen. | Ja |
| 12 | Jeg modtog et forvirrende indkaldelsesbrev med hensyn til mødetider og foregående blodprøve, så jeg ringede til sygehuset for at forhøre mig. Det viste sig, at jeg havde fået et brev, der var 'to-breve-i-et', hvilket var grunden til forvirringen. De beklagede og rettede straks fejlen, så jeg fik et nyt og korrekt informationsbrev/indkaldelsesbrev med det samme :-). | Ja |
| 15 | Jeg blev ikke bedt om at tømme blæren inden []behandlingen. Der blev lagt et kateder i urinrøret. Dette forårsagede senere en blærebetændelse. | Ja |
| 21 | Operationsstuen viste sig ikke at være klar. | Ja |
| 24 | Man har ikke oplevelse af en samlet lægeindsats, mere tilfældigheder. Man har ikke en bestemt læge at henvende sig til, men sygeplejersker og sekretær er meget imødekommende. Det er komplet frustrerende at have med behandler systemet at gøre i månedsvis. Særligt, at nye læger hele tiden mere eller mindre har sat sig ind i ens journal. Mener ikke, systemet udnytter ressourcerne optimalt via mangel på logistikens tilgang. Noget som kommer oveni er konsultationer på gangene, mangel på information generelt, samt oplevelse af planløshed. Samtalen med patienten bør bygge på patientens udsagn, som selvfølgelig til tider kan være mere eller mindre ubehjælpelig. Men en humanistisk empatisk tilgang halter i den grad. Man tænker tilsyneladende naturvidenskabelig ensidigt og ikke i helheder. En mere holistisk tilgang tror jeg i den grad ville nedsætte ventetider og hastigheden for udskrivninger. For patienten opleves systemet som trægt, menneskefjendsk, usikkert og til tider også uværdigt. Det hænder desuden, at man føler sig i vejen, hvilket jo er komplet absurd uanset behandlingsform m.v. Svar og ventetider bør være hurtigere og mere effektive i behandler systemet, som ikke lever op til forventninger i en velfærdsstat. Patienten er skakmat og har meget svært ved at navigere. | Ja |
| 29 | Stak forkert i lysken. [Det] medførte stor blodansamling i benet. | Ja |
| 30 | Jeg havde det meget dårligere, da jeg blev udskrevet, end før jeg blev indlagt. | Ja |

| | | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 34 | Da jeg skulle lægges i koma. Læge NN ville ikke deltage i den TV-udsendelse, jeg skulle medvirke i. | Ja |
| 38 | Først fik jeg at vide, at man ikke havde fået svar på den monitorering fra andet sygehus endnu. Hvilket jeg måtte fortælle, at den skulle de ikke have fra andet sygehus, da jeg havde fået udstyret på fra Skejby. Nå, men så skal vi jo lede et andet sted. Jeg fik at vide, at man havde fundet svaret, og da jeg efterfølgende blev konsulteret af en læge, havde han ikke set på monitoreringen, hvilket jeg ikke kunne forstå, for det var da rart at vide, hvad den sagde, og hvad der skulle gøres? Efter at have ventet i ca. fem timer, fik jeg at vide, at apparaturet var gået i stykker, og jeg således ikke kunne få det lavet [på den planlagte dag]. Jeg fik efterfølgende en tid til ny behandling [], og blev ringet op, at det først var nødvendigt at jeg mødte [omkring middag], da udstyret først skulle laves. Da jeg om morgenen [] kørte min kone på arbejde, blev jeg ringet op fra Skejby, om jeg var på vej ud til dem, hvilket jeg kunne bekræfte, at det var jeg ikke, da jeg havde fået at vide, at jeg først skulle møde [omkring middag]. Jeg var på hospitalet [omkring middag] og fik at vide, at jeg kunne indtage min seng fra [det tidligere besøg], hvilket jeg gjorde, og sygeplejersken kom ind til mig, og jeg skulle tage temperatur m.v., hvilket jeg også gjorde, og ventede på at jeg skulle til varmebehandling. Ca. en halv times tid efter kom sygeplejersken ind til mig og fortalte, at det desværre ikke blev til noget [den dag], da udstyret ikke var i orden endnu, og at de havde prøvet at ringe til mig, hvilket, jeg desværre må konstatere, ikke er sandt, for det eneste opkald, som jeg fik fra Skejby, var [] om morgenen, og nummeret, som Skejby har, er til min mobiltelefon. Efterfølgende bad jeg om at komme til at tale med en læge, fra hvem jeg fik en meget udsøgt behandling, og vi blev enige om, at jeg ikke skulle have varmehandling på nuværende tidspunkt. | Ja |
| 39 | Det viste sig, at grundlaget (diagnosen) var fejlagtig. Der var ikke uregelmæssig hjerterytme på den relevante båndoptagelse. Man havde set på en forkert. Blev kun opdaget, da jeg bad om at kontrollere, at diagnosen var korrekt. Operationen blev aflyst efter at jeg var kørt op til operationsstuen. | Ja |
| 43 | Alt gik godt med undtagelse af et forsøg på at ændre på den hidtidige indstilling, der havde fungeret upåklageligt i [flere år], blot for at ICD-en skulle holde nogle flere år. Det havde været relevant at informere mig, der jo kun var lokalbedøvet, om, hvad man havde tænkt sig at gøre. Havde jeg fået det at vide, havde jeg protesteret, og dermed undgået at blive dårlig. Det kostede også lige en ekstra dag på afdelingen! Træls. | Ja |
| 53 | Jeg oplevede ingen fejl. | Nej |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit 1 | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
| 2 | Fik en [bivirkning], som bevirkede en genindlæggelse. | Ja |
| 7 | At jeg blev sendt hjem uden behandling. | Ja |
| 13 | Jeg ved ikke, om det er en fejl, eller hvad man skal kalde det. Jeg havde tabt en pacemakerledning til vistnok højre forkammer. Man forsøgte forgæves at tage ledningen ud, hvilket ikke lykkedes. Jeg fik så en ny ledning monteret (den gamle er der stadig). Efter at jeg netop var udskrevet (skulle blot spise middagsmaden), hævdede min venstre arm og hånd voldsomt op, hvilket jeg foreviste sygeplejersken. Jeg fik påmonteret en ny navneseddel, og lidt senere kom en ung læge og sagde, at han prøvede at få fat i den læge, som havde opereret mig, men at han igen opererede. Senere fik jeg at vide, at jeg skulle til IR-scanning. Det trak noget ud, og jeg var i tvivl om, hvorvidt jeg var indlagt eller ej. Men hen på aftenen blev jeg kørt til scanning. Det viste sig, at man kunne måle blodgennemstrømning i venen i min arm og i brystet (efter pacemakeren), men at der ikke var strømning [] omkring pacemakeren. Efterfølgende fik jeg af en sygeplejerske (klokken var [tæt på midnat]) besked om, at en læge havde set på det, og at jeg nu blev udskrevet og kunne tage hjem. Sygeplejersken var flink nok, og forklarede, at blodet ville finde en ny vej at strømme i. Men her ville jeg gerne have talt med en erfaren læge, som kunne forklare situationen lidt, hvornår kunne jeg forvente, at hævelsen forsvandt, ville jeg få mén af det, var der sket en fejl under operationen, eller er det blot noget der sker, eller hvad. Jeg har stadig ondt i armen her en måneds tid efter (naturligvis også omkring pacemakeren). | Ja |
| 20 | Man spurgte omhyggeligt til MRSA og forklarede, at det handlede om, at nogen i omgangskredsen havde været i nærheden af KØER. | Ja |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|  | 24 | Hul i hjertet. | Ja |
|  | 27 | Blev klargjort to gange til operation, men forgæves. | Ja |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|  | 1 | Operationen mislykkedes, endte på intensivafdeling. | Ja |









Afdeling For Hjertesygdomme

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

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit 3 | Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1 | Den evt. manglende information er efter min mening STORT PRES OG TRAVLHED FOR PERSONALET. De farer rundt for at nå det hele, og DE KAN JO KUN VÆRE ÉT STED AD GANGEN. | I høj grad |
| 5 | Det havde været rart med mere information om hvilke bivirkninger, der kunne opstå efter operationen, hvem jeg evt. skulle henvende mig til og efterfølgende kontrol på [sygehuset]. | I høj grad |
| 6 | Der blev i forbindelse med indskrivningen talt om rehabiliteringsforløb, som jeg ville blive henvist til. Ved udskrivning blev det ikke nævnt og ved forespørgsel én til to uger senere var svaret, at jeg ikke skulle gennemgå rehabiliteringsforløb. | I høj grad |
| 17 | Jeg fik at vide, at der ville komme en læge og tale med mig efter undersøgelsen (KAG). Det gjorde der ikke. Senere blev der sagt, at jeg kunne tale med lægen på aftenstuegang. Hvis jeg ikke selv havde presset på flere gange, var det heller ikke lykkedes. Da jeg for tredje gang var ude hos sygeplejersken og spørge efter lægen, var klokken 19, og hun var lige på vej ind til mig med information fra lægen om, at jeg nu gerne måtte tage hjem. Jeg sagde, at jeg gerne selv ville tale med lægen, som så noget imod sin vilje dukkede op inde fra kontoret og talte med mig i ca. et minut. Det var ikke tilfredsstillende. Heller ikke, at en undersøgelse, som tager ca. en halv time plus en times efterfølgende hvile, kom til at vare fra klokken otte om morgenen til klokken syv om aftenen. | I høj grad |
| 3 | Jeg mangler ingen information. Nu er jeg også så heldig, at min datter var med mig i hele forløbet. [] | I meget høj grad |
| 16 | I brevet med indkaldelse stod der aldrig, at det var en dagsindlæggelse, en dag med operation og en dag med udskrivelse. Jeg måtte ringe og spørge. På selve indlæggelsesdagen var der lidt forvirring omkring operationstidspunkt. Men de fandt ud af det hen af dagen. Lægen nåede aldrig op efter operationen, og jeg fik kun udskrivelsesfakta fra sygeplejerske. Lægen snakkede dog til mig lige efter opvågning, men jeg kan ikke huske det hele, da det var kort efter narkose. | I meget høj grad |
| 23 | Jeg kunne godt tænke mig at have vidst mere om hvordan mit hjerte efterfølgende vil være. Det virker meget anderledes nu, og det ville jeg gerne have hørt noget mere om. | I meget høj grad |
| 24 | Jeg vil gerne rose hospitalet for den utrolig gode behandling jeg har fået. Dette gælder lige fra indlæggelsen, behandlingerne på stuen, NNs gode og positive humør, og ikke mindst hele personalet på operationsstuen. Bare helt fantastisk. Bare man kunne takke hver enkelt personale for den måde, de var med til at hjælpe mig med min nervøsitet, over den behandling jeg skulle gennemgå. Jeg var tillige meget bange, men det glemte jeg hurtigt at være, efter forløbet var startet kort efter min ankomst til Skejby Hospital. Tusind tak. Nu håber jeg, at mine [problemer] er forbi. | I meget høj grad |
| 25 | Jeg føler, at jeg har gennemgået et forløb [] med indsættelse af pacemaker, der var helt perfekt. Jeg har dog kun snakket med en læge om evt. overfølsomhed overfor penicillin og lignende. Men ingen har fortalt mig, hvorfor jeg skulle have pacemaker og hvordan den vil virke. Jeg har været i [anden by] på afdeling NN, hvor jeg blev udredt, blot fået at vide, at jeg har lav puls og måske nogle periodevise udfald, hvorfor det vil gavne med en pacemaker, hvilket det også gør. Men patientorienteringen herudover, synes jeg, mangler en hel del. F.eks. ved jeg ikke, hvordan den virker i forskellige situationer. Jeg har heller ikke fået nogen oplysning om en evt. årsag til, at jeg har problemer med hjertet. Men jeg er taknemmelig for pacemakere og synes, at forløbet har været ok, jeg mangler blot lidt mere orientering. | I meget høj grad |
| 9 | Jeg havde ikke fået informationer eller parpirer fra sygehuset. | Ikke relevant for mig |

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit 2 | Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1 | Meget simpelt, når du er udskrevet, så er du ude af systemet, og al henvendelse skal ske til egen læge. Med andre ord så er det forfra igen. | I høj grad |
| 17 | Udskiftning af pacemaker forløb uden problemer, og jeg blev udskrevet samme dag. | I høj grad |
| 24 | Generelt er ventetider og informationsniveau slet ikke optimalt. En genoptræningsplan og vejledninger i forbindelse med foreligger slet ikke. | I høj grad |
| 28 | Fik den information, jeg mener at havde brug, og i forhold til, hvor nervøs jeg var for min tilstand []. | I høj grad |
| 35 | Jeg var tilfreds med indlæggelse og behandlingen, men jeg havde forventet en samtale med en læge inden udskrivelsen. Jeg forventer en tid til kontrol, har haft lidt flimmer siden, to gange. | I høj grad |
| 42 | Anden gang jeg fik varmebehandling vedrørende mit hjerte. Desværre har det ikke hjulpet og jeg kunne forstå, at der åbenbart var et sted, der var svært at passere. Det ville jeg gerne have vidst noget om. Nu er jeg bange for, at jeg for tredje gang skal igennem processen igen. | I høj grad |
| 43 | Informationen var OK []. | I høj grad |
| 45 | Det er formentlig sådan, at hvis en patient giver udtryk for et relativt godt indblik i egen sygdom og planlagt behandlingsforløb, vil man være tilbøjelig til at skøjte forholdsvist let hen over yderligere forklaringer. Det vil sige, at man risikerer at forudsætte større viden hos patienten, end den der rent faktisk er til stede. | I høj grad |
| 54 | Det er anden gang, jeg er på afdelingen, og første gang undrede det dem meget, at jeg ikke fik en henvendelse efter indlæggelsen for at høre om resultatet... Det er så heller ikke sket anden gang. | I høj grad |
| 2 | Ingen mangel. | I meget høj grad |
| 3 | Jeg mangler en plan for mit videre forløb. Jeg har fået [flere behandlinger], og de har ikke virket. Jeg har fået et utal af stød, som ikke har virket en eneste gang. Jeg er efter seneste operation blevet sat op i [medicin], og det har alligevel ikke hjulpet. Jeg har flimmer on and off hele tiden, og jeg er Så ustabil på mit arbejde. Det er frustrerende. Hospitalsenheden Horsens gør, hvad de kan, men jeg har også fået at vide, at de ikke rigtig ved, hvad de skal stille op med mig. Jeg er en kæmpe udfordring for dem. Jeg håber, at jeg kan overgå til andet sygehus, så der kan komme nye øjne på mig. Jeg håber, at der snart kommer en løsning, for jeg har snart brugt et år, hvor jeg render ind og ud af hospitalet, og hvor jeg håber snart at kunne få mit gamle liv tilbage. | I meget høj grad |
| 4 | Havde fået lovet en samtale med en læge som skulle forklare om operationen, hvor jeg kunne tage stilling og stille spørgsmål inden indlæggelsen. Fik dog kun brev deromkring og samtale med en læge og sygeplejerske på dagen for selve indlæggelsen. | I meget høj grad |
| 6 | Jeg ville gerne have haft en førsamtale inden indlæggelsen. Jeg ville ønske, at jeg blev fulgt op på et tidspunkt, efter jeg nu er blevet brændt. Jeg føler, at det er lidt løst, at jeg bare bliver helt afsluttet, og at man, som der står i papirerne, ikke kommer til en tre/seks måneders kontrol. | I meget høj grad |
| 8 | Jeg henvendte mig til afdelingen i forbindelse med, at jeg ville fjerne sting. Det kunne vi godt selv, men huden nær ar var meget rød og varm. Derfor henvendte jeg mig som aftalt (hvis der var spørgsmål) til afdelingen, som henviste mig til vagtlæge. Da jeg forleden dag var til kontrol, sagde de til mig, at de normalt vil se patienten, og ikke henviser til f.eks. vagtlæge i sådanne tilfælde. Ingen skade sket, men jeres procedurer virker åbenbart ikke. :-) | I meget høj grad |
| 11 | Jeg synes ikke, at jeg har manglet information. Jeg har i høj grad været tryk og tilfreds med forløbet. | I meget høj grad |
| 13 | Jeg er godt tilfreds med hele forløbet, men ville gerne inden operationen have talt med den læge [], som opererede mig. | I meget høj grad |

| | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 16 | Kunne godt have brugt mere viden om, hvordan og hvornår virkning kunne registreres i dagligdagen. Bivirkninger ved medicin og evt. kontrolbesøg. | I meget høj grad |
| 19 | Det kunne være en idé, at sygeplejersker selv kunne udskrive. Jeg skulle blot have godkendt mine blodprøver, der alle lå i niveau, men jeg skulle stadig vente på at lægen kom. | I meget høj grad |
| 23 | Har ikke noget. | I meget høj grad |
| 25 | Jeg manglede lidt mere information i forhold til, hvordan varmebehandlingen var gået. Enten har jeg ikke været ved mine fulde fem efter at have fået beroligende og smertestillende, og derfor ikke kan huske det, men sygeplejersken spurgte, om jeg ville have printet min journal ud for det, og selv kunne læse det. Jeg manglede i mindre grad nok en læge, der kunne være kommet og forklaret, hvordan det var gået. | I meget høj grad |
| 26 | Jeg er kun blevet informeret om at henvende mig til egen læge ved tilbagefald af min hjerteflimmer. | I meget høj grad |
| 27 | Fin behandling. Er meget tilfreds. | I meget høj grad |
| 47 | Ved stadig ikke hvor/hvem jeg skal kontakte, når der stadig er mange "hjertature". Mangler i høj grad en, der følger op efter hjemkomst. | I meget høj grad |
| 49 | Var bestemt meget tilfreds, og syntes det var en fin oplevelse fra alle sider. | I meget høj grad |
| 53 | Jeg har IKKE manglet information! | I meget høj grad |
| 37 | Jeg forstår ikke udskrivelsen. [Om morgenen] kommer en læge og laver en scanning af hjertet. Da den undersøgelse er lavet, får jeg at vide, nu kan jeg godt tage hjem. Hun er på vej ud af døren med scanningsapparatet, jeg får spurgt, om hun hermed har udskrevet mig? "Ja" er svaret. Jeg siger, at så er der lige et par spørgsmål, jeg gerne vil stille. Hun sætter sig og svarer mig. Jeg får ikke at vide, hvordan behandlingen er forløbet, hvad jeg skal forvente mig af symptomer. Jeg er noget forvirret, har været i behandling hele dagen, haft smerter hele natten og stort set ikke sovet, og [om morgenen] er jeg lidt vaklende på vej hjem. Har dog forstået, at jeg vil blive indkaldt til kontrol efter tre måneder. Jeg ville gerne have en, jeg kunne snakke med, om det jeg oplever efter udskrivelsen, for der er en del symptomer og uro. | I nogen grad |
| 46 | Jeg ville gerne have talt med en overlæge dagen inden indgrebet. Fik først information om det eventuelle omfang af min undersøgelse/behandling og risikoen herved om morgenen på dagen. Da der var en del risici afhængig af omfanget af indgrebet, som jeg slet ikke var forberedt på, blev jeg ked af det og bange. | I nogen grad |
| 50 | [Der gik en times tid efter ankomst], så kom der en [] læge nærmest farende ind på stuen og tog en lynhurtig beslutning om, at da jeg ikke havde haft et hjerteanfald med meget hurtig puls siden [i sommers], samt den omstændighed, at min INR ved to målinger forinden indlæggelsen var under 2,0, så kunne jeg forlade Skejby Sygehus med det samme. Jeg fik at vide, at vi kunne se tiden an til den følgende måned. I mellemtiden skulle jeg bare fortsætte med den samme mængde Marevan som hidtil. Jeg spurgte, om det var hendes mening, at jeg bare skulle fortsætte med samme mængde SeloZok to gange [] milligram dagligt, og hertil svarede hun, at jeg kunne prøve at indtage halv dosis, altså to gange [] milligram dagligt. Jeg forlod herefter Skejby Sygehus. Få dage senere blev jeg ringet op af en [] læge fra Hjerterafdeling på Skejby, som spurgte ind til forløbet. Han besluttede herefter, at der ikke skulle følges op efter en måned, men at jeg selv måtte rette henvendelse, hvis jeg fik hjerte problemer med atrieflimmer. Jeg skulle dog fortsætte med tre gange to et halv milligram Marevan dagligt, hvilket jeg stillede mig uforstående overfor, idet jeg var blevet bedt om tidligere af lægerne i Hjerterafdelingens Ambulatorium at påbegynde indtagelse af Marevan pga. den forestående Radiofrekvens Ablation [i efteråret]. Han fastholdt, at når jeg var nyresyg, var det vigtigt at indtage Marevan. Det er jeg imidlertid ikke tilfreds med, idet jeg ikke indtog Marevan forinden, og jeg tåler ikke Marevan pga. hudkløe m.v., hvilket jeg også gjorde opmærksom på, men som blot blev ignoreret af lægen. | Ikke relevant for mig |
| 38 | Man burde blive bedre til at informere om, hvad behandlingen går ud på, og hvor lang tid den tager. Som jeg kunne forstå på den læge, jeg talte med til sidst, var det et kortvarigt indgreb, hvorimod der i den pjece, som man får udleveret, står, at undersøgelsen kan vare ca. tre timer. Hvad skal man så tro på? | Ved ikke |

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit 1 | Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|  | 1 Omkring selve prøverne kunne resultaterne godt være tydeliggjort lidt mere og være mere konkrete. Følte til tider, at lægerne ikke helt vidste, hvad jeg fejlede. Men sådan er det måske. | I høj grad |
|  | 11 Min operation mislykkedes, og jeg fik bare at vide, at det er jo ikke noget, man sådan lige dør af. Jeg har nu gået herhjemme siden og har haft det meget dårligt. [I efteråret] skal jeg på andet sygehus og have en Holter- monitorering på. | I høj grad |
|  | 16 Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet under indlæggelsen og har ikke manglet nogen information under indlæggelsen og hjemsendelsen. | I høj grad |
|  | 28 Indlæggelsen var akut, så der kunne ikke være tale om at orientere mig om noget på forhånd. Vedrørende mad, skulle jeg jo være fastende inden indgrebet, og operationen før mig trak ud, så jeg var fastende i lidt lang tid, men det var ok. | I høj grad |
|  | 9 Jeg har fået bud om at drikke min halvanden liter vand dagligt. Jeg syntes, at vandglassene på sygehuset er meget små (måske så der kan være mange i opvaskemaskinen). Glassene rummer ca. to deciliter, så vil det sige, at man skal bede personalet otte gange dagligt om et glas vand. Det gør man jo ikke, så vil man hellere undvære. | I meget høj grad |
|  | 13 Hvad kunne jeg forvente med hævelsen af min arm, og ville jeg få gener af, at venen tilsyneladende var skadet? Skulle jeg være opmærksom på noget specielt? | I meget høj grad |
|  | 19 Vi snakkede om alle undersøgelserne, og jeg ville høre fra dem. Og jeg hørte fra dem inden for en uge. Det var fint. | I meget høj grad |
|  | 21 Det skulle da lige være information om, hvordan jeg kunne sige ordentligt og pænt tak for seriøs og kompetent håndtering af alt under min indlæggelse. | I meget høj grad |
|  | 27 Dårlig information, følte utryghed. | I nogen grad |

Afdeling For Hjertesygdomme

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

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit 3 | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 5 | Der var et godt samarbejde med et hurtigt svar fra hjertelægen i anden by til hjertelægen i Århus. Det fungerede rigtig godt. Jeg manglede dog information om, hvad behandlingen dog gik ud på, så jeg vidste egentlig ikke, hvad der skulle ske som sådan på Skejby Sygehus. Sygeplejerskerne var kompetente og søde overfor mig. Og så var det en meget dygtig læge der udførte behandlingen, hvilket gav ro til mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 7 | Generelt en god behandling. | I høj grad |
| 12 | Meget fint forløb. Ualmindeligt flinke personaler. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 13 | Fik generelt en god orientering om, hvad der skulle ske. | I høj grad |
| 18 | OK. | I høj grad |
| 8 | Jeg har de sidste par år været på fem forskellige hospitaler med min nu afdøde mand og jeg har aldrig oplevet samme omsorg som hos jer og det gælder alle ansatte, jeg var i forbindelse med. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 26 | Opholdet var en formidabel positiv oplevelse i enhver henseende, psykologisk og professionelt. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 9 | Jeg var godt tilfreds i Aarhus. | I nogen grad |
| 24 | Jeg oplevede at komme til at ligge to timer på operationsbordet ca. 14 dage tidligere efter henvisning fra andet sygehus, hvor man fandt ud af, at tidsrummet på tre uger med Marevan ikke var opfyldt, og derfor ikke kunne gennemføre operationen. Skal oplyse, at der også kom en akut patient, hvilket naturligvis stopper/forsinkede min behandling. Det var en særdeles ubehagelig oplevelse, men igen forsøgte operationslægen, der skulle behandle mig, at undskylde. Han var næsten flov og tilbød mig, at han kunne gå ned i maven via mit spiserør og konstatere, om det var muligt at behandle mig alligevel, hvilket jeg venligst takkede nej til. Måske der mangler mere rutine med koordineringen hospitalerne imellem? [Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| 11 | Afdelingen var en dejlig oplevelse for mig. | Ikke relevant for mig |
| 20 | For lang ventetid på behandlingsforløbet. [Ventetid] | Slet ikke |
| 1 | Der skal ansættes flere, hvis det skal være optimalt. Personalet på "min" afdeling løb ofte meget stærkt, og alligevel var de søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 2 | Jeg var særdeles tilfreds, og der var god tid til samtale. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 3 | Afdelingen gjorde det særdeles godt, og det var en enorm dygtig læge, [som stod for behandlingen]. Jeg var med i hele forløbet, og for mig, som er et almindeligt menneske, er det helt ubegribeligt, at det kan lade sig gøre at [lave et sådant indgreb]. Efterfølgende kom jeg på afdelingen og fik taget EKG og efter besøg af en læge, blev jeg samme dag udskrevet. Det var en eventyrlig oplevelse, og jeg har ingen problemer i det daglige herhjemme. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

| | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 17 | Meget professionel behandling på Dagkirurgisk Center. Rigtig god information hele vejen igennem og stort set ingen ventetid der. Jeg har tidligere beskrevet forløbet på sengeafdelingen, som var utilfredsstillende i forbindelse med ventetid og lægesamtale. Sygeplejepersonalet var dog meget venligt. Aftensygeplejersken havde dog ikke tilstrækkelig gennemslagskraft over for lægen, som tilsyneladende helst ikke [ville bruge] tid på mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 4 | Personalet er supergodt og effektive, men man kan godt mærke, at der er travlhed på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje] | Ved ikke |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit 2 | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
| 2 | Jeg kunne godt, have ønsket mig en bedre madras end den plastikovertrukne skumgummimadras. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 3 | Jeg synes, der er fin service på afdelingen. Jeg synes de sandwich jeg fik efter operationen var meget tørre. Så en kritik af den mad, der bliver serveret efter 12 -18 timers fasten, synes jeg er på sin plads. [Fysiske rammer] | I høj grad |
| 10 | Alle var søde og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 17 | Der var temmelig lang ventetid på operationen. Jeg mødte [] om morgenen og fik udskiftet pacemakeren [om eftermiddagen], selvom indlæggelsen var planlagt til at vare én dag, men i øvrigt var betjeningen fra personalets side helt i top. [Ventetid] | I høj grad |
| 25 | I var helt vildt imødekommende og personlige. I gav jer tid til at snakke med en og var hele tiden spørgende til, hvordan man havde det, om alt var godt, om det gjorde ondt osv. Man føler sig virkelig godt behandlet på jeres afdeling. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] | I høj grad |
| 31 | Det var dejligt at blive fulgt til døren ved udskrivelse. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 36 | Jeg syntes, at den behandling, jeg fik, ikke kunne gøres bedre. Alt var ok. Det er en ringe behandling man får af []. Han er et gammelt, inkompetent fjols. PS. Hurra for Skejby. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 43 | Det var meget ofte, at man blev afbrudt, både under morgenmaden og middagsmaden, af diverse undersøgelser og blodprøvetagninger. Det er trist, at især den gode varme mad er blevet kold, når man igen er klar i spisestuen. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 47 | Rigtig godt med samtale lige når man bliver indlagt. Det giver ro og tro på, at man bliver taget seriøst, så derfor er det en skam, man bliver sendt hjem uden idé om, hvornår der følges op på forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 53 | De gjorde det hele SÆRLIGT GODT! | I høj grad |
| 5 | Under mit forløb har læger og sygeplejer(sk)er været generelt flinke og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 9 | Venligt og imødekommende personale, smilende trods travlhed. Stort plus til personalet. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 13 | Jeg var meget godt tilfreds med de informationer/undersøgelser, jeg fik, på andet sygehus, inden indlæggelsen på Aarhus universitetshospital Skejby. Jeg er alt i alt meget godt tilfreds med det samlede forløb både på andet sygehus og på Aarhus Universitetshospital Skejby. | I meget høj grad |

| | [Kommunikation og information] | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 16 | Trods travlhed fik man følelsen af, at patienten var i centrum. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 22 | Alt var ok under min korte indlæggelse. | I meget høj grad |
| 27 | Der var stor forskel på sygehusene: Aarhus Universitetshospital Skejby var bedst. Et andet sygehus var der ikke så mange til at tage sig af patienterne. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 11 | Opholdet på afdelingen og selve indgrebet oplevede jeg som meget professionelt og trygt. Der blev forud for indgrebet orienteret meget indgående, om hvad der skulle ske. Det var dog kendt for mig []. Jeg har efterfølgende været ved egen læge og på AFLI-klinik på andet sygehus. Det er også ok, men jeg savner en "tovholder" til at samle trådene. Det virker lidt forvirrende med tre behandlingssteder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 26 | Selvom der var forskellige læger ind over i indlæggelsesforløbet, var der en god oplevelse af sammenhæng og kontinuitet i behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 37 | Jeg ville gerne have mødt og set den læge, der foretog behandlingen både før og efter. Jeg ved simpelthen ikke, hvem det er, der har lavet noget ved mit hjerte. Koordinere min indkaldelse med, at der rent faktisk var en sygeplejerske til at modtage og orientere mig, når jeg er bedt om at møde. Mulighed for vegetarmad. Efter en dags faste var der skinkesandwich eller oksegryde! Der var rigtig meget personalesnak og længe lige uden for vores rum [] (også i middagspausen). Min medpatient blev meget taknemmelig, da jeg lukkede døren og slukkede for lyset i loftet. Der er rigtig meget blændende lys, som er stærkt generende. Det er ikke kun mig, men også min medpatient, der bemærkede det. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 39 | Der er generelt et venligt og dygtigt personale, som har givet mig en god behandling ved flere indlæggelser/behandlinger. En undtagelse er dog mine seneste oplevelser i september, hvor flere ting ikke er gået glat. Særligt alvorligt er den fejlagtige diagnose, som var ved at medføre et unødvendigt indgreb. Jeg er taknemmelig for den hjælp, som hjerteafdelingen giver mig og er glad for, at det ikke var nødvendigt at operere. Da det internt skulle være indberettet som en utilsigtet hændelse, og da jeg ikke har lidt fysisk skade, har jeg ikke haft behov for at indgive en klage. Det vigtigste er, at hospitalet evaluerer hændelsen, så lignende fejl ikke sker igen. Personligt har det selvfølgelig været meget generende for mit arbejds- og privatliv med ventetider og to indkaldelser mv. Jeg savner derfor i det mindste en forklaring på, hvad der er gået galt. Dette burde kunne ske uden at bruge for mange ressourcer på det. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 45 | Selve systemet kunne fungere bedre. Først blev jeg i [i vinter] udskrevet efter en lungebetændelse med diagnosen [] KOL. Senere viste en lungefunktionstest sig at harmonere temmelig dårligt med denne diagnose, hvorefter man påbegyndte en undersøgelsesrække af mit hjertes og kredsløbs tilstand. Ud fra teorien om, at mine lungers tilstand formentlig ikke var skurken. I forløbet blev der også udført en [anden undersøgelse, hvor tilbagemeldingen fra andet hospital entydigt lød på en operation. Jeg begyndte så at "mande mig op" til at gennemgå operationen, men efterfølgende opstod nogen diskussion [], som resulterede i, at ovennævnte [anden undersøgelse] blev videregivet til lægerne i Skejby. Her var man ikke enig med lægerne [på andet hospital], så ved en samtale på et tredje hospital fik jeg opridset mulighederne: [der var mulighed for to forskellige operationer], men i virkeligheden hældte man mest til (fortsættelse af) medicinsk behandling. Den vurdering var jo en lettelse for mig. Jeg følte, at jeg var sluppet ud af en kattepine, idet mine forestillinger om [operationen] var noget af en "bjergbestigning". []. Udredningen af min sygdom har været betydeligt længere end hvad anses for maksimum. På den anden side har jeg haft det ret godt under hele dette forløb, så jeg finder ingen grund til klage. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 46 | Der blev lyttet til mit behov for opfølgning. [Patientinddragelse] | I nogen grad |
| 18 | Der blev ikke givet besked til booking om ambulans kontrol. Måtte ringe flere gange, før der kom styr på det. [Flere] dages ventetid på [] til trods for vejtrækningsproblemer ved mindste fysiske | I ringe grad |

| | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| | aktivitet og stor utilpashed. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | |
| 32 | Jeg har set mange forskellige læger under mit forløb, og det har været frustrerende. De har sagt noget forskelligt, og det har været svært at vide, hvad jeg skulle tro på, og hvad der evt. kan afhjælpe mit problem/hvad der ikke kan hjælpe på min problemstilling. Jeg synes, det kunne være hensigtsmæssigt, at man forsøgte at reducere antallet af behandlere, det vil gøre det langt nemmere for patienterne. [Kontaktperson] | I ringe grad |
| 38 | Mere information om, hvad der skal ske og hvornår man kan forvente, at det sker. At man ikke "bare" ligger og venter, og tiden går. Man må kunne tilrettelægge et forløb således, at man ikke skal ligge og vente 5-6 timer uden, at der sker noget, og ingen information. [Kommunikation og information] | I ringe grad |
| 51 | Sørge for, at man møder så få personer som muligt, især i ambulatoriet. En læge, der har det samlede overblik. [Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| 49 | Det var i orden. | Ikke relevant for mig |
| 24 | Se øvrige svar. Der er masser! | Slet ikke |
| 50 | Det kunne være en god ide, hvis nogle læger på de danske sygehuse var en smule lydhøre over for patienterne, i stedet for at være ignoranter i stor stil og lod være med at udvise så tydelig bedrøvelighed og magtarrogance. Ikke sært, hvis nogle patienter opfatter sig selv som rene "idioter", når de stiller spørgsmål til plejepersonalet og behandlere på de forskellige sygehuse. Det er dog trods alt patienterne hospitalspersonalet "lever af". Så det at lytte til patienterne vil være et stort aktiv for begge parter. [Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| 6 | Jeg synes, at jeg blev mødt af et meget venligt og hjælpsomt personale. Alt i alt var jeg godt tilfreds med dette. Jeg ville bare have ønsket, at der havde været tid til en samtale inden indlæggelsen. Jeg var dog lidt irriteret over at skulle være indlagt på en afdeling, hvor der var gang i malerarbejde, da jeg er meget følsom overfor stærke lugte, måtte jeg have vinduet åbent nærmest konstant trods det kolde vejr. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 20 | Ventede [mange timer] timer på operation i forhold til mødetid. Det er for lang tid. Han er jo under pres. [Ventetid] | Uoplyst |
| 28 | Der var en rolig og god tone medarbejderne imellem. En tone som gjorde en tryk ved at være på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 40 | Synes læge NN, som opererede mig, var sur. De tre sygeplejersker var fantastiske. De bar lægens surhed væk. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 52 | Det var en meget rar og positiv oplevelse at være indlagt på Sengeafsnit 2, Afdeling for Hjertesygdomme. Jeg blev modtaget rigtig godt på afdelingen. Det, der skulle ske, var noget meget stort for mig. Mit problem med hjerterytmeforstyrrelser havde stået på i [flere] år, og det havde undervejs fyldt i tankerne, hvorvidt jeg skulle tage imod RFA. Jeg skød det fra mig. Det forekom mig så ubehageligt og angstprovokerende at skulle være vågen under behandlingen og opleve, at den hurtige hjerterytme blev fremprovokeret. [En episode] fik mig til at anmode om RFA. Så oprandt den store dag. Jeg havde spurgt hjertelægen, som henviste mig til Skejby, om jeg ville få beroligende medicin. Det havde hun svaret bekræftende på. Da jeg nu blev indlagt, blev det klart, at jeg helst ikke skulle have beroligende medicin. Det ville være en fordel i forhold til at finde ud af, hvad jeg mere præcist fejlede. Nu ventede jeg en del tid på, at behandlingen skulle begynde. Den brugte jeg til at bede og til at døse hen. Jeg var rolig, da jeg blev kørt til behandling og syntes, det var en stor oplevelse. Samtidig var jeg nok lidt ude af balance, hvilket ytrede sig ved en tilkæmpet friskhed, som ikke bekom den sygeplejerske, som skulle støtte mig under behandlingen. (Det var en anden end den, som modtog mig). Mens katetrene blev lagt, sagde jeg, at det nok ikke var godt at grine for meget - eller noget i den retning. Hvertil sygeplejersken bemærkede, at det ikke plejede at være noget problem, når man kom her! Hun sagde det på en | Uoplyst |

måde, så jeg følte mig skåret ned og sat på plads. Det var ikke i orden, at hun reagerede på den måde. Der var selvfølgelig en grund til mit spørgsmål: Jeg ville gerne samarbejde og tænke, at det ville gøre lægens arbejde sværere, hvis lattermusklerne fik maven til at bevæge sig! Jeg ved godt, det synes skørt her bagefter at sige sådan. Men jeg befandt mig i en situation, som jeg oplevede ret ekstrem, og samtidig var jeg glad! Jeg havde [] mødt en gammel dame, som havde fortalt mig, at personalet godt kan lide, at man som patient er lidt frisk. Så det forsøgte jeg på, uden held! Men det var ikke ok nærmest at sige, at jeg var forkert, fordi jeg sagde noget, som, hun syntes, var underligt. Det blev efterhånden uklart for mig, om jeg forstyrrede behandlingen ved at spørge til det, der foregik. Jeg tænkte, at jeg hellere måtte tie stille! Jeg ville gerne have haft mere at vide. Men dels er det måske kun lægerne, der ved, hvad der mere præcist foregår. Dels stod sygeplejersken bagved mig og var ikke nem at kontakte. Jeg spekulerede for eksempel på, hvad det betød at "få et godt signal". Men det er måske ikke til at fatte alligevel. Min mand siger, at situationen var for alvorlig til at joke, og at jeg ikke havde situationsfornemmelse. At jeg forlanger noget umuligt af sygeplejersken, som skulle sørge for, jeg var i ro, det accepterer jeg. Hvis sygeplejersken havde kendt mig, ville hun have vidst, at jeg ikke kunne finde på at le. Men hun kendte mig ikke. Vi hilste på hinanden, da jeg var ved at blive gjort klar. Der var vagtskifte. Hvis hun havde haft mere humoristisk sans, kunne det måske også være gået. Jeg vil sige, at det er en udfordring at være vågen under sådan en behandling. Og det kan vel også for både læger og sygeplejersker være en udfordring at have vågne patienter. I bakspejlet kunne det være godt i forvejen at vide: Hvor meget kan det lade sig gøre at følge med i det, der sker? Og hvordan samarbejder jeg bedst som patient? Jeg ville jo gerne handle så hensigtsmæssigt som muligt. Men jeg nød den gode, respektfulde kommunikation mellem lægerne. Og jeg er meget taknemmelig over deres utroligt dygtige arbejde. Jeg har det så godt, jeg er meget glad og føler, at jeg har fået et nyt liv!

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit 1 | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 8 | Var meget tilfreds og flinkt personale. | I høj grad |
| 15 | Det er trygt at komme på afdelingen. Især, hvis det er kendte ansigter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 23 | Jeg mener, at personalet kan/skal være mere tilstede. De har for travlt. Er stresset. Løber nærmest fra sted/stuer. Inden man har set sig om, er de videre, inden man har sagt og gjort det, man egentlig havde behov for. En masse forvirring. Synd for både personalet og mig. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 25 | En god afdeling med et godt informationsniveau. Venligt og imødekommende personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 10 | Følte mig virkelig godt behandlet, og der var kontinuitet i behandling fra de forskellige faggrupper. Er ualmindelig godt tilfreds med forløbet, hvor jeg selv var medinddraget i beslutningerne vedrørende min behandling. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse] | I meget høj grad |
| 13 | Afdeling for Hjertesygdomme (eller afdelingerne) har i forbindelse med mine operationer og kontroller været meget åbne og villige til at forklare og svare på spørgsmål. Jeg har været meget tilfreds med behandlingen, og jeg er taknemmelig for, at man normalt har behandlet mig hurtigt og samvittighedsfuldt. Det er også min vurdering, at den faglige kompetence er meget høj. Stemningen på afdelingerne er høj, og i perioder, hvor man har smerter, er angst og bange, formår personalet at højne humøret og give en et skub fremad. Kun ved mit seneste besøg synes jeg ikke rigtigt, at jeg fik besked. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 19 | Det er dejligt, man har den samme sygeplejerske. Jeg havde den samme [i løbet af ugen]. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 26 | Subjektivt vurderet kan det virke som om personalet er lidt mere opmærksomt, når de kan mærke, at man selv har prøvet at sætte sig lidt ind i sin sygdom. Ikke overraskende mærker man, indimellem, travlhed blandt personalet, dog uden, at de virker påfaldende stressede. Alt i alt ok. Generelt mangler jeg en "manual" i at være førstegangsendlagt. Første gang jeg blev indlagt, for en del år siden, følte jeg mig temmelig "fortabt" med hensyn til rent praktiske forhold på et | I meget høj grad |

sygehus. Hvor finder jeg tøj, hvornår er der spisetid, er der selvbetjening ved madvognen (det lærte jeg, at der ikke var på den hårde måde), hvor gør man af snavset tøj, hvad må man og hvad må man ikke? osv., osv. Det kan være ret forvirrende første gang man er indlagt og samtidig er syg.

[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ✎ | 6 En velfungerende afdeling med en venlig og god atmosfære. | I nogen grad |
| ✎ | 14 Plejepersonalet løber stærkt og har meget at se til. Jeg har kun ros. De gør det godt. Søde og venlige og gav sig tid til at svare på spørgsmål. Jeg havde en fin oplevelse af hele forløbet. Lægerne og sygeplejerskerne i operationsstuen var dygtige, søde og gav god information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ | 11 Jeg mangler information. Der er aldrig nogen, som har hørt til mig om, hvordan jeg har det. Jeg er lige indlagt til der er ro på hjertet, og så blev jeg sendt hjem uden nogen form for samtale. Derfor har jeg valgt at ligge herhjemme, selvom hjertet har galopperet, og jeg har haft det rigtigt skidt. Jeg har følt mig lidt til grin. [Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ | 4 Jeg havde en meget dårlig oplevelse, da jeg blev transporteret fra undersøgelsesrum til sengeafdelingen. [] kørte næsten racerkørsel med sengen gennem gangerne, så jeg blev lidt utilpas. Lægen som udskrev mig, var svært at forstå. Jeg skulle gentagende gange fortælle mit sygdomsforløb, og hvilken medicin jeg tager. Hvorfor har man IT-systemer? [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 16 Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet. | Uoplyst |
| ✎ | 17 Positivt forløb. | Uoplyst |
| ✎ | 22 Fik en meget fin behandling af hele personalet lige fra portør til læge, og det gjorde, at jeg følte mig tryk ved tingene. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

