

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut 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](mailto: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 Brugerindvovering, 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	391
Besvarelser fra patienter:	285
Afdelingens svarprocent:	73%

### **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/](http://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 [].

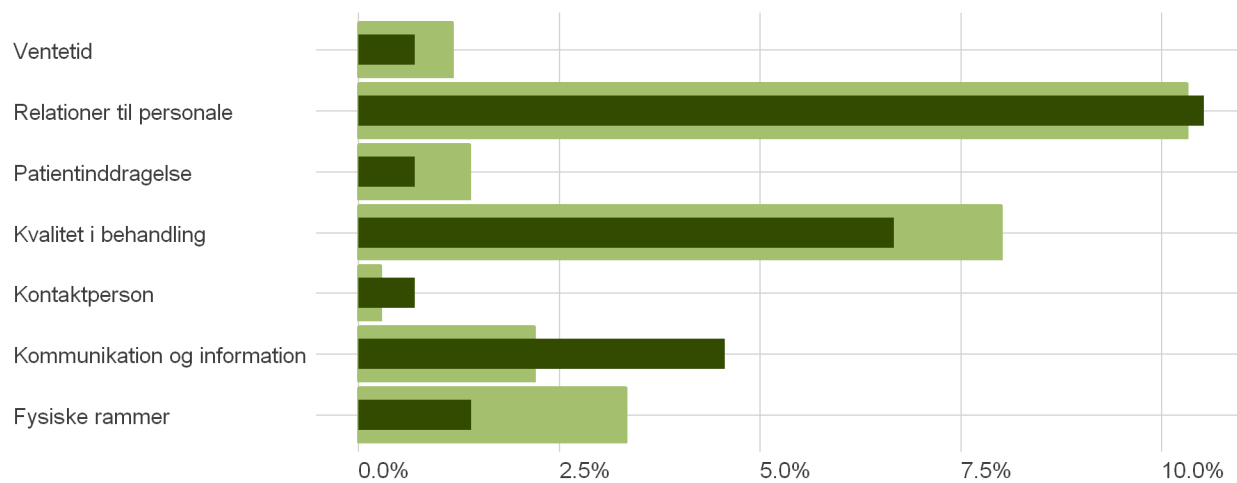
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
6	Alt var helt, som det skulle være.	I høj grad
7	Venlig og god modtagelse af både sygeplejersker og læger.	I høj grad
8	OK.	I høj grad
10	Jeg var så afkræftet, at jeg desværre ikke kan huske det i detaljer.	I høj grad
14	Jeg har kun haft gode oplevelser og føler mig godt behandlet.	I høj grad
1	Jeg synes, jeg fik alle de informationer, jeg havde brug for.	I meget høj grad
3	Har kun ros til alle på sengeafsnit 3. Helt fantastisk og kærligt personale.	I meget høj grad
5	Det hele forløb meget hurtigt og super professionelt.	I meget høj grad
15	Det var en super god behandling, jeg fik. Personalet var så søde og rare og meget opmærksomme. Det gælder alle. Maden var super lavet, så godt ud og smagte rigtig godt. Plejen var over al forventning. Jeg kan ikke komme med nogen forslag, da alt var over al forventning.	I meget høj grad
12	Kan ikke huske noget fra den dag, jeg blev indlagt, og dagen efter, hvorfor jeg har svaret "ved ikke".	Ved ikke
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 2	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Ok. Udskrevet for tidligt.	I høj grad
14	Ingen, det fungerede fint det hele.	I høj grad
6	Vores far blev [] akut overført fra andet sygehus med mistanke om en blodprop i hjertet. Det siger sig selv, at vi alle var rystede, kede af det og voldsomt bange. Først og fremmest var lægen i ambulancen og de to ambulance folk super søde og meget rolige. De formåede at tage den værste nervøsitet hos både vores far og os. På akutafsnittet på Skejby stod der personale klar, men ikke bare personale. Et nærværende, tilstedeværende og omsorgsfuldt personale, som på intet tidspunkt undlod at fortælle vores far, hvad de gjorde, hvorfor de gjorde det og med hvilket formål. Det blev hele den røde tråd i vores fars knap [] indlæggelse. Vores far og os, som pårørende, retter en stor tak til personalet på de 2 hjerteafdelinger på Skejby, B1 og B2. Det være sig hele personalet, servicepersonalet, plejepersonalet, læger, røntgen, osv. I er grunden til at en voldsom og angstfyldt periode ikke tog pipet fra os alle. Den høje faglighed, det store hjerterum, den tid I tog jer, i en, helt sikkert travl hverdag, betyder så meget. Vores far var 100 procent informeret om, hvad han skulle hver dag, hvor, og trygheden i at der altid var en med ham rundt var fantastisk. Han blev udskrevet med alle de informationer han skulle have og var derfor tryk ved at skulle hjem. TUSIND TAK.	I meget høj grad
7	Alle de gange jeg har været til undersøgelse, er jeg blevet meget fint og venligt modtaget.	I meget høj grad
8	Forløbet kunne stort set ikke være foregået bedre.	I meget høj grad
13	Hurtigt og effektivt. Meget service fra sygeplejersker.	I meget høj grad
15	Der var en fremragende professionalisme ved såvel modtagelse som i det senere forløb. Jeg	I meget høj grad

	oplevede en enorm ekspertise, omsorgsfuld og empatisk behandling.	
	10 Flere oplysninger om fremtiden, tak.	I nogen grad
	18 Meget tilfredsstillende.	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit 1</b>	<b>Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?</b>
	11 Ingen kommentarer. Jeg synes, det gik hurtigt og effektivt.	I høj grad
	14 Overført fra [andet sygehus].	I høj grad
	15 Jeg oplevede, fra det øjeblik jeg mødte den første sygeplejerske, at her havde opmærksomhed og omsorg førsteprioritet. Dette forblev det gennemgående træk fra alt personale under hele forløbet.	I høj grad
	1 Jeg kom med Falck og har fået en rigtig god behandling og en kærlig pleje af alle fra indlæggelsen til udskrivelsen. Tusind tak til alle.	I meget høj grad
	2 Jeg vil meget gerne rose personalet på Hjertesygdomme Afsnit 2. De har været en kæmpe hjælp og har altid været smilende og meget meget hjælpsomme. Jeg er meget imponeret over, at man har så meget at give af selvom alle har enormt travlt.	I meget høj grad
	4 Det hele var professionelt. Meget tilfreds.	I meget høj grad
	6 Skejby Sygehus er et super sygehus. Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
	8 Både læger og sygeplejersker var venlige, kompetente og omsorgsfulde.	I meget høj grad
	9 Blev overført fra karkirurgiskafdeling, så de havde allerede alle mine oplysninger og en sygeplejerske tog imod mig med det samme. Jeg skulle kobles til forskellige ting og det gik hurtigt med god info om, hvad de lavede. Afdelingslægen kom kort tid efter, og jeg havde under hele forløbet fornemmelsen af at være i professionelle hænder og var derfor helt tryk under indlæggelsen. Ros til dem.	I meget høj grad
	10 Jeg fik en modtagelse og behandling, som kun kan betegnes som værende meget professionel samtidig med, at det menneskelige ikke blev glemt. En oplevelse af yderst kompetente læger, sygeplejersker, portører osv. Jeg sender alle mine varmeste tanker til alle som tak for et forløb, hvor jeg ikke nåede at blive hverken angst eller bange.	I meget høj grad
	17 Det var dejligt at blive taget imod, så snart man ankom. Det gav tryghed.	I meget høj grad
	7 Der var meget tidlig mødetid med påfølgende lang ventetid, inden behandlingen blev sat i værk. Med ret lang transport tid [et par timer] bliver det en unødvendig trættende proces. Samtidig møder man fastende og i dette tilfælde som diabetiker.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akut Sengeafsnit</b>	<b>Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?</b>
	3 Meget tilfreds med modtagelse og indlæggelse. UG.	I høj grad
	13 Ingen kommentarer eller forslag, kun ros.	I høj grad
	44 Alt var fint.	I høj grad
	48 Personalet der modtog mig, var meget gode til at give informationer om hvad der skulle foregå.	I høj grad
	49 Synes jeg blev behandlet venligt, hurtigt og professionelt.	I høj grad









51	Jeg blev indlagt via anden afdeling.	I høj grad
4	Alt var perfekt fra personalets side ved modtagelsen.	I meget høj grad
5	Jeg havde min [lille] datter med, da jeg blev indlagt akut, og personalet tacklede det så flot. TAK!	I meget høj grad
9	Alt forløb helt fantastisk godt.	I meget høj grad
10	Super service. :-)	I meget høj grad
11	God behandling.	I meget høj grad
12	[ ] Alt fungerede professionelt.	I meget høj grad
14	Tingene synes at forløbe planmæssigt.	I meget høj grad
15	Alt var godt og hurtigt.	I meget høj grad
16	Hele beredskabet, lige fra ambulance til sygehus, fungerede perfekt i mit tilfælde.	I meget høj grad
17	Jeg fik hurtig professionel hjælp af nogle fantastisk søde sygeplejersker, og jeg skal også lige sige, at jeg er imponeret af de Falckreddere, der kom så hurtigt. De var til stor hjælp. Alt i alt har jeg kun ros at skrive om fra start til slut. En stort tak. Især fordi jeg i forvejen kun har haft dårlige oplevelser med [andet Sygehus] :-).	I meget høj grad
18	Jeg kunne selv ringe på patienttelefon.	I meget høj grad
19	Fin og hurtig modtagelse. Højt informationsniveau.	I meget høj grad
20	Da jeg har været på indlagt på afdelingen tidligere, kan jeg godt føle mig "velkommen", og at personalet ved, hvem jeg er.	I meget høj grad
21	Det var en, hele vejen igennem, perfekt modtagelse. Jeg er selv læge, og set fra både den sundhedsfaglige side og den patientorienterede var personalets håndtering helt i top.	I meget høj grad
23	Ok hele vejen igennem.	I meget høj grad
24	Jeg vil gerne takke alle for deres professionalisme.	I meget høj grad
25	Jeg husker det som værende fint.	I meget høj grad
31	Instrukser omkring mad, betjening af seng, etc.	I meget høj grad
34	Modtagelsen var helt i top.	I meget høj grad
37	Kom fra andet sygehus. Var kun på Skejby i et døgn og blev derefter overflyttet til det andet sygehus igen. Derfor ikke den store erfaring med [ ]afdelingen på Skejby.	I meget høj grad
41	Alt i alt en fantastisk modtagelse og opfølgning.	I meget høj grad
43	Jeg blev tilset af en sygeplejerske med det samme, men der gik syv timer inden, at jeg blev undersøgt af en læge.	I meget høj grad
47	Med hensyn til information ringede min mand til afdelingen. Indlagt via Lægevagten.	I meget høj grad
52	Jeg oplevede en hurtig og professionel behandling, og jeg følte mig meget tryk.	I meget høj grad
53	Kom via kræftafdelingen og var kun på akutmodtagelsen i fire dage, og det var så kedeligt, at jeg læste to bøger.	I meget høj grad
58	I alt 120 procent. Kan ikke gøres bedre. Tak.	I meget høj grad
59	Super modtagelse.	I meget høj grad
62	Jeg føler, jeg har fået en meget professionel og venlig behandling. Både læger og sygeplejersker havde den fornødne tid til at give mig og min hustru al den information, vi ønskede, så	I meget høj grad

jeg fik følelsen af virkelig at være i gode "hænder".






- |  |   |              |
|--|---|--------------|
|  7  | Jeg har været udsat for en håbløs læge. Nyuddannet, ikke til at kommunikere med og påståelig. Man undrer sig over, at Skejby Sygehus slipper en læge løs på patienter, som ikke er i stand til at indleve sig i patientens sygehistorie [] at kommunikere og ikke har det overblik over situationen, hveken lægens egen eller patientens. []. | I nogen grad |
|  35 | Ja, [jeg] er usikker på, om man skal bestille tolk, når [man hører meget dårligt], da jeg var indlagt med hjerteproblemer. Faktisk er det noget hospitalet ikke vil betal for det. Det er meget vigtigt for [mig] at få en akut tolk hvis det er meget alvorlig. Så ja bedst [at få] akut tolk med [det] samme.                               | I nogen grad |
|  28 | Tilfreds med alt.   | Uoplyst      |
|  40 | De fem første kan ikke besvares, da jeg ikke kan huske noget.   | Uoplyst      |

## Afdeling For Hjertesygdomme

### Beskriv den eller de fejl du oplevede














ID	Kommentarer - Sengeafsnit 2	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 2	Jeg gik en hel dag på hospitalet [uden at få hjælp], og ingen anden afdeling kunne hjælpe.	Nej
 10	[Fejlen var], at operationen ikke lykkedes.	Nej
 11	Skulle genindlægges pga. "kun" at få lokalbedøvelse ved varmebehandling. Ventede unødvendigt længe på en MR-scanning, der gjorde, at behandlingen blev udskudt. Svaret på MR-scanningen kom dog langt efter indlæggelsen, men vi fik at vide, at det var pga. svaret af scanningen, vi skulle vente på yderligere behandling.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 1	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 16	Lægen, der skulle lave en ballonudvidelse, ville ikke høre efter, hvad sygeplejersken sagde. Der var arvæv i lysken, som lægen ikke kunne komme igennem. Opgav efter en halv time. Fik det svar, at jeg kunne komme igen om tre måneder. Dagen efter kunne en læge klare det igennem håndledet. Det gik smertefrit. Hvorfor ville den første læge ikke høre efter?	Ja
 12	Allerede på hjemsendelsesdagen viste det sig kraftigt, at jeg var allergisk over for maske []. Det [] sig kraftigt. Sygeplejersken talte med en læge, som ville give mig et par tabletter med hjem. De havde dog ingen virkning. Følte mig meget syg og fik et par dage senere [medicin]. Det var slemt, og der gik 14 dage, før min hud var normal. Hvis lægen den morgen havde set på det, kunne behandlingen måske være standset tidligere. Det udviklede sig sådan, at min [operation] måtte udskydes.	Nej
ID	Kommentarer - Akut Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 4	En af ledningerne fra pacemakere beskadigede hjertemuskulaturen, så der [sivede blod ud i pericardiet]. Blodet blev evakueret og en ny pacemaker opereret ind, og nu er alt tilsyneladende i orden (men det gjorde afsindigt ondt!) Den venlige [læge] beklagede meget!	Ja
 2	Ved ikke, om man kan sige, det var en fejl, men der blev ved udskrivelsen klart defineret et videre behandlingsforløb for mig, men dette blev ret kort tid efter ændret af andre læger. Det gjorde mig utryk, at der var forskelligt syn på min sygdom/situation, og hvilken behandling der var den rigtige for mig.	Nej
 5	Lægen sluttede af med at sige, at jeg ville blive indkaldt til en CT-scanning af hjertet, og det blev jeg ikke. Da jeg ringede til hospitalet, sagde de, at de havde droppet det men ikke givet mig besked.	Nej

---

 46	Jeg fik ingen mad.	Nej
 59	Der var en assistent i ambulancen som meldte ud med det samme at det var hovedet som var årsagen til hjertestopet? Som min kone overhørte, øv.	Nej
 3	Fejl.	Uoplyst
 29	Jeg blev første gang sendt for tidligt hjem.	Uoplyst
 30	Der gik hul på en åre i hjertet under en KAG undersøgelse. Jeg blev indlagt til observation. Lægen var utrolig ked af det og undskyldte og kom flere gange over på stuen og tilså mig. (Denne læge var meget omhyggelig med at informere mig om, hvad han så, og hvad der kunne gøres!). Tre dage efter blev der lavet en ny undersøgelse af et andet hold læger. Disse talte ikke med mig, kun med hinanden på fagsprog. Efter hjemkomsten fik jeg resultatet af de to undersøgelser. Ingen konklusion. Heller ingen svar fra pacemakerafdelingen, som havde bestilt undersøgelsen?	Ved ikke








## Afdeling For Hjertesygdomme

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 3	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 2	Jeg har manglet information om eventuelle gener i forbindelse med [behandling], dvs. sårheling og problemer med at ligge på siden [].	I høj grad
 6	Informationen var helt i top, og jeg spurgte ind til flere ting, som jeg fik udtømmende svar på.	I meget høj grad
 15	Der var ingen mangel på information.	I meget høj grad
 13	Dårlig information om udskrivelse. Jeg synes, at det, på godt jysk, er træls, at man først bliver udskrevet [om aftenen] dagen efter operation. Vi bor jo ikke lige alle i Århus. Dette burde ikke være senere end kl. 17.00 af hensyn til patienten og de pårørende.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 2	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 5	Mangler ikke information.	I høj grad
 10	Der mangler oplysninger og vejledning om bivirkninger ved ny medicin.	I høj grad
 13	På sin vis har jeg ikke manglet informationer, men synes det er et problem, at der konstant (flere gange i døgn) er udskiftning af plejepersonale.	I høj grad
 19	Kunne have tænkt mig et tilbud om opfølgende lægesamtale hos en overordnet læge, som "har været inde over mit sygeforløb" og ikke endnu en tilfældig vagthavende læge. (Har haft forløb med hjerteproblemer gennem [mange år]).	I høj grad
 9	Det går tit lidt for stærkt.	I nogen grad
 4	Sygeplejerskerne var yderst gode til at informere. Lægerne, der undersøgte mig, fortalte ikke noget.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 1	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 6	Der er afsat megen lidt tid til rengøringspersonalet. En del af rengøringspersonalet slipper meget let om ved rengøringen. Der trænger virkelig til at blive gjort "hovedrent" overalt. Selv gulvet i operationsstuerne er kun kørt over med de udleverede "mopper". Det virker, som om sundhedspersonalet har "givet op" over for den manglende rengøring.	I høj grad
 8	Forløbet fra [andet Sygehus] til Skejby var mangelfuldt i forhold til, hvad der skulle ske og, at jeg ikke ville komme tilbage til [andet Sygehus]. Jeg havde derfor ikke alle mine ting med ud til Skejby (f.eks. min nøgleknippe) og mit tøj. Det blev løst af personalet næste dag og gav mig ingen praktiske problemer.	I høj grad
 13	Fik ordineret præparatet "Veroloc", hvilket gav mig voldsomme bivirkninger i form af åndenød og kraftig hjerterytm.	I høj grad

✎	9 Fik at vide, jeg bare kunne ringe til afdelingen, hvis der var noget, jeg var i tvivl om efter udskrivelsen, men fik ikke udleveret et telefonnummer. Havde behov for at ringe i forhold til medicinudlevering fra Apoteket, og det var nærmest umuligt at komme igennem det officielle telefonsystem. Jeg fik efterfølgende hjælp fra [afdeling NN], som ringede til omtalte afdeling, og så blev det løst på den måde.	I meget høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akut Sengeafsnit</b>	<b>Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?</b>
✎	1 Når man som [midaldrende] bliver sat i behandling med hjertemedicin, sikkert livslang behandling, uden at have en [] diagnose, mener jeg, at det kalder på en ambulans opfølgning efter nogle måneder/halvt år.	I høj grad
✎	20 For kort information, da jeg havde angst for udskrivelsen, og var lidt trykket ved situationen.	I høj grad
✎	22 Rigtig dårlig information vedrørende deltagelse i "forsøget/projektet".	I høj grad
✎	24 Tak igen.	I høj grad
✎	30 Ja. Jeg mangler information fra pacemakerafdelingen, som bestilte undersøgelsen!	I høj grad
✎	39 Jeg var nok for omtumlet til at spørge, hvad der var gjort ved mig, men afdelingen var meget hjælpsom med at få mig overført til [anden] behandling på hospitalet i Nørrebrogade, så jeg kunne få den [komplikation] behandlet.	I høj grad
✎	51 For lidt information ved udskrivelse. Der gik for lang tid, inden jeg fik besked om sidste undersøgelse.	I høj grad
✎	52 Har ikke manglet information.	I høj grad
✎	3 Fin information.	I meget høj grad
✎	4 Informationen var udmærket, og hele atmosfæren på hjerteafdelingen var fin og positiv.	I meget høj grad
✎	14 Mener, [at] jeg fik den rette information.	I meget høj grad
✎	17 Jeg har ikke manglet noget information i forbindelse med min indlæggelse og udskrivelse. De håndterede det hele fint og slap mig ikke før de var helt sikre på, at det hele var i orden. Så igen, en stor tak.	I meget høj grad
✎	19 Der manglede ikke information. Alt var ok.	I meget høj grad
✎	29 Det hele har været, som det skulle være. Er godt tilfreds med det hele.	I meget høj grad
✎	33 Man kunne godt mangle en blodanalyse. Da jeg i [år NN] havde [kræft], og derfor fik hormonsprøjter hvert halve år efterfølgende. (Bivirkninger herfra er?).	I meget høj grad
✎	35 Jeg har oplevet rigtig godt personale. De ved, at jeg er døv og havde skrevet et papir til mig. [Det er godt], hvis tolk eller min familie ikke er her.	I meget høj grad
✎	41 Alt var perfekt.	I meget høj grad
✎	45 Jeg var akut indlagt og blev udskrevet samme dag. Fik at vide, hvad årsagen til mit problem var og fik relevant viden med mig hjem. Oplevede en yderst kompetent behandling, lige fra Falck til indlæggelsen med venlig og yderst kompetent håndtering.	I meget høj grad



 48	Manglede ikke informationer.	I meget høj grad
 53	Det var på Kræftafdelingen, jeg ikke fik noget særligt at spise. Der blev ikke taget hensyn til, jeg havde stomipose og ikke kan spise alt. Det er ikke så smart, at der bliver smidt rå kål på alting. Den personlige pleje. Badeværelset blev ikke holdt rent. Der lå gamle vaskeklude i to dage. Der blev tørret gulv af en gang på fire dage. Udskrivelsen tog for lang tid.	I meget høj grad
 42	Lidt rod i information i forbindelse med udskrivelse, hvor jeg blev informeret om, at jeg var afsluttet til praktiserende læge uden videre opfølgning. Men ugen efter fik jeg brev om, at jeg skulle [undersøges], hvilket jeg nu er blevet.	I nogen grad
 46	Oplysninger om hvilke muligheder der er for forebyggende behandling.	I nogen grad
 56	Jeg kan ikke huske indlæggelsen på Skejby, hvorfra jeg blev overflyttet til [andet sygehus].	I nogen grad
 61	Jeg ville meget gerne have information om det videre forløb. Har hjertekramper og bliver meget bange, når jeg får det dårligt. Dette er anden gang, jeg bliver indlagt for hjertekramper og hjer-teanfald. Næste gang jeg får et anfald, bliver jeg hjemme, og klarer det selv. Jeg lå på stue med en person, [] og her mærkede jeg en enorm forskelsbehandling. Både i form af mange lægelige [personaler] og andre omsorgsfulde sygeplejersker, som tilså hende hele tiden. Min opfattelse er, at uanset hvem man er, og kommer ind på Hjerteklinikken, skal man have samme behandling.	I nogen grad
 54	Min indlæggelse varede kun 24 timer, i denne omgang.	Slet ikke

## 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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
5	Jeg synes, at personalet var præget af venlige smil og supergodt humør. Maden var ikke det bedste, hvis man tænker sund "hjertemad" levede det bestemt ikke op til forventningerne. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Min oplevelse omkring spisning, det gælder alle måltider, var at der stort set ingen muligheder var for at få en portion mere. Alt bliver pakket sammen utrolig hurtigt. Jeg kan godt forstå, at der er travlt, men det handler jo også om, at man som patient har brug for det, man kan spise. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Kompetent og omsorgsfuldt personale som altid var klar til at lytte og svare på spørgsmål i forbindelse med min sygdom. Dette har stor betydning under et forløb [som mit]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Jeg syntes, at informationen mellem diverse læger og sygeplejersker var god. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Det var et rart og trygt sted at være. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
4	Helt igennem superdejligt personale! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Det er en meget stor glæde, at opleve, at de afdelinger, som jeg var indlagt på, fungerede helt i top (hjertesygdommen afsnit 2+3). Der er høj faglighed og service og altid tid til patienterne. Standarden blandt personalet samt lokalerne/stuerne er meget høj. For mig er højt fagligt niveau [vigtigt] ved en indlæggelse og, at alle ved, hvad de skal vide, og hvad andre skal svare på. Det blev til fulde indfriet. En glad og meget tilfreds patient. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	En anden fagperson skulle følge mig hjem, men på dagen var vedkommende syg, og ingen fulgte mig hjem, hvilket var meget skuffende. Anden fagperson ville besøge mig senere, men kom aldrig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Der er ikke noget, de kunne gøre bedre.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 2	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
13	På Hjertemedicinsk afdeling [er det] søde og rare mennesker. Lidt for mange forskellige ind over patienten. Måske vanskelig at håndtere i forhold til vagtplaner m.v., men jeg tror, at patienten ville være mere tryk, hvis f.eks. det var stort set de samme sygeplejersker, som håndterede den enkelte patient. Dermed var patienten fri for at skulle forklare sig overfor nyt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Personalet var venlige og imødekommende, men de havde travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	OK.	I meget høj grad
3	Jeg blev akut indlagt efter [] hjertestop, så den første uge husker jeg intet fra, men jeg ved fra	I meget høj

	min mand, at der blev taget godt af os. Vi var glade for den behandling, vi fik. Sygehuspersonalet var rigtig søde, venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	grad
6	Vedrørende indlæggelse af NN på Afdeling for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital. Vores far blev [i efteråret] akut overført, fra andet sygehus, med mistanke om en blodprop i hjertet. Det siger sig selv, at vi alle var rystede, kede af det og voldsomt bange. Først og fremmest var lægen i ambulancen og de to ambulancefolk super søde og meget rolige. De formåede at tage den værste nervøsitet hos både vores far og os. På andet afsnit på Aarhus Universitetshospital stod der personale klar. Men ikke bare personale; et nærværende, tilstedeværende og omsorgsfuldt personale, som på intet tidspunkt undlod at fortælle vores far, hvad de gjorde, hvorfor de gjorde det og med hvilket formål. Det blev hele den røde tråd i vores fars knap tre ugers indlæggelse. Vores far, og os som pårørende, retter en stor tak til personalet på de to hjerteafdelinger på Aarhus Universitetshospital []. Det være sig hele personalet, servicepersonalet, plejepersonalet, læger, røntgen, osv. I er grunden til, at en voldsom og angstfyldt periode ikke tog pippet fra os alle. Den høje faglighed, det store hjerterum, den tid I tog jer, i en helt sikkert travl hverdag, betyder så meget. Vores far var 100 procent informeret om, hvad han skulle hver dag, hvor, og trygheden i, at der altid var en med ham rundt var fantastisk. Han blev udskrevet med alle de informationer, han skulle have og var derfor tryk ved at skulle hjem. TUSIND TAK. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Det var en rar fornemmelse at føle, at man havde sin egen kontaktsygeplejerske. [Kontaktperson]	I meget høj grad
8	Ved indlæggelsen blev der taget meget hensyn til mig. Ved flytning fra Aarhus Universitetshospital Nørrebrogade og til Skejby fulgte en læge med i ambulancen, hvilket gjorde mig tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	Tabte mig fem kilo på ni dage.	I meget høj grad
15	Jeg mener, der er for stort arbejdspress i forhold til antallet af læger og anæstesipersonale, hvilket giver unødvendig og ubehagelig ventetid. Afdelingen gjorde absolut noget godt ved at udvise så stor forståelse og hensyntagen med hensyn til min [sygdom], at jeg følte mig i trygge hænder. Det er altid ubehageligt, når hjertet ikke kører ok, men personalets omsorgsfulde og empatiske væremåde gav en tryk midt i det hele. Det, at der hele tiden blev fortalt og forklaret, hvad der skulle ske, spurgt til ens velbefindende m.m., gjorde noget virkelig godt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
16	Jeg synes, at de alle var så søde og smilende. Når man kommer på hospitalet og er meget nervøs, er der ikke noget så dejligt, som at møde så søde sygeplejersker. Jeg har kun ros at sige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Personalet var ok. Oplysninger om bivirkninger ved medicinen mangler. Operationen lykkedes ikke. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
11	Den første afdeling havde et højt informationsniveau og en supergod læge NN, der tog sig tid, også til at inddrage vores søn. Supergode sygeplejersker. Alt faldt til jorden efter patienten blev overflyttet til sengeafsnit 2. Mange forskellige læger og sygeplejersker, der intet vidste. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit 1</b>	<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
15	Da jeg var i et ambulans forløb [], var hele forløbet meget koncentreret, men forbløffende ustressedt og der var megen opmærksomhed på mine behov. Der blev løbende spurgt til mit velbefindende, og det gjaldt ikke mindst fra personalet, der foretog selve [indgrebet]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Hele min indlæggelse, som varede [over en uge], var alt i alt en meget meget god oplevelse. Selvom der var enormt travlt, byggerod og larm, var personalet meget meget overskudsagtigt og var altid meget opmærksomme. Jeg vil gerne specielt fremhæve NN, men hun gjorde et su-	I meget høj grad

	per godt arbejde, både over for mig, men også i forhold til at tage fat på læger, laboranter osv. [Relationer til personale/Pleje]	
3	De var nemme at komme i kontakt med som pårørende. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
5	NN [] blev modtaget af sygeplejerske NN, som han kendte fra sidst, han var indlagt. Det var han meget glad for. NN har også været meget glad for at blive besøgt i hjemmet for kontrol (forsøg), det har været en stor lettelse for ham. Skema udfyldt af NNS datter i samarbejde med NN. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Personalet på afdelingen/sygehuset gør det rigtig godt. Dog synes teknisk afdeling at trænge til at blive rusket lidt op. Ligeledes trænger rengøringsafdelingen til at tage sig meget sammen. [Dog er der nogen af dem, der gør det rigtig godt]. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
9	Stor ros til afdelingen. Det bedste og det, der betød meget, var, at det var de samme sygeplejersker og læger, jeg mødte under hele forløbet. Det gav mig ekstra tryghed, og der blev plads til en hyggelig bemærkning i ny og næ. Det, at man fik en form for relation til sygeplejerskerne, fjernede noget af min angst og bekymring og gav mig troen på, at det nok skulle gå, da jeg var helt tryk ved at stille alle mulige spørgsmål, og de var specielt godt inde i mit sygdomsforløb. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akut Sengeafsnit</b>	<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
6	Personalet var meget stresset! Glemte tit f.eks. drikke! (Jeg er [funktionshæmmet])! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	På enestuer er der ro, så man kan tænke på livet. [Fysiske rammer]	I høj grad
23	Jeg synes, at afdelingen gjorde det rigtig godt.	I høj grad
27	Familien var tilfreds, men jeg kan ikke huske noget.	I høj grad
31	Meget sød læge og sosu. Sygeplejerskerne virkede ikke så tålmodige/orienterende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
35	Mulighed for at sove sammen med kæreste, kone eller forlovede eller familiemedlem, man føler sig tryk. [Fysiske rammer]	I høj grad
42	Jeg oplevede, at jeg ved denne korte akutte indlæggelse, blev helt tilfredsstillende behandlet og orienteret. Ved min indlæggelse for et halvt år siden, til behandling for atrieflimren, oplevede jeg også, at behandlingen var god, men at informationerne, både de tilsendte skriftlige og de mundtlige, var noget utilstrækkelige og lidt rodede, så visse oplysninger blev gentaget flere gange og andre tilsyneladende glemt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
43	Alt foregik fint, bortset fra ventetiden på lægen. [Ventetid]	I høj grad
56	Jeg var der så kort, så jeg ikke nåede at danne mig et indtryk.	I høj grad
3	Alt var godt. Særlig godt.	I meget høj grad
4	Uheldet med første pacemaker-operation er hændeligt, og re-operationen forløb anmærkningsfrit. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Det var især godt at blive informeret om, hvad der skulle ske, og ca. hvornår det kunne ske. Jeg følte mig rigtig godt taget imod og undersøgt.	I meget høj grad

	[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
11	Tak for god behandling.	I meget høj grad
14	Mener, at jeg blev grundigt informeret og behandlet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Der var en [] sygeplejerske udlånt fra en anden afdeling, og han var bare god til at informere om, hvad der foregik, og hvad der skulle foregå. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
17	Alle på afdelingen var yderst hjælpsomme og gjorde deres arbejde godt, så har kun ros tilovers for hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Jeg var kun indlagt [nogle] timer, men alt fungerede til ug.	I meget høj grad
21	Både undersøgelser og kommunikationen med personalet på afdelingen, herunder både læge og sygeplejerske, var helt perfekt! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
26	Generelt var alting bare supergodt. Specielt var personalet utroligt flinke. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Venligt og imødekommende personale. God dialog. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Jeg har kun ros til afdelingen. Godt arbejde!	I meget høj grad
36	Omsorgsfuld og positiv stemning på afdelingen. Professionel og seriøs behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Har altid været tilfreds med behandling ved indlæggelser.	I meget høj grad
41	Venligt, kompetent og imødekommende personale gennem hele forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
48	Sygeplejerske NN var god til at berolige, så man kunne falde til ro. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
50	Jeg synes, både Modtagelsen og Afdeling for Hjertesygdomme gjorde det fantastisk godt, mens jeg var indlagt. Jeg synes til gengæld, det er kritisabelt, at den læge, der havde stuegang, afslog at lytte på mine lunger, selvom jeg havde svært ved at få vejret, og selvom det var sygeplejerskens anbefaling. Hans begrundelse for afslaget var, at jeg var "en stor dame" og "nok ikke havde lige så god kondi, som ham selv". Til min første kontrolundersøgelse (efter ballonudvidelse) blev jeg mødt af en normal, sød og venlig sygeplejerske og derefter af en ung, kvindelig læge, der absolut mangler et kursus i almindelig dannelse og i at holde sine fordomme uden for hospitalets mure. Bemeldte kvinde mente, at jeg havde min viden fra "Ekstra Bladet" og "kaffeslabberas med veninderne", fordi jeg stillede spørgsmålstegn ved den kolesterolsænkende medicins effekt. "Medicinalindustrien skal jo også tjene penge", mente hun. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
55	Bedre rengøring. Især på badeværelset. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
57	Personalet kunne ikke gøre noget bedre. De var meget opmærksomme og hensynsfulde. Det var en god oplevelse for mig, der ellers ikke fra tidligere oplevelser ([for flere år siden]) har gode erfaringer med sygehuse/læger. Jeg vil fastholde den oplevelse for fremover at kunne håndtere, at jeg måske kommer på sygehus igen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
59	Det var et super ophold. De var alle meget dygtige og professionelle. Jeg har kun godt at sige. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

- ✎ 60 Jeg vil gerne rose personalet på de to hjerteafdelinger på Aarhus Universitetshospital Skejby, hvor jeg gennem tiderne har været indlagt flere gange. Jeg er ikke et sekund i tvivl om, at sygeplejersker og læger har MEGET travlt, men ikke mere travlt end du som patient føler, at der altid er tid til dig. PS. Jeg har meget svært ved at genkende alle de negative omtaler af hospitalsvæsenet, som vi gennem de senere tider har hørt, men det kan måske skyldes, at jeg har været på SKEJBY.  
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- ✎ 22 Det er godt, at de fleste undersøgelser foregik meget hurtigt/samme dag. MEN rigtig dårligt og utrygt, at resultatet af lungeundersøgelsen ca. én uge efter aldrig blev sendt til mig, selvom jeg var blevet lovet svar to til tre dage efter undersøgelsen. Min læge måtte også flere gange rykke for svar.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I nogen grad
- ✎ 30 Det var nogle fantastiske, gode sygeplejersker!!!  
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- ✎ 46 Lægen gav sig god tid til at snakke/informere.  
[Kommunikation og information] I nogen grad
- ✎ 51 For lidt information ved udskrivelse.  
[Kommunikation og information] I nogen grad
- ✎ 61 Lad være med, at forskelsbehandle patienterne ud fra om de er sygeplejersker, som er indlagt eller "bare en sygemeldt person, som har hjertekramper".  
[Relationer til personale/Pleje] I ringe grad



