

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
M2 Kardiologisk - HEH  
Medicinsk Overafdeling - HEH  
Hospitalsenheden Horsens**

## **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 DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 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 DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM 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 afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	199
Besvarelser fra patienter:	134
afsnittets svarprocent:	67%

**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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Hjertemedicinsk sengeafsnit M2

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets akut indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

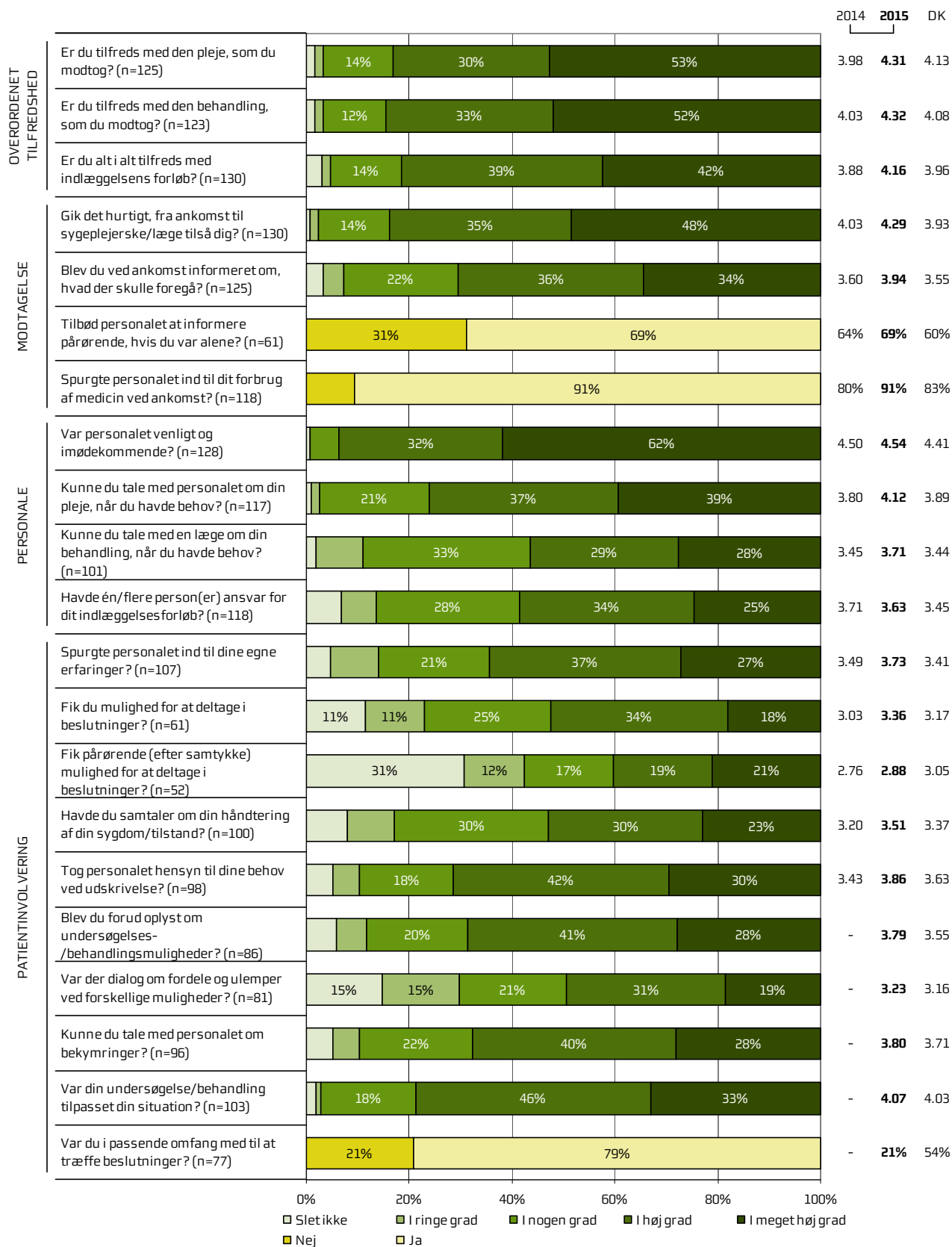
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

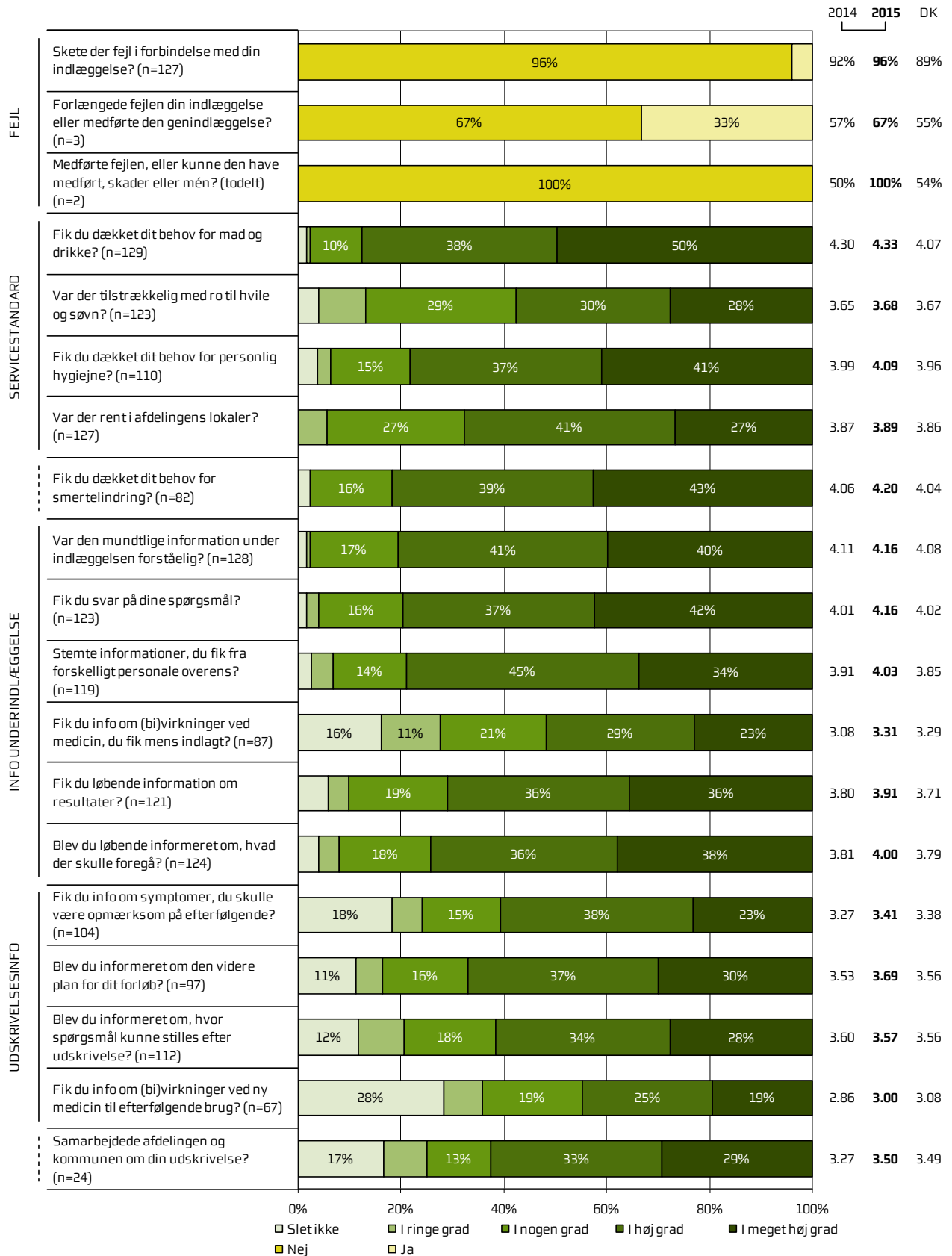
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

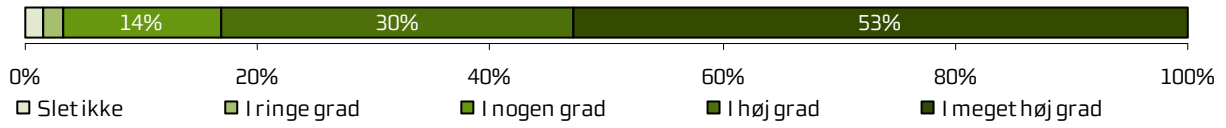
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

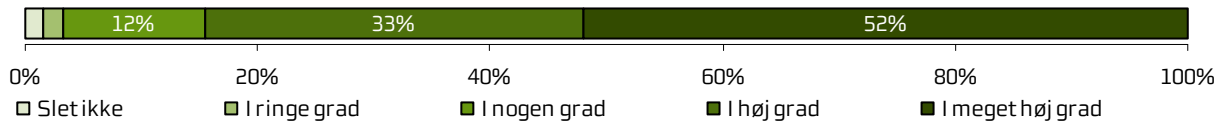
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordenet tilfredshed

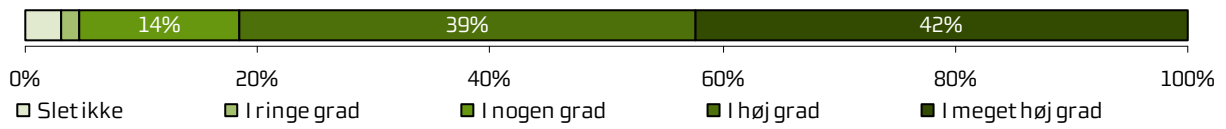
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=125)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=123)



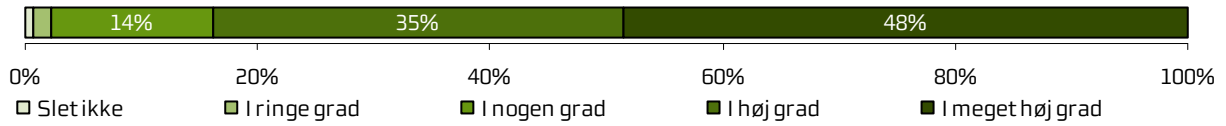
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=130)



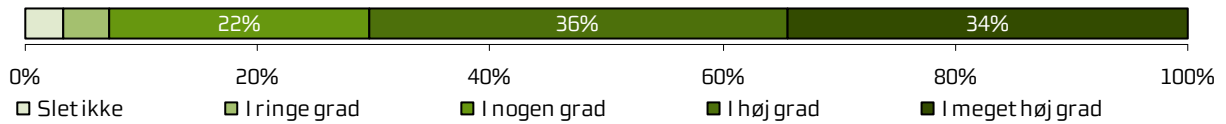
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,31		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,32		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,16		3,96	

## Modtagelse

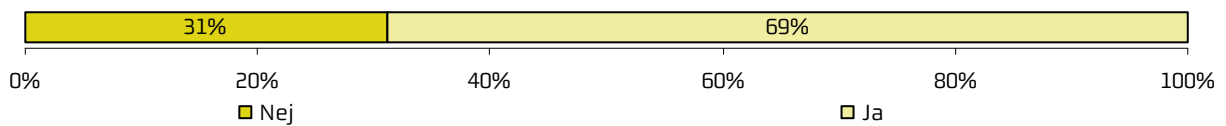
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=130)



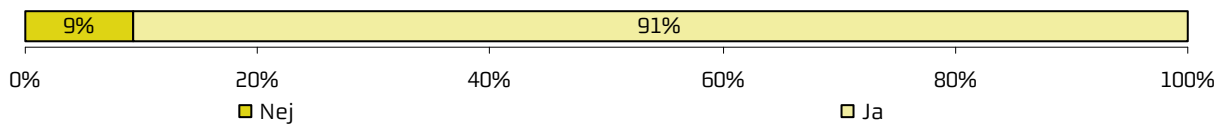
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=125)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=61)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=118)

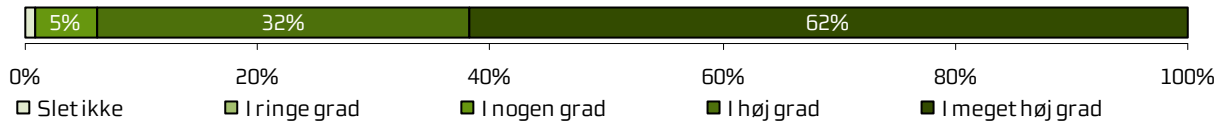




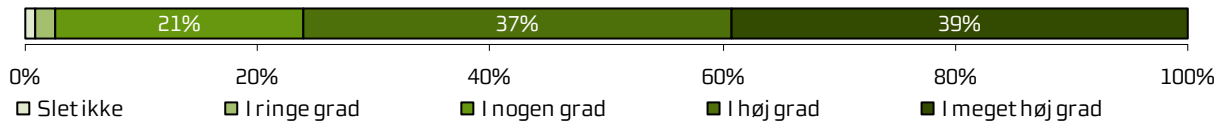
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,29		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,94		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		69 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		91 %	83 %	

## Personale

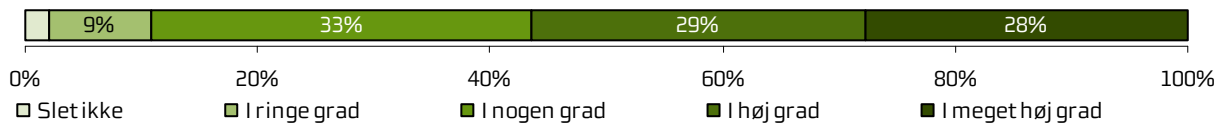
Var personalet venligt og imødekommende? (n=128)



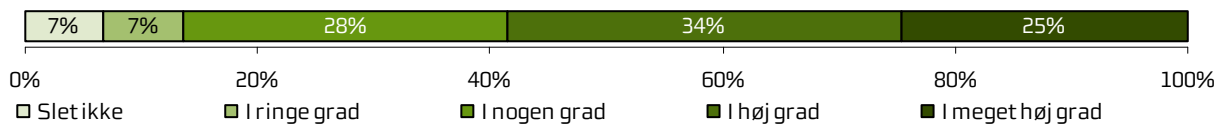
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=117)







Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=101)



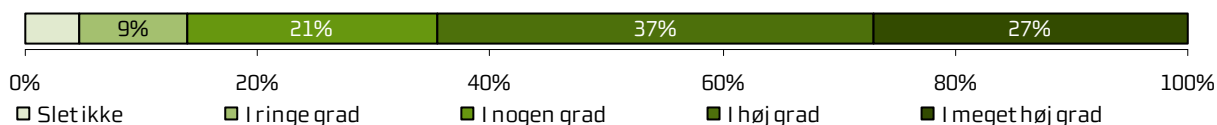
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=118)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,54		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,12		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,71		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,63		3,45	

## Patientinvolvering

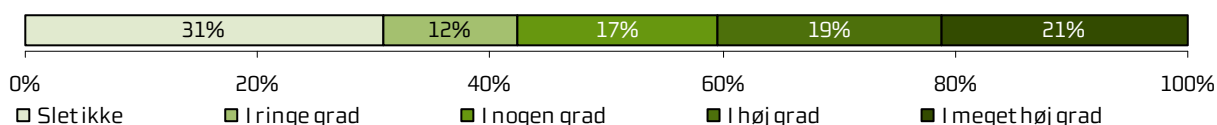
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=107)



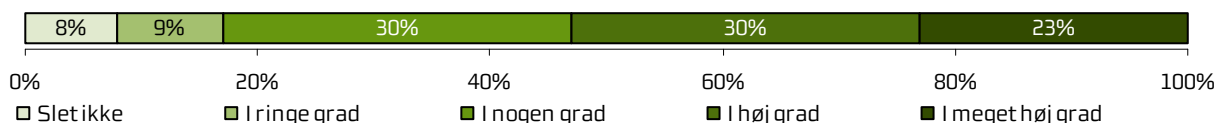
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=61)



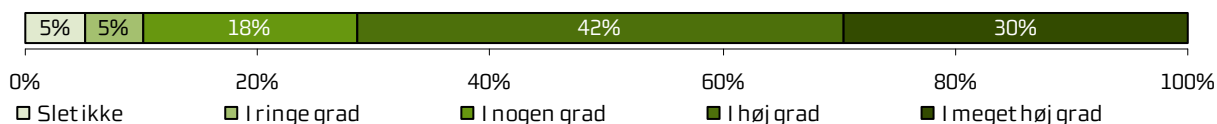
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=52)



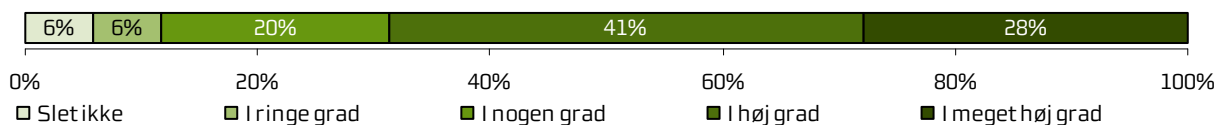
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=100)



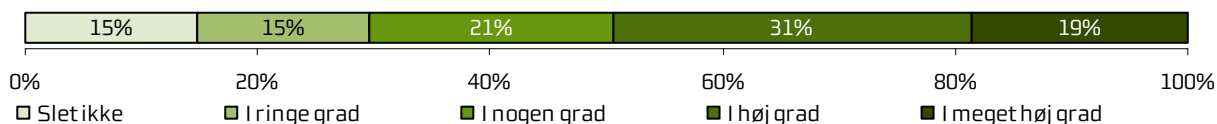
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=98)


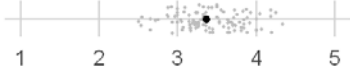







Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=86)



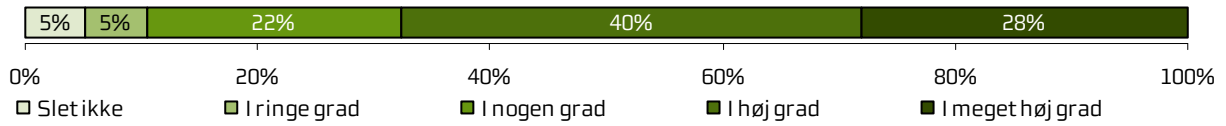
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=81)



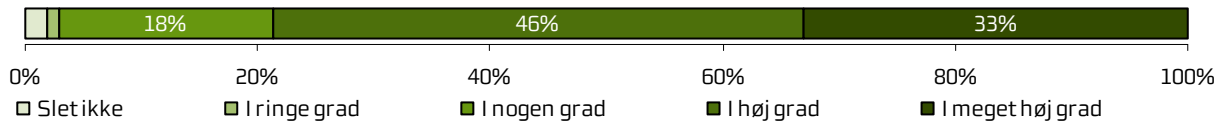
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,73		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,36		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,88		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,51		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,86		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,79		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,23		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

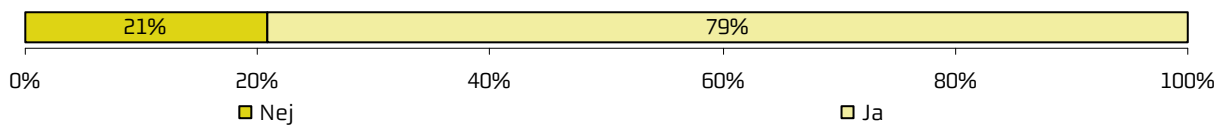
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=96)



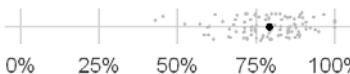


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=103)



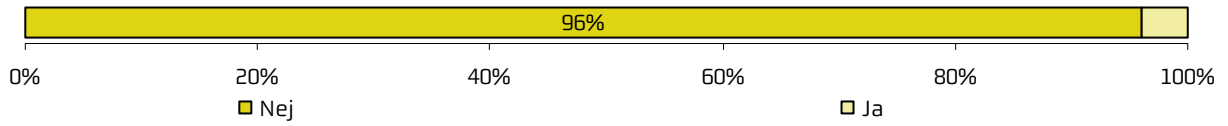
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=77)



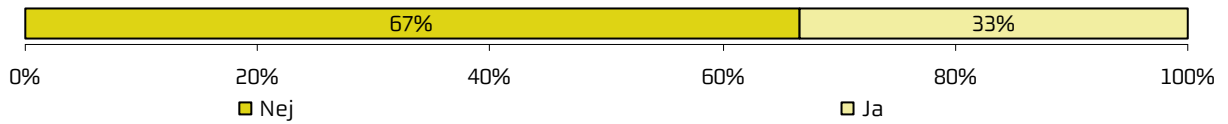
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,8		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,07		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		21 %	54 %	

## Fejl

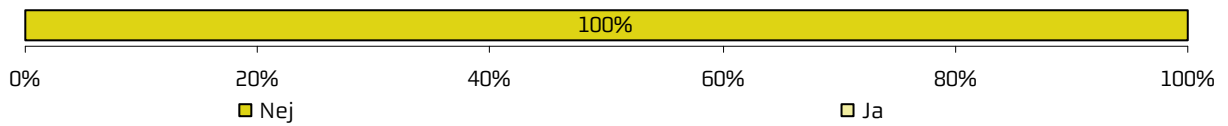
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=127)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)

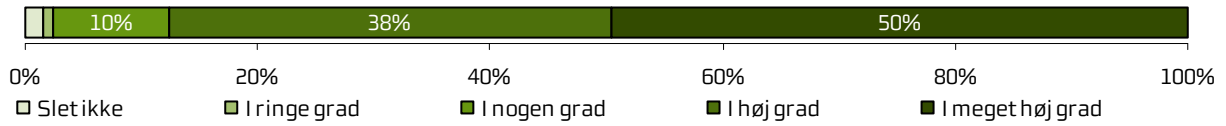




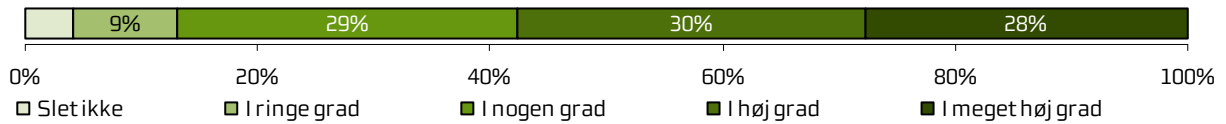
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		96 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	54 %	

## Servicestandard

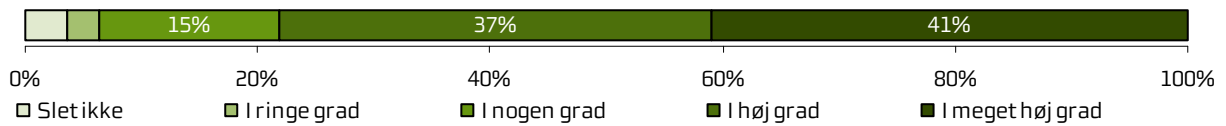
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=129)



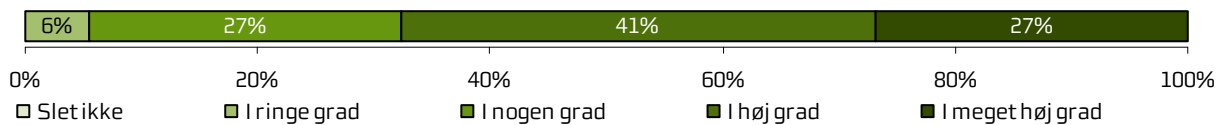
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=123)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=110)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=127)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,33		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,68		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,09		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,89		3,86	

## Smertelindring

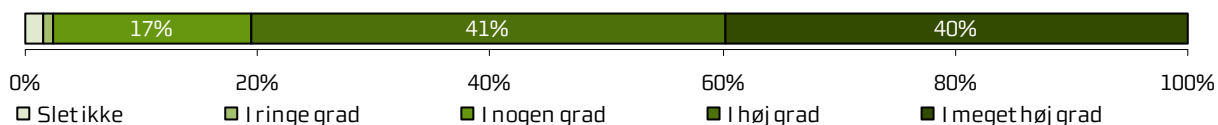
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=82)



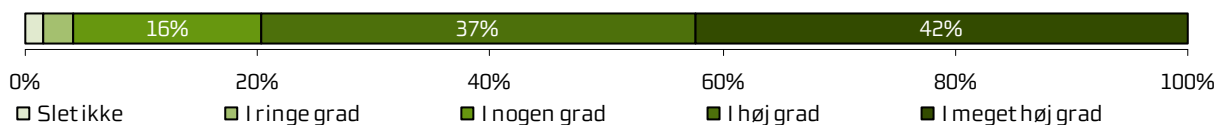
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,2		4,04	<p>A dot plot comparing scores on a scale of 1 to 5. The x-axis is labeled with 1, 2, 3, 4, and 5. A horizontal line represents the distribution of scores for other departments in the region. A black dot on the line indicates the specific result for the department, which is 4.2. The mean score for the entire country is 4.04, also indicated on the plot.</p>

## Info under indlæggelse

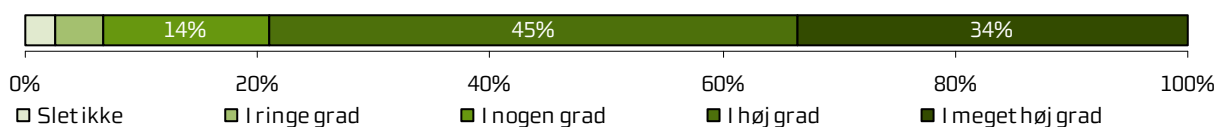
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=128)



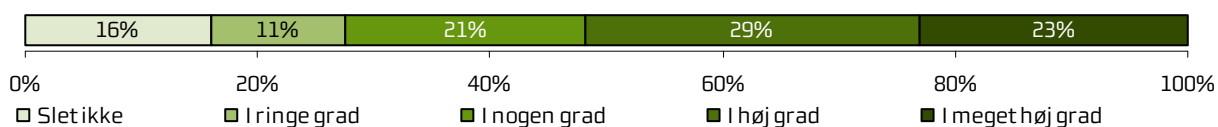
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=123)



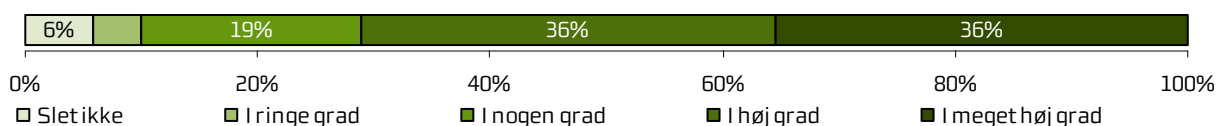
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=119)



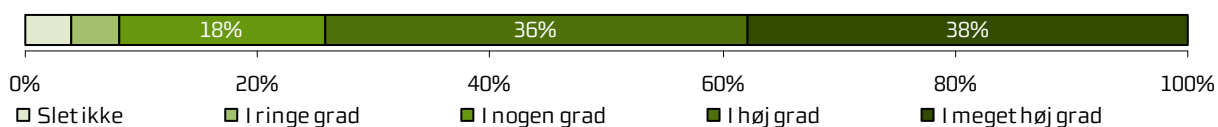
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=87)



Fik du løbende information om resultater? (n=121)



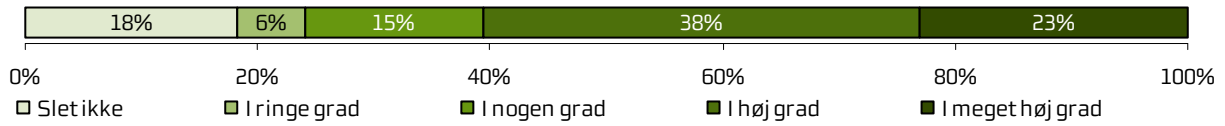
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=124)



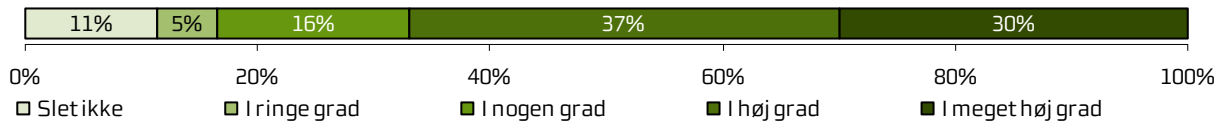
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,16		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,16		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,03		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,31		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,91		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4		3,79	

## Udskrivelsesinfo

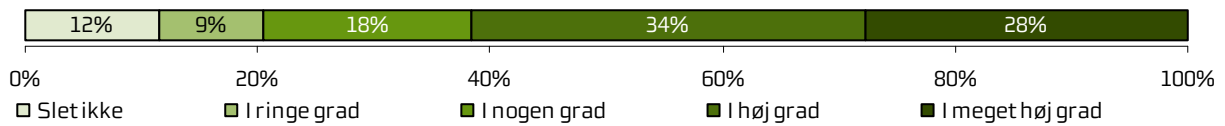
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=104)



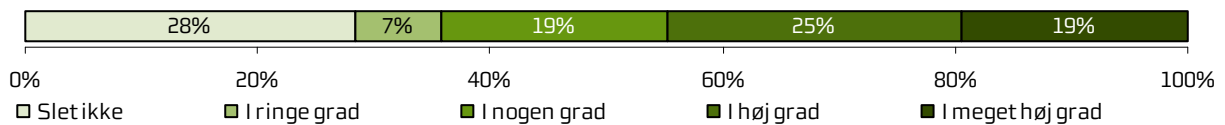
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=97)






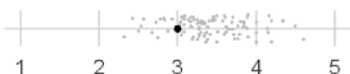
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=112)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=67)

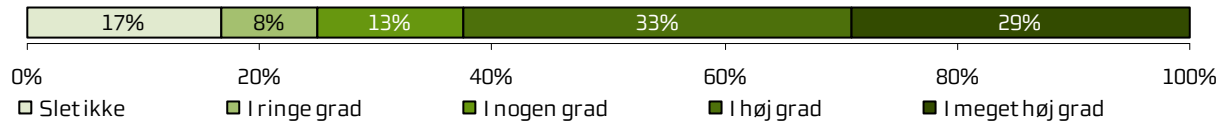




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,41		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,69		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,57		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=24)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,5		3,49	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter 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", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

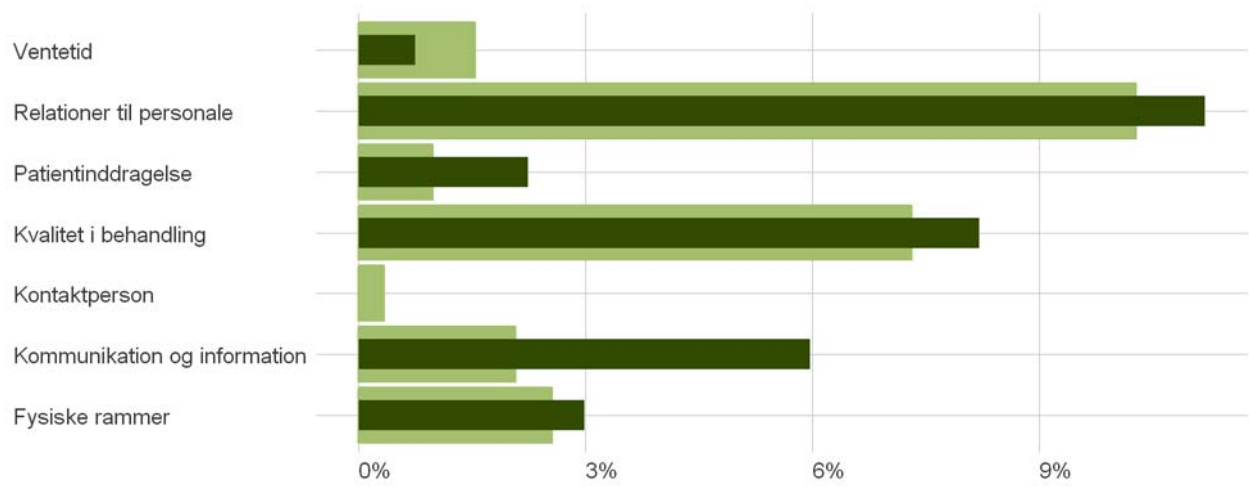
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, 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 har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## M2 Kardiologisk - HEH

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

ID	Kommentarer - M2 Kardiologisk - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Evt. at en eller to personer havde det overordnede ansvar. Man taler med mange forskellige læger. Men ellers fungerede det udmærket. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Lidt mere let mad over dagens løb. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Jeg mødte kun flinke/ kompetente personer i min indlæggelse. Jeg synes dog, det er rigtig hårdt, at skulle forholde sig til mange mennesker på en firemandsstue..	I høj grad
13	Jeg klager ikke over noget. De var venlige alle sammen.	I høj grad
18	Lægerne foretog de undersøgelser, som de fandt relevante, og sådan skal det være. Så længe der ikke er en diagnose, må man have tillid til, at der gøres det rette. Det havde jeg, selvom jeg først blev udredt hos egen læge. Jeg følte mig tryk og i gode hænder. Havde jeg været utryk, tror jeg helt bestemt, at der havde været personale at tale med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	Venlig og oplysende behandling. Ret dårlig kvalitet af mad. Og svært at finde ro til hvile på fire-sengsstue, selvom jeg var meget træt. Måtte sove forskellige steder rundt omkring bl.a. på et tidspunkt i dagligstuen, hvor ingen så TV. Stor tak til personalet. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
42	De gjorde det godt, alle på afdelingen. Det er rigtigt synd for personalet, at de ikke kan få mere hjælp. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
46	En klar udmelding om vedtaget plan for behandling og at planen derefter holder. Helt ok hvis planen ændres grundet ny information, men ikke fordi der fra en given læge er forhold som er fejlvurderet. [Kommunikation og information]	I høj grad
47	Svært at forstå læger. De burde have en sygeplejerske med, så [] misforståelser undgås. [Kommunikation og information]	I høj grad
49	Jeg syntes, at alt var ok, de gør jo alt hvad de kan. Det jeg syntes kunne gøres bedre var, at det ikke var så svært at få oplysninger frem på tværs af regionsgrænserne, og så især med den IT-verden vi har, kunne de dog ikke arbejde bedre sammen. Det har været en stor ulempe for min behandling, når man er i behandling i både i midt og syd. Det vil jeg håbe fremtiden vil byde dens patienter. Tak [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
50	Alt fungerede fint for mig.	I høj grad
1	Jeg har fået en rigtig god behandling i forbindelse med min indlæggelse. Kompetent og imødekommende personale. Lækkert og velsmagende mad/service. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Positiv og god oplevelse. Jeg følte mig tryk fra indlæggelse til udskrivelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Personalet var særligt gode til at behandle mig som et ligeværdigt menneske og ikke som "patient". [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Det var meget fint.	I meget høj

		grad
29	Jeg mener, at personalet, gav god tid til det, de skulle og mere til. Jeg mener, vi skal være meget glade for personalet. Selv hvis de har meget travlt, kan de godt lige tage en lille snak. Når man spørger om noget, får man svar. Bedre personale kan man ikke få. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Jeg har ikke manglet information, men jeg synes ikke, at det var rart, at indlæggelsessamtale for mig og mine tre medpatienter blev holdt på en firesengsstue, hvor alle kunne høre med. Der blev heller ikke skærmet af, så alle kunne jo følge med i det hele. Nogle patienter kunne måske med fordel svare på spørgsmålene på en lpad. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Alle var flinke og meget kompetente. Stor ros til alle. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
38	Er blevet behandlet så pænt af personalet. Lige fra rengøring til hjemmepleje. Mange tak. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
43	Jeg er meget tilfreds med den pleje, jeg fik, og de snakkede, så jeg kunne forstå det. Jeg bruger høreapparater, [da jeg har meget dårlig hørelse], så derfor er det meget vanskeligt at forstå. De var ligeså venlige og snakkede på tilsvarende måde på et andet sygehus.	I meget høj grad
55	De tog meget hensyn til min tilstand.	I meget høj grad
56	Personalet var meget imødekommende og tog specielle hensyn til, at jeg kom [langvejs fra], da jeg skulle udskrives, så jeg kunne nå en færge. I det hele taget var de utroligt lyttende og gjorde alt for, at jeg skulle have et godt forløb under hele indlæggelsen. Stor ros til alle på afdelingen herunder læger. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
57	Tak for hjælpen denne gang.	I meget høj grad
61	Personalet gør alt for én, men de får for lidt tid og skal hele tiden rende stærkt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Jeg manglede oplysninger om forløbet. Jeg fik først besked, da lægen lavede et sidste tjek, og jeg blev udskrevet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
7	Jeg syntes, at personalet var ekstremt arbejdsomme, venlige og imødekommende. Jeg har arbejdet en del med LEAN i mit erhverv. Da jeg nu havde tid, så var der mange lavthængende frugter for at få nogle mere værdiskabende elementer ind i læger og plejeres dagligdag, herunder nogle kilder til fejl, ekstra skridt mm. Der var tilsyneladende ikke koordination mellem de, der spiste og de, der behandlede. Således blev der brugt meget god tid med at lede efter patienter, der var kaldt frokost, og som samtidig skulle tilses, have medicin eller behandling. Når sygeplejerskerne førte medicinjournal, så skulle det gøres i to kartoteker; hospitalets interne og et, hvor egen læge kunne følge med. Jeg bemærkede flere gange, at det gav anledning til fejl hos mine medpatienter. Jeg blev IV-medicineret såvel med doseringsmaskine, som uden. Det var den enkelte sygeplejerske, der valgte, hvordan det blev givet. Jeg er af den overbevisning, at hvis der var en fast procedure for dette, så ville patienten opnå en større tryghed, og risikoen for fejl vil formindskes. Håber, at jeg med denne besvarelse har givet mulighed for at forbedre nogle ting en smule. Alt, hvad jeg har skrevet, er udelukkende ment som forbedringspotentialer, da mit ophold både var helbredende, lærerigt, og i store træk meget professionelt håndteret. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	Én læge til en hel afdeling er da vist ikke tilstrækkeligt. "Lægen kommer lige om lidt", fik jeg at vide flere gange. Orientering om, at forløbet med måling af hjerterytmen varer to dage, må alle have vidst fra starten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Imødekommende og søde i det store hele. En god oplevelse omkring viljen til at skaffe den kost, jeg spiser pga. min [sygdom]. Dog en noget studs og uforstående sygeplejerske, da jeg bad om kopi af blodprøvesvar og journalakter inden udskrivelse. Hun virkede uvant med, at nogle patienter gerne vil følge med i egen behandling. Jeg kunne have ønsket mig mere detaljeret infor-	I nogen grad



mation af udskrivende læge, omkring ny medicin og bivirkninger, øgning på egen hånd ved manglende effekt. Hvorfor ikke lave en undersøgelse, når jeg har så mange smerter? Hvor skal jeg henvende mig, hvis der er forværring? Hvornår skal jeg reagere? Hvad skal der foregå ved ambulans kontrol [til næste vinter]? Blev jeg ikke sendt til [undersøgelse], som min mand blev for nogle år siden med færre symptomer, fordi jeg er uhelbredelig [syg]?  
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]

- |      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 22 | Information.<br>[Kommunikation og information]  | I nogen grad |
| ✎ 23 | Bedre afskærmning og bedre personale i aftenvag, især lægen som udskrev mig.  | I nogen grad |
| ✎ 41 | For dårligt at dele toilet med mænd.<br>[Fysiske rammer]  | I nogen grad |
| ✎ 45 | Jeg oplevede som patient [], at jeg ikke var specielt velkommen eller prioriteret på afdelingen. Jeg måtte anmode om, at indlæggelsessamtale ikke skete på gangarealet under påhør af andre patienter og deres pårørende.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I nogen grad |
| ✎ 52 | Jeg var indlagt i godt et døgn, så det var en meget begrænset oplevelse, som det er svært at kommentere uddybende på.   | I nogen grad |
| ✎ 53 | Jeg kom med ambulance til akutmodtagelsen med voldsom svimmelhed og opkast. I den forbindelse konstaterede man, at jeg havde lavt kalium, og jeg blev indlagt på hjertemedicinsk, mens jeg fik drop med kalium klorid. Jeg fik ikke en udredning på årsagen til min svimmelhed, men jeg fik lov at tage hjem, da mit kaliumtal var blevet normalt igen. Jeg savnede en helhedsvurdering på min situation. På hjertemedicinsk koncentrerede man sig næsten udelukkende om at få mit kalium tal op igen, og ikke om jeg fortsat var svimmel eller ej, og hvad denne svimmelhed kunne skyldes.<br>[Patientinddragelse] | I nogen grad |
| ✎ 11 | Personalet på afdelingen var en meget positiv oplevelse. Søde, omsorgsfulde, opmuntrende osv. Alle var fantastisk søde.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I ringe grad |
| ✎ 40 | Jeg har stadig ondt i bryst og arm. Sendt hjem med disse smerter. Har henvendt mig til egen læge, som har opgivet alt. Har sendt en henvendelse til lægen på hospitalet. Jeg venter svar, da det ikke er til, at holde ud med alle de smerter [].<br>[Kvalitet i behandling]  | I ringe grad |
| ✎ 48 | Sørge for ro!<br>[Fysiske rammer]   | Slet ikke    |
| ✎ 51 | Tid til patienten. At blive henvist til en sengekant uden yderligere information og vente i tre timer er uacceptabelt.<br>[Kommunikation og information, Ventetid]  | Slet ikke    |
| ✎ 44 | Afdeling M2 har oplyst mig om alt, og personalet er meget venligt. Også over for min familie.<br>[Kvalitet i behandling]  | Uoplyst      |

## M2 Kardiologisk - HEH

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

ID	Kommentarer - M2 Kardiologisk - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Meget positiv modtagelse. God information omkring, hvad der skulle ske. Jeg følte mig i trygge hænder.	I høj grad
10	OK.	I høj grad
12	Det var en positiv oplevelse, både selve indlæggelsen og kørslen med Respons. Jeg mødte kun venlige og kompetente personer.	I høj grad
14	Indlagt fra hjerteafdelingen på andet sygehus. På grund af svær lungebetændelse blev jeg sendt til hjertemedicinsk afdeling med penicillin i form af drops. Et døgn efter [blev jeg] sendt hjem med piller som videre behandling.	I høj grad
20	Jeg var meget tilfreds med forløbet, og den behandling jeg fik af læger og sygeplejersker på afdelingen.	I høj grad
30	Fik en fin modtagelse af meget kompetent personale. Blev hele tiden informeret om forløb og plan.	I høj grad
33	Fik hurtig og yderst professionel behandling og information.	I høj grad
37	Blev overført efter akutindlæggelse på Sygehus NN.	I høj grad
39	Alt OK.	I høj grad
40	Jeg skulle faste, da jeg dagen efter skulle til scanning kl. 8.00. Jeg kom ned [sidst på eftermiddagen], men fik senere at vide, at jeg skulle ned indenfor 48 timer. Det er længe at vente. Dagen efter; igen faste, var sat til kl. 8.00 og kom ned [tidlig aften]. Det betød, at jeg måtte have saltvand for ikke at dehydrere. Det er dårlig behandling.	I høj grad
54	Ankom med ambulance direkte fra [anden enhed].	I høj grad
6	Meget venligt og varmt personale.	I meget høj grad
8	De var så søde alle sammen.	I meget høj grad
13	Jeg var helt tilfreds med, hvad der foregik, og alle, jeg talte med, var flinke og venlige.	I meget høj grad
15	Årsag til akutindlæggelse [var] mistanke om [hjerterproblemer]. Der blev foretaget mange blodprøver, hvoraf en ikke var, som den burde være. Derfor de [foretog] mange prøver. Indlæggelsen var en lørdag. Indlæggelsen varede kun et døgn, som vil begrænse oplevelsen og besvarelsen.	I meget høj grad
19	Jeg fik taget INR-blodprøve, inden jeg havde fået en stue tildelt, så det kunne ikke gå hurtigere.	I meget høj grad
21	Alt gik hurtigt. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
22	Modtagelse OK.	I meget høj grad
23	Der bør være afskærmning mellem patienter, også ved overbelæg.	I meget høj grad
24	Jeg følte mig meget tryk i ambulancen og på sygehuset. Var meget træt. Husker ikke alt.	I meget høj grad
27	De var meget søde.	I meget høj grad
29	Jeg kan ikke komme med noget. Da jeg mener, at det ikke kan gøres bedre. Dejlig modtagel-	I meget høj grad

se og dygtige sygeplejersker, som er gode til at informere om, hvad der skal ske. [De er] meget omhyggelige med, om man nu har det godt eller mangler noget. Tror ikke på, at det kan gøres bedre. Hvis der skulle være noget, er det, at der skal tages hensyn til sygeplejerskerne.

- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | 34 Alt fungerede fint. Jeg fik en meget fin behandling.  | I meget høj grad |
| ✎ | 35 Man valgte at tro på mine smerter og bestilte tid til andet sygehus, hvortil jeg i øvrigt ved tidligere indlæggelser havde fået besked på, at jeg skulle komme. Men det var hverken ambulancefolk, læge eller personen, der tog telefonen på det andet sygehus, åbenbart blevet informeret om. Jeg har, som skrevet tidligere, fået besked på, at jeg skal til andet sygehus. Er efterhånden opereret flere gange for blodprop, så jeg kender symptomer. Denne gang var der tale om en kraftig forsnævring. | I meget høj grad |
| ✎ | 36 Via ambulance.  | I meget høj grad |
| ✎ | 56 Jeg blev henvist af vagtlægen, og efter en hurtig undersøgelse blev jeg straks indlagt.   | I meget høj grad |
| ✎ | 57 Tak for hjælpen den gang.   | I meget høj grad |
| ✎ | 58 Normalt oplever jeg, at personalet på Hjertemedicinsk afdeling har alt alt for travlt, og virker til tider som om personalegruppen ikke er velfungerende. Men fik ved sidste indlæggelse en positiv oplevelse, og en fantastisk sød, professionel og imødekommende [] sygeplejerske. :-). Hun er guld værd!!  | I meget høj grad |
| ✎ | 61 Jeg kom fra andet hospital efter en blodprop i hjertet.   | I meget høj grad |
| ✎ | 7 Jeg var lidt bekymret, da jeg blev lagt på samme stue som en person med lungebetændelse, da jeg har mistet min milt (dette var personalet klar over).  | I nogen grad     |
| ✎ | 45 Jeg fik ikke anvist en seng eller stue, selvom jeg egentlig havde behov herfor pga. hurtig og uregelmæssig hjerterytme. Måtte i stedet vente på gangen.   | I nogen grad     |
| ✎ | 50 Min indlæggelse gik stille og roligt. Jeg fornemmede, at personalet havde travlt, men jeg fik hele tiden at vide, hvad der skulle foregå, så jeg var tryk ved det. Jeg var den første, der blev lagt på en firesengsstue og oplevede i dagens løb, hvordan der blev flyttet [] personer ind fra andre stuer. En person kom ind [] og var meget stille pga. smerter. Alle på min stue fik hele tiden information om, hvem der ville komme og tilse dem.  | I nogen grad     |
| ✎ | 60 Ved godt, at de kære sygeplejersker har en del at se til, men jeg syntes godt, at jeg kunne have blevet informeret om, at jeg faktisk godt måtte gå rundt selvom jeg havde [apparat] sat på mig :/. Så jeg turde nærmest ikke at gå på toilet, da jeg ikke vidste om jeg skulle ligge stille i sengen, imens den målte. Så måske der godt kunne have været informeret om, at jeg godt måtte gå rundt med [apparatet] på :-). Ellers har jeg kun godt at sige :-).   | I nogen grad     |
| ✎ | 51 Ingen modtagelse ved overflytning fra andet sygehus. Fik anvist en seng. Efter ikke at have fået yderligere henvendelse, gik jeg hen til kontoret og sagde, jeg ville udskrive mig selv. Efter ca. tre timers ventetid udskrev en sygeplejerske mig, i løbet af fem minutter, med en læges godkendelse.   | Slet ikke        |
| ✎ | 26 Jeg var bevidstløs under indlæggelsen, så det er vanskeligt at svare på dine/jeres spørgsmål, og jeg blev hurtigt overflyttet til andet hospital.   | Uoplyst          |
| ✎ | 32 Jeg var kun indlagt i [få dage i efteråret]. Jeg har intet at klage over, tværtimod. Alt var godt.  | Uoplyst          |

## M2 Kardiologisk - HEH









## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - M2 Kardiologisk - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 46	Jeg blev først orienteret om, at jeg skulle overnatte for at modtage en ny behandling dagen efter. Dagen efter blev denne behandling så ændret af en anden læge. Min overnatning på sygehuset var således ikke nødvendig. Under den efterfølgende samtale erkendte læge NN, at der var sket en fejl. Fejlen gav mig i øvrigt ikke problemer.	Ja
✎ 7	Der var ikke tale om graverende fejl, men forglemmelser hvor jeg måtte gøre opmærksom på, at jeg ikke havde fået taget temperatur. En dag blev jeg vejret, hvilket ikke var relevant for min indlæggelse. Jeg fik IV-behandling fire gange i døgnnet, og det skulle jeg helst have på bestemte tidspunkter, men en dag tilsidesatte en sygeplejerske tidsplanen, selv om jeg havde gjort opmærksom på, at det ville skubbe hele døgnrytmen, hvilket det så gjorde, til stor irritation for hendes kollegaer (specielt på nattevagt) og mig og mine medpatienter (også midt på natten). I forbindelse med IV-behandlingen fik jeg [medicin], som sveg i mine årer, hvis det blev givet for hurtigt. Instruksen sagde, at det skulle gives over en time, hvilket fungerede rigtig fint, når det elektriske pumpeapparat blev brugt (Dråbetæller?). Det virkede som om, at nogle af sygeplejerskerne ikke var fortrolige med apparatet, så nogle gange blev det givet manuelt, med drøvel på slangen. Dette gav en stor variation i tiden for en dosis, og når tiden blev for kort, gav det mig smerter i åren.	Nej
✎ 18	Jeg blev ikke færdigudredt ved indlæggelsen, og fik at vide, at man ville sende en henvisning til andet sygehus til yderligere [scanning]. Fik at vide, at jeg ville blive indkaldt i løbet af en måned..... Man glemte at sende henvisningen.	Nej
✎ 11	Det undrer mig meget, at jeg ikke fik at vide, hvad man mente var grunden til det anfald, der førte til min indlæggelse. Jeg fik heller ikke at vide, om man havde bud på, hvad det ubehag, jeg havde følt længe, kom af. Endelig var der ingen afsluttende kommentarer til store ændringer i min medicinering, eller hvordan man forventede at disse ændringer skulle vise sig. Skulle der følges op på det senere? Jeg ved ikke, om der skete fejl ved min indlæggelse. Hvis det var en fejl, at jeg ikke fik en afsluttende besked, så ja.	Uoplyst
✎ 40	[] læge var på stuegang, men [?] jeg kommer senere. Sygeplejerske kom [], og jeg spurgte til lægen, men fik det svar, at han havde fri [] og kom først to dage efter. [Om aftenen] kom en [?] læge og sendt mig hjem.	Uoplyst
✎ 43	Ja, det var først, da jeg kom hjem, at der skete en fejl, for jeg begyndte med Eliquis to gange om dagen, og i den skrivelse, de skrev ud til mig, skulle jeg også have Hjertemagnyl, men jeg blev meget syg. 14 dage efter frøs [jeg og havde] indvendig stærk hovedpine m.m., men i den, min læge havde fået, var Hjertemagnyl slettet, så han kunne ikke forstå, at jeg ikke måtte få Hjertemagnyl.	Uoplyst
✎ 59	Jeg vil rose personalet, som var omkring mig. [De var] venlige og hjælpsomme. Jeg har ikke haft noget med mit hjerte.	Uoplyst

## M2 Kardiologisk - HEH

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

ID	Kommentarer - M2 Kardiologisk - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
18	Jeg havde en fin oplevelse på Hjertemedicinsk Afdeling med et venligt og omsorgsfuldt personale. Spørgeskemaet passer ikke specielt godt til mit forløb, hvor jeg blev akut indlagt til observation for blodprop eller hjerteproblemer. Egen læge fandt ved henvendelse en lille uge efter udskrivningen ud af, at jeg havde [sygdom]. Dette var ikke blevet undersøgt på hjertemedicinsk, selvom jeg gav udtryk for, at jeg ikke troede, at det var mit hjerte, men at jeg mere følte en voldsom brystkrampe. Måske det burde være en obligatorisk undersøgelse, når man ikke umiddelbart finder blodprop eller hjerteproblemer ved de første undersøgelser? Efter diagnose hos egen læge og efterfølgende behandlinger hos kiropraktor, valgte jeg efter grønt lys fra egen læge at aflyse scanning i Skejby for dog at finde ud af, at henvisningen hertil aldrig var blevet sendt. Omkring kommunikationen under indlæggelsen har jeg intet at klage over hverken hos læge eller sygeplejersker. Husker dog intet omkring eventuel kontaktperson eller spørgsmål om pårørendedeltagelse... Men når man er i smerter, kan noget jo godt smutte.	I høj grad
29	Har ingen bemærkninger, da alt var meget klart. Stor ros til personalet.	I høj grad
44	Jeg er indlagt i øjeblikket. Jeg har været indlagt flere gange for det samme her på Horsens Sygehus. Den her gang synes jeg, at der bliver taget hånd om mig. Jeg har også ligget på syvende sal. Der er en flot udsigt, men heller ikke andet.	I høj grad
19	Det var lidt besværligt at få forbindelse til Midttrafik med henblik på hjemtransport, da kontoret lukker kl. 14.00, og vi var længere henne på eftermiddagen.	I meget høj grad
21	En stor tak til den læge, som ringede hjem til os og forklarede hele mit forløb.	I meget høj grad
23	Jeg oplevede, at den læge, som udskrev mig, var ligeglad. "Patienten" var til for ham og ikke omvendt. Det var så grelt, at jeg ved senere undersøgelse frabad mig at have noget med denne læge at gøre. Han var et arrogant og usympatisk væsen.	I meget høj grad
25	Blev overført til andet sygehus.	I meget høj grad
27	Jeg var kun indlagt et døgn.	I meget høj grad
35	Ja. Jeg er lidt i tvivl, om jeg svarer vedrørende Horsens eller andet sygehus. Dette er specielt omkring operation på andet sygehus, hvor information under operation var helt i top. Så dette svar var vedrørende indlæggelse på andet sygehus, som var kort, for det var operation også, og efter en time var det retur til Horsens.	I meget høj grad
42	Jeg fik ordineret en anden medicin for kolesterol, som jeg ikke kan tåle. Da jeg så navnet, kontaktede jeg min læge, så den blev aflyst igen.	I meget høj grad
50	Man fandt ikke en konkret diagnose men en formodet diagnose. Derfor er det nok svært at give en god information. Jeg fik dog at vide, hvad jeg skulle være opmærksom på.	I meget høj grad
55	Fik ikke fortalt noget om bivirkninger ved mit nye medicin.	I meget høj grad
11	Jeg har svaret på dette i et tidligere spørgsmål.	I nogen grad
12	Det var en fin oplevelse, men det er selvfølgelig frustrerende, at der ingen afklaring er på min sygdom. Det er totalt forfærdeligt, at der er så frygtelig lang ventetid på yderligere undersøgelser (fire måneders ventetid).	I nogen grad

-  22 En ting, der undrer mig, er, at efter jeg er blevet [] og skal udskrives, hvor jeg optager en seng for andre, som ligger på gangen. Hvorfor kan jeg ikke få taget mine ledninger af? Her må jeg allernådigst afvente en sygeplejerske eller anden person, som vil fjerne ledninger, så jeg kan forlade afdelingen. Det tog ca. to en halv time, inden de blev fjernet. I nogen grad
-  28 Jeg manglede at få en foreløbig konklusion på de undersøgelser, der blev lavet, og jeg fik ingen instrukser om, hvad jeg skulle være opmærksom på, og hvad jeg måtte gøre og ikke gøre. Desuden fik jeg indtryk af, at jeg kunne ringe til afdelingen og stille spørgsmål, men det viste sig, at jeg skulle kontakte egen læge. Desuden var der ikke overensstemmelse med den (foreløbige) diagnose, som jeg fik af hospitalslægen og den forklaring, jeg senere fik af egen læge. Hospitalslægen sagde, at jeg ikke havde [tilstand A, men en anden tilstand], men egen læge kaldte det [tilstand A]. I nogen grad
-  45 Skulle selv spørge ind til forholdsregler efter udskrivelsen. I nogen grad
-  10 Overflyttet fra akutafdeling til hjerteafdeling natten til lørdag. På denne afdeling var der ingen mulighed for at få en læge i samtale, da der kun var en til hele afdelingen på grund af weekend. De skiftende sygeplejersker gav mig en forventning om, at jeg skulle udskrives lørdag, MEN da der ingen læge var tilstede, måtte jeg gentagne gange rykke for et svar. Midt på aftenen lørdag, kom der en læge tilstede (tilkaldt fra en anden afdeling til at tale med flere af patienterne), jeg kunne ikke komme hjem før søndag. Orienteringen fra den pågældende læge var fin, og det var helt OK, at jeg ikke kunne komme hjem før søndag, blot harmonerede det ikke med sygeplejerskernes udtalelser (jeg havde monteret en holder til at kontrollere hjerterytmen, og denne skulle jeg gå med i to dage). Det kunne jeg vist lige så godt have fået at vide fra starten! I ringe grad
-  17 Blev videresendt til andet sygehus. Slet ikke
-  40 Det er mig uforståeligt, at de frivillige kan gå rundt på afdelingen og tilbyde fastende patienter noget at drikke, og oven i købet sige, at man skal drikke. Det er også svært at forstå, at frivillige skal køre rundt med syge mennesker til de forskellige afdelinger, hvor de skal i behandling. En frivillig kan/må ikke give behandling, hvis patienten bliver dårlig undervejs. Slet ikke
-  51 Det fremgår vist af skemaet. Slet ikke
-  49 Jeg har ikke manglet nogen information og fået ny indkaldelse inden for rimelig tid. Uoplyst

