

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Hjertemedicinsk Sengeafdeling Viborg
Hospitalsenhed Midt**

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 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	396
Besvarelser fra patienter:	272
Afdelingens svarprocent:	69%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

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

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

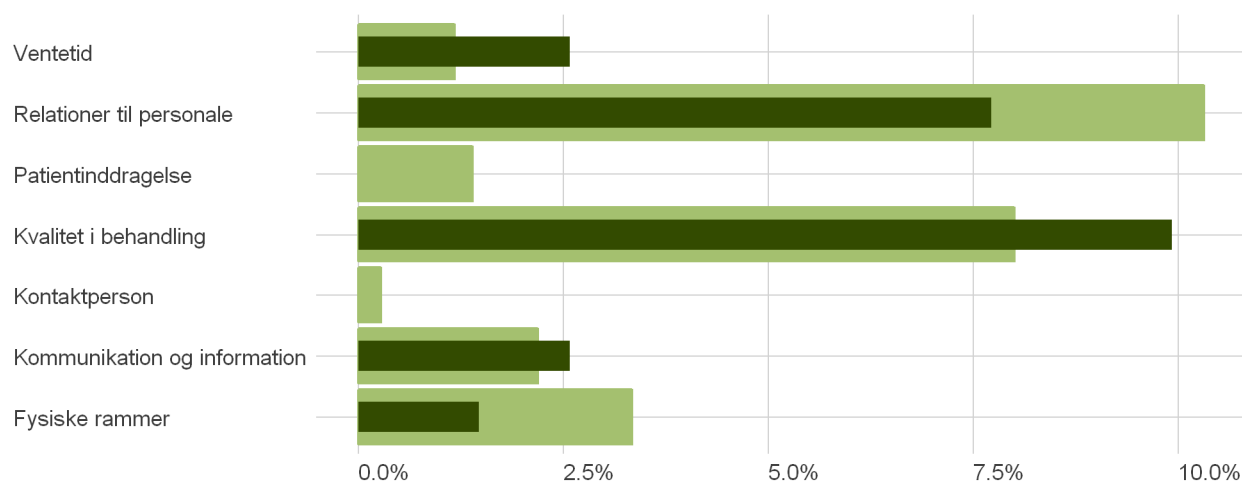
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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

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

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



Hjertemedicinsk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
3	Kom op på Hjertemedicinsk Afdeling med det samme.	I høj grad
7	Jeg blev indlagt på Hjertemedicinsk sengeafdeling ved ankomst til sygehuset med Falck.	I høj grad
10	Næste gang jeg bliver syg og skal indlægges, skal jeg nok have mit "rejsebrevet" fra andet sygehus eller fra tredje sygehus, så det bliver lettere for sygehusets personale at behandle mig helt rigtigt. Jeg er nemlig født med en hjertefejl, VSD, og det giver en del komplikationer i det voksne liv. Det er GUCH-afdelinger på andet sygehus og tredje sygehus, der har en ekspertise omkring patienter som mig...	I høj grad
37	Jeg føler mig fuldkommen tryk ved den nye Akutafdeling. Det er bare alle tiders, der sker noget, så man slapper af og ved, at der bliver sat ind med det samme, og alle er søde. En dejlig støtte.	I høj grad
45	Min akutindlæggelse, som blev aftalt aftenen i forvejen har jeg kun rosende ord til.	I høj grad
47	Som altid en god betjening/behandling (jeg er blevet [] flere gange).	I høj grad
51	Jeg fik en virkelig en udsøgt behandling! Kan for resten huske sygeplejersken []! Kram og tak for god behandling.	I høj grad
52	Hurtigt og professionelt.	I høj grad
57	Jeg blev modtaget godt af søde og venlige personalepiger og fik en god behandling hele vejen igennem.	I høj grad
61	Jeg besvarer spørgsmålene for min mand, som ikke selv er i stand til det. Men det har været ok.	I høj grad
63	Jeg var tilfreds.	I høj grad
65	Der var noget misforståelse mellem sygeplejersker og vagtlæge.	I høj grad
73	Tak.	I høj grad
78	Jeg blev overført fra andet sygehus, så jeg var velinformeret.	I høj grad
86	Indlæggelsen var med Falck. Det var dem, der fortalte om forløbet, og jeg bekræftede.	I høj grad
90	Jeg kom direkte på sengeafsnit på Hjertemedicinsk Afdeling.	I høj grad
1	Jeg fik en meget fin modtagelse på akutafsnittet, hvor en læge NN stod parat. Denne fulgte med i elevator til Hjertemedicinsk Sengeafdeling., hvor det var samme læge, der foretog diverse undersøgelser.	I meget høj grad
2	Jeg blev meget hurtig og godt taget imod.	I meget høj grad
6	Professionel, venlig modtagelse. God information.	I meget høj grad
16	Det gik hurtigt og effektivt. Venlige og imødekommende læger, sygeplejersker m.m.	I meget høj grad
21	Blev akut indlagt efter at jeg havde gennemgået en undersøgelse ambulantly. Derfor var indlæggelsen lidt en voldsom oplevelse for mig. Jeg mødte et meget venligt og omsorgsfuldt personale på hele sygehuset.	I meget høj grad


22	Fik en rigtig god modtagelse, min sygdom blev taget alvorligt.	I meget høj grad
31	Min modtagelse kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
32	Sygeplejerskerne og læge var hurtige om at få den rette behandling i gang.	I meget høj grad
34	Jeg er overført fra [et sygehus] med ambulance pga. pladsmangel. Da jeg ankom til [andet sygehus], blev jeg nægtet at bruge forhæng, når jeg skulle i bad pga. hygiejne, men det kunne de godt [på det første sygehus]. Så min opfordring til [det andet sygehus] er, at få sat noget glas op.	I meget høj grad
36	Jeg skulle til ambulans undersøgelse af kranspulsåren. ALT GIK GALT.	I meget høj grad
38	Jeg blev overført til [] Viborg fra andet sygehus efter en blodprop. Jeg blev godt modtaget.	I meget høj grad
40	Jeg var meget overrasket over den fine modtagelse. Jeg fik i det hele taget god behandling under min indlæggelse. Har kun godt at sige om afdelingen samt personale.	I meget høj grad
46	Jeg fik en fantastisk behandling, der gjorde mig og min mand tryk. Jeg følte mig i de bedste hænder!!!!!!!!!!!!!!	I meget høj grad
50	Godt modtaget.	I meget høj grad
55	Jeg synes, at jeg på alle måde fik en god modtagelse og en god orientering om, hvad der videre skulle ske, og det selv om personalet havde meget travlt.	I meget høj grad
58	Jeg synes, hele personalet var meget professionelle i deres håndtering af mig. Skalaen fra et-ti må ligge på en tier herfra :-).	I meget høj grad
62	Det var en god oplevelse.	I meget høj grad
64	Jeg havde en god oplevelse i ambulancen, da lægen kom med i bilen, samt da jeg kom på afdelingen. God information, og meget god personalehygiejne som personalet havde den fornødne tid, hvis jeg havde behov for det. Selv om personalet havde travlt, så var de gode til at skjule det, så man ikke følte, de ikke havde tid til en, eller man var i vejen. Meget glad og tilfreds, stor ros til afdelingen og lægerne.	I meget høj grad
67	Tak for rigtig god behandling.	I meget høj grad
68	Da jeg synes, det tager for lang tid at udfylde dette skema, vil jeg lige give min kommentar: Der er ikke noget som helst at klage over med indlæggelsen på både Viborg Sygehus og [andet sygehus]. Fine modtagelser og forplejning samt god mad. Så dem der klager, de får det ikke bedre hjemme.	I meget høj grad
70	Fantastisk forløb. Yderst professionelt.	I meget høj grad
72	Fra allerførste kontakt til sygehusvæsnet (lægeambulance/Falck-folk) oplevede jeg det som 110 procent i orden. Og helt frem til min udskrivelse var der hele tiden check på tingene. Er utrolig glad for den behandling jeg fik både på Viborg og Skejby sygehus.	I meget høj grad
79	Det gik hurtig og meget professionelt.	I meget høj grad
80	Venligt, hurtigt og professionelt!	I meget høj grad
81	Sygeplejerskerne på Hjertemedicinsk Afdeling I Viborg er yderst professionelle og har min dybeste respekt. De er super hjælpsomme og menneskelige, og samtidig udfører de et super stykke arbejde. Jeg, som patient, har intet at pege fingre af!	I meget høj grad
82	Jeg fik en rigtig god behandling på hospitalet, og alle læger og sygeplejersker var meget søde og venlige.	I meget høj grad
84	Meget fin modtagelse. [Kom] i gang med samme, for at få stillet diagnosen. Straks indlæggelse fra [praktiserende læge].	I meget høj grad
87	Meget hurtigt med sygeplejersker, læge og ultralydsscanning samt blodprøver. Meget, meget effektivt og videre op på hjerteafdelingen med flere undersøgelser, røntgen og scanninger. Jeg var i perioden fra indlæggelsen og frem til diagnosen konstant i "ilden" og med fuld in-	I meget høj grad

	formation.	
92	Jeg fik en god modtagelse ved min indlæggelse.	I meget høj grad
93	Var lidt i tvivl om, hvor jeg skulle henvende mig. Skiltningen kunne være bedre.	I meget høj grad
98	Jeg synes, det var, som jeg håbede, det ville være.	I meget høj grad
104	Det var super ok.	I meget høj grad
107	Professionelt og venligt personale.	I meget høj grad
108	Meget godt tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
14	Der kan ofte gå lang tid, før der kommer en læge.	I nogen grad
29	Der gik alt for lang tid inden der kom en læge.	I nogen grad
44	Måske en kort orientering om lidt ventetid.	I nogen grad
103	IT-systemet på sygehuset var ude af drift, så alt var lidt kaotisk.	I nogen grad
69	Den overlæge gad ikke den dag. Hun var sur og var rigtig sur på anden patient ved siden af og så os bagefter.	I ringe grad
15	Jeg lå tre dage på andet sygehus. Det var godt. Det bedste sted i Jylland. Hospitalet i Viborg har ingen varme og forståelse, små værelser og elendige senge. Men vi skal være glade for at blive behandlet. Så kan man finde sig i alt. Det er, hvad jeg mener om det sted.	Slet ikke
35	Rigtig god behandling. Meget flinkt personale.	Uoplyst
11	Blev hasteindlagt på Skejby sygehus og derefter overført til Viborg. Jeg er fuldt tilfreds med hele forløbet. Alt var ok. Kan kun rose hele systemet. Ambulancefolkene var særdeles gode. Alt i alt perfekt! (Blodprop i hjertet).	Ved ikke
53	Jeg kan ikke huske modtagelsen.	Ved ikke

Hjertemedicinsk Sengeafdeling Viborg

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
36	[Alvorlige komplikationer]. Jeg blev genoplivet og overført til yderligere behandling på andet sygehus.	Ja
42	KAG-undersøgelse mislykkedes.	Ja
48	Blev aldrig spurgt om mine gener med hensyn til mit [brud] i nakken m.v.	Ja
89	Har [i efteråret] stadig problemer med at trække vejret. Der må være sket en smutter, da man ikke før engang i år opdager [tilstand], som herved giver mig mindre luft ([]), som giver store problemer et år efter. Man må have overset dette.	Ja
9	Forkert medicin.	Nej
20	Der blev indlagt en patient på samme stue, hvor det viste sig, at han havde åbne sår på benene. Senere blev jeg flyttet til et samtalerum, da man vurderede, at der var smitterisiko fra ham over til mig. Dette skulle man have konstateret inden.	Nej
26	Jeg måtte selv gøre opmærksom på, at jeg hverken havde penge eller fodtøj til at kunne tage bus hjem fra indlæggelsen. Først derefter blev der arrangeret en sygetransport.	Nej
49	Der var tvivl om deltagelse i et forsøg []. Om det var mig der havde misforstået i forbindelse med indlæggelse, eller om det var en fejl fra lægens side, er jeg endnu ikke klar over. Ikke noget alvorligt, men en træls tvivl.	Nej
66	Når man er [meget høj], vil det være på sin plads med en seng, der passer.	Nej
75	Blev undersøgt for blodprop, før jeg skulle konverteres (have stød). Fik ført en lang slange/kamera (?) gennem halsen. Havde efterfølgende mange smerter og kunne i mange uger kun synke med besvær. Efter [indgrebet] spurgte jeg en sygeplejerske, om det var normalt næsten ikke at kunne synke. Vedkommende svarede, at jeg skulle drikke noget varmt kamille-te, hvilket jeg gjorde uden bedring. Har ikke smerter nu, men gener, når jeg skal synke.	Nej
13	Vi kom ind på akutafdelingen [om aftenen] og da [det blev nat] kom der først en læge. Han var der i fem minutter, og der blev ringet, at han skulle operere, så han var tilbage [tre timer efter]. (Ikke godt nok).	Uoplyst
28	Det er [smerter i lunge/bryst]. Men blev indlagt på hjerteafdeling.	Uoplyst
10	Jeg skal have et specielt slags filter ved intravenøse behandlinger. Det fik jeg ikke sat på, og jeg havde det for dårligt og glemte selv at nævne dette filter...	Ved ikke
12	Ved behandling, [], blev en blodåre beskadiget. For at reparere skaden blev en ekstra stent sat ind. Det er den information, jeg fik af en sygeplejerske to dage efter indgrebet.	Ved ikke
27	Jeg fik slet ikke noget information om, hvad der ellers ville ske. Jeg skulle bare vente, vente og vente [], og så var der en læge, der bare udskrev mig uden videre. To gange i løbet af [et par uger] skete dét. Den læge så ud til, at det job han havde bare var noget, der skulle overstås hurtigst muligt. []. De to fælckfolk, der hentede mig anden gang, var noget ubehøvede og sagde, at næste gang der var problemer med hjertet, skulle jeg tage til vagtlæge. Min [pårørende] var kørt bagefter ambulancen []. [] da jeg og de to fælckfolk ankom til modtagelsen på Viborg Sygehus [i efteråret] var min [pårørende] i modtagelsen [].	Ved ikke

-  101 Jeg ankom meget dårlig til Akutmodtagelse efter aftale med min læge, som havde telefoneret til afdelingen. Da jeg ankom, meget forpustet og nervøs, blev jeg så lige bedt om selv at gå til Hjerтеаfdelingen. Ved ikke

Hjertemedicinsk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - RHV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Har tidligere været indlagt på andet sygehus med samme symptomer, derfor kendte jeg jo til forløbet, men alligevel fik jeg løbende informationer, ligesom personalet tog sig god tid til lige at komme forbi min seng for at tjekke, hvordan det gik, hvilket bestemt ikke skete på andet sygehus, hvor jeg lå nogle timer i modtagelsen, inden der skete noget. Ved udskrivningen fik jeg af læge NN at vide, jeg godt måtte blive natten over, og vente med at komme hjem til næste dag. Meget flot gjort. Der er megen ros til personalet på Viborg Sygehus. Alt foregik på en rolig måde, hvilket jo har en afsmittende effekt.	I høj grad
17	Mangler information om symptomer, jeg skal være opmærksom på. Mangler information om spørgsmål, der kommer efter indlæggelse. Hvor kan jeg henvende mig?	I høj grad
32	Ved smerte dækning var der ikke stor enighed om, hvad der virkede, (jeg ved af erfaring, at det kun er morfin, der virker), men personalet ville heller, at jeg fik Panodil. Det følte jeg var et problem, der måtte diskuteres.	I høj grad
57	Jeg har ikke noget negativt at bemærke om det.	I høj grad
60	Det var en fin behandling. Jeg er godt tilfreds.	I høj grad
65	Jeg blev sendt hjem med mange smerter og fik slet ikke en recept på mere smertestillende medicin. Det fik jeg så af min egen læge to dage efter.	I høj grad
96	Ikke rigtigt kun én ting. De glemte at sige bivirkninger på den medicin, jeg skulle tage efter udskrivelsen.	I høj grad
98	Nej. Alt ok.	I høj grad
2	Jeg manglede intet, og jeg synes, at alt fungerede så godt, og jeg følte mig meget tryk under hele indlæggelsen.	I meget høj grad
4	Manglede oplysninger om bivirkninger ved medicin. Man glemmer selv at spørge om det.	I meget høj grad
21	Der var travlt på afdelingen. Blev indlagt fredag formiddag og udskrevet lørdag eftermiddag. Svært at komme til at tale med en erfaren læge. Mit hjerte blev undersøgt fredag aften [] af en dygtig og rar læge, som tog sig tid til at tale sygdommen igennem med mig. Jeg var henvist af lungeteamet i anden by og skulle til opfølgende samtale hos dem efter indlæggelsen. Personalet i Viborg vidste, at lægerne i anden by tog over der hvor de slap!	I meget høj grad
33	Jeg har på alle måder været tilfreds. Personalet har travlt, men de var der, da jeg kom, og var grundige. Herefter kom de, når jeg havde brug for det. Jeg har meget stor ros til personalet. De var venlige og kompetente, og jeg følte mig meget tryk ved dem.	I meget høj grad
38	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
43	Jeg blev fint orienteret, men der sker bare ikke noget. Der blev sagt, at jeg blev indkaldt til en læge med viden om kolesterol. Bivirkningerne kunne de godt informere om. De var ikke rare.	I meget høj grad
62	Det var OK.	I meget høj grad
79	Personalet var rigtig søde og meget hensynsfulde. En rigtig god udskrivelse med et brev, så man kan læse hele forløbet stille og roligt.	I meget høj grad

87	Igen, grundigt og informativt.	I meget høj grad
108	Jeg syntes ikke, der manglede noget, da jeg vidste det meste på forhånd.	I meget høj grad
10	Jeg blev flyttet over til andet sygehus samme dag om aftenen.	I nogen grad
16	Ingen mangler.	I nogen grad
26	De burde gå ind og læse min journal fra forrige indlæggelser.	I nogen grad
54	Meget forvirrende udskrivelse. Mange forskellige informationer og ingen retningslinier. Alting skete i vagtskift, og den ene vidste ikke, hvad den anden havde sagt. Hele opholdet har været fint, men [er] overhovedet ikke glad for den udskrivelse jeg fik.	I nogen grad
93	Manglende information om min nye medicin angående virkning og bivirkninger. Ligeledes hvilke symptomer, jeg skulle være opmærksom på.	I nogen grad
95	Ingen forståelse for sensitivitet vedrørende medicin. Begynder at tale om psykosomatiske problemer i stedet for at lytte.	Slet ikke
83	[]. Jeg, [pårørende], fandt for anden gang de blå plastre fra elektrokardiogrammet på hende ved udskrivelsen, og første gang dagen efter hjemkomsten for et år siden. De var blevet glemt! Yderligere skulle kommunikationen til [patienten] generelt være MERE DIREKTE og med få forståelige sætninger. Følgelig har hun ikke forstået meget af, hvad der skete.	Uoplyst

Hjertemedicinsk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - RHV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
10	Alle var flinke og venlige. Lægerne har handlet hurtigt og viste interesse for mig som en [hjer-tepatient]. Det var rart og følte trygt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Idet jeg blev hasteindlagt, havde jeg kun pyjamas på. Da jeg blev udskrevet, var det mit problem at komme hjem. Jeg er alene og bor alene. Ingen har adgang til mit hus, har stadig kun min py-jamas. En sygeplejerske får dog arrangeret kørsel.	I høj grad
14	De to læger som tog sig af mig var dygtige og meget grundige. Har ofte oplevet det modsatte på Viborg sygehus, men ikke med disse to. Sygeplejerskerne er ofte sure og utålmodige. De drager ikke meget omsorg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Desværre oplevede jeg, at en enkelt ansat (aftenvagt) havde en fuldstændig forkert opfattelse af, hvordan man taler til patienter, hvilket jeg aldrig før har oplevet i den grad ved tidligere indlæggelser. En oplevelse som både min medpatient på stuen, samt en af mine besøgende var enig med mig i og meget forarget over. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Det er en god oplevelse, at komme på et sygehus, hvor alle faggrupper arbejder konstruktivt og glade sammen. Jeg oplevede respekt imellem faggrupperne, høj som lav! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Der var for lang ventetid. [Ventetid]	I høj grad
26	Det var godt, at der gik så kort tid, før jeg blev undersøgt. Jeg fik foretaget et EKG, og jeg fik hurtigt svar, så jeg var ikke indlagt særligt længe. [Ventetid]	I høj grad
30	Afdelingen virkede måbende og uforstående over, at vagtlægende havde sendt mig derop, da jeg selv kom gående.	I høj grad
44	Der var en del ventetid fra det angivne ankomsttidspunkt til selve handlingen. Jeg blev dog holdt orienteret undervejs. Der var god og venlig behandling af personalet :-). [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
71	Både sygeplejersker og læge var søde og venlige. Maden var til gengæld kedelig! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
76	Fra udskrivelsen til indkaldelse til undersøgelse gik der meget kort tid. Det var meget tilfreds- stillende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
78	Jeg fik en meget god og venlig behandling af alle på afdelingen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
80	Det tog lang tid, før lægen NN kunne nå ind til mig, men hun kom, også efter hendes vagt faktisk var afsluttet. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
86	Det kunne ikke gøres meget bedre.	I høj grad
90	Jeg synes, at lægerne gav sig god tid til at tale med mig om forløbet. Jeg følte mig meget tryk, og der var en dejlig ro på afdelingen. Blev efterfølgende henvist til scanning i [anden by]. Alt så fint ud, så nu er der ro på.	I høj grad




	[Kvalitet i behandling]	
94	Sengen var dårlig. Har en dårlig ryg. [Fysiske rammer]	I høj grad
98	Kunne godt have tilbudt mig nattøj. Lå hele tiden i mit eget tøj. Alt hvad der relaterede sig til min sygdom var ok.	I høj grad
105	Det ville være dejlig, hvis de fortalte noget mere om den medicin, man får. [Kommunikation og information]	I høj grad
1	Afdelingen fortjener topkarakter. Alle virkede meget kompetente. Forplejningen helt i top. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Jeg synes, at afdelingen gjorde alt, hvad der kunne gøres for, at man følte tryk, hvilket betyder meget for mig. Afdelingen kunne bare ikke have gjort det bedre. Tusind tak. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Jeg synes kun, at jeg oplevede et godt forløb med indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Omsorgsfuldt og venligt personale, som gav sig tid til at give god og nyttig information. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Jeg har kun en klage: Der var en nat, hvor en fra personalet snakkede og grinte så højt, at det ikke var til at sove, og ham, jeg lå på stue med, mente det samme. Vi klagede over det til personalet, og de skulle nok tage sig af det.	I meget høj grad
8	Alt forløb supergodt. Rigtig sødt personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Alt i alt, synes jeg, der var meget styr på det hele.	I meget høj grad
22	Sygeplejerskerne var meget søde og behjælpomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Indlagt på grund af besvimelse efter 12 timer (og tre timers kørsel) på andet sygehus hjerteafdeling. Trykmåling og røntgenfremstilling af hjertets kranspulsårer.	I meget høj grad
32	Personalet var hurtige til at få gang i den rigtige behandling, men smertedækningen var for ringe. Det kan gøres bedre. Det er ikke kun et problem på dette sygehus. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Alle, jeg overhovedet var i kontakt med, bidrog til, at jeg var tryk og tilpas, både med deres faglighed, men også med at bidrage med en god stemning. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
37	Jeg er yderst tilfreds.	I meget høj grad
38	Det hele var efter omstændighederne en god oplevelse.	I meget høj grad
39	De gjorde alt muligt rigtig godt undtagen en kvindelig læge. Hende kunne jeg ikke med. Heldigvis så jeg hende kun én gang. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	Jeg føler mig tryk ved, at jeg så hurtigt efter min udskrivelse kom til CT-scanning i Silkeborg. Scanningen viste, at mit hjerte er tip top i orden. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
45	Min indlæggelse gik fint. Jeg synes bare, at læge NN havde noget travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
49	Umådeligt imødekommende og behagelige sygeplejersker og SOSU personale. Søde og rare hele vejen rundt. Oplevelsen af at de havde tid, var en gennemgående oplevelse og en meget	I meget høj grad

behagelig én. Havde sikkert drøntravlt, men det indtryk skinnede ikke igennem hos mig som patient. Hvilket var enormt positivt. Nattero er dog næsten umuligt. Der var en alarm, der stort set larmede hele tiden og hele natten. Tror ikke personalet lægger mærke til den længere, da den kommer næsten konstant, men alle patienter gjorde (dem som jeg talte med). Er med på, at der skal overvåges og føres tilsyn med patienter på hjerteafdelingen. Dog er det mig en gåde (som lægmand), at de fysisk skal åbne døren (så loftet hopper grundet loftets konstruktion), da vi har målinger med EKG konstant og dermed bliver overvåget den vej. Jeg håber da, at der vil blive bemærket en fejl ved mit helbred, via den overvågning, istedet for at se mig fysisk hver anden time. Men bortset fra det lille øf, var det en super oplevelse af personale på hjerteafdeling på Viborg hospital.

[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|-------|---|------------------|
| ✎ 51 | Det kan de ikke, for de løb det meste af tiden! De burde have meget mere i løn!
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 56 | Jeg blev indlagt med stærke smerter pga. [sygdom]. Desuden var jeg stærkt beruset. Smerter såvel som abstinenser blev professionelt håndteret. Jeg fik medicin med hjem, og fik derved styr på både alkoholmisbrug (er i skrivende stund stadig ædru) og infektion. Jeg er heldig, at jeg bor i Danmark.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 57 | Jeg har kun positive ting at bemærke. Alle har givet mig en god behandling.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 62 | Det var OK. | I meget høj grad |
| ✎ 70 | Lutter positiv. Meget professionel håndtering.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 72 | 110 procent ok. | I meget høj grad |
| ✎ 79 | De viste stort hensyn. | I meget høj grad |
| ✎ 84 | Jeg har haft en fantastisk oplevelse af hele forløbet samt udredning på Silkeborg Hospital. Godt gået!
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 87 | Som tidligere skrevet var alt perfekt og en rigtig god oplevelse. Selvom en blodprop i lungen ikke er rart, var forløbet på Viborg sygehuset fantastisk.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 88 | Alt var meget godt. | I meget høj grad |
| ✎ 91 | Toilettet var meget uhumsk.
[Fysiske rammer] | I meget høj grad |
| ✎ 97 | Jeg var indlagt på stue med en dame, som ikke gav mig ro til at hvile, da hun snakkede og snakkede og snakkede, og om natten sov hun uroligt. Så havde da foretrukket en anden stue eller enestue. Men ellers var alt fint.
[Fysiske rammer] | I meget høj grad |
| ✎ 102 | Al kommunikation og hjælp var yderst relevant og konkret. Både min mand og jeg følte os meget trygge, både vedrørende behandling og det efterfølgende forløb.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 106 | Alle på afdelingen var rigtig søde og gode til at informere. Jeg havde en god oplevelse ved min indlæggelse.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 107 | Spurgte ofte til mit psykiske og fysiske velbefindende.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 108 | Personalet er altid venligt over for mig, når jeg har været på Regionshospitalet Viborg. Jeg kan | I meget høj grad |

	kun sige, jeg har været godt tilfreds. [Relationer til personale/Pleje]	grad
17	Fortælle, hvor patienten kan få svar på eventuelle spørgsmål, der dukker op senere. Det er et chok at få at vide, at [ens] hjerteklap er defekt, og jeg har senere oplevet smerter i brystet ved at puls er kommet op ved fysiske udfoldelser. Sødt personale, de havde dog travlt []. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
20	Mit samlede indtryk var, at arbejdsklimaet ikke føltes godt. Der var en del af personalet, der ikke havde smil på læben, når jeg mødte dem.	I nogen grad
42	Lang ventetid på overflytning til andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
59	Stuegang hver dag. Mindre ventetid.	I nogen grad
63	Jeg følte, at der var for mange nye læger under forløbet. Det føles usikkert. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
65	Jeg blev udskrevet, fordi de ikke kunne gøre noget for mig, men de glemte at udlevere en recept til mig, til at dække de mange smerter. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
74	Der virkede travlt på afdelingen. Ikke meget tid til at tale om, hvordan jeg havde det. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
77	Oplevede at det var en ny læge hver dag, og at det var sygeplejersken, der havde overblikket. Det kunne til tider virke som om, de ikke havde læst journalen helt igennem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
85	Jeg fik en rigtig god og professionen behandling, mens jeg var indlagt. Jeg syntes dog ventetiden på, at lægen skulle komme og undersøge mig, for at se om jeg måtte komme hjem var lang. Jeg lå fra [adskillige timer]. Jeg syntes, det var lang tid at vente på at kunne komme hjem. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
9	Det værste sygehus i landet. Lægen [var så svær at forstå], at jeg ikke forstod det halve af, hvad han sagde. Har indgået aftale med min læge om, at jeg ikke bliver indlagt der mere. I havde mig løbende som patient i tre år, det tog andet sygehus otte dage at klare tingene!!! Forstår godt, at dygtige læger ikke ret gerne vil være der. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
13	De første tre dage var jeg på fire forskellige stuer. [Jeg var både] ved akutmodtagelsen, operationsafdelingen [] og endte til sidst på [en anden afdeling], og det var meget frustrerende. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
29	Venlige / smilede sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
48	De fokuserede specielt på hjertesygdomme, som ikke var aktuelt for mig. Er født med [anden sygdom], som sidder i nakken, og derfor har jeg andre problemer i min krop.	I ringe grad
50	Ventetiden og fasten, den er dræbende i sig selv! Når man er nødt til at faste i 21 timer, så er det bare ikke godt nok! [Ventetid]	I ringe grad
75	Der var flere meget søde og hjælpsomme sygeplejersker! :-). [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
99	Jeg skulle vente til [om eftermiddagen], før der var stuegang, så jeg kunne udskrives. Jeg kunne have taget hjem kl. 09.00. [Ventetid]	I ringe grad
60	Jeg, og min afdøde mand, har været indlagt flere gange, og har været meget tilfredse. Det har været rigtig fint.	Ikke relevant for mig
28	De burde tage sig af deres patienter. Jeg er vant til andet sygehus, med fantastisk pleje, omsorg og informationer. Og et tredje hospital er ligeledes fantastisk med pleje, omsorg og informati-	Slet ikke

	on. [Kvalitet i behandling]	
 23	Doktorer og hele personalet har viljen, men ikke tiden. De gør det, de kan. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 82	Alt var i orden. Personalet er superdygtige til deres arbejde. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 100	Kom ind uden hjemmesko og kunne ikke få nogle at tage på fødderne. Blev meget forkølet efter hjemkomst! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

