

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV  
Medicinsk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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 Brugerindvovering, 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	197
Besvarelser fra patienter:	150
afsnittets svarprocent:	76%

**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/HSA

**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

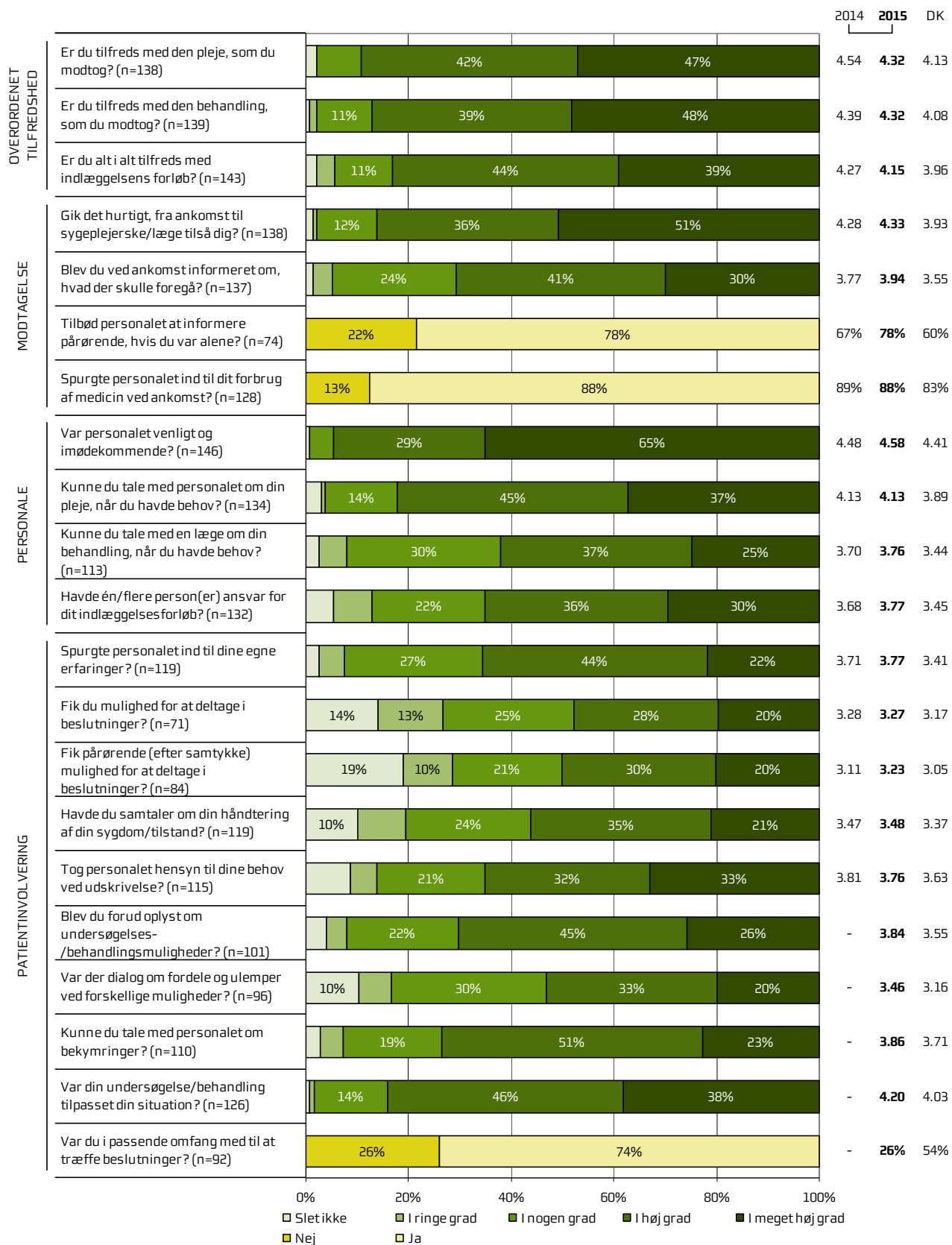
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

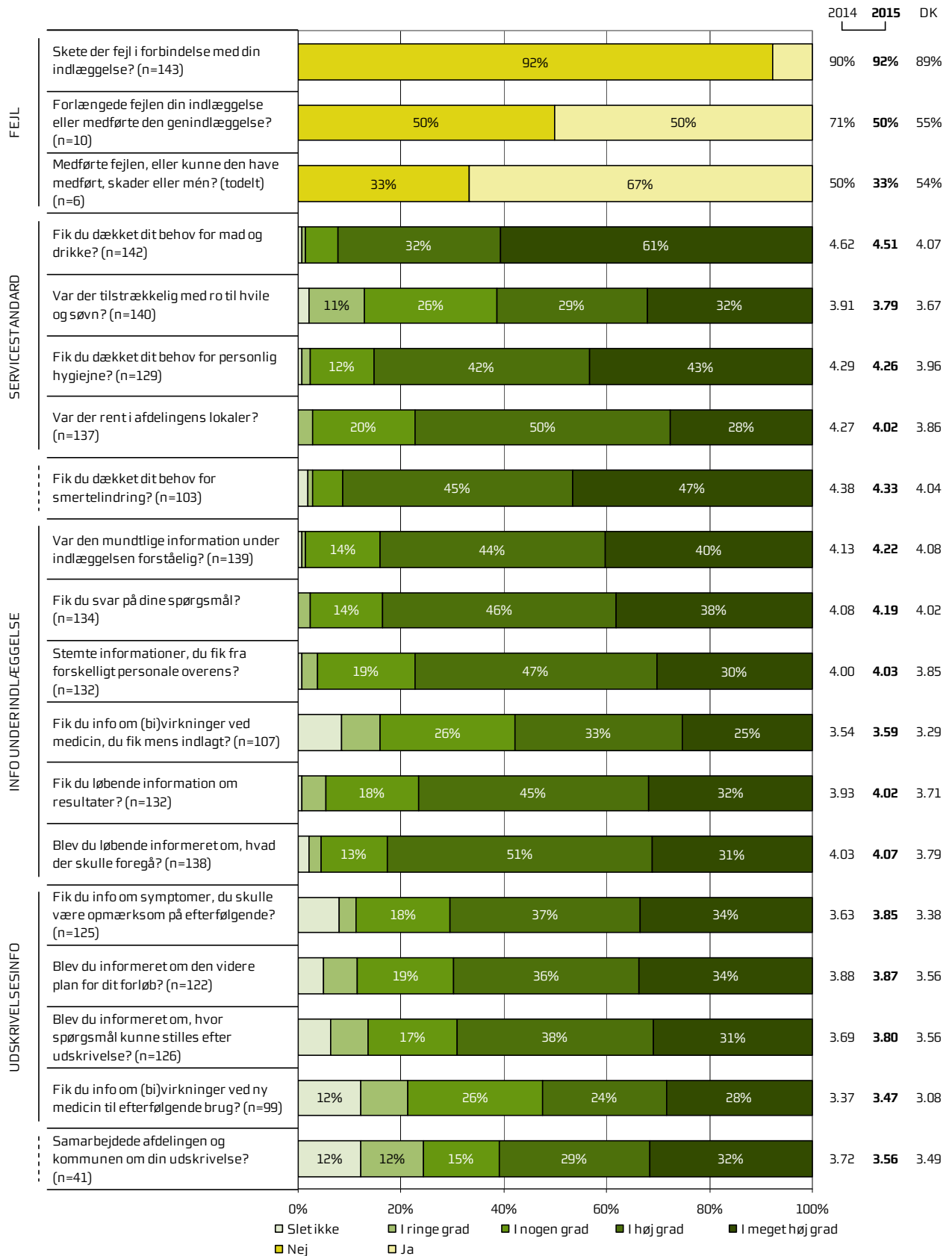
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

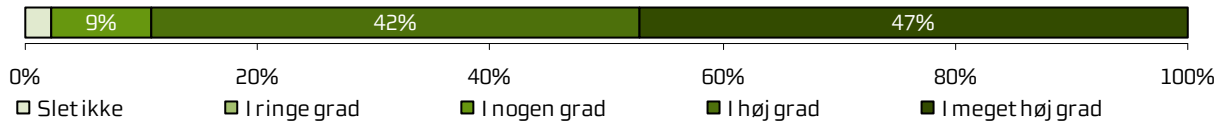
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

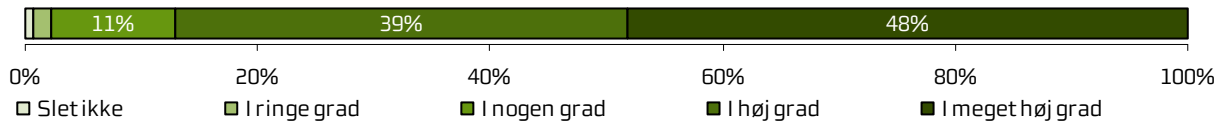
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordenet tilfredshed

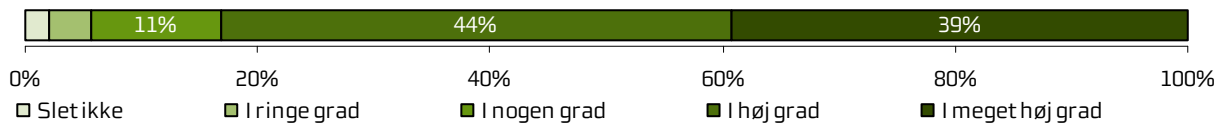
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=138)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=139)



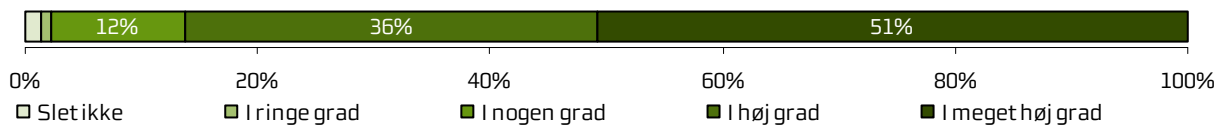
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=143)



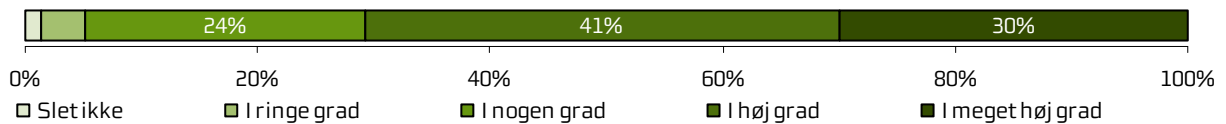
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,32		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,32		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,15		3,96	

## Modtagelse

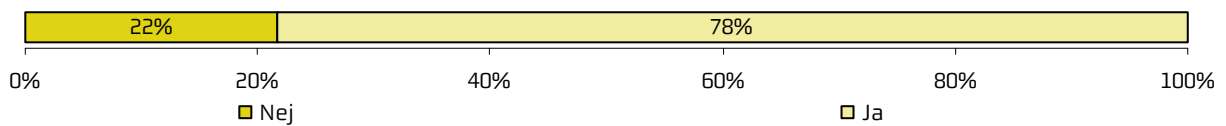
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=138)



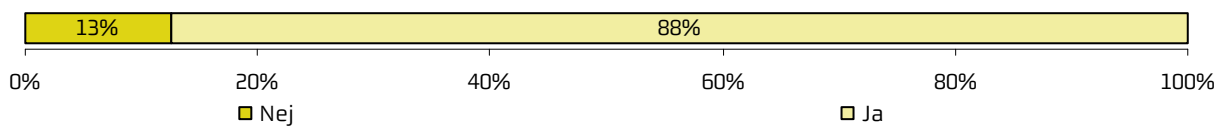
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=137)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=74)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=128)

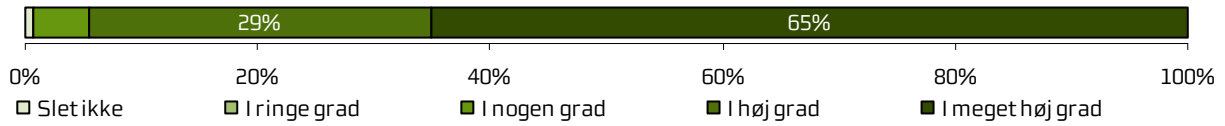




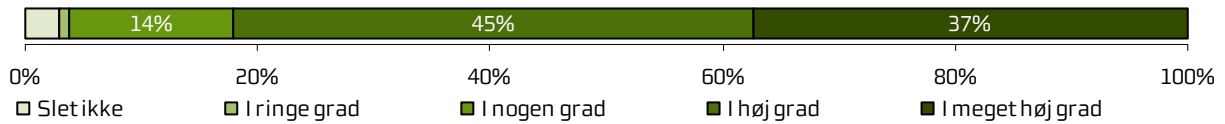
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,33		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå 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?		78 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		88 %	83 %	

## Personale

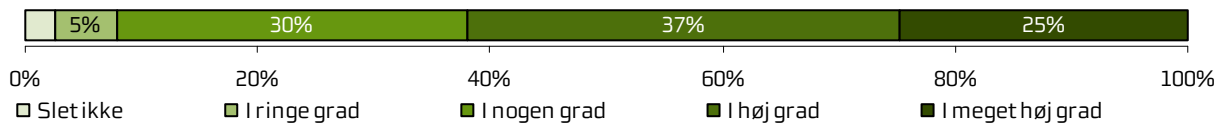
Var personalet venligt og imødekommende? (n=146)



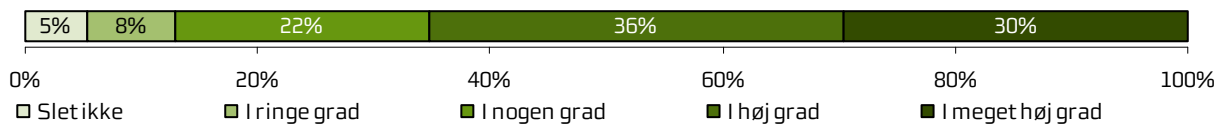
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=134)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=113)



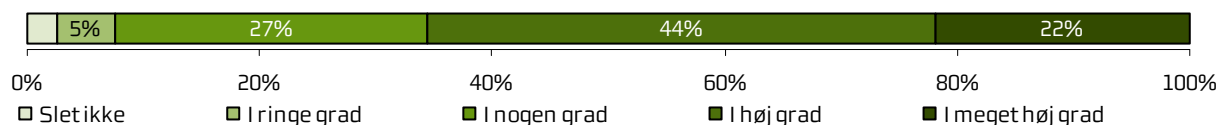
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=132)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,58		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,13		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,76		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?	3,77		3,45	

## Patientinvolvering

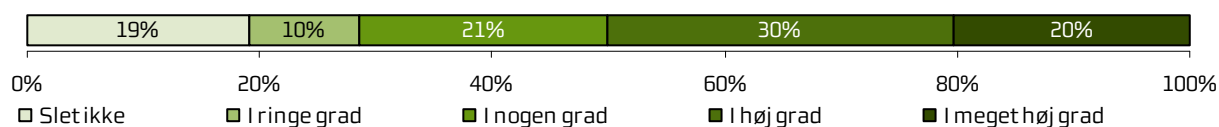
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=119)



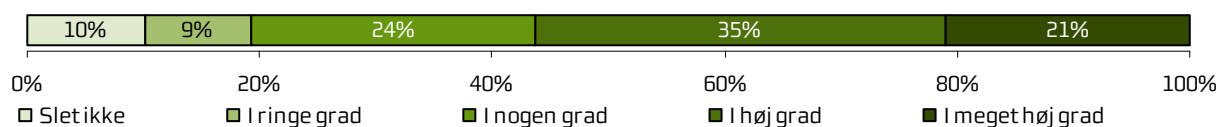
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=71)



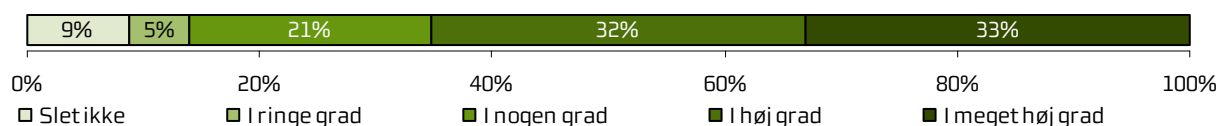
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=84)



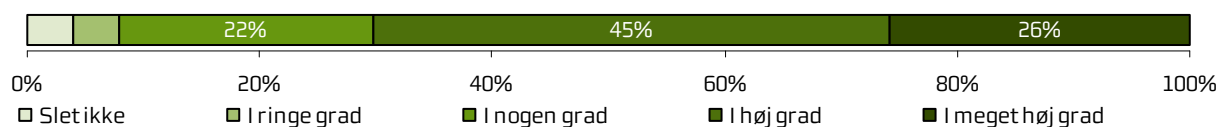
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=119)



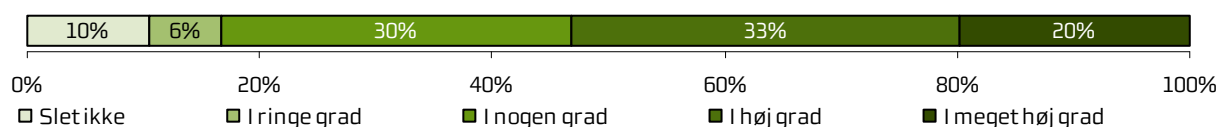
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=115)


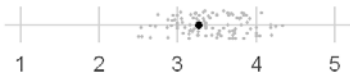
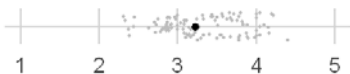
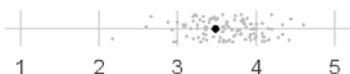


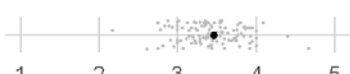


Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=101)



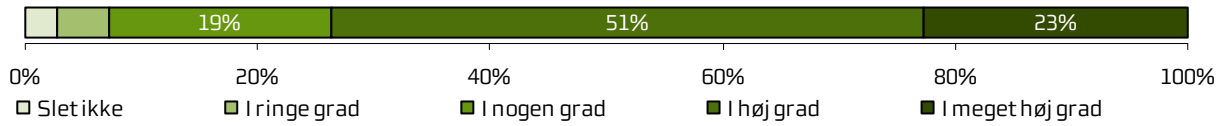
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=96)



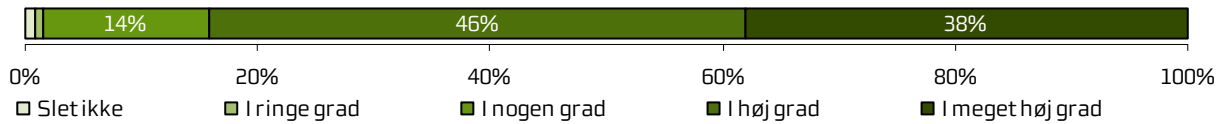
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,77		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,27		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,23		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,48		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,76		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,84		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,46		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

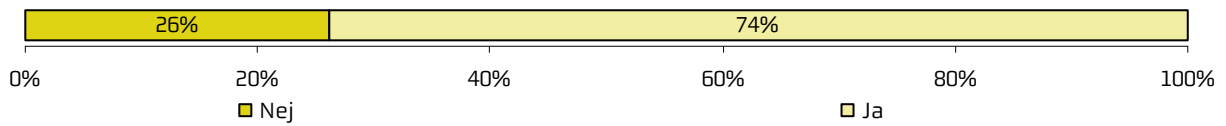
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=110)



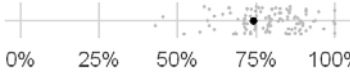


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=126)



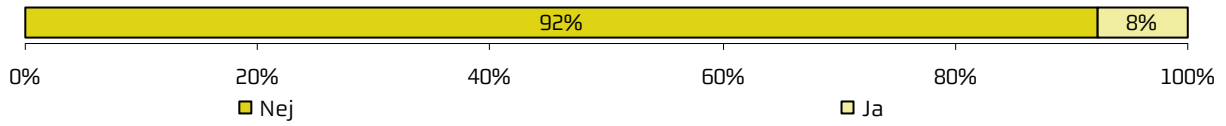
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=92)



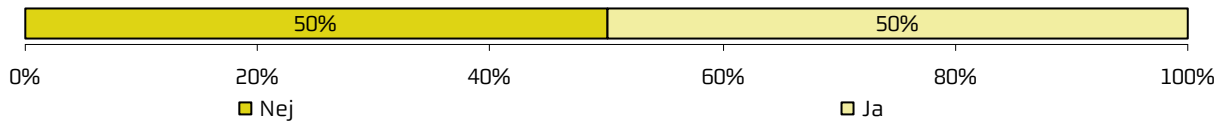
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,86		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,2		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		26 %	54 %	

## Fejl

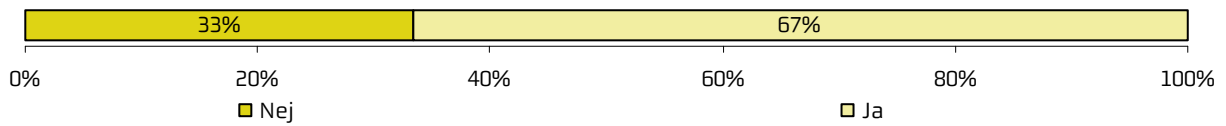
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=143)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=10)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)

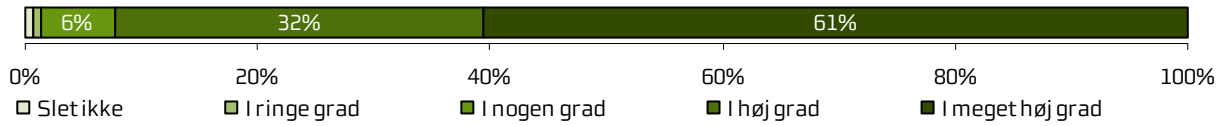




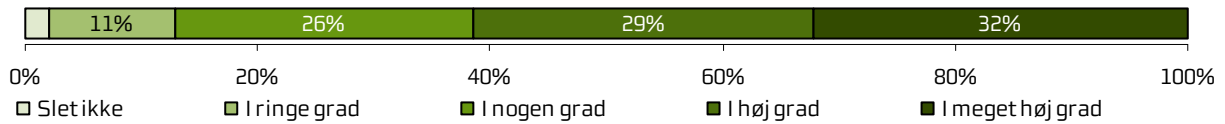
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		33 %	54 %	

## Servicestandard

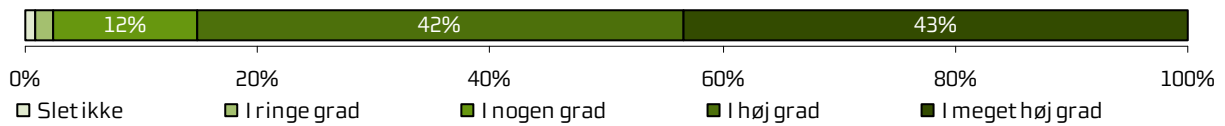
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=142)



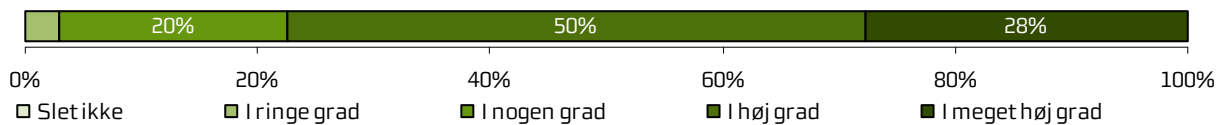
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=140)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=129)



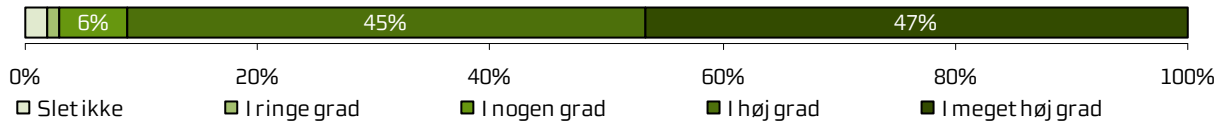
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=137)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,51		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,79		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,26		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,02		3,86	

## Smertelindring

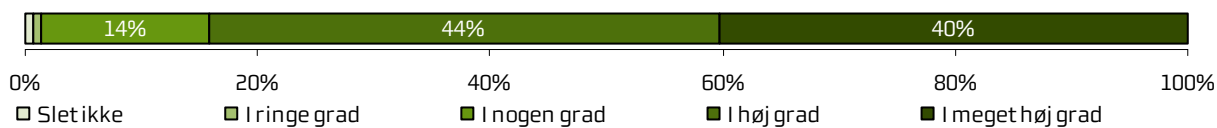
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=103)



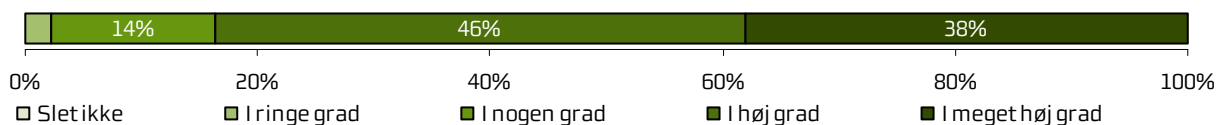
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,33		4,04	

## Info under indlæggelse

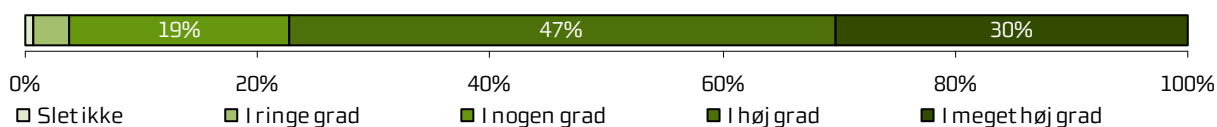
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=139)



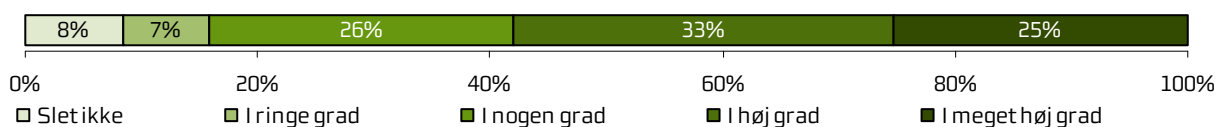
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=134)



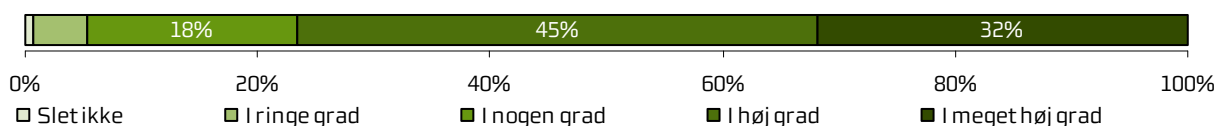
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=132)



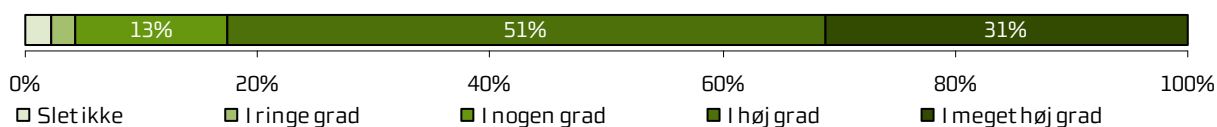
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=107)









Fik du løbende information om resultater? (n=132)



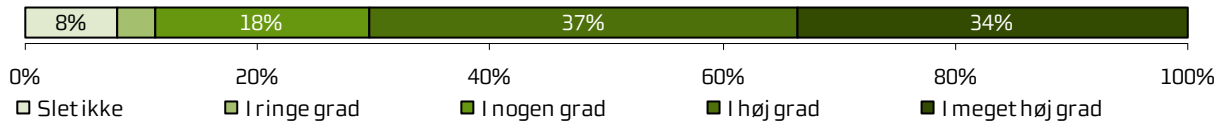
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=138)



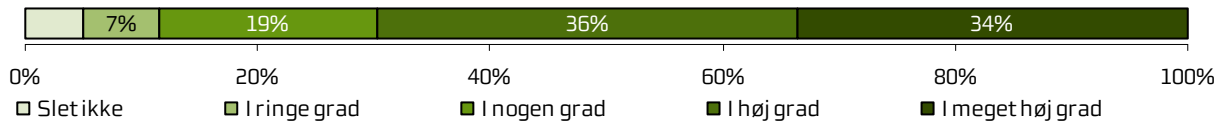
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,22		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,19		4,02	
Stemte de informationer, du fik 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?	3,59		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,02		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,07		3,79	

## Udskrivelsesinfo

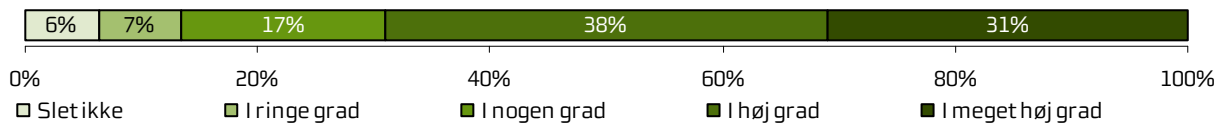
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=125)



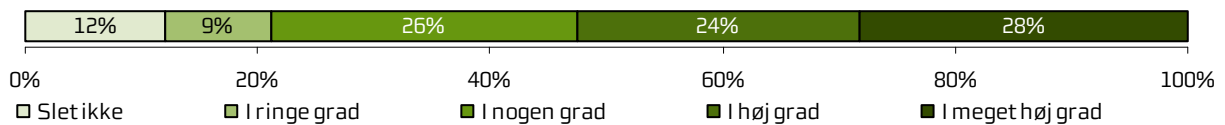
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=122)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=126)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=99)

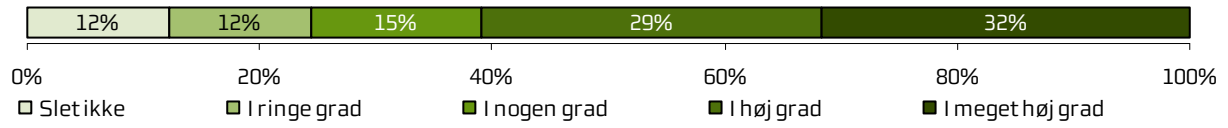




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,85		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,87		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,8		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,47		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=41)



	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?	3,56		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 [].

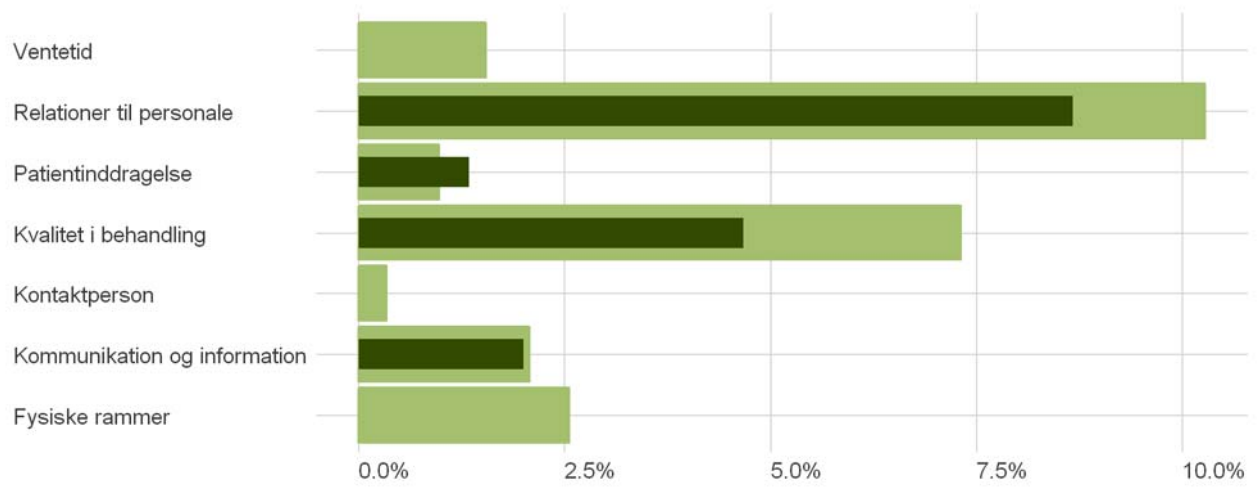
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.



## Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV

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 - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
7	<p>Jeg fik generelt en rigtig god behandling. Nu når der bliver spurgt ind til det, så fortæller jeg gerne om et par områder, som der kan reguleres lidt på. Jeg har den opfattelse, at kommunikation og attitude betyder alt. Hen under aftenen kommer der en Social- og sundhedsassistent ind på stuen. Jeg har ikke set hende før, hun siger tværs over stuen, at jeg skal flyttes til en anden stue og tager derefter sengebordet og kører med det. Jeg har aldrig været på hospital før og ved ikke lige, om det er meningen, at jeg skulle følge efter hende. Det vælger jeg at gøre. Der er bare lige det, at mine briller ligger på sengebordet, og jeg ser rigtig dårligt uden dem. Så jeg tager rundt ude på gangen. Hun er nemlig væk, da jeg kommer ud på gangen. Jeg kan ikke se numrene på dørene uden at skulle have næsen helt op i dørene, og da jeg er kommet et stykke ned ad en sidegang og ikke lige umiddelbart kan se systemet i numrene, så kommer jeg i tanke om, at jeg heller ikke ved, hvor jeg "bor". Så nu er jeg da fuldstændig på den. Jeg går i den retning, hvor jeg tror, at mit første værelse er, uden at vide, om det er rigtigt. Heldigvis ser jeg så Social- og sundhedsassistenten komme susende om et hjørne med noget, jeg gætter på er min seng. Så går jeg efter hende. På sengen er noget tøj, som åbenbart skal ind i et skab. Jeg forstår ikke lynhurtigt, hvilket skab, der er mit. Hun gentager skabsnummeret [flere] gange for mig i en tone, som jeg ikke er vant til at blive talt til i. Senere opdager jeg, at der ligger nogle af mine ting i skabet i det gamle værelse. Så må jeg på jagt igen, jeg kender ikke nummeret på stuen. Det lægger jeg slet ikke mærke til, da jeg kommer ind. Senere samme aften lægger jeg mig på sengen, og jeg bliver opfordret til at sætte mig op i stolen, og ikke ligge på sengen, da der er lang tid til sengetid. Lige der føler jeg mig hensat til at være et uartigt barn, som i hvert fald ikke ved, hvad der er godt for mig selv. Jeg har ikke sovet den foregående nat og haft det dårligt ind til jeg kommer på hospitalet. Mit hjerte er sprunget ud af sin normale rytme, så jeg er træt som et helt alderdomshjem. Jeg bliver liggende. Samme besked får en gammel dame, som ligger over for mig. Ved udskrivelsessamtalen bliver jeg spurgt af læge NN om, hvorvidt jeg dyrker motion. Anledningen er, at jeg på grund af min stofskiftesygdom har meget ømme brystmuskler. Jeg fortæller, at det der lige nu virker bedst for mig er massage. Det bliver hun nærmest vred over, og vrisser, at jeg skal lave motion i stedet for. Igen kommer følelsen af at være et lille barn, der i hvert fald ikke ved, hvad der er godt for mig. Det er SÅ vigtigt at fokusere på en god kommunikation; at hilse på patienter, fortælle, hvad der skal ske, hvornår, respektere, at godt nok er jeg som patient lige i øjeblikket ramt, men ellers er jeg ret så "klog" på egne behov, og bryder mig ikke om at blive behandlet som "en sag", der bare skal overståes i en fart. Empati, kig på mig, hvem er jeg, spørg nysgerrigt ind, jo bedre patient bliver jeg og samarbejdet mellem os bliver en god baggrund for den rent pleje- og lægefaglige del. Mennesker må aldrig blive rutiner, og det må være en opgave, hver eneste dag for hver eneste arbejdsplads, som beskæftiger sig med mennesker. Til sidst en lille bitte ting. Lad være med at placere bestik til måltidet, sådan at patienterne selv naturligt kan tage dem, når vi ikke selv må tage dem. Ved aftensmåltidet blev jeg fortalt, at jeg selv skulle hente maden, i en tone, som antydede, at det gad jeg nok ikke, men det skulle jeg. Der er intet jeg som patient/menneske hellere vil end klare mig selv. Lad det være forudsætningen. Havde jeg ikke fået dette evalueringsbrev, så ville jeg ikke have tænkt over de små episoder overhovedet, for generelt var det en rigtig god oplevelse med en masse søde og kompetente medarbejdere, som jeg tænker tilbage på med tilfredshed. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
8	<p>Lidt bedre information ved udskrivning. [Kommunikation og information]</p>	I høj grad
11	<p>Afdelingen behandlede NN ualmindelig godt, da hun gik næsten i koma, og vi blev kaldt ind om natten.</p>	I høj grad
15	<p>Jeg skulle til operation [om morgenen], [kort tid før] kom læge NN og hentede mig, da [flere] personer ventede på mig på operationsstuen. Det var ikke første gang, at det var sket for ham. Det fordyrer vores sundhedssystem, når en læge skal agere portør og hele dagen bliver forrykket med halv time. Mit råd: SKÆR IKKE NED PÅ GULV FOLKET (portører, social- og sundheds- hjælpere og rengøringspersonale m.m.). De udfører et grundlæggende arbejde, til gavn for patienter og alle dem, der rangerer højere i hierarkiet. Jeg har ikke selv tilknytning til sundhedsvæsenet. Af mine svar fremgår det, at jeg var yderst tilfreds og imponeret over, hvor god en</p>	I høj grad

	behandling jeg fik. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
21	Fra fredag til mandag var der tre læger NN/læger knyttet til min stue. Det er forvirrende, da jeg ikke er sikker på, at de får den samme information om mig/af mig. Jeg skal ligeledes forholde mig til tre udsagn, som ikke er helt ensrettet. Meget venligt og sødt personale på HSA, Herning. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
29	Alle var fantastisk søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	Jeg er [i tresserne], og sidst jeg var indlagt, var da jeg var [barn]. Jeg er meget positivt overrasket over personalets håndtering trods deres meget travle hverdag. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Jeg fornemmede, at der konstant var fokus på mit behandlingsforløb. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Alt sygeplejepersonale var meget imødekommende, vidende, informative og forstående. (De havde nærmest spist PMI til morgenmad :-)) = Positiv Mental Indstilling) Man følte sig godt tilpas, og at man var velovervåget hele tiden. Tak for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Tak til Regionshospitalet Herning.	I meget høj grad
23	Jeg synes, personalet løber stærkt for at nå det hele. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Har kun positivt at sige om hele forløbet. Dejligt personale med humor og interesse for sit job. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Alt det personale jeg havde med at gøre var altid imødekommende, venlige og smilende. Aldrig sure miner skønt der hele tiden var travlhed [der var fyldt op på stuerne]. Alle jeres piger er deres løn værd og mere til. Hurra for dem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Ros for meget venlig behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
45	Det ville jeg gøre igen, men det er jo ikke relevant for mig.	I meget høj grad
10	Jeg var godt tilfreds med indlæggelsen på Hjerteafdelingen og god orientering af personalet. Men jeg kan ikke forstå, at jeg bliver udskrevet før jeg er færdigundersøgt. De ambulante undersøgelser, jeg skulle til derefter, kunne have foregået under indlæggelsen, så jeg ikke skulle vente og derved blive svagere. Jeg har endnu ikke fået den sidste. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
12	Da min information til undersøgelsen er meget personrelateret, og da jeg ellers var meget tilfreds med behandlingen, kan jeg kun oplyse, at det nu medfører en opklarende samtale med anden hjertemedicinsk læge, og jeg efterfølgende ikke lader mig udskrive uden bisidder. P.S. Jeg kan gøre opmærksom på, at min ægtefælle og jeg er blevet udskrevet med forkert medicinering tidligere på samme afdeling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
30	Var via anden by til Herning.	I nogen grad
22	Du bliver modtaget af en "primær-sygeplejerske", som fortæller og noterer alt om dig, hvorefter du ikke ser mere til hende. Derefter ser jeg ikke en sygeplejerske før de kommer og skubber min seng til siden fordi der kommer en anden patient...ingen info eller et blik/ venligt smil. Jeg føler ikke at personalet har tid til en, og man derfor er overladt til sig selv. Det ville måske hjælpe hvis der var flere hønder til at varetage de patienter som er indlagt!	I ringe grad
25	Jeg synes ikke, at der blev lyttet til mig da jeg fortalte om, hvor stor en glæde jeg havde haft af, at jeg var indlagt i [foråret], hvor jeg fik stød for at få mit hjerte konverteret om til sinus rytme. De kunne se på deres målinger, at det ikke havde hjulpet. Og det var det sygehuset forholdte sig	I ringe grad



til, uanset hvad jeg sagde.

[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]











- |      |  |                       |
|------|--|-----------------------|
| ✎ 34 | <p>Lade være med at smide patienterne ud på den måde. Dels skal det ikke ske, som det "skal lige nås inden weekenden" (det er mennesker og menneskeliv, I har med at gøre), og dels skal det ikke ske, før den komplette checkliste er løbet grundigt igennem og bekræftet. Denne checkliste bør indbefatte, at den aflastningsenhed, der skal overtage, positivt har bekræftet at kunne/ville tage over, samt at enheden positivt har bekræftet at have alle de remedier, medicin osv. klar, som patienten har behov for. Ligeledes skal afdelingen naturligvis ikke bilde os ind, at aflastningen kan håndtere sondemad, når vi kort efter overflytningen får at vide, at dette bestemt ikke er tilfældet (men derimod skal foregå på/sammen med hospitalet). Endelig skal man generelt være opmærksom, når man har med en omtåget/diffus patient at gøre. Det er ikke rimeligt at drøfte forskellige beslutninger, når det er aftalt, at pårørende skal være inddraget.<br/>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]</p> | I ringe grad          |
| ✎ 19 | <p>Der var ikke meget information, når man som pårørende kommer lidt senere.<br/>[Kommunikation og information]</p>  | Ikke relevant for mig |
| ✎ 14 | <p>Afdelingen kunne måske lige sætte sig ind i min situation, og hvorfor jeg i hele taget var der!!<br/>[Relationer til personale/Pleje]</p>   | Slet ikke             |
| ✎ 20 | <p>Omsorg var ikke eksisterende hos sygeplejersken og observationerne særdeles mangelfulde.<br/>[Relationer til personale/Pleje]</p>   | Slet ikke             |

## Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
5	Jeg var meget tilfreds med forløbet. Mødt [af] kompetente og venlige medarbejdere. Højt informationsniveau.	I høj grad
7	Jeg blev rigtig godt modtaget af en venlig og kompetent sygeplejerske, som havde god tid og god omsorg for mig.	I høj grad
12	Oplevede en meget tilfredsstillende modtagelse med smil og godt humør.	I høj grad
19	Jeg blev overført fra hospital NN.	I høj grad
27	Jeg blev overført fra andet sygehus til Herning.	I høj grad
29	Jeg følte mig rigtigt godt modtaget.	I høj grad
37	Ros for fin og meget venlig modtagelse.	I høj grad
1	Ifølge akutmodtagelsen fejlede lægen via telefonisk kontakt ved ikke at have insisteret på en ambulance. Men det virkede ok for mig.	I meget høj grad
2	Har haft en rigtig god oplevelse, selv om det var en rigtig grim oplevelse, men alle, som havde med mig at gøre, arbejdede meget målrettet og vidste, hvad de lavede. Skylder dem alle en stor tak, og når man ringer 112, så sidder der folk, som ved, hvad de skal.	I meget høj grad
4	Der blev flyttet lidt for meget rundt efter min ankomst.	I meget høj grad
13	Alt gik perfekt. Personalet var klar til at modtage mig.	I meget høj grad
17	Via direkte kontakt med ambulancen blev jeg kørt direkte op på en stue til behandling. Meget hurtig og kompetent behandling.	I meget høj grad
24	Godt tilfreds.	I meget høj grad
28	Jeg synes, det var en fin modtagelse og indlæggelse. Det kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
35	Der blev spurgt ind til indtagelse af medicin men ikke andet. Jeg har i fire år indtaget Nicorette Nikotin tyggegummi. Påpegede selv indtagelsen af denne, men det blev ikke bemærket som noget udløsende. Det blev bagatelleret som noget, der ikke kunne udløse denne situation. På indlægssæddelen af Nicorette tyggegummi står der under alvorlige bivirkninger: Sjældne bivirkninger (det sker mellem 1-10 behandlede ud af 10.000 behandlede): Pludselige overfølsomhedsreaktioner (inden for minutter eller timer) f.eks. hududslet, hævelse af ansigt, læber eller tunge, åndedrætsbesvær og besvimelse, (anafylaktisk reaktion. Ring 112 (kan være livsfarligt)). Jeg har besvimet en enkelt gang og har været tæt på mange gange. Meget sjældne bivirkninger: Det sker hos færre end 1 ud af 10.000 behandlede. Hurtig og meget uregelmæssig puls. Kontakt straks læge eller skadestue. Ring evt. 112. Alt dette blev ikke taget med i betragtning, da behandlingen blev sat i værk. Jeg har taget (hormonmedicin) i 12-13 år. Dette blev ikke taget som noget, der var relevant. Så vidt jeg har forstået, kan hormonpræparater give hjerteproblemer. Der er alt for lidt tid til samtale med patienten og lægernes viden er ikke god nok. Jeg blev sat ind i en formel: Det er ubehageligt at blive sat i en formel som siger, at jeg skal have blodfortyndende medicin fra jeg er 65. Jeg er ikke en formel men et menneske med en historie, som lægerne ikke var interesseret i at høre om eller ikke vidste nok om. Jeg fik to korte audienser hos to forskellige overlæger, som kappedes om mig som patient. De var uenige om behandlingen. Det følte mærkeligt og utrygt. Jeg føler, at den behandling lægerne har sat mig i er begrundet i et ufuldstændigt billede, og jeg kan derfor ikke tage denne behandling alvorligt. Bl.a. andet fik jeg ordineret Metoprololsuccinat Hexal [] morgen og [] aften. Når man læser indlægssæddelen siger den, at dette præparat er et depotpræparat, som kun skal gives én gang om dagen. Dette bliver	I meget høj grad

gentaget mange gange. Hvorfor får jeg det så to gange om dagen. Ved lægerne ikke nok om den medicin de ordinerer? Jeg fik også ordineret []. En af bivirkningerne kan være påvirket bevidsthed. På vej hjem fra arbejde i bil [] oplevede jeg mange nærmest besvimelsesanfald. Det følte værre og mere ukontrollerbart, end når man er meget søvnig, når man kører bil. En meget utryg følelse og meget utrygt for trafiksikkerheden. Mit tilfælde blev betragtet som ganske ufarligt og blev "bagateliseret", sikkert for at jeg ikke skulle føle mig utryg. Men jeg fik aldrig nogen god forklaring på, hvorfor jeg skulle have tre præparater for en ganske ufarlig hjerterytmeforstyrrelse og hvorfor en brøk siger, at jeg skal have blodfortyndende medicin om to år og resten af mit liv. Jeg fik at vide, at jeg ikke skulle have kontakt med hjertemedicinsk afdeling i Herning, men kun kontakte egen læge hvis der var noget. Dette er jeg særdeles meget utryg ved. Egen læge ved endnu mindre end lægerne i Herning. Jeg vil meget gerne til en faglig dygtig ekspert. Gerne i Århus. Jeg er ærlig talt utryg ved Lægerne i Herning. I øvrigt kan jeg oplyse, at jeg er holdt op med at tage al den ordinerede medicin, da jeg ikke stoler på, at det der er ordineret er ordineret på et fagligt og oplyst grundlag. Nu har I bedt mig om at udfylde dette skema, og jeg har brugt tid på at besvare det. Derfor går jeg ud fra at I vender tilbage med et tilbud om en konsultation eller en henvisning til Århus, hvor jeg tror og håber lægerne ved noget mere og tager patienterne mere alvorlige.

- |   |    |  |                       |
|---|----|--|-----------------------|
|    | 39 | Blev indlagt via 112.  | I meget høj grad      |
|    | 40 | Fik en god behandling.   | I meget høj grad      |
|    | 41 | Tak for en rigtig god behandling.  | I meget høj grad      |
|    | 45 | Den var totalt i orden, men jeg kom med alle papirer fra andet hospital. Selvfølgelig ville man selv undersøge mig og kom frem til, at det var ok. Det er svært at sætte en finger på noget .  | I meget høj grad      |
|    | 20 | Personalet, der tog imod mig, virkede meget forvirret og uprofessionelt.   | I nogen grad          |
|   | 38 | Min ankomst til sygehuset var til [anden] undersøgelse. Man konstaterede højt blodtryk og afbrød undersøgelsen []. Jeg blev sendt på hjertemedicinsk afdeling straks og efterfølgende indlagt i frygt for, jeg havde en blodprop i hjertet. Det konstaterede man efterfølgende, at jeg ikke havde, men blodtrykket var alt for højt. Fik efterfølgende medicin for det i dagene efter. Blev udskrevet lørdag eftermiddag. Fire gode dage med meget omgængeligt og hjælpsomt personale.   | I nogen grad          |
|  | 9  | Jeg kunne ikke få luft. Der var en sygeplejerske, som tog sig af mig.  | Ikke relevant for mig |
|  | 43 | Jeg blev indlagt i forbindelse med en "undersøgelse i efteråret af hjertets kranspulsårer (KAG)". Undersøgelse mislykkedes delvist, hvorefter jeg blev indlagt i ca. et døgn. Her var jeg under konstant overvågning og blev løbende informeret om, hvad der skete, og hvorfor jeg var der.  | Ikke relevant for mig |
|  | 14 | Jeg blev via Falck henvist til en stue og fik at vide af personalet, at der snarest ville komme en seng. Ellers ingen information. En medindlagt på stuen viste og forklarede mig, hvor tøj og de forskellige brugsting var placeret. Så kom der også en seng. Jeg følte mig nok allerede der, at det måske var det forkerte sygehus, jeg havde valgt til de sidste par dages tjek inden udskrivningen fra min bypass operation på andet sygehus. Der er ingen tvivl om, at personalet er presset af besparelser og er nok ikke tilsigtet i en sygeplejerskes ånd! | Slet ikke             |
|  | 33 | Jeg blev indlagt akut med blodprop i hjertet. Efter nogle dage i både Holstebro og Herning i respirator kom jeg så meget til mig selv, at jeg kunne tale med læger og sygeplejersker, og her fik jeg en fin orientering om, hvad der var sket, hvor jeg var, og hvad der videre skulle ske.  | Ved ikke              |

## Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
12	Jeg ønsker en samtale om min meget tilfredsstillende nuværende behandling, der er påbegyndt for halvandet år siden. Jeg afvises med autoritetsargumentation (henvisning til anden læge). Lægen er sikker på sin diagnose. Eftersom jeg ikke tidligere er blevet behandlet med Adenosin, stiller jeg spørgsmål til udtalelserne. Jeg oplever ikke, at der lægges øre til utrygheden, og da jeg spørger til den "store sikkerhed" i udtalelserne, fralægges "aben". Ved udskrivningen må jeg påtale to fejl i medicinering. De rettes efterfølgende med kuglepen. Min oplevelse med ovenstående læge NN er overværet af tre medindlagte på stuen.	Ja
14	Pga. min manglende smertestillende medicin, især et morfin [] som andet sygehus ellers havde anbefalet på min medicinliste. Jeg kæmpede hele tiden med at få udleveret produktet til mit behov for at kunne hoste igennem, og dermed undgå både lungebetændelse og vand i/omkring lungerne. Ak nej, jeg fik vand i/omkring lungerne, hvorefter jeg fik ilagt et dræn efter to lægers forsøg i ca. 30 min., og det gjorde "nas" og virkede kun i få minutter efter tilbagevendt til stuen. Tilbage igen, hvor jeg fik at vide at der efter vedkommendes skøn ikke var mere væske at tappe. Dagen efter på ny undersøgelse ilagt et nyt dræn af en ny læge NN, som kun tog få minutter, og uden smerter (jeg ventede også i ca. 12 timer), og virkede indtil der blev tappet [en vis mængde]. De uheldige oplevelser har nok forlænget mit ophold med måske tre til fem dage!	Ja
26	[Jeg] fik hjerteflimmer af operation af hjerteklap. Kommunikationsproblemer imellem personalet.	Ja
32	Fik lungebetændelse, da jeg var indlagt. Da jeg blev udskrevet, fik jeg lungehindebetændelse og måtte indlægges igen. Babu Babu. Det var ikke rart.	Ja
7	Ved ikke, om det var en fejl, men den læge, som talte med mig, kort efter indlæggelsen, blev telefonisk kontaktet [flere] gange, mens hun talte med mig. [Det var om eftermiddagen], og derfor burde "dagvagterne" måske have løst opgaverne, det var i hvert fald det, som lægen selv sagde. Det betød, at vores samtale blev afbrudt [flere] gange. Det gjorde mig ikke noget i øjeblikket, men må da være frygtelig stressende for hende. Og havde jeg været mere syg, end jeg var på det tidspunkt, så ville det have været anstrengende.	Nej
18	De glemte at få scannet mit hjerte.	Nej
29	En ansat ville give mig en sprøjte, som en anden ansat havde givet mig [få minutter] tidligere. Jeg kunne selv oplyse, at jeg havde fået sprøjten og fik den forklaring, at misforståelsen var opstået, fordi det ikke var blevet skrevet ind i journalen. Jeg undgik således sprøjte nr. to.	Nej
34	Fejl et: Jeg blev flyttet til en fire-mands-stue efter få dages indlæggelse, og hvor jeg var i en meget svækket tilstand, som bl.a. betød, at jeg skulle vaskes og skiftes (ble) af personalet. Personalet valgte desværre ofte at foretage dette, mens der var besøg hos de øvrige patienter på stuen og uden at gardinet til mit afsnit var trukket tilstrækkeligt for. Dette betød, at de andres gæster ofte kunne se mig i nøgen tilstand, og jeg oplevede dette som meget blufærdighedskrænkende. Det kan undre, at personalet ikke er opmærksom på så basalt et blufærdighedsbehov. Fejl to: Jeg blev på et tidspunkt, hvor jeg var stærkt svækket og omtumlet, spurgt til (blev senere oplyst om) min holdning til sondemad, og man noterede, at jeg ikke ønskede dette. I den efterfølgende weekend havde min søn en opfølgende samtale med en sygeplejerske på afdelingen, hvor han meddelte, at min holdning var positiv overfor sondemad. Sygeplejersken lovede at notere dette. Vi konstaterede desværre senere i forløbet, at der blot forblev et "nej" til sondemad i min journal, og dette blev et potentielt problem i mit videre forløb, da vi her blev orienteret om, at en ændring af dette forhold skulle en længere vej omkring hospitalet (man kunne ikke uden videre bevilge og etablere sondemad i aflastningen).	Nej

Fejl tre: Jeg havde op til min indlæggelse været meget afhængig af rygning, og tog ligeledes en lægeordineret nervepille morgen og aften. Der blev ikke spurgt til nikotinafhængighed (og dermed behov for nikotinplaster eller lignende) eller medicinbehov under min indlæggelse. Nervepillerne fik vi først aktiveret, da min familie blev opmærksom på, at jeg ikke fik disse, og nikotinkompensation blev først tilbudt under den senere aflastning. Fejl fire: Den langt største fejl, jeg og mine pårørende oplevede, var i forbindelse med min "udskrivelse", som er under al kritik. Vi har valgt ikke at kalde det en udskrivelse men en udsmidelse.

 43

I forbindelse med undersøgelsen af mine kranspulsårer, var lægen usikker på om man havde beskadiget/stukket forkert i hovedkranspulsåren, da man ikke kunne finde adgangen til højre kranspulsåre, hvorefter jeg blev indlagt.

Ved ikke

## Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
6	Blev overflyttet fra [anden by], og derfor var der ved udskrivelse ingen hjælp til at komme hjem, og min bil befandt sig i [anden by]. Eneste svar jeg fik var, du er for ung til at få hjælp til at komme hjem. Det er fandme ikke godt nok. Der er sikkert masser af sygetransport der kører mellem [de to byer], og der kunne ikke være plads til mig???	I høj grad
7	Jeg husker ikke, at jeg blev informeret om eventuelle bivirkninger ved medicinen. Og det er vigtigt. Jeg blev meget svimmel af den nye medicin, som jeg fik på afdelingen, og det var rart at have vidst.	I høj grad
8	Jeg blev lovet en patientsamtale, som ikke blev til noget.	I høj grad
12	Jeg henviser til tidligere information.	I høj grad
19	Jeg var der kun i [få] timer, da det det var en mistanke om betændelse []. Var tilknyttet andet sygehus.	I høj grad
23	Fik fyldestgørende information.	I høj grad
28	Jeg tror ikke, man kunne give mig bedre information. Jeg spurgte efterfølgende min egen læge, da jeg blev i tvivl om noget.	I høj grad
30	Udskrivelse på "normal" vis. Blev ændret til aflastning af pårørende.	I høj grad
34	Jeg blev "udskrevet" på en fredag, og ganske som dagspressen har beskrevet det nøje over den seneste tid, så er der meget store udfordringer i dels at blive udskrevet op til en weekend, og dels at blive overdraget fra hospital til region. Mine sønner havde betonet overfor hospitalet, at de skønnede, at jeg på ingen måde var klar til udskrivning. Min ene søn blev ringet op den aktuelle fredag om formiddagen af dels en sygeplejerske og dels en læge. Begge beroligede med, at man i aflastningen kunne tage sig af alt det sundhedsfaglige, de skønnede nødvendig i forhold til min daværende tilstand. Dette indbefattede bl.a. sygeplejersker, at der kunne lægges sonde-mad ind om nødvendigt, medicin, udstyr osv. Der var på tidspunktet for lægens opringning ikke melding om nogen endelig udskrivningsbeslutning. Det næste der hænder er, at jeg bliver udskrevet den pågældende fredag eftermiddag []. Jeg bliver kørt til et aflastningssted i anden by. Langt fra min familie og bopæl i anden by, og værst af alt langt fra min læge, som vi bliver oplyst åbenbart kun må "fjern-diagnosticere" mig (da der er mere end 15 km køreafstand). Min tilstand taget i betragtning var dette potentielt katastrofalt. Vi konstaterer efterfølgende at: 1. Aflastningsstedet havde ikke givet et OK til at modtage mig. 2. Aflastningsstedet kunne ikke finde/åbne min journal, så der var ikke overdragelsesinstruktioner. 3. der var ikke sendt den nødvendige medicin med, bl.a. ingen insulin til behandling af min temporære sukkersyge. 4. der var ikke nogen trykaflastende madras klar til mig. Disse forhold, kombineret med, at der ikke var adgang til at købe den nødvendige medicin på stedet/tidspunktet, lang udsigt til en aflastningsmadras osv. gjorde "udskrivelsen" til en chokerende oplevelse for mine sønner og mig. Havde min ene søn ikke bragt medicin frem om lørdagen, tør vi ikke tænke på, hvad der kunne være sket. Vi håber at ovenstående belyser, hvorfor vi har oplevet det som en udsmidelse og ikke en udskrivning.	I høj grad
38	OK.	I høj grad
43	Jeg blev ved udskrivelsen informeret om ny undersøgelse (CT Scanning) kort tid efter.	I høj grad
45	Det var nok ikke relevant på det tidspunkt.	I høj grad
46	Jeg (ægtefælle) fik besked på telefon om, at jeg måtte hente hende om formiddagen. Så var der en ventetid på FEM timer (det var i forbindelse med udfyldning/opdatering af medicinliste).	I høj grad

✎ 1	Jeg fik ikke noget konkret svar på, hvad der havde givet smerter, og hvorfor nitroglycerin ikke kunne stoppe det.	I meget høj grad
✎ 29	Jeg blev mødt af et virkelig sødt og venligt personale.	I meget høj grad
✎ 31	Overhovedet ikke. Maden er meget afvekslende og super god. Fire stjerner af fem.	I meget høj grad
✎ 11	Manglede information om terminal rapport om medicin, vi tog hjem [fra] sygehuset mod vilje, og de overdrog ansvaret til egen læge. Fik tilbud om hospice, men afslog, NN ville dø hjemme, men er i svag bedring.	I nogen grad
✎ 33	Jeg fik nogen tvivl, om jeg har haft en blodprop eller ej. Da jeg blev sendt hjem, fik jeg af en læge at vide, at det havde jeg. Men efter senere KAG-undersøgelse sagde denne læge, at han ikke kunne tro, jeg havde haft en blodprop i hjertet. Så nu er jeg i tvivl, jeg ville jo gerne finde årsagen til mit kollaps og indlæggelse.	I nogen grad
✎ 36	Der går for lang tid fra man får at vide, at man kan tage hjem til stuegang og endelig udskrivelse. Fra ca. klokken 9.00 til klokken ca. 16.30.	I nogen grad
✎ 42	Jeg er fremmedsproget. Har ikke dansk-kundskaber, som danner grundlag for en retvisende kommunikation.	I nogen grad
✎ 44	Jeg manglede at være til en samtale, især efter scanning efter udskrivelse. Har ikke fået information om eller en samtale om, hvad der eventuelt skal ske videre, og hvad scanningen siger. Det føles ikke som om, forløbet er afsluttet.	I nogen grad
✎ 3	Jeg var indlagt i et døgn.	Ikke relevant for mig
✎ 14	Jeg blev bare udskrevet med medicinliste, men med manglende bestilling på apotek.	Slet ikke





