

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Akut Hjerteafsnit  
Afdelingen for Hjertesygdomme  
Aarhus Universitetshospital

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS 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, 2017

## 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 Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM 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 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 2016 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 2016.

## 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 en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

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.

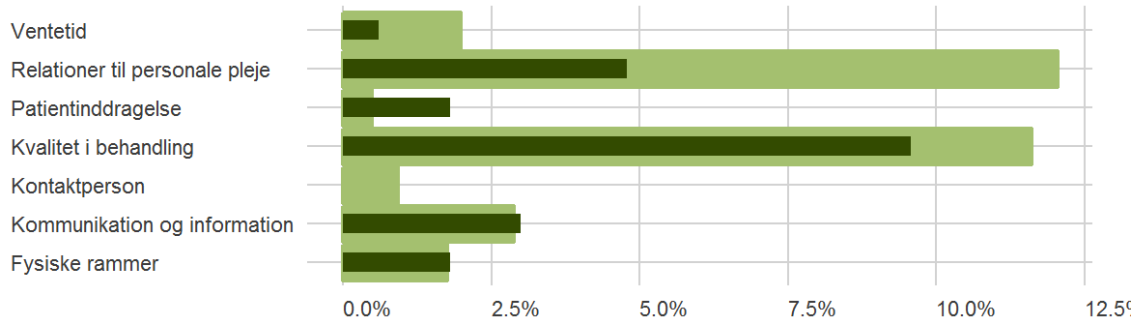
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
6 Afdelingen gjorde det særdeles fint. Intet at klage over. Tværtimod.	I meget høj grad
38 Afdelingen gjorde det super godt. Det samlede forløb var ikke tilfredsstillende.	I nogen grad
53 Blev indlagt på en tosengsstue, hvor der var mange besøg og megen højro- stet tale og dermed trafik ustandseligt. Personalet måtte flere gange bede de pårørende til den anden patient forlade lokalet, når der skulle samtales med mig eller foretages målinger m.m. Fysiske rammer,	I meget høj grad
24 Jeg er taknemmelig for den grundighed jeg blev undersøgt med. At der ikke spares på diverse undersøgelser, også selvom jeg vidste det var unødven- digt. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
43 Alle var meget søde og yderst faglige. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
46 Mere oplysning om hvem man skal kontakte, f.eks. hvis jeg skal bruge en støtte strømpe. Fik at vide jeg skulle kontakte en. Da hun havde taget mål, sagde hun, har du en erklæring, det er da ikke noget, man tænker på. Jeg har kontaktet min læge, men har ikke endnu fået den erklæring. Det ville være rart med en opringning fra sin læge, når man kommer hjem. Kommu- nikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
58 Min kone og jeg har efterfølgende snakket om, at vi har fået en rigtig god orientering fra sygeplejerske og plejepersonale hele vejen igennem. Kom- munikation og information,	I meget høj grad
49 Jeg er imponeret over, hvor meget man i dag kan klare ambulant. Var i sin tid volontør på [ ]kirurgisk afdeling hos NN tilbage i 1950. Der er sket et og andet siden og tak for det.	I meget høj grad
30 Der blev fulgt op på dårlige og gode stunder under indlæggelsen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
54 Jeg mener man i større grad skal tage hensyn til medicinens bivirkninger og veje for/imod med den enkelte patient. Kvalitet i behandling, Patientind- dragelse,	I høj grad
16 Lå på [bestemt stue tæt på] skyllerummet. Begge døre stod på vid gab og [tidligt om morgenen] gik bækkenkogereren i gang for fuld knald. Jeg havde været gennem alverdens prøver og udstyr samt samtaler med fire læger [i løbet af en halv nat]. Da jeg så endelig skulle have ro og trængte til at sove	I høj grad

	oven på al tumulten startede bækkenkoger. For at gøre det helt perfekt kom der en gartner [om morgenen] og fældede en hel regnskov med en motordreven buskrydder lige udenfor mit vindue. Fysiske rammer,	
12	Om morgenen, efter indlæggelsen, sørgede de for at informere hjemkommunen om, hvor jeg befandt mig, og jeg kunne ved hjælp fra sygeplejersken selv kontakte den ene datter som orienterede andre relevante.	I høj grad
1	Jeg havde min søn med som pårørende. Vi kunne efter hjemkomsten diskutere forløbet.	I meget høj grad
28	Redte op til mig som var uden brok. Sygeplejersken var utrolig sød og beroligende. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
2	Personalet burde arbejde sammen. Den ene burde informere om hvad den anden lige har sagt så konklusionen er den samme. Føler de har tjek på tingene. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
27	God information under hele indlæggelsen. Alle var søde og professionelle i deres væremåde. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5	Meget venlig og lydhør over for mine henvendelser og spørgsmål, dog uden tydelig rådgivning i valget af forskellige behandlingsmuligheder for lidelsen. Patientinddragelse,	I høj grad
57	Jeg var så fuldt ud tilfreds med behandlingen.	I meget høj grad
37	Hjerteflimmer og hjertekrampe har man åbenbart svært ved at behandle. Det drejer sig næsten kun om blodpropper og kikkertundersøgelse. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
50	(Særligt godt.) Jeg kom hjem samme dag, var indlagt fra [om morgenen] til [aftenen]. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
56	Meget venligt og kompetent personale (læger og sygeplejersker). Som også gav sig god tid til samtale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
18	Jeg mener ikke, at det er afdelingens skyld. For de gav besked videre til kommunen om evt. hjælp efter hjemsendelse, men der kom INGEN hjælp, selv om er blev rykket for det flere gange også fra kommunehospitalet. I bør nok have en, der følger op på hjemsendelsen, i hvert fald til [kommunen]. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
42	Min oplevelse af min indlæggelsen var helt perfekt både fra læger og plejepersonalets vedkommende, jeg har kun ros til afdelingen	I meget høj grad
41	Jeg ville gerne høre om resutaterne af stød og scanningerne. Kommunikation og information,	I høj grad
44	Ekstraordinær god behandling hele vejen igennem. Tryghed var nøgle ordet for hele indlæggelsen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
35	Skulle have haft ballonen, men lægerne ville ikke høre på mig, da jeg sagde, at de ikke kunne komme ind i lysken. Men de gjorde det alligevel med det til	I nogen grad



følge, at jeg fik [] i begge lysker. Og det har taget indtil nu [flere] uger, og det er ikke væk endnu. Der kom også som følge deraf blodsamlinger. Så til sidst fik jeg det foretaget i []. Puha for en omgang. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 55 | Jeg blev indlagt om formiddagen, og personalet var ikke sikker på, om jeg måtte få noget at spise, så derfor gik der lang tid, til jeg fik noget. Og det var så kun to kvarte rugbrød, da der ikke var mere mad. Det kunne godt være bedre. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 19 | EFTER AKUTAFDELINGEN: Overført til afdeling V blev der informeret omkring min akut indlæggelse.   | I meget høj grad |
| 9  | Afdelingen havde ikke Hydrocortison 20mg i pilleform og heller ikke hele Aarhus Universitetshospital havde. De skulle rekvireres fra andet hospital. Det synes jeg er underligt med så stort et sygehus. Kvalitet i behandling,   | I høj grad       |
| 14 | For lang ventetid på narkosen. Ventetid,  | I nogen grad     |
| 10 | Personalet var meget opmærksomme. Jeg skulle bare ringe, men personalet var belastet af meget sygdom. Relationer til personale/Pleje,   | I høj grad       |
| 3  | Det har jeg svært ved at se. Underforstået at personalet gjorde en fantastisk indsats i et travlt miljø. Relationer til personale/Pleje,  | I meget høj grad |
| 21 | Der var meget uro hele natten, men det kan der jo ikke andet på en Akutafdeling. Fysiske rammer,  | I meget høj grad |
| 29 | Efter et kort og godt behandlingsforløb kan jeg ikke få øje på noget som kunne have været gjort anderledes eller bedre.   | I meget høj grad |
| 33 | Virkede meget søde og kompetente! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,  | I meget høj grad |
| 32 | Jeg ved det er pengespørgsmål, men synes der kunne spares på andet, ved at kranspulsåreundersøgelsen var foretaget her, i stedet for at sende en ambulance plus læge fra [en anden by] efter mig og så bagefter til [en tredje eller fjerde by]. Kvalitet i behandling,     | I nogen grad     |

## **06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
23 Jeg var ikke ved fuld bevidsthed de første fire timer af min indlæggelse.	Ved ikke
6 Uhyre kompetent og venlig modtagelse. God information og rimelig hurtig udredning.	I meget høj grad
22 Jeg synes det var en god oplevelse. Personalet virkede meget kompetent.	I meget høj grad
48 Trods omstændighederne var det en god oplevelse. Lige fra ambulance til lægen kom og videre følte jeg mig tryk, selv om jeg var meget bange.	I meget høj grad
43 Det var en rigtig god modtagelse, det gik hurtigt, alle var meget venlige, jeg fik forklaret, hvad der skulle ske, og jeg følte mig meget tryk.	I meget høj grad
46 Der gik noget tid, da jeg havde brug for smertestillende medicin.	I høj grad
58 Det var en god oplevelse for mig og min kone.	I meget høj grad
30 Det var meget betryggende at ankomme til afdelingen. Der var ro på.	I meget høj grad
54 Tumbs up: Professionelt og informerende.	I meget høj grad
39 Venligt personale, som gav tryk. Tak for det.	I meget høj grad
31 Jeg blev henvist af en af lægerne på den afdeling hvor jeg selv arbejder, og blev modtaget med det samme.	I meget høj grad
4 Jeg blev modtaget med venlighed.	I meget høj grad
1 Hospitalet var adviseret om min ankomst.	Ikke relevant for mig
5 Først på opfordring fik jeg udleveret hospitalstøj dog uden sokker eller indesko/tøfler.	I meget høj grad
57 Alt foregik på bedste vis og med den højeste ekspertise. Jeg var meget tryk ved situationen. Jeg kan ikke foreslå forbedringer, da jeg var helt tryk ved at overgive mig til personalet.	I meget høj grad
37 Den var meget udmærket.	I høj grad
26 Jeg opsøgte anden afdeling sammen med en læge. Herfra blev jeg overført til hjerteafdelingen.	I meget høj grad
18 Jeg blev overført fra Lungeafdelingen på Nørrebrogade, så jeg går ud fra at Skejby fik alle relevante oplysninger.	I høj grad

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 42 | Jeg fik en fantastisk modtagelse, da jeg ankom til afdelingen. Personalet var helt fantastisk, og jeg havde en rigtig god oplevelse ved at være indlagt på afdelingen.                                     | I meget høj grad |
| 40 | Det er simpelthen noget pjat, at vagtlægen skal kontaktes inden ankomst. Jeg stod uden for skadestuen og ringede til vagtlægen for efterfølgende at skulle gå ind på skadestuen for at blive indlagt akut. | I høj grad       |
| 41 | Jeg følte mig tryk, og at jeg var det rette sted med mine problemer med mit hjerte. TAK FOR DET.   | I meget høj grad |
| 36 | Det er en dejlig service og behandling jeg har modtaget, og det betyder meget for mig. Det vil være godt hvis der var tegnsprogtolk på stedet, når man har en pårørende/patienter som er døv/hørehæmmet.   | I nogen grad     |
| 44 | Ganske enkelt fremragende.   | I meget høj grad |
| 21 | Jeg var lidt urolig og bange. Personalet var gode til at berolige mig.   | I høj grad       |
| 29 | Modtagelsen og behandlingen var for mig enestående (positiv).  | I meget høj grad |
| 17 | Følelsen af et formel-1 løb, hvor man kom i pittstop. Alt gik hurtigt, og man følte sig i virkelig gode hænder. Mange tak for det.   | I meget høj grad |
| 33 | Ingen forbedringer!  | I meget høj grad |
| 47 | Jeg følte mig tryk og godt informeret.   | I høj grad       |
| 34 | Venlig og kompetent, kan ikke blive bedre.   | I meget høj grad |

## 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
24 Jeg ved ikke om det er fejl, men lægen på akuthjerteafdelingen var uerfaren, og hørte mislyd ved hjertet som viste sig ikke at være der da en anden læge kom til og lyttede. Det medførte unødvendig lang ultralydsskanning for at finde årsagen til den mislyd der så ikke var der. Faktisk nåede jeg at tænke på andre patienter der fejler noget, at de må blive enormt passivgjort hvis de behandles på samme måde. Jeg havde sagt til egen læges sygeplejerske at jeg genkendte symptomerne som muskulære, og blev alligevel hentet akut i ambulance hvilket selvfølgelig er helt ok ved mistanken om blodprop. Jeg sagde det i ambulancen til redderne at jeg genkendte symptomerne, og jeg sagde det til lægen ved første møde, men ingen hørte efter!	Ja
45 jeg synes jeg hørte at lægen ved KAG var gået igennem bagvæggen. Det gjorde meget ondt.	Ja
13 Ingen oplysning.	Nej
15 Ved indlæggelsen var der to personer som gav mig iltmaske. Den ene holdt mig på armen og den anden gav mig masken på, som gjorde temmeligt ondt. Mit overgebis faldt ned og bad om at få taget mine fortænder ud. Plejerne lyttede ikke til mig, men bad mig om at holde mund og at jeg bare skulle slippe af. Det gjorde ondt både fysisk og psykisk.	Ja
7 Troede jeg skulle opereres i hjertet og have lavet en []. Det var deres vurdering. I stedet endte jeg på anden afdeling angående vejrtrækningsproblemer. Ikke KOL, ikke bronkitis, ikke astma. Men lungebetændelse og virus.	Uoplyst
52 Ikke indlagt, så det er svært at udfylde, da jeg kun var der i to timer.	Uoplyst

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
6 Meget fin information.	I meget høj grad
11 Egentlig manglede jeg ikke information. Jeg blev indlagt akut [], men efter [få] timer på hospitalet [normaliseres min tilstand], og jeg blev derefter hurtig udskrevet.	I meget høj grad
48 Fandt ikke ud af, hvorfor jeg fik det så skidt. Efterfølgende henvendelse til egen læge. Det føles lidt tyndt, når oplevelsen af at have haft det så dårligt stadig ligger i kroppen. Det super optimale ville være ikke "blot" at få at vide, at ens hjerte fungerer og at man ikke haft en blodprop, men derudover også at få at vide, hvad der så muligvis kan være i vejen.	I høj grad
38 Mangler en fast kontakt eller ansvarlig person til opfølgning og information. Havde fornemmelsen af, at jeg blev sendt videre til Infektions Afdelingen, uden nogen som helst samling eller opfølgning på diagnose. []	I nogen grad
53 Har ikke manglet information.	I meget høj grad
20 Det tog lang tid at blive udskrevet på grund af travlhed. Det var lægens travlhed.	I meget høj grad
46 Manglede en samtale med lægen efter operationen.	I nogen grad
25 Personalet havde altid travlt og ville gerne gøre deres pligt så godt som muligt, men for meget arbejde og travlhed var årsagen til at [de ikke kunne] bruge god tid til patienten.	I høj grad
54 Personalet var villige til at diskutere den kolesterolsænkende medicin med mig. Men der var ringe information om bivirkningerne og min skepsis til kolesterolhypotesen kunne ikke tages op, da der ikke fandtes fortalere for en anden behandling/teori.	I høj grad
39 Jeg var kun indlagt i ca. otte timer	I meget høj grad
13 Akut indlæggelse [i flere timer], hvor jeg blev scannet to gange og fik taget blodprøver med to timers mellemrum. Kunne tage hjem med besked om at kontakte egen læge. Jeg har været hos egen læge og venter svar fra hospitalet. [Tidligere] var jeg akut indlagt en dag af samme grund.	I nogen grad
4 Alt gik så hurtig og jeg var allerede udskrevet til aften. Der var meget travlt på afdelingen. Der var ikke tid til en ordentlig samtale med en læge.	I høj grad
16 Et par dage efter udskrivelsen blev der rødt og hævet omkring pacemakerlommen. Ringede til afdelingen som bad mig gå til egen læge, hvilket jeg gjorde. Fik udleveret en recept på Fucidin. Dagen efter blev det værre og	I høj grad

jeg ringede igen og talte med pacemakerafdelingen som bad mig komme samme formiddag. Blev tilset af [lægen] som konstaterede at der var tale om et hæmatom. Han bad mig om at kontakte pacemakerafdelingen hvis der opstod yderligere komplikationer. Han virkede utilfreds med at afdelingen havde henvist mig til egen læge! Der er åbenbart en kommunikationsbrist mellem afdelingen og pacemakerafdelingen med hensyn til komplikationer.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 1  | Jeg var yderst tilfreds og ved godt mod.  | I meget høj grad |
| 28 | Oplevede sygeplejerskerne som helt fantastiske og lægerne som meget "faglige". Nok bare en mor-ting! Ingen tvivl om dygtighed, men som patient og pårørende er hjertet en rimelig "følsom" muskel at være nervøs for.   | I høj grad       |
| 2  | Mangler stadig konklusion på min indlæggelse!   | I nogen grad     |
| 15 | Jeg kunne ikke tåle de nye tabletter, hvilket jeg meddelte personalet på hospitalet.  | I meget høj grad |
| 37 | Det var ikke første gang.   | I meget høj grad |
| 56 | Med hensyn til smertelindring tilbød man mig Pamol. Jeg informerede om at Pamol aldrig har haft nogen effekt på mig, men at kun [anden smertestillende medicin] virker på mig, men man kunne ikke tilbyde mig et par [anden smertestillende medicin], så jeg måtte i mange timer lide under en generende hovedpine. Det er mig helt uforståeligt! | I høj grad       |
| 41 | Jeg manglede information om resutaterne.  | I høj grad       |
| 36 | Alt forløb som det burde.   | I meget høj grad |
| 14 | Hvordan jeg kan forbygge en gentagelse?   | I nogen grad     |
| 21 | Fik en fin information.   | I meget høj grad |
| 29 | Alt forløb fuldstændig "glat".  | I meget høj grad |
| 51 | Jeg fik ikke information om bivirkninger, ved ny medicin.   | I høj grad       |
| 47 | Jeg manglede ikke noget. Jeg var godt underrettet.  | I høj grad       |
| 8  | Har ikke manglet information.   | I høj grad       |
| 32 | Jeg var kun [en del timer] her, før jeg "på grund af min hjemmeadresse" blev overført til [andet sygehus] til en [ ]undersøgelse. Og så dagen efter overført til videre behandling og operation på [andet sygehus].   | I nogen grad     |