

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Hjertemedicinsk overafd. B
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden 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 har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	398
Besvarelser fra patienter:	268
Afdelingens svarprocent:	67%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer 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/2014/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

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 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "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.

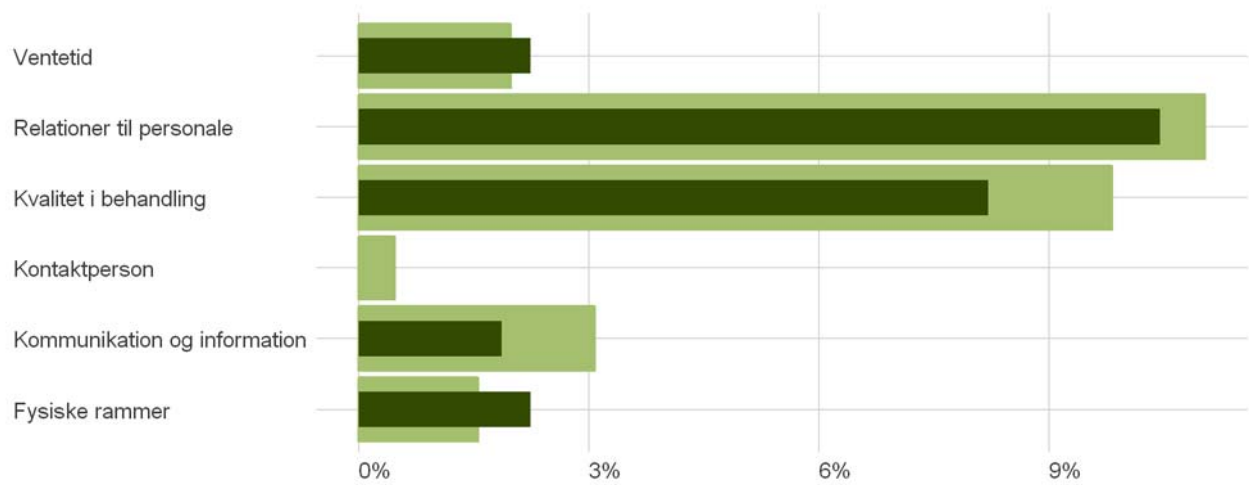
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/





















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 overafd. B

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

ID	Kommentarer - B2 Team 3	Var personalet forberedt på din ankomst?
 10	Anden placering af indlæggelsessted. Ikke ved siden af kapellet. Afskærmning mellem senge kan let gøres enklere og lettere. Der bør være samtaleværelse, så samtaler mellem patient og personale kan ske ugeneret, hvis dette ønskes.	I høj grad
 12	Var indkaldt til [en afdeling], men blev henvist til [en anden].	I høj grad
 18	Kan ikke huske, om der var ventetid.	I høj grad
 25	Fin og omhyggelig behandling.	I høj grad
 26	Det var lidt svært at finde afdelingen.	I høj grad
 3	Alt gik efter min forventning.	I meget høj grad
 14	At der hurtigt kommer en læge og skitserer behandlingsforløbet.	I meget høj grad
 7	[Flere] patienter skulle have en pacemaker denne dag. Vi mødte alle fastende [om morgenen]. Jeg blev opereret [om eftermiddagen], havde ikke spist i tyve timer. Det var en ulidelig ventetid. Det kan garanteret gøres bedre.	I nogen grad
 23	Ønsker kortere ventetid, da man oplever lange ventetider.	I nogen grad
ID	Kommentarer - B2 Team 2	Var personalet forberedt på din ankomst?
 25	Ingen problemer.	I høj grad
 29	Meget sød og imødekommende sygeplejerske!	I høj grad
 45	Stor ros til læger og sygeplejersker under selve undersøgelsen af hjertet.	I høj grad
 4	Det er ubehageligt at blive modtaget i samme lille rum, som også er spisestue. Jeg mødte klokken 08.00, samme tid som der blev spist morgenmad. Modtagelse foregår derfor i andres medhør.	I meget høj grad
 8	Unødig lang kørsel for at blive indlagt [i få dage]. [].	I meget høj grad
 10	Jeg ventede cirka en time uden nogen kontaktede mig.	I meget høj grad
 12	Det er ikke hensigtsmæssigt, at der ikke kan bestilles tid til blodprøvetagning, når dette skal foregå inden man møder på afdelingen.	I meget høj grad
 17	Kort og godt, flot modtagelse, og absolut ingen ventetid :-).	I meget høj grad
 31	Jeg blev mødt af en sød og storsmilende sygeplejerske, som bare var klar til at tage imod mig.	I meget høj grad
 19	Ventetid to timer.	I nogen grad
 32	Den første dag var lang! Ud over almindelig samtale, blodprøver, temperatur og barbering fore-	I nogen grad

gik der intet!

36	Jeg var meget nervøs den dag pga. gentagne svigt i min oplevelse af andet sygehus (glemt og dårlig kommunikation omkring min lidelse). Da jeg ankom til Skejby, kunne jeg ikke finde "dags-hospitalet". Der var simpelthen ingen skiltning, fordi "der bliver flyttet rundt på afdelingerne på grund af udvidelse af sygehuset". Da jeg omsider fandt afdelingen, var der ingen reception, og ingen til at tage imod mig (jeg kom ikke for sent). På et tidspunkt kom der en sygeplejerske, som tog imod mit indlæggelsesbrev og anviste mig en stol på en gang. Der sad jeg så i halvanden time uden information, hvilket, når man er meget nervøs, er et helvede. Da jeg først kom til, var det personale jeg mødte fantastiske! Venlige, søde og forstående (jeg var som sagt meget nervøs og påvirket). Så bundkarakter til ankomst, og topkarakter til resten.	I nogen grad
41	Jeg skulle møde [om morgenen], fik en seng [over middag] (og et varsel om, at det måske ikke blev til noget denne dag, at jeg kunne begynde at spise og møde dagen efter (fastende igen). Det afslog jeg. Kom til [kort efter].	I nogen grad
2	Giv en besked om status for ventetid og en forventet ventetid. Hellere en lang ventetid, hvor man kender tidspunktet for modtagelse end en ventetid uden udsigt til modtagelse. Jeg skulle møde ind [om morgenen] og blev først modtaget [om formiddagen]. Havde jeg bare vidst, at det var [om formiddagen] eller senere, så havde tiden nok ikke følt så lang.	I ringe grad
39	Blev indlagt med hjertestop.	Ikke relevant for mig
24	[NN] kan ikke huske noget af det, men mener, det var tilfredsstillende.	Uoplyst
18	Er svært at svare på. Er meget svagt hørende.	Ved ikke
ID	Kommentarer - B2 Team 1	Var personalet forberedt på din ankomst?
23	Jeg var indkaldt til [et team], men blev sendt videre til [et andet team]. Lidt rodet.	I høj grad
27	Den afdeling, som stod på min indkaldelse, viste sig ikke at være den rigtige, og blev henvist til en anden afdeling.	I høj grad
3	Blev modtaget i Skejby Hjertemedicinsk afdeling B2, og den sygeplejerske fra det nyåbnede dagsafsnit var i kontoret for at hente mine papirer, og hun kørte mig over til dagsafsnit i kørestol, da jeg havde smerter [] i [nogle tær]. Og herefter gik dagen slag i slag, og hurtigt fik jeg overstået mit indstik igennem til lysken, læge NN'erne kunne måle trykket i mit hjerte. Jeg er ked af at skulle sammenligne sygeafdelinger, [] men at være indlagt på andet sygehus' hjertemedicinsk afdeling på sjette etage er meget stressende for mig, da jeg kan ligge en hel dag, uden der sker noget med hensyn til en undersøgelse, som altid er meget sent på aftenen og med læger, som jeg ikke helt forstår mange gange, og føler mig derfor meget utryk deroppe. I Skejby derimod bliver man løbende orienteret, og de tidspunkter, man skal ind til, holder. Der er meget nyere udstyr og ingen stress, da der er rigeligt med medarbejdere. Jeg føler mig sikker i Skejby som hjertepatient, og det gør jeg ikke på andet sygehus.	I meget høj grad
16	Alt var ok.	I meget høj grad
20	Venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
28	Møder altid et glad og smilende personale, hvilket gør det til en fornøjelse at være indlagt.	I meget høj grad
30	Jeg oplevede ikke ventetiden som en gene.	I meget høj grad
22	Skriv, hvordan man skal melde sig på afdelingen.	I nogen grad
13	Travlhed.	I ringe grad

ID	Kommentarer - B1	Var personalet forberedt på din ankomst?
	2 Kom med ambulance fra et andet sygehus.	I meget høj grad
	3 Lad være med at indkalde flere til den samme behandling med samme mødetid for at undgå lange ventetider på behandling.	I nogen grad

Hjertemedicinsk overafd. B

















Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - B2 Team 3	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
9	Efter eller under behandlingen gik der infektion i såret.	Ja
12	Skulle møde på [én afdeling], men blev vist til [anden afdeling].	Ja
2	Ikke udskrevet, men flyttet til anden afdeling.	Nej
4	Ledelsen havde lukket et sengeafsnit i ferietiden. Det plejede man at gøre hvert år. Som patient er det svært at forstå sengene skulle være et problem.	Nej
6	Indstiksstedet i lysken måtte presses hårdt for lukning i flere timer, hvorfor det blev nødvendigt med overnatning.	Nej
10	Mine erfaringer med sygdom blev ikke diskuteret, og dette er også ligegyldigt. Deltagelse i beslutning om behandling var jo truffet, idet min indlæggelse på dagshospitalet havde det ene formål at få åbnet lukkede årer. Diskussion med pårørende kom ikke på tale, da jeg blev bragt og afhentet af Falck, men jeg bad om epikrisen og fik denne udleveret, som min kone så ved min hjemkomst. Udlevering af epikrise bør ske rutinemæssigt. Da jeg har været inde [mange] gange er jeg helt klar over, hvordan min sygdom håndteres. Da det er et dagsafsnit, jeg var til behandling på, er sidste spørgsmål vel irrelevant!	Uoplyst
ID	Kommentarer - B2 Team 2	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4	Ved indsættelse af pacemaker punkterede venstre lunge, hændeligt. Manglende kendskab til at fjerne dræn, klippede trådene forkert, klappede lungen sammen igen. En direkte fejl, som lægen selv fortalte. Nyt dræn, indlæggelse forøget med syv dage.	Ja
37	Forkert medicin.	Ja
38	Skulle have foretaget en ablation, efter alle forundersøgelserne var klaret. Selve ablationen aflystes pga. [tekniske årsager], og jeg måtte køre retur til [Vestjylland] igen uden behandling. OBS: Præcis det samme skete for [nogle] år siden.	Ja
30	Jeg ved ikke, om det var fejl eller bare almindelig travlhed, men jeg synes, der gik lang tid fra indlæggelsen til, at jeg kom ind til operationen. Jeg skulle møde fastende [ved middagstid]. (Jeg måtte ikke spise efter [om formiddagen]. Jeg fik at vide, at jeg skulle ind som [den første] på aftenuren. dvs. [om eftermiddagen]. Det blev udsat flere gange, hvor de sagde at "i løbet af en times tid" ville jeg komme af sted. [Om aftenen] kom jeg ind til operation, da var jeg MEGET sulten.	Nej
42	Blev dagen inden spurgt, om jeg kunne komme [tidligt] næste dag, da der var kommet afbud. Kom først til [midt på eftermiddagen]! Det var en lang faste!	Nej
2	Jeg oplevede ikke fejl! Men det kunne have været rart i forbindelse med udskrivningen, at ventetiden ikke havde været unødigt lang. Jeg skulde blive til dagen efter min operation på at blive udskrevet. På dagen for min udskrivelse ventede jeg så helt ind til [middag]. Personalet var flinke og sagde flere gange, at de ventede på den læge, der kunne udskrive mig. Min kone var kommet i bil for at hente mig, og da vi har en længere køretur [] i bil, blev vi lidt pressede, for børnene skulde hentes efter skole, og de havde tidligt fri den fredag.	Uoplyst

ID	Kommentarer - B2 Team 1	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
8	1. Dobbelt booking på forskellige afdelinger på samme tid. 2. Der var ikke bestilt hele undersøgelsespakken, derfor indlæggelse af flere omgange.	Ja
10	Da jeg sad og kiggede i min journal, fandt jeg et blad fra en anden person med diverse data. Jeg gjorde opmærksom på det, og de beklagede meget og sagde, "at det er det, der IKKE må ske". Jeg troede, at den elektroniske patientjournal var indført.	Ja
16	Da der blev lagt en hanke i en blodåre på håndryggen stak man igennem åren. Så da man senere lukkede antibiotika ind, svulmede hånden op, og det sved meget, da det løb ud under huden. En anden sygeplejerske satte en ny hanke i den anden hånd, som sad OK.	Ja
23	Ligesom ved indlæggelsen blev jeg flyttet mange gange. Jeg nåede at være på fem forskellige afdelinger/teams på det døgn jeg var indlagt. Nu har jeg prøvet at være indlagt før, så det gjorde at jeg var ekstremt opmærksom på, om papirer og mine ting fulgte med. Det var nok ikke lige, hvad jeg havde brug for på det tidspunkt. Jeg ville gerne have haft mulighed for at slappe af.	Ja
27	Personalet kom med medicin, som lægen dagen før havde sagt, jeg ikke skulle have. Det skulle jeg selv som patient styre.	Ja
29	Forkert mødested.	Ja
3	Fejlfrit. Og så var jeg en af de første patienter på dagsafsnittet og det gav en et stort kick, for tingene virkede som de skulle. Undtagen en alarm der pludselig gik i gang, men det sker jo og tingene skulle jo også lige afprøves først.	Nej
6	Jeg er blevet fejlmedicineret, idet jeg er blevet opfordret til at fordoble dosis på en bestemt medicin. Dette medførte, at jeg er blevet stærkt utilpas og besvimed.	Uoplyst

Hjertemedicinsk overafd. B

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

ID	Kommentarer - B2 Team 3	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 10	Da indgrebet ikke medførte helbredelse, blev det kort nævnt, at der formodentlig skal laves en mini bypass[operation], og at jeg skal henvende mig til egen læge, da der ikke kommer yderligere fra afdelingen.	I høj grad
 2	Ikke udskrevet, men flyttet til anden afdeling.	I meget høj grad
 19	Kan ikke huske nu efter [mange] uger.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - B2 Team 2	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 1	Jeg kunne godt tænke mig at tale med en læge, som var med til behandlingen, ved udskrivelsen.	I høj grad
 2	Jeg venter på en indkaldelse til en opfølgende undersøgelse. Jeg forventer, at den kommer via e-boks. []	I høj grad
 23	Ved ikke, hvem der har ansvaret for medicinering efter udskrivelse.	I høj grad
 43	Lige inden udskrivelsen kom en læge ind til mig og fortalte, at hun lige havde opdaget, at resultatet af scanning viste begyndende blodpropper. Dosen af [] medicin skulle forhøjes. Jeg manglede virkelig at få snakket mere om, hvilken betydning det havde for mig, om der var ting, jeg skulle være opmærksom på og osv.	I høj grad
 45	Fik ikke ny medicin, men blev sat op i den medicin jeg fik. Ville gerne have haft en snak om, hvad jeg kunne forvente, at medicinen ville give af virkning/bivirkninger.	I høj grad
 7	Måske pga. vagtskifte. Fred [om eftermiddagen].	I meget høj grad
 10	Jeg savnede mere info omkring de smerter, der var under behandlingen og efter behandlingen. Og om hvor længe jeg skal forvente at have smerter efter. Jeg har ikke fået info om, hvem jeg skal tale med bagefter, og/eller om der skal følges op på min behandling.	I meget høj grad
 11	Fik ikke ny medicin.	I meget høj grad
 17	Jeg var igennem et hurtigt forløb. Blev ringet op onsdag og op torsdag :)	I meget høj grad
 20	For lidt kontakt til en LÆGE.	I meget høj grad
 26	Mangler oplysninger på papir ved udskrivelse. Ved ikke helt, hvad der nu præcis er lavet, eller hvordan, og hvad de har brugt. Alle operationer har jeg fået papir af forløbet, men ikke her.	I meget høj grad
 31	Der er sket det, at jeg er faldet tilbage til den ujævne hjerterytme og venter nu på et nyt hjertestød for at komme i sinusrytme. Det sker så [på andet sygehus]. Her lover de, at hvis jeg får det rigtig godt efter det nye hjertestød, kan jeg henvises til en varmebehandling. Men er det så i Skejby eller [andet sygehus]?	I meget høj grad
 36	Jeg kunne godt bruge noget mere samlet informationsmateriale. Jeg har fået en instruktion,	I meget høj

	som er i billeder og uden tekst overhovedet. Det forstår jeg ikke.	grad
✎ 44	Jeg havde forventet en samtale med en overordnet hjertelæge inden indlæggelse. Da dette ikke skete, valgte jeg indgrebet under indkaldelsen fra og blev sendt hjem med det samme.	Ved ikke
ID	Kommentarer - B2 Team 1	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
✎ 23	Det havde været rart at vide noget om evt. kontrol. Det havde også været rart, hvis jeg havde haft en fast læge. På intet tidspunkt har jeg snakket med den samme læge to gange. Det er spild af tid at blive spurgt om de samme ting. Ligeledes synes jeg, det efterlader mig med ansvaret for at styre forløbet.	I høj grad
✎ 3	Lokationen til dagsafsnittet var ikke lagt ind i system, så ventede en time på chaufføren.	I meget høj grad
✎ 12	Mangelfuld information og medicinering vedrørende blodfortyndende medicin i kombination med bakterie i tolvfingertarmen, hvilket bevirker akut indlæggelse på andet sygehus med blødende mavesår. Burde være undgået.	I meget høj grad
✎ 14	Personalet er meget søde og flinke og ved, hvad de har med at gøre. En stor ros.	I meget høj grad
✎ 19	Efter [] har jeg endnu ikke (efter fire uger) modtaget resultat af undersøgelsen, og om der skal ske noget efterfølgende.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - B1	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
✎ 2	Skulle tilbage til andet sygehus efter ballonudvidelse af blodåre.	I meget høj grad

Hjertemedicinsk overafd. B

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

ID	Kommentarer - B2 Team 3	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
13	Jeg var ude for en meget afvisende sekretær ved henvendelse efter udskrivning. Har talt med vedkommende og givet udtryk for min mening omkring dette. Har valgt at lade det være ved det, og håber hun tager det konstruktivt fremadrettet. Man ringer jo kun hvis man har problemer! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Et super godt team. Alle ansatte havde altid plads til et smil, hvilket er godt for den mentale tilstand. Alle virkede meget professionelle, og der var en god tone personalet imellem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Afdelingen havde stort fokus på "kunden" (patienten). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Jeg har aldrig været på sygehus før, og var meget bange. Man har jo hørt så meget, men jeg havde en dejlig oplevelse. Alle var søde og rare, hvilket hjalp meget. Nu skal jeg have ny hjerte-klap, så jeg er fuld af fortrøstning. Jeg håber så inderligt, at jeg også overlever det. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Mine symptomer [] kom [i foråret]. Jeg tog derfor kontakt til den afdeling, jeg sidst var indlagt på for at få et eventuelt check. Dette kunne ikke lade sig gøre. Jeg skulle have henvisning fra egen læge. Dette fik jeg, hvorefter jeg blev indkaldt til scanning, hvor det blev besluttet, at jeg skulle til en medicinsk [prøve], hvor det blev konstateret, at mit hjerte ikke fik tilstrækkeligt ilt. Dette resulterede i, at jeg skulle have en [behandling], som mislykkedes. Den endelige [behandling] lykkedes kun delvist, da der kun blev en smule mere passage i [] hjertet. Dette blev erkendt efter forsøget, uden at der dog blev planlagt yderligere. Ovenstående er alt for langvarigt og omkostningstungt grundet alle de beskrevne undersøgelser. En [test] kunne have afsløret problemet, og denne kan umuligt være lige så omkostningskrævende som det beskrevne forløb. Hvis jeg så tager initiativ til den beskrevne [behandling], skal vi formodentlig gennem det samme eller et lignende forløb igen med deraf følgende omkostninger og ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
22	Bedre planlægning. At møde op fastende og tørstende [om morgenen] og at vide, at man er sat på til [om eftermiddagen] er ikke rart! At jeg så yderligere blev skubbet og til sidst ikke kunne få besked på, om jeg kom til samme dag var yderligere frustrerende. Jeg kom til operation [om aftenen, ti timer senere] [Ventetid]	Ikke relevant for mig
7	Indkalde de seks patienter på forskellige tidspunkter. Lade være med at pjatte så meget under operationen. Det lignede for meget samlebåndsproduktion. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Fik mange gode smil under indlæggelsen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Jeg ved bakterier er svære at forhindre, og dem jeg har pådraget mig ved undersøgelsen på Skejby Sygehus er et hændeligt uheld. Men så længe det væsker fra såret, mener jeg IKKE, man skal sende en patient hjem, som jeg blev. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Jeg synes, at alt fungerede vældig godt. Godt modtaget og plejet. Det kunne ikke være bedre. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Mit samlede indtryk af et andet sygehus er, at sygehuset er et velfungerende sygehus med meget kompetent personale. Mit indtryk af Skejby Sygehus er knap så positivt, bortset fra selve behandlingen af min hjertesygdom. Den var meget fin. Renlighed på Skejby Sygehus mangler noget. Jeg overværede f.eks. rengøring og klargøring af en tom seng, som stod ved siden af mig på stuen. Denne rengøring foregik meget hurtigt og med anvendelse af samme klud uden op-	Uoplyst





vridding i vand. Meget tilfældigt, hvor der blev tørret af. Man tænker så på, hvordan ens egen seng er rengjort. Bortset fra én sygeplejerske var personalet venligt, imødekommende og dygtigt. Den ene undtagelse tror jeg ikke magter sit job og virkede derfor meget skrap og afvisende. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

ID	Kommentarer - B2 Team 2	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Jeg kunne godt tænke mig, at der var lidt mere tid til at tale med en læge eller, at sygeplejersker måtte informere noget mere om forløbet, evt. behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Jeg følte mig meget velkommen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Dejligt, at én person, så vidt muligt, fulgte mig, og at det var den samme, som sidst jeg var indlagt. Gjorde det hele mere nærværende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
40	Ja, ved en ambulant undersøgelse sidste år fik jeg det indtryk, at der var noget, der kunne gøres bedre: tage til efterretning, hvad patienten udtrykker og gør opmærksom på. Jeg havde gjort lægen, en meget venlig og sympatisk læge, udtrykkeligt opmærksom på, at min hvilepuls normalt er [lav]. Han ordinerede [medicin] og tilføjede: "Det vil også få din puls ned!". Han havde fuldstændigt ret: pulsen kom så ned til 25! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
45	Rigtig godt at man skrives på akutliste og (som jeg) gøre brug af det. Tak.	I høj grad
2	Ros til personalet på alle niveauer og faggrupper. Man føler sig i gode hænder på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Meget hurtig behandling og yderst effektivt. Fleksibelt og lyttende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Mere information om ventetid og et overblik over forløbets retning fra start af. Jeg har gået i uvisheden indtil der kom brev om nye ting i forløbet. Sådan har det været fra foråret og indtil nu, og ved pt. ikke helt om det er afsluttet endnu. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
20	Personalet skiftede hele tiden. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Har kun mødt flinke, rare og positive personer på Skejby Sygehus. Derfor stor TAK. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	De er altid velforberedt og frisk med en god kommentar. Det er dejligt. Alt ok. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Da jeg var blevet opereret, måtte jeg få noget at spise. Normalt tilbyder afdelingen sandwich til patienter, som skal ligge fladt og stille i to timer. Jeg fik lov til at få dagens ret (INKLUSIV ÆBLEKAGE) og personalet hjalp mig med at få maden stillet på natbordet, så jeg kunne spise liggende. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Jeg synes, at der har været et rigtig godt flow i forløbet. Ikke så lange ventetider. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
4	Mad: Man vælger sin mad ude på gangen, hvor alle kan læne sig ind over maden og pege på det, man ønsker. Oplevede, at personale tog frikadeller på en gaffel og skrabadet dellerne af gafflen med tommelfingeren ned på min tallerken. Det sker herhjemme, men på et sygehus?	I nogen grad
12	Det er vanskeligt på et så kort ophold at vurdere, om der er noget, der kan gøres bedre. Men hold dog op, hvor alle var flinke og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

41	Være opmærksom på at informere om ventetid. Sørge for at der er et sted at være, og at jeg ikke skal sidde og hænge på en kold gang. Jeg tager jo fri for at komme til undersøgelse, så derfor betyder det noget, at dagen så også bliver [som planlagt]. [Ventetid]	I nogen grad
8	Dårligt planlagt, at når man kommer langvejs fra bliver indlagt en fredag og så skal komme igen om mandagen til indgrebet. Unødig kørsel mellem [to byer]. Godt med flere parkeringspladser, som var omkostningsfrie. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
3	Jeg ved ikke, om det er afdelingen, eller det er administrationen der kludrer i det. Der er ikke kontrol med indkaldelserne, man kan blive indkaldt til to afdelinger på samme tidspunkt, og når man så skal have det ene flyttet, skal man vente i en måned eller mere, inden man kan få en ny tid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke
17	Jeg har nok oplevet svigt i den forstand, at jeg bliver akut indlagt af egen læge, hvor der ingen opfølgning er overhovedet. Derefter besvimer jeg [nogle] uger senere under gåtur, bliver undersøgt og udskrevet hvorefter jeg skal komme til flere undersøgelser uger senere. Her får jeg lytteudstyr på hjerte, afleverer det og først 14 dage senere bliver jeg akut indlagt og får en pacemaker? [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
36	Jeg var til forundersøgelse på [et andet sygehus]. De undersøgelser strakte sig over næste to år, selvom jeg har en forhistorie med samme kendte lidelse, og har været indlagt på Skejby tidligere med samme. Jeg fik forskellig information og planer fra forskellige læger. Da jeg på et tidspunkt blev tilknyttet én læge, oplevede jeg, at der blev lagt en plan, som så alligevel gik i glemmebogen. Jeg måtte selv skubbe på og endte med at have skrevet to lange breve til afdelingen, før jeg kom videre til Skejby. I mellemtiden fik jeg en alvorlig angstlidelse, som mine hjertesymptomer og oplevelse med sundhedsvæsenet i høj grad har været med til at forværre. Jeg kan eksempelvis næsten ikke nærme mig et sygehus længere og da slet ikke uden støtte fra familiemedlem eller ven. Jeg følte mig ikke hørt og i høj grad bagatelliseret. Fremover vil jeg til enhver tid bede om en udskrift af min journal, så jeg selv kan stå for at styre mit forløb. Det synes jeg er for dårligt, at det er nødvendigt, og man kan frygte, at resourcesvage patienter glemmes i systemet. Da jeg kom videre til Skejby var oplevelsen til gengæld god, og personalet fantastisk. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
14	Utrolig venligt personale. De sørgede for rolige og trygge omgivelser. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
27	Blev "glemt" pga. travlhed. Bl.a. temperaturtagning missede. Det beklagede man. Det giver et indtryk af, at man godt kan "glemmes" til fordel for andre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
35	Godt udvalg af drikkevarer, f. eks. [kakao]. Ærgerligt, at man ikke kan gå i rygerum med monitor på. Bedst med eneværelse. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
39	Efter mini-bypass burde der være opfordring til at vedligeholde et effektivt træningsforløb. Hurtigere kontakt til genoptræning burde være bedre. Mere samarbejde til fysioterapien, så man ikke efter [lang tid] i sengen har mistet energi og muskelmasse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
44	Generelt kunne jeg ønske en overordnet diagnose af min sygdom, evt. via en samtale med en relevant læge før indlæggelse. Indkaldelse til indlæggelse var i mit tilfælde spildt. En anden kunne potentielt have fået tiden. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
ID	Kommentarer - B2 Team 1	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
2	Måtte selv rykke for en henvisning fra [et andet sygehus] til Skejby Sygehus.	I høj grad
















- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 10 | På stuen fik vi [] at vide, at der ikke var nogen fjernbetjening til det højtophængte fjernsyn, da de bare bliver stjålet. Dvs. at hvis man vil se fjernsyn, skal man op at stå på en stol for at tænde. Det var jeg personligt ikke i stand til.
[Fysiske rammer] | I høj grad |
| ✎ 16 | Var til pacemakerkontrol [i oktober] i Aarhus, hvor man udelukkende koncentrerede sig om det. Vi fik ikke rigtig lejlighed til at stille spørgsmål. Lidt forvirrende, da man heller ikke rigtig stolede på målingerne, man fik, og derfor tog []. Men alle var flinke og søde.
[Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| ✎ 17 | Skulle hjemmefra udfylde en del skemaer, som skulle medbringes, men ingen var interesseret i disse. Spild af min tid og besvær med at finde oplysning om nogle af de ting, der skulle findes journalen. | I høj grad |
| ✎ 3 | Burde kunne dæmpe loftslyset, da det er meget skarpt og svært at finde hvile. Større afskærmninger til de enkelte senge.
[Fysiske rammer] | I meget høj grad |
| ✎ 18 | De første indledende undersøgelser var godt planlagt. Jeg blev taget godt imod af hele personalet. Jeg var tilknyttet en sygeplejerske og havde flere kyndige læger, som virkelig hjalp mig videre. Efterforløbet har været lidt mærkeligt, da anden afdeling er blevet lagt sammen, og det har været svært for personalet.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 21 | Hjertemedicinsk Afdeling B Skejby er DE BEDSTE. | I meget høj grad |
| ✎ 30 | Jeg er imponeret over den effektivitet, der var over mit behandlingsforløb. Gående fra egen læge til et andet sygehus til et tredje sygehus og til Skejby. Flot. Samtidig en venlig og imødekommende atmosfære på afdelingerne af alle faggrupper.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 1 | 1. Breve var forsinkede.












2. Det ville være rart med påmindelse om blodprøver 14 dage inden indlæggelse.
[Kommunikation og information] | I nogen grad |
| ✎ 5 | At der i Afdeling B er en diskretionslinje. Oplevede at stå side om side med andre patienter, hvor CPR-numre bliver sagt højt og undersøgelse omtalt. | I nogen grad |
| ✎ 8 | Undersøgelsen til transplantation [] blev delt ud på to indlæggelser og et ambulante besøg over to måneder. Da der IKKE var bestilt til hele undersøgelsen i første indlæggelse.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ 25 | Mine hjerteproblemer begyndte for [nogle år] siden, og forløbet i Hjerreambulatoriet på Horsens Sygehus har været præget af manglende kontinuitet, uerfarne læger uden mulighed for at tale med læger NN, og uden mulighed for at blive fulgt af Hjerreambulatoriet på Skejby Sygehus. Dette har efter min mening medført, at jeg er blevet dårligere og dårligere gennem hele forløbet. Jeg har oplevet det urimeligt, at jeg ikke hver gang er blevet tilset af en læge. Allerede i begyndelsen af forløbet spurgte jeg til muligheden for at komme til Skejby, men dette kunne ikke lade sig gøre. Horsens Sygehus Hjerreambulatoriet har oplyst, at de har ressourcer nok, i form af læger. Hvis det er tilfældet, mener jeg, at det er regionens opgave at sørge for, at uanset hvor man bor har mulighed for at blive tilset og behandlet af specialister på området.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| ✎ 7 | Jeg er altid blevet behandlet godt, har ikke haft problemer. Alle læger, sygeplejerske og andet personale gør et rigtig stort stykke arbejde. Jeg kunne godt tænke mig, at have den samme læge hver gang. Sådan var det for et par år siden.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 9 | Jeg synes ikke, at jeg fik tilstrækkelig information om, hvorfor jeg fik [bestemt medicin] under indlæggelsen. Men eller var jeg godt tilfreds med indlæggelsen.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 13 | En lille smule usikker. Ondt ved højre skulderblad. Usikker på monitoren. | Uoplyst |

	15	Alt for trange forhold i venteafsnittet (sengeafdeling). [Fysiske rammer]	Uoplyst
	24	Super afdeling.	Uoplyst
	26	Fuld tilfredshed.	Uoplyst
ID	Kommentarer - B1		Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
	1	God kommunikation og forståelse, forplejning. Alt i alt tilfreds. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

Hjertemedicinsk overafd. B

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - B2 Team 3	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 18	Pacemaker udskiftet.	I høj grad
 20	Jeg fik fastlagt en undersøgelse af hovedkranspulsåren forud for udskiftning af hjerteklap, og jeg forventede ingen forbedring af min tilstand ved undersøgelsen, men jeg blev behandlet rigtig rigtig godt af alle.	I høj grad
 5	Jeg tog selv kontakt til afdelingen [].	I meget høj grad
 15	Jeg besluttede mig selv til operation.	I meget høj grad
 21	Det var forundersøgelse til en hjerteoperation.	I meget høj grad
 7	Jeg gik til læge først. Jeg var en del svimmel. Det endte med en pacemaker. Og jeg er lige svimmel, men jeg håber, at min pacemaker kan afhjælpe et andet problem, nemlig at hjertet altid vil slå.	Uoplyst
 11	Jeg synes, at alt var godt planlagt og gennemført.	Uoplyst
 17	Forundersøgelse til ny hjerteklap. Da min datter kunne overnatte hos mig, kom jeg hjem til aften samme dag.	Uoplyst
 24	Forundersøgelse til hjerteoperation. Derfor nej.	Uoplyst
ID	Kommentarer - B2 Team 2	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 32	1. Angående [om behandlingen har forbedret min helbredstilstand]: Den har forbedret min psykiske tilstand. 2. Angående [om jeg forventer en forbedring efter indlæggelse]: Nej, men det har givet mig et håb om at overleve (ICD).	I høj grad
 40	Meningen med indlæggelsen var opstart af [behandling] med [medicin]. Det viste sig imidlertid, at stofskifteværdierne ikke var helt ok, derfor kunne behandlingen ikke gennemføres. Jeg blev straks udskrevet igen og henvist til anden afdeling på andet sygehus til nærmere udredning.	I høj grad
 45	Det viste sig, at man ikke kunne hjælpe hjertet ved indgreb, men at hjælpen skulle ske ved yderligere medicinering. Ja, havde håbet rigtig meget[, at det blev bedre].	I høj grad
 2	Lægerne var rigtig gode til at tale med mig om mulighederne for valget omkring mine pacemakerledninger. Jeg følte mig hørt og godt vejledt.	I meget høj grad
 9	Jeg skal til kontrol og derefter udtrappes af hjertemedicin. Det er først der, vi ved, om operationen lykkedes.	I meget høj grad
 28	Personalet er veluddannet og tager menneskelige hensyn. Har været tilknyttet afdelingen [i mange år], indtil jeg fik et nyt [hjerte]. Der kan ikke sættes en finger på noget i [de] år. God afdeling.	I meget høj grad

	33	Min ICD har ikke ændret min almene tilstand, hvilket jeg heller ikke havde ventet, men da jeg har fået stød, har den vist sit værd.	I meget høj grad
	34	Behandlingen lykkedes ikke.	I meget høj grad
	41	Jeg var til en kranspulsåreundersøgelse, hvor jeg med det samme fik at vide, at alt så fin ud. Jeg har efterfølgende ikke hørt noget om opfølgning. Medicin.	I nogen grad
	17	Ingen kommentar.	Slet ikke
	15	Blev behandlet for forkammerflagren [i efteråret], men det var forkammerflimmer. Fik besked om at jeg ville blive indkaldt i løbet af en måned, ikke sket endnu. Er efterfølgende blevet sat i blodfortyndende behandling af egen læge, der mente, at det skulle sygehuset have gjort.	Uoplyst
	16	Efter samråd med læge NN.	Uoplyst
	22	Skal opereres igen [].	Uoplyst
ID	Kommentarer - B2 Team 1		Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
	17	Skulle udredes for videre behandling, så skulle have af- eller bekræftet hjerte-/karproblemer først.	I høj grad
	4	Jeg blev indlagt med henblik på [operation]. Dette er ikke sket, da man ønsker at foretage yderligere undersøgelser.	I meget høj grad
	11	Jeg er yderst tilfreds efter halvandet døgn indlæggelse. Læger og personale var dygtige og venlige.	Uoplyst
ID	Kommentarer - B1		Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
	1	Diagnose ikke 100 procent klarlagt endnu, men føler jeg har fået svar på mine spørgsmål. Skal have holter påsat [til foråret].	I nogen grad

