

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Sengeafsnit 2  
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 Brugerindvovering, 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.

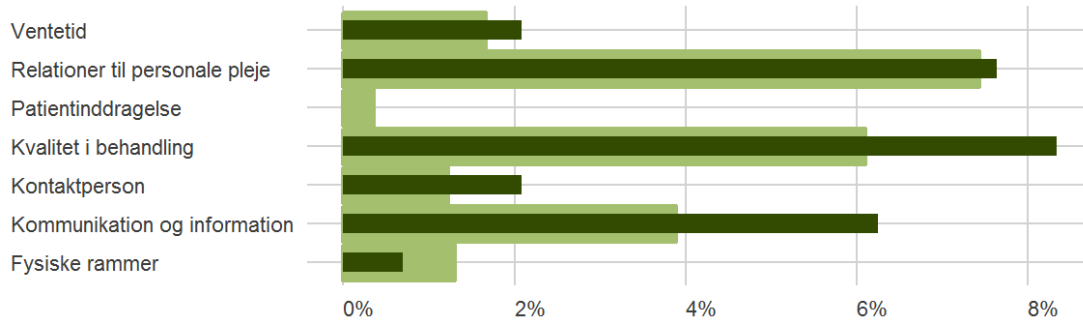
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
31 Jeg har ikke noget at klage over. Tak til afdelingen.	I meget høj grad
46 Vil gerne takke for meget god behandling både på andet sygehus og Aarhus Universitetshospital. Mit forløb de sidste år med gentagne ambulante operationer er på grund af meget motiveret personale blevet en god oplevelse for mig. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
12 Jeg synes, at jeg fik en fin behandling på afdelingen, men der var lang ventetid fra jeg ankom, til jeg var behandlet og fik noget at spise og drikke sidst på eftermiddagen. Havde fastet fra aften før, og jeg ville gerne have haft lidt flere informationer om årsagen til ventetiden. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
40 Opfølgning ambulant var en noget overfladisk oplevelse. Ingen oplysning eller relevante spørgsmål. Jeg var ikke selv god til at få stillet de spørgsmål, jeg havde, nok fordi jeg havde følelsen af manglende engagement. Det er selvsagt rutine for personalet, men det bliver det aldrig for patienten (mig), da man jo lever med en mere eller mindre livstruende sygdom. Information og relevante opfølgende spørgsmål ville have hjulpet mig. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
14 God information fra både sygeplejersker og læge. Kommunikation og information,	I meget høj grad
10 Jeg føler mig tryk ved opholdet på afdelingen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
18 Jeg fik aldrig tilbudt/mulighed [for at tale] med de læger, der udførte indgrebet, hverken før eller efter operationen. Kommunikation og information,	I ringe grad
26 I kunne godt have et sted eller et telefonnummer, man kunne henvende sig til i forbindelse med glemte sager.	I høj grad
15 Jeg tror ikke, det kunne gøres ret meget bedre. Vi fik rigtig rar og venlig modtagelse på Sengeafsnit 2, hvor vi fik fortalt om, hvad der skulle ske i løbet af dagen, så det var godt. Det var en god behandling. Hele dagen kan ikke være bedre. Det var også rart, at de tog til at fortælle min kone løbene, hvordan det gik (det var rigtig rart). Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
35 Alt i alt synes jeg, at afdelingen gjorde det rigtig godt. Jeg er så glad for behandlingen, fordi lægerne var grundige, og jeg i øjeblikket ikke har hjer-	I høj grad

teflimmer. Det er så dejligt :-). Beundrer jer for jeres dygtighed, at jeg kan komme til at leve "normalt" liv igen uden hjerteflimmer. Derudover synes jeg, at man sidder og venter alt for meget, uden rigtig at få nogen information om hvorfor. Jeg følte mig indimellem "glemt". Jeg mødte ind en [aften], og skulle faste fra [midnat]. Jeg synes ikke rigtig, der var nogle muligheder for et lille let måltid inden [midnat], altså nogle kiks, lidt frugt etc. Når man har spist hjemmefra [om aftenen] inden indlæggelsen og så til næste dag [om aftenen] inden man får tilbudt mad, det er for lang tid. Man er så dehydreret og udsultet, når man har fastet i næsten 24 timer. Fik en del kvalme under varmebehandlingen af mit hjerte, tror også det kan have noget at gøre med manglende mad. Kvalitet i behandling, Ventetid, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,

- |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 17 | Var yderst tilfreds.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | I meget høj grad |
| 42 | Ok.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | I meget høj grad |
| 27 | Det kunne være dejligt, hvis man kunne være sikker på at få gennemført den operation man kom for at få lavet. Men jeg er også forstående overfor, at det kan være svært at planlægge, når man ikke ved hvor længe en operation varer. Selve plejen på afdelingen var rigtig god, og der var en dejlig rolig atmosfære. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,                                                                                                                                         | I ringe grad     |
| 41 | Efter så langt et forløb bliver jeg til tider i tvivl om, hvor mange forskellige læger osv. der styrer mit sygdomsforløb, da jeg ser og snakker med rigtig mange forskellige læger. Det kunne nok være rart med en enkelt læge, der kender til mit sygdomsforløb, og som udgangspunkt styrede hvad der skal/kommer til at ske fremadrettet. Udover det er personalet på hjertesygdomme helt i gennem FANTASTISK, og jeg har ikke en finger at sætte på deres behandling af mig. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 24 | Jeg fik en meget fin behandling af de gennemgående kontaktsygeplejersker på afdelingen. På operationsstuen var personalet fagligt dygtige, men informationen i den sidste del af indgrebet var mangelfuldt. Den manglende information skyldes måske, at narkosepersonalet ikke var klar over, hvor frisk jeg var. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,                                                                                                                                       | I høj grad       |
| 4  | Det kunne være rart med eneværelser. Fri adgang til køkken (mad/drikke). Det skal ikke pålægges personalet at stå for uddelingen af dagens tre hovedmåltider. De har nok at se til i forvejen. Personalet er utroligt venlige og gør alt for at hjælpe og holde en orienteret omkring forløbet og ventetider. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Ventetid,                                                                                                                 | I høj grad       |
| 39 | En meget rar oplevelse på afdelingen. Sødt og rart personale. Rigtig god stemning. Altid klar til at hjælpe. Så stor tak fra mig. Relationer til personale/Pleje,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | I høj grad       |



49	Super god behandling ved undersøgelse og operation. Super god opfølgning af sygeplejerske som havde godt kendskab til min sygdom og behandling. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
22	Jeg vil gerne TAKKE læge og sygeplejerske på [klinikken] for en helt FANTASTISK indsats.	I meget høj grad
21	Jeg måtte overnatte en ekstra dag pga. fejl i booking. Jeg ville ønske der blev taget mere hensyn i forhold til spørgsmål ved udskrivelse. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
44	Var i [foråret] indlagt på akut hjerteafdeling. Både indlæggelsen i [foråret] samt i [efteråret], har været en meget positiv oplevelse. Man føler sig i virkelig gode hænder af et meget professionelt og kompetent personale. En afdeling hvor man virkelig "føler sig hjemme", hvis man kan bruge dette udtryk om en sygehusafdeling. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
29	Det har været en fin og tryk overvågning af min tilstand i opvågningen og tilbage i afdelingen indtil udskrivningen. Udskrivningen, afmonteringen af kanyler og organisation af transport var vel organiseret. Noget af personalet virkede lidt stresset. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
37	Jeg mødte under hele forløbet nogle yderst kompetente medarbejdere, der helt tydeligt vidste, hvad min indlæggelse/behandling gik ud på. Men hvor ville jeg ønske at antallet kunne reduceres. Det ville give en større grad af tryk, hvis der var færre medarbejdere at forholde sig til. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
20	Alt er perfekt.	I meget høj grad
51	Planlæg flere undersøgelser samme dag. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
28	Ingen kommentarer - positiv ment!	I høj grad
8	I er bare fantastiske og tak fordi I er til og har viet jeres arbejdsliv til at sørge for, at jeg kan leve mit liv videre i tryk.	I meget høj grad
43	[Flere] DC-konverteringer [på et andet sygehus] virkede meget ustrukturerede. Bl.a. kom en laborant og spurgte (flere gange) efter patienter, som allerede var udskrevet. Det skete [flere] gange. Sygeplejerskerne var vældig søde, men virkede meget travle og forjagede. RFA på Skejby virkede meget veltilrettelagt. Samlebåndsagtigt og effektivt. Super! Stor ros til sygeplejerskerne! Om det var planlagt, eller blot en tilfældighed, ved jeg ikke. Men jeg mødte den samme læge flere gange op til RFA, og DET var rart. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
6	Skulle have taget INR før operationen, da jeg i en del af perioden opholdt mig [andetsteds], blev der lavet aftale med andet sygehus. Efter hvert besøg blev jeg ringet op af tredje sygehus, som fortalte mig om forløbet og hvor meget [præparat] jeg skulle tage i næste uge. Endvidere blev det sendt på email. UTROLIG FIN SERVICE. Kommunikation og information,	I meget høj grad

47 Det er dejligt at der er en fast sygeplejerske til mig. Kontaktperson,

Ikke relevant for mig

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
31 Der er ikke noget at klage over. Alt fungerede perfekt. Jeg var utrolig glad for behandlingen.	I meget høj grad
33 Det at skulle møde [tidligt om morgene] og så blive modtaget af morgentravl nattevagt er ikke optimalt. Desuden skulle jeg selv stå op [sen nat] for at nå fre. Dette var vildt stressende. Det bevirkede også at min operation måtte aflyses pga. for højt INR-tal. Så til middag blev jeg udskrevet til min store frustration. Fik besked om at jeg kunne få en ny tid om seks uger. Det var hårdt. Desuden havde jeg kontakt med to sygeplejerske den morgen. Den ene skulle gå igen allerede [først på formiddagen], men hun sagde jeg nok kunne komme til dagen efter. Det var desværre ikke muligt sagde den anden.	I nogen grad
12 Jeg ventede kun kort tid. Jeg tror, det skyldtes travlhed på afdelingen.	I meget høj grad
14 Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
10 Perfekt for mig.	I høj grad
1 Det gik rigtigt godt. Alt fungerede fint.	I meget høj grad
35 Det er altid rart løbende at få at vide hvorfor man venter. Jeg var bange for at man havde "glemt" mig.	I nogen grad
17 1. Min indlæggelse var godt forberedt. 2. Ingen ventetid. 3. Er vældig godt tilfreds.	I meget høj grad
9 Ok.	I høj grad
42 Sødt personale som havde travlt.	I høj grad
36 Ualmindelig god og behagelig modtagelse.	I meget høj grad
25 Jeg fik først to indkaldelser med to forskellige mødetider. Det var så meningen, at jeg skulle indlægges i to dage, men snakkede med en sekretær og aftalte, at en dag var nok Og det sagde sekretæren OK til.	I meget høj grad
24 Jeg fik fra start en kontaktsygeplejerske, som fulgte mig samtlige [] dage på afdelingen. Om aftenen havde jeg ligeledes den samme kontaktsygeplejerske []. Det var dejligt at have de samme [under] hele indlæggelsen. Og de var helt fantastisk søde og dygtige til at gøre opholdet trygt og behageligt for mig. Optagelse af journal blev udført af medicinstuderende, men da jeg bad om at tale med en læge senere, lykkedes dette også.	I høj grad
34 Meget fin modtagelse af venligt og hjælpsomt personale.	I høj grad
48 Ingen kommentarer, da jeg kun var der i otte timer. Mne jeg fik en god behandling.	I høj grad

- |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 39 | Synes den var fin. Ingen kritik fra mig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I meget høj grad |
| 49 | Jeg mødte en meget velforberedt sygeplejerske som med det samme gjorde mig klar, til efterfølgende undersøgelse. Super.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | I meget høj grad |
| 50 | Perfekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I meget høj grad |
| 16 | Jeg manglede en vejledning i forberedelsen til mit indgreb. Der var åbenbart lagt et link ind, som jeg ikke havde fanget. Jeg mener, at dette kunne gøres mere synligt med et link: Klik her og se hvad du skal gøre for at være forberedt til dit indgreb.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | I høj grad       |
| 20 | Selv om jeg skulle vente, var alt ok. Faktisk kom jeg på et afbud, så lige pludselig gik alt hurtigt. Supertilfreds.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | I meget høj grad |
| 51 | God modtagelse. Jeg kom 15 minutter for sent, men blev godt modtaget.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | I meget høj grad |
| 28 | Jeg kom en anelse for sent, men blev godt modtaget. Klargøring, blodtryk, EKG m.v. blev igangsat meget hurtigt og uden unødige ophold.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | I høj grad       |
| 8  | Dejlig varm og professionel modtagelse :-).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | I meget høj grad |
| 19 | Var indkaldt dagen før jeg skulle have lavet RFA i hjertet. Det stod der ikke i brevet, og det var ret frustrerende. Jeg havde forberedt mig på at skulle til den samme dag jeg kom.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | I høj grad       |
| 43 | Rar modtagelse på afdelingen. Jeg skulle indlægges med en INR værdi mellem [specifikke værdier]. Jeg oplevede dog, at der var lidt forskellige opfattelser omkring den værdi, fra afdelingens side (da jeg ankom), målinger inden samt udmelding fra booking. Afdelingen ville helst have [specifik værdi], målinger inden vil bare gerne holde det mellem [specifik værdi], booking, hellere for høj end for lav. Oplevede dog en patient, som blev sendt hjem med for høj INR værdi. Da jeg ankom om morgenen var mit tal i den høje ende, tog nemlig en øl at slappe af på aftenen forinden. Det kunne måske skrives ud, at alkohol ikke er en god idé aftenen før :-), Særligt hvis det kan medføre aflysninger. | I meget høj grad |
| 11 | Venlig modtagelse og god information.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | I høj grad       |
| 47 | Meget venlige og servicemindedede sygeplejersker der modtog mig. Man følte sig velkommen på afdelingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | I meget høj grad |
| 45 | Fra jeg fik sengen, og til der kom en læge gik der flere timer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | I ringe grad     |

## 15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3 Der blev lavet hul på spiserøret.	Ja
26 Såret sprang op i højre lyske i forbindelse med opkastning formentlig pga. kvalme efter bedøvelsen. Skete lige, da jeg skulle op og stå efter operationen. Personalet reagerede meget hurtigt og korrekt.	Ja
35 Jeg ved ikke, om det er en fejl, men mit EKG forsvandt, og jeg måtte have taget et nyt. Derudover var der lidt problemer med at få min INR-værdi i rette niveau. Jeg har oplevet det før. Det er ikke ret gode til.	Ja
5 Væske i hjertesæk.	Ja
4 Personalet på afdelingen glemte at trylleplaster skal fjernes ca. 30 minutter før der skal lægges drop. Det er utroligt svært at stikke i et barn, og ved sidste operation måtte man stikke fem gange for det lykkes! Det er fire gange for meget! Det var en traumatisk oplevelse for både barn og pårørende. Derfor måtte personalet på operationsstuen bruge ekstra tid på at scanne sig frem til en blodåre i armen. Det var nok til at gøre barnet bange og nervøs, og det er ikke specielt rart, når barnet er testet ekstrem sensitiv.	Ja
21 Jeg skulle have haft intravenøs væske inden operation.	Nej
7 Konstatering af blodprop i venstre hjertekammer, som så tilsyneladende ikke var en blodprop ved senere gennemgang!	Ja
29 Sygehusets e-journal udtrykker det ikke så præcist som jeg havde oplevet det: Det første [der skete] efter jeg var vågnet op, var at jeg følte smerter i underlivet []. Selve posen på enden af katederet var næsten tom. Katederet var godt nok monteret efter jeg var kommet i narkose, men jeg [opfatter det som om at] ingen havde kontrolleret, at den virkede, [i løbet af] de syv timer jeg var uden bevidsthed. Personalet måtte have vidst at jeg [havde fået foretaget en scanning] dagen før og at jeg var blevet opfordret at drikke mange liter. Og det gjorde jeg så. Det kom bare ikke ind i posen. Der var også problemer med at bringe katederet i gang i opvågningen. Kun med hjælp fra urologi [lykkedes det]. Grunden er sikkert min moderat forstørrede prostata, men det kunne personalet jo forvente af en [ældre] mand.	Ja
51 Ringer til mig fredag aflyser min operation mandag pga. akut tilfælde, kan man have et akut tilfælde 4 dage forvejen?	Ja
38 En stump ledning fra min midlertidige pacemaker blev ikke fjernet, og det resulterede i betændelse og [den skulle senere fjernes] ved operation.	Ja
6 Operationen tog væsentlig længere tid end normalt (prøvet det to gange før). Årsag: kirurgen blev kaldt hjem, da der var sket en ulykke med hans søn. Derefter ventetid, inden der kom en ny. DETTE BETRAGTER JEG SOM FORCE	Ja

MAJEURE.

## 32. *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?
31 Alt forløb perfekt. Tak til afdelingen.	I meget høj grad
46 Meget venligt personale, og en stor opfattelse af professionalismisme fra alle. En helt god oplevelse, da alt var forberedt og i orden, specielt [starten hvor man kom ind på] på et hold til formøde, samtale og samtidig CT-scanning.	I meget høj grad
33 Der mangler en rubrik om operation. Er gennemført. Jeg kunne også godt ønske mig, at man ikke skal hilse på fire forskellige, når man bliver indlagt. At den kontaktperson, man fik, også mødte lidt før. Eller at man fik lov at komme ind om aftenen dagen før operation.	Ikke relevant for mig
12 Jeg er velinformeret, men jeg vil gerne vide om der kommer indkaldelse til kontrol efter tre måneder.	I høj grad
40 Jeg kunne have ønsket mig uddybende opfølgning om forløbet af operationen og detaljer i forbindelse med heling af sår.	I nogen grad
10 Ingen mangel om informationer.	I meget høj grad
1 Lægen havde travlt, så det var sygeplejersken der sagde alt var ok. Jeg ville gerne tale med lægen om medicinen, da jeg blev lovet, at jeg ikke skulle tage [en særlig medicin] efter behandlingen. Men sygeplejersken sagde, at hun havde talt med lægen om det, og jeg var nødt til at tage tabletterne i [flere] måneder til jeg blev indkaldt til kontrol.	I nogen grad
15 Jeg ville gerne vide om, jeg skulle fortsætte med det medicin for min hjerterytme eller jeg skulle holde med dem? Jeg vil gerne af med dem, hvis ikke der er behov for.	I meget høj grad
35 Jeg synes, jeg manglede information om, hvorfor min varmebehandling af hjertet varede 7 timer i stedet for de 1-3 timer, der står i informationspapirerne. Jeg spurgte lægen, men hun svarede blot, at der i journalen stod, at at indgrebet var vellykket. Jeg synes i det hele taget, den sidste samtale med lægen inden udskrivelsen bar præg af rutineforedrag.	I høj grad
42 Alt var ok.	I meget høj grad
36 Jeg har manglet information om hvor jeg skulle henvende mig i tilfælde af at operationen ikke havde den ønskede virkning. Jeg blev afvist to dage efter hjemsendelse med voldsomme symptomer. Jeg kan ikke forstå at jeg skal gennem egen læge for overhovedet at blive undersøgt for de symptomer, jeg også havde før operation blot værre. Jeg blev frataget medicin som jeg nu skal indlægges for at få igen, måske. Jeg skal først igennem	I høj grad

diverse undersøgelser. Imens lider jeg. Jeg er stadig ikke klar over hvordan jeg skal håndtere denne tåbelige og potentielt omkostningstunge situation. Jeg er nødt til at gøre opmærksom på mine symptomer først blev anerkendt da der blev tilkaldt ambulance!

- 27 Jeg blev ikke radiofrekvensbehandlet, og blev sendt hjem igen efter en halvdags indlæggelse, da der ikke var tid til at gennemføre indgrebet. Fik ny tid en halv måned senere. I ringe grad
- 2 Ved ikke om det er en almindelig eftervirkning, efter en varmebehandling i hjertet, at man føler hjertet slår over nogle dage/nætter varieret fra to til ti overslag. Meget ubehageligt og jeg blev angst. Jeg var ikke informeret om dette. Efter godt en måned er det dog aftagende. I høj grad
- 13 Ingen information om hvor længe INR skal være i niveau ved behandling med [medicin]. Blev påtalt over for sygeplejerske der vist lod den gå videre. I høj grad
- 24 Jeg har ikke manglet information på afdelingen, men derimod på operationsstuen. Jeg fik en meget fin behandling af sygeplejerskerne ved modtagelsen på operationsstuen inden indgrebet []. Men efter et vagtskifte om eftermiddagen, virkede det på mig, som om de var fuldstændig ligeglade med mig. Sygeplejerskerne NN havde jeg ikke kontakt med. Jeg skulle nærmest råbe efter dem når jeg, fik smerter [], og skulle have mere smertestillende. De stod et stykke væk og snakkede og følte mig ikke særlig interesseret. Jeg tror ikke at de var klar over, hvor lidt bedøvet jeg var. I slutningen af indgrebet, bad jeg om at få lov at bevæge mit ene ben. Det fik jeg ikke lov til da det ville forstyrre indgrebet. Forståeligt nok. Da indgrebet var afsluttet succesfuldt, stormede alle læger og sygeplejersker ind i et glasbur ved siden af operationsstuen. De lod mig ligge i lang tid uden at sige noget som helst til mig. De sagde heller ikke at jeg nu måtte bevæge mit ben. Da jeg skulle køres ud af stuen kom jeg tilfældigvis forbi den ansvarlige læge. Jeg spurgte så lidt om hvordan indgrebet var gået. Han viste mig på en skærm [hvad der var] blevet foretaget. Hvis jeg ikke selv havde spurgt tror jeg ikke, at jeg ville have fået noget at vide. I høj grad
- 30 Behovet for en overnatning efter ny pacemaker, da jeg som enlig ikke måtte være alene det første døgn. På hvilken baggrund indkaldelsen ikke er tilstrækkelig oplysende/informativ. I meget høj grad
- 32 I forbindelse med en brænding i hjertet, der blev aflyst i sidste øjeblik fik jeg at vide at aflysningen skyldes en blodprop i venstre hjertekammer, og så fik jeg en ny tid, ikke andet. Kunne godt have ønsket en forklaring på hvad det betød. Normalt lyder en blodprop i hjertet ikke rart, men jeg har siden fundet ud af at det ikke er det samme som det man normalt forstår ved en blodprop. Har forståelse for at der meget travlt, og det er ikke en kritik af plejepersonalet. I nogen grad
- 39 God information inden varmebehandlingens start. Savnede dog også ind- I høj grad



formation under behandlingen, da det ikke var muligt at følge med. Det var specielt et par gange. Fik desværre ikke spurgt ind til det. Fik dog at vide, at det var vellykket.

- 16 Ved mit indgreb gik man ind gennem lysken i begge sider. Jeg fik at vide at det ville være helet efter en uge. Der var ikke blå mærker lige efter indgrebet. Det kom derimod senere, og jeg havde på fornemmelsen at det blev lidt værre da jeg løb en tur. Desuden er der noget ømhed her efter tre uger. Jeg kunne godt bruge flere detaljer om hvordan det kan udvikle sig i lyskenområdet, når man foretager det indgreb. Jeg fik leveret aftensmaden på sengen. Jeg vidste ikke bedre end at så blev morgenmaden nok også leveret. Ikke at I skal lave om på det, men jeg manglede informationen om, at jeg bare selv skulle gå ned i køkkenet og hente morgenmad. Jeg håber I kan bruge mine informationer i fremtiden. Jeg takker og bukker og er meget taknemmelig for at I alle har hjulpet mig med det her indgreb. I høj grad
- 29 Jeg gjorde lægen i den forberedende samtale opmærksom på at flere hjerterytmeregulerende mediciner. Jeg har gennem en år fremskyndt en [bestemt hoste]. I 2016 en [bestemt hoste] som ikke var kommet til ophør efter to måneders stop af præparatet. Det blev til en kronisk hoste. I min e-journal står: "at hosten antagelig kommer". Her skulle læger gerne konsultere Google under "[bestemt hoste]". Der findes en lang række kommentarer fra patienter som har præcis den samme oplevelse. Denne bivirkning står kun ved bestemt medicins pakkeseddel. I meget høj grad
- 51 Alt personale var søde og venlige, god pleje det døgn jeg var indlagt. Gamme idiot jeg lå på stue med. I ringe grad
- 28 Det var min anden [behandling], så proceduren/behandlingen var ikke ukendt for mig. I høj grad
- 43 Lægen som udskrev mig virkede usikker, som om han ikke helt vidste, hvad der var sket med mig. I høj grad
- 23 Jeg talte kun med en lægestuderende efter operationen. Jeg blev ikke informeret om, at jeg så ikke ville tale med en "rigtig" læge. Ville gerne have talt med en af de læger, som opererede, så jeg kunne have fået en samtale om selve operationen. Det manglede jeg. I nogen grad