

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Akut indlagt  
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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

[simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

## 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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

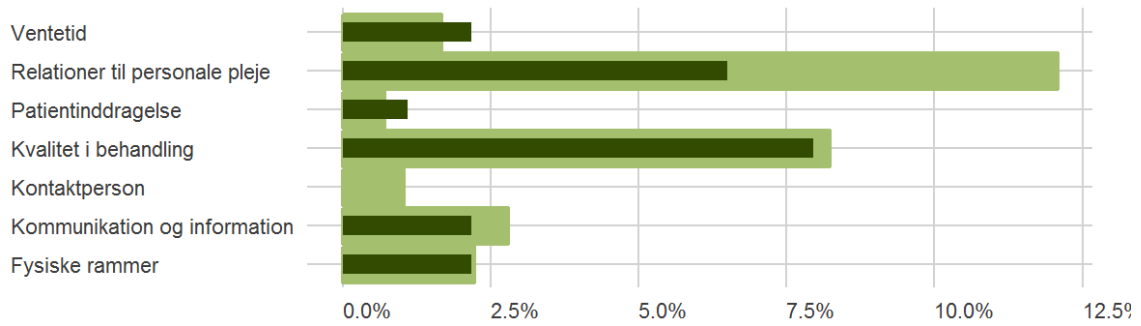
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



## ***Akut Hjerteafsnit, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **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?
41	Afdelingen gjorde det særdeles fint. Intet at klage over. Tværtimod.	I meget høj grad
56	Afdelingen gjorde det super godt. Det samlede forløb var ikke tilfredsstillende.	I nogen grad
28	Blev indlagt på en tosengsstue, hvor der var mange besøg og megen høj-røstet 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
100	Jeg er taknemmelig for den grundighed jeg blev undersøgt med. At der ikke spares på diverse undersøgelser, også selvom jeg vidste det var unødvendigt. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
16	Alle var meget søde og yderst faglige. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
66	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. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
26	Min kone og jeg har efterfølgende snakket om, at vi har fået en rigtig god orientering fra sygeplejerske og plejepersonale hele vejen igennem. Kommunikation og information,	I meget høj grad
45	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
50	Der blev fulgt op på dårlige og gode stunder under indlæggelsen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
14	Jeg mener man i større grad skal tage hensyn til medicinens bivirkninger og veje for/imod med den enkelte patient. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I høj grad
15	Lå på [bestemt stue tæt på] skyllerummet. Begge døre stod på vid gab og	I høj grad

	[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 oven på al tumulten startede bækkenkogereren. 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,	
83	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
38	Jeg havde min søn med som pårørende. Vi kunne efter hjemkomsten diskutere forløbet.	I meget høj grad
51	Redte op til mig som var uden brok. Sygeplejersken var utrolig sød og beroligende. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
74	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
63	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
59	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
84	Jeg var så fuldt ud tilfreds med behandlingen.	I meget høj grad
35	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
44	(Særligt godt.) Jeg kom hjem samme dag, var indlagt fra [om morgenen] til [aftenen]. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
70	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
1	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 kommunehospital. I bør nok have en, der følger op på hjemsendelsen, i hvert fald til [kommunen]. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
101	Min oplevelse af min indlæggelsen var helt perfekt både fra læger og plejepersonalets vedkommende, jeg har kun ros til afdelingen	I meget høj grad
39	Jeg ville gerne høre om resutaterne af stød og scanningerne. Kommunikation og information,	I høj grad
52	Ekstraordinær god behandling hele vejen igennem. Tryghed var nøgle	I meget høj grad



	ordet for hele indlæggelsen. Kvalitet i behandling,	
87	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 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,	I nogen grad
62	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
77	EFTER AKUTAFDELINGEN: Overført til afdeling V blev der informeret omkring min akut indlæggelse.	I meget høj grad
7	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
95	For lang ventetid på narkosen. Ventetid,	I nogen grad
27	Personalet var meget opmærksomme. Jeg skulle bare ringe, men personalet var belastet af meget sygdom. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
20	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
48	Der var meget uro hele natten, men det kan der jo ikke andet på en Akutafdeling. Fysiske rammer,	I meget høj grad
68	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
11	Virkede meget søde og kompetente! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
60	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

### ***Sengeafsnit 3, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

#### **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?
33 Personligt kunne jeg godt have brugt at have personalet mere tilgængeligt. Mest i forbindelse med det psykiske chok jeg havde fået mig efter måden det hele skete på for mig. Hændelsen har berørt mig meget psykisk. Mest grundet manglende behandling, inden jeg langt om længe ankom til Aarhus Universitetshospital, hvor jeg blev taget godt imod og fik den behandling jeg skulle have. Relationer til personale/Pleje, Ventetid,	I meget høj grad
49 Jeg mangler stadig en skrivelse om, hvad der blev foretaget i mit hjerte og evt. et billede af indgrebet. Kommunikation og information,	I nogen grad
85 Meget ventetid næste dag ved udskrivelse. Ventetid,	I nogen grad
37 Jeg har ikke noget at tilføje. Jeg måtte heldigvis ikke vente så længe, [] som den første gang []. Ventetid,	I høj grad
24 Jeg synes ikke, der har manglet noget overhovedet.	I meget høj grad
40 Jeg synes generelt, at jeg har fået en fantastisk behandling under min indlæggelse på afdelingen.	I meget høj grad
31 Jeg føler virkelig, at jeg er privilegeret ved at bo så tæt på en hjerteafdeling med så høj ekspertise. Kvalitet i behandling,	I høj grad

## ***Sengeafsnit 1, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **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?
86 Afdelingen for Hjertesygdomme, Sengeafsnit 1 gav mig en god og professionel behandling. Jeg var i [sommeren] indlagt på [anden afdeling] på [andet sygehus], da min læge havde mistanke om, at jeg havde en blodprop, hvilket heldigvis ikke var tilfældet. Desværre blev jeg her udskrevet, inden man havde fundet ud af, hvad jeg rent faktisk fejlede. Jeg havde før indlæggelsen trykken for brystet på venstre side og måtte sidde op og sove. Der må have været vand i venstre lunge allerede på det her tidspunkt. Min endelige diagnose [] blev først stillet [en måned senere], da jeg havde været i den store scanner på [andet sygehus]. Hvorfor blev jeg ikke scannet i forbindelse med indlæggelsen? Kvalitet i behandling,	I høj grad
69 Synes det er lidt blandet. Det kommer an på sygeplejersken, men nogle af dem gjorde det fantastisk :-), mens andre rendte forvirret rundt :-). Men ved godt de mangler personale, men syntes de var søde og gjorde det som de kunne for at hjælpe en. Jeg ville mene, at det var bedre man delte personer lidt efter deres tilstand. For man får ikke samme ro på stuen, hvis man ligger sammen med en, der er meget syg hvor personalet kom rendende hele tiden :-(. Og Patienten var meget urolig og højtråbende. Det gav følelsen af at vedkommende tog sygeplejerskernes tid, og derved gav mig mindre. Gode til at inddrage pårørende. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	I nogen grad
94 Meget smilende personale, der er nemt at snakke med. Kan kun være positiv ved indlæggelse. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
18 Har været yderst tilfreds med hele forløbet. Har fået al den hjælp jeg har behov for. Alle fortjener et klap på skulderen og stort kram.	I meget høj grad
21 Tilfreds.	I høj grad
5 Fra jeg var færdig med undersøgelser til der var samtale med læge gik der flere timer. Det er træls, når jeg kommer langt fra og gerne vil hjem. Ventetid,	I høj grad
46 Super venligt personale som tog sig rigtig godt af mig. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad

- 4 Afdelingen passede og plejede mig godt. Mødte kun glad personale, der havde tid til at snakke, når man havde behov. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad

## ***Sengeafsnit 2, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **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?
3	Meget imødekommende personale. Venligt og smilende med ro på, trods en vis travlhed. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
91	Der var meget travlt. Det venlige personale "løb" stærkt. Relationer til personale/Pleje,	Ved ikke
78	Der er en del uro, når man ligger meget syge [mennesker] sammen især om natten. Fysiske rammer,	I nogen grad
58	Hvis jeg har nogen ønsker, bliver de opfyldt. Høj arbejds moral. De rutinede sygeplejersker ved meget, og de er gode at snakke med. Altid rent og pænt. Hyggeligt rengøringspersonale. Altid glade og sjove. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
43	God behandling.	I meget høj grad
73	Jeg er meget taknemmelig for den gode behandling jeg fik af personalet. Faktisk synes jeg alt omkring mit hospitalsophold var SÆRLIGT GODT :-). Men skal jeg nævne en ting der især gjorde mig glad, var det, det tværfaglige samarbejde. Der var en utrolig god tone imellem faggrupperne. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
80	Roen på afdelingen var god at opleve. Selvom jeg er overbevist om, at alle havde nok at gøre. Kursusdagen var af uvurderlig betydning. Og velkonstrueret både hvad angår udnyttelsen af ventetid og samlet forum for "stort set identiske spørgsmål". STOR ROS FOR DEN. Der skulle nok have siddet en ansvarshavende læge med ved min udskrivelse. Så havde jeg kunnet spørge til operationen. Men det havde måske ikke virket overbevisende for "den træning" de studerende skulle igennem. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I høj grad

***Øvrige, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

**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?

---

65 De var flinke og kompetente, i det døgn jeg var indlagt.  
Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

I høj grad

## ***Akut Hjerterefsnit, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **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?
79	Jeg var ikke ved fuld bevidsthed de første fire timer af min indlæggelse.	Ved ikke
41	Uhyre kompetent og venlig modtagelse. God information og rimelig hurtig udredning.	I meget høj grad
97	Jeg synes det var en god oplevelse. Personalet virkede meget kompetent.	I meget høj grad
57	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
16	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
66	Der gik noget tid, da jeg havde brug for smertestillende medicin.	I høj grad
26	Det var en god oplevelse for mig og min kone.	I meget høj grad
50	Det var meget betryggende at ankomme til afdelingen. Der var ro på.	I meget høj grad
14	Tumbs up: Professionelt og informerende.	I meget høj grad
42	Venligt personale, som gav tryk. Tak for det.	I meget høj grad
76	Jeg blev henvist af en af lægerne på den afdeling hvor jeg selv arbejder, og blev modtaget med det samme.	I meget høj grad
2	Jeg blev modtaget med venlighed.	I meget høj grad
38	Hospitalet var adviseret om min ankomst.	Ikke relevant for mig
59	Først på opfordring fik jeg udleveret hospitalstøj dog uden sokker eller indesko/tøfler.	I meget høj grad
84	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
35	Den var meget udmærket.	I høj grad
30	Jeg opsøgte anden afdeling sammen med en læge. Herfra	I meget høj grad

	blev jeg overført til hjerteafdelingen.	
1	Jeg blev overført fra Lungeafdelingen på Nørrebrogade, så jeg går ud fra at Skejby fik alle relevante oplysninger.	I høj grad
101	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
47	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
39	Jeg følte mig tryk, og at jeg var det rette sted med mine problemer med mit hjerte. TAK FOR DET.	I meget høj grad
19	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
52	Ganske enkelt fremragende.	I meget høj grad
48	Jeg var lidt urolig og bange. Personalet var gode til at berolige mig.	I høj grad
68	Modtagelsen og behandlingen var for mig enestående (positiv).	I meget høj grad
6	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
11	Ingen forbedringer!	I meget høj grad
13	Jeg følte mig tryk og godt informeret.	I høj grad
10	Venlig og kompetent, kan ikke blive bedre.	I meget høj grad



## ***Sengeafsnit 3, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **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?
33 Havde virkelig følelsen af at der blev "taget om mig", og at jeg ikke havde grund til bekymring med hensyn til behandling da jeg endelig ankom til Skejby Sygehus.	I meget høj grad
37 Det var en kort indlæggelse, som gik fra middag til aften. Jeg blev indlagt med henblik på eventuel tømning af lungen på røntgenafdelingen. Det blev nu ikke aktuelt.	Uoplyst
53 Aarhus Universitetshospital, Hjerterafdelingen skal have stor ros for personalets venlighed. Jeg havde en "god oplevelse" og har det stadig med efterfølgende rehabilitering.	I høj grad
24 Jeg mener at have besvaret et spørgeskema før. Jeg har ikke lovord nok om både ambulancefolkene (og selvfølgelig hende, der sendte dem til mig), personale ved indlevering, ophold og udskrivning. Jeg har følt mig uendeligt godt taget af i alle aspekter.	Ikke relevant for mig
31 Jeg synes, at jeg fik en rigtig god modtagelse og information om hvad, der skulle ske med mig. Følte mig virkelig tryk.	I meget høj grad

## ***Sengeafsnit 1, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **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?
86 Jeg blev overført fra det gamle Amtssygehus på Tage Hansens Gade, hvor jeg var indlagt dagen før, og havde været i CT-Scanneren, hvor diagnosen vand i lungerne blev stillet (Pericarditis). Jeg skulle så overføres til Skejby næste dag og have lukket vand ud af venstre lunge. Jeg blev næste dag ved middagstid kørt med ambulance til Skejby Sygehus, hvor man ikke var blevet oplyst om min ankomst (jeg var indlagt på AKUT 3 på Amtssygehuset). Jeg blev så midlertidigt parkeret på klinikken for ultralydsundersøgelser under tilsyn af en sygeplejerske, indtil jeg kunne indlægges på en stue på Sengeafsnit 1 for Hjertesygdomme, hvor jeg var midlertidigt parkeret et par timer. Så det var eftermiddag inden jeg kom i behandling, og fik lukket 400 milliliter vand ud af venstre lunge.	I ringe grad
71 Der er altid super godt styr på det, og man bliver set af læge/sygeplejerske inden for et kvarter hver gang.	I meget høj grad
99 Jeg kom ind [], og der gik tre timer, så blev jeg opereret. [Operationen] gik rimeligt.	Uoplyst
23 Jeg har modtaget en SUPER BEHANDLING fra alle på afdelingen.	I meget høj grad
21 Dagen startede med en KAG undersøgelse, ambulat. Indkaldt [formiddag] ankom [en time før]. Blev sendt op til undersøgelse [om eftermiddagen]. Lang ventetid men blev løbende underrettet af opmærksom Social- og sundhedsassistent. Blev tilbudt overnatning/overvågning på anden afdeling, da jeg bor alene. Betyggende og god service.	Ikke relevant for mig
22 Fin modtagelse. De var meget forsigtige med en.	I høj grad
81 Overnattede på sengeafdeling til observation efter ballonbehandling.	I høj grad
4 Jeg har været indlagt så meget at det på et tidspunkt følte som mit andet hjem. Jeg bliver modtaget kærligt af alle.	I meget høj grad
88 Søde og rare mennesker og optimal behandling.	I meget høj grad
64 Jeg var på dagafsnit for at få foretaget en ballonudvidelse, men det	I meget høj grad

trak ud så derfor fik jeg lov til at komme over på sengeafsnittet til en enkelt overnatning. Men jeg følte virkelig som om jeg var den eneste patient der var der, en fantastisk behandling og vejledning. Så derfor tusind tak.

## ***Sengeafsnit 2, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **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?
58 Jeg får altid en god behandling og modtagelse. De står parate når man kommer. Jeg synes det er en dejlig afdeling at komme på. Der er en god atmosfære. Jeg synes de har meget at se til, dog virker [personalet] altid glade tros stres og jag. Citat fra en sygeplejerske: "Det er et kald for mig!" Meget glad for den behandling jeg får hele vejen rundt. Tak for det.	I meget høj grad
17 En meget effektiv og samtidig omsorgsfuld oplevelse. Tak for det!	I meget høj grad
80 Spørgeskemaet rummer, indtil nu, ikke mulighed for at svare mere positivt, da skemaet ikke tager højde for, at der har været en RIGTIG GOD introduktionsdag for dem der skal igennem samme indgreb og deres nærmeste pårørende.	I høj grad
29 Det fungerer bare så fint.	I meget høj grad

## **Akut Hjerteafsnit, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital**

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
100	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
98	Jeg synes jeg hørte at lægen ved KAG var gået igennem bagvæggen. Det gjorde meget ondt.	Ja
34	Ingen oplysning.	Nej
92	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 slappe af. Det gjorde ondt både fysisk og psykisk.	Ja
75	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
32	Ikke indlagt, så det er svært at udfylde, da jeg kun var der i to timer.	Uoplyst

## ***Sengeafsnit 3, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
49	Jeg bad ved udskrivelsen om at få at vide, hvad lægerne havde foretaget sig med mit hjerte. Den læge der udskrev mig, havde ikke set nogle papirer på indgrebet, så derfor kunne jeg ikke få noget at vide. Det er jeg skuffet over.	Ja
8	Som jeg havde lagt mig til at sove, kom sygeplejersken og fortalte at jeg ved en fejl, havde fået for meget blodfortyndende medicin.	Ja
31	Havde smerter i brystet efter ballonudvidelse, som viste sig at være en stemt, som ikke sad ordentligt. Måtte derfor til laboratoriet igen og få det ordnet.	Ja

## ***Sengeafsnit 1, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
86	Kommunikationssvigt mellem Amtssygehuset og Skejby Sygehus men ingen fysiske fejlbehandlinger. Fejlen ligger antageligt hos Amtssygehuset da afdelingen der virkede meget travl og hektisk.	Ja
94	Intet. Der var ingen fejl.	Uoplyst
90	1. Vågnede efter operation med føleforstyrrelse fra knæled til lysken efter indgrebet []. Eller på grund af en [] lagt over såret på grund af blødning? []. 2. Min hånd "buler" (knogle) []. Smerter ved bevægelse, arm inddrager øverste del af brystkassen.	Ja
61	På grund af forkert medicin måtte jeg indlægges i fem dage med blodprop i hjernen.	Ja

## ***Sengeafsnit 2, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
55 I forbindelse med varmebehandling i hjertet kom der en blødning ved hjertet. Har indtryk af, at det var en menneskelig fejl.	Ja
91 Se journal! (Der skete mange ting).	Ja
93 Jeg blev indlagt da jeg var til den årlige kontrol []. De kom frem til at [noget ikke var rigtigt med udstyr i min krop og jeg skulle opereres for det], derefter [blev jeg] indlagt med overvågning til næste dag. Næste dag blev jeg gjort klar og over middag kørt op på operationsstuen og gjort klar med smertestillende og beroligende m.m. og en forklaring på hvad der skulle ske. Lægen spurte om alle var klar [] en der sagde nej [der blev] snakket om at udstyret sad som den skulle [alligevel]. Kort efter kom lægen tilbage og fortalte at de var ved at de kunne ordne problemet uden at skære i mig for det ville jo være det bedste. Jeg var forvirret men helt enig med ham. Han forsvandt igen, kort en anden og fortalte at hun var ved at prøve om hun kunne ordne det så jeg slap for at skulle skæres i. Igen var jeg forvirret men stadig enig med hende. Efter et stykke tid kom de tilbage og fortalte at nu havde de ordnet problemet ved at "omprogrammere" udstyret, så jeg kunne komme tilbage til stuen og udskrives efter en samtale med en læge. Jeg var selvfølgelig lettet over at der ikke skulle [opereres], men lettere forvirret over hvorfor jeg nåede så langt - når problemet kunne løses på ca. fem lange minutter. En situation hvor jeg ikke vidste om jeg skulle grine eller græde og sådan har jeg det stadig. Jeg er ikke i tvivl om at alle har gjort det de mente var det sikreste og bedste for mig. Så jeg ser det ikke som en direkte fejl men at den viden personen [som fandt ud af at operation ikke var nødvendig] kunne være rart der var flere der havde, så to dages indlæggelse med deraf nervøsitet og uro kunne være undgået for mig, og for afdelingen en patient mindre.	Ja



## ***Øvrige, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?

---

67 At jeg blev sendt hjem med lungebetændelse og måtte til egen læge for at blive behandlet. Jeg troede at når jeg var på et sygehus, var det for at blive rask og ikke for at blive sendt syg hjem.

Ja

## ***Akut Hjerterefsnit, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **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?
41 Meget fin information.	I meget høj grad
12 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
57 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
56 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
28 Har ikke manglet information.	I meget høj grad
9 Det tog lang tid at blive udskrevet på grund af travlhed. Det var lægens travlhed.	I meget høj grad
66 Manglede en samtale med lægen efter operationen.	I nogen grad
96 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
14 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
42 Jeg var kun indlagt i ca. otte timer	I meget høj grad
34 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
2 Alt gik så hurtigt 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

- 15 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 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. I høj grad
- 38 Jeg var yderst tilfreds og ved godt mod. I meget høj grad
- 51 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
- 74 Mangler stadig konklusion på min indlæggelse! I nogen grad
- 92 Jeg kunne ikke tåle de nye tabletter, hvilket jeg meddelte personalet på hospitalet. I meget høj grad
- 35 Det var ikke første gang. I meget høj grad
- 70 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
- 39 Jeg manglede information om resutaterne. I høj grad
- 19 Alt forløb som det burde. I meget høj grad
- 95 Hvordan jeg kan forbygge en gentagelse? I nogen grad
- 48 Fik en fin information. I meget høj grad
- 68 Alt forløb fuldstændig "glat". I meget høj grad
- 82 Jeg fik ikke information om bivirkninger, ved ny medicin. I høj grad
- 13 Jeg manglede ikke noget. Jeg var godt underrettet. I høj grad
- 54 Har ikke manglet information. I høj grad
- 60 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

### ***Sengeafsnit 3, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

#### **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?
49 Jeg måtte efter udskrivelsen søge akutlæge, da jeg havde kraftige hjertesmerter. Jeg blev sendt på andet sygehus, hvor jeg blev undersøgt, og fik udskrevet medicin mod hjertekramper. Medicinen har også hjulpet på kramperne, men jeg har nu en frygtelig hovedpine. Man kan vælge mellem Pest eller Kolera.	I nogen grad
37 Det var ok alt sammen, men hurtigt overstået.	I høj grad
24 Der var ikke noget at komme efter!	I meget høj grad

## ***Sengeafsnit 1, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

### **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?
86 Jeg fik udleveret et kontaktkort på afdelingen med telefonnummer til, hvor jeg kunne henvende mig, hvis der kom efterfølgende komplikationer eller tilbagefald. 14 dage efter udskrivelsen fik jeg tilbagefald med feber og høj hjertefrekvens, og var indlagt 1/9-5/9 på afdeling Q på Skejby Sygehus til yderligere undersøgelser.	I høj grad
69 Jeg mangler også lidt information om medicinen, de gav. De nævnte hvad de hed, men de fleste gjorde det først, når man spurgte dem. Jeg fik ikke at vide bivirkningerne under indlæggelsen. Det fandt jeg først ud af efter jeg kom hjem og til undersøgelsen efterfølgende. Men ellers er jeg okay tilfreds.	I nogen grad
36 Ved udskrivelsen blev der udleveret en ny oversigt med medicin. Desværre oplyste hverken læge eller sygeplejeske, at den nye liste skulle ER-STATTE den gamle. Dette førte til, at der fortsat blev taget medicin, der ikke var hensigtsmæssig. Her kunne informationen godt være bedre. Det var ydermere lidt problematisk, at udskrivelsen foregik hurtigt uden forudgående aftale. Det var således et rent tilfælde, at der var pårørende tilstede.	I meget høj grad
18 Ingen mangler.	I meget høj grad
89 Dialogen med [andet Sygehus NN] var utilfredsstillende.	I nogen grad
21 Tilfreds.	I høj grad
22 Ingen mangler.	I meget høj grad
46 Jeg fandt aldrig ud af hvad der havde forårsaget min sygdom. Hospitalet kunne ikke finde årsagen.	I nogen grad
25 [Manglende information omkring] henvendelse til egen læge.	I meget høj grad

## ***Sengeafsnit 2, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

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

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

72 De skulle først finde ud af, hvad jeg fejler.

I meget høj grad

80 I forbindelse med udskrivelsen, var det to (søde og kompetente) lægestuderende, der spurgte, om de måtte udskrive mig. Det var OK på det tidspunkt. Men efterfølgende mangler jeg nogle informationer fra selve operationen som jeg ikke spurgte dem om. De spurgte mere til om jeg havde været tryk osv. Og det havde jeg jo på baggrund af den flotte introduktionsdag. Så oplevelser fra operationen har jeg kun i brudstykker eftersom jeg har spurgt personale. Jeg er ikke sur, og ved også at der står ansvarligt personale bag!

I høj grad

***Øvrige, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital***

**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?

---

65 På Horsens Sygehus/Sygehus NN var informationen i orden.

I høj grad