

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit M2 Kardiologisk
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenhed Horsens

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

" 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.

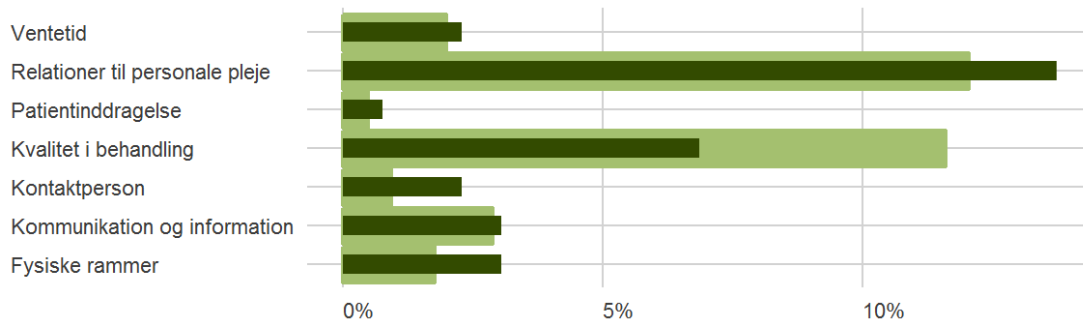
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
36 En unødigt lang ventetid i forbindelse med udskrivning. Fra jeg fik at vide de ville udskrive mig til der endelig skete noget [gik der] ca. fem timer. Ventetid,	I nogen grad
19 Jeg savnede information om muligheden for at få VAND, lidt morgenmad senere. Natsygeplejersken var venlig og hjælpsom med hensyn til skift af ble og undertøj om natten. Jeg manglede information om at der eksisterede en lille opholdsstue til patienter. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad
23 En person, som blev hentet pga. astmaanfald, var meget rå og afvisende, men behandlede mig dog nogenlunde! Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
17 Jeg tænker ikke, at I kunne gøre noget bedre. Dog sagde min mor, at der var beskidt på gulve og toiletter. Det oplevede jeg ikke, da jeg kun var på M2 kortvarigt. Jeg (datter) oplevede et meget professionelt forløb, og jeg blev ringet op både om aftenen og natten, idet min mor blev kørt til Skejby om natten, for at få en pacemaker. Giv meget gerne den positiv feedback til sygeplejerskerne på afdeling M2. Tak. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
21 Jeg har følt mig godt behandlet, i betragtning af den travlhed der er på sygehuset. Der er jo altid noget der kan være bedre. Det værste er alle de forskellige læger man taler med. Det ville være dejligt, hvis det kunne koordineres lidt bedre. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I meget høj grad
29 Jeg er meget tilfreds. Alle var søde, nærværende og omsorgsfulde. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
51 Det var et forstående og hjælpsomt personale, og de var dygtige til at være tilstede. Jeg mener, at de bør være flere til at løse opgaverne. De prøver på at skjule, at de har travlt, men det kan de ikke skjule for mig. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
5 Jeg fik en fin behandling af pleje personalet. Der var ikke noget at klage over. Lægerne virkede stressede og travle. En enkelt, syntes jeg, var direkte uforskammet i sin måde at tale til mig på. Men pyt. Jeg er tilbage [på et andet sygehus], og jeg er i gang med videre behandling. Det var nok bare en uheldig oplevelse. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
45 Afdelingen, læger og sygeplejersker var altid "til stede og nærværende"	I meget høj grad

ved en samtale eller afvikling af et spørgsmål, meget professionelt og med empati. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 1 | Der var meget ventetid. Ventetid, | I nogen grad |
| 39 | De kunne ikke gøre noget bedre. Søde og venlige, stor tak til alle. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 3 | Jeg var indlagt ganske kort tid da problemet løste sig selv, men det personale jeg mødte var meget venlige og imødekommende. Kun ros. Jeg fik taget blodprøver og tilbud om at lægen ville ringe efterfølgende dag, hvis blodprøverne viste noget jeg skulle have besked om. Det var så fint da jeg så havde mulighed for at komme hjem. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 10 | Er ikke så god til at forklar mig, men Horsens Sygehus er et skod sygehus. | Slet ikke |
| 44 | Undgå placering af patienter i gangarealer. Fysiske rammer, | I høj grad |
| 25 | Alt fungerede og alle var omsorgsfulde. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 33 | Det var så fint det hele: Jeg blev tilbudt aftensmad, og der var kun en meget sød sygeplejerske. Og til sidst kom der meget flink læge, og fortalte, hvad undersøgelsen og prøverne havde vist. Derefter måtte jeg tage hjem igen. Jeg synes, det var rigtig rart, at der ikke var en hel masse forskellige personer. Super. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 15 | Der er alt for mange skift af læger og sygeplejersker. De siger alle vidt forskellige ting, så der er næsten fire forskellige svar. Det forvirrer meget. Én siger ilt, én siger skrue ned for ilt og den sidste siger ingen ilt. Hvem skal man tro? De er meget flinke alle sammen, de skal bare tale mere sammen og være enige. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 50 | I forhold til den travlhed, der var på afdelingen, synes jeg personalet klarede det særdeles godt. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 34 | Godt med den samme sygeplejerske hele vejen igennem. Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 46 | Det undrer mig, at jeg skal til en undersøgelse (PET-scanning) på andet sygehus og efterfølgende til opfølgende samtale på anden afdeling i Horsens. Specielt set i lyset af min historie, som jeg også talte med lægen på M2 om. Lægen påpegede, at man tidligere kunne se, at der måske kunne være forsnævring/eller tendenser til forsnævring på en anden kranspulsåre. Hvilket medførte, at hun ville have mig undersøgt på andet sygehus. Men i øvrigt efter en ultralydsscanning ikke var bekymret. [For nogle år siden] tager jeg et rutinetjek hos egen læge, hvor der bliver opdaget en mulig blodprop, hvorefter min læge kontakter andet sygehus for at arrangere SDU. Ved denne SDU foretages der en ultralydsscanning som, samme dag følges op af en CT-scanning. Denne CT-scanning viser, at der er brug for en MR-scanning som følger ca. en uge efter. Efter MR-scanning har jeg en samtale med endnu en læge, der igen spørger til diverse symp- | I ringe grad |

tomer, som jeg ikke syntes at have haft. Lægen henviser mig til kikkertundersøgelse på andet sygehus. Samme aften taler jeg ved et tilfælde med min bekendte, som også er [læge]. Her fortæller jeg om mine oplevelser og fortæller, at jeg måske godt kan mærke de efterspurgte symptomer. Dette gør, at min bekendte straks efter sin hjemkomst ser på min journal og kontakter sin kollega på andet sygehus, som vurderer, at jeg straks skal indlægges med undersøgelse/ballon-operation for øje. Samme aften indlægges jeg og to dage senere får jeg lagt stent ind i en kranspulsåre. Med ovennævnte historik, stiller jeg mig undrende overfor, hvorfor der skal gå så lang tid før jeg kan blive undersøgt. Jeg har svage symptomer, og lægen på M2 reagerer på min historie. Efter undersøgelsen skal jeg så vente i syv dage før jeg får et svar. Jeg stiller naturligvis mig selv spørgsmålet, hvad nu hvis der er noget galt, venter man så syv dage med at informere mig. Kan jeg risikere at blive ramt af en eventuel blodprop? Vi er i Danmark igang med at bygge nyt sygehuse for 6,5 milliarder på andet sygehus alene. Kan det virkelig passe, at dette nye sygehus ikke er i stand til at udrede og underrette mig samme dag? Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 9 | Godt nok. | I høj grad |
| 28 | Lagde. Gjorde alt hvad de kunne efter deres ressourcer, men mere kontakt ville have gjort mig mere tryk. Men afdelingen var rigtig god og vil gerne indlægges igen uden stor bekymring. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 2 | Helhedsindtrykket, når jeg er overført direkte fra andet hospital vil lade noget tilbage at ønske. På det andet hospital hersker en hel speciel ånd, som vil være meget svær at hamle op med. Jeg har fået en udmærket behandling i Horsens, men det andet hospital var suveræn med følelsen af nærhed. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 8 | Jeg fortalte flere gange. at jeg havde slået baghovedet ved et fald, men det blev aldrig rigtig undersøgt. Lidt som om det ikke var deres afdeling. Det gik også fint nok alligevel :-). Generelt meget venligt og professionelt personale :-). Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 48 | Jeg blev indlagt om morgenen med hjerteflimmer. Jeg har prøvet det før, og vidste jeg skulle faste. Havde fastet siden dagen før. Først [om aftenen] fik jeg at vide at man først kunne foretage DC-konverteringen dagen efter. Dette er klart utilfredsstillende, da det er en ubehagelig tilstand med hjerteflimmer. Ventetid, | I ringe grad |
| 30 | Det sidste som handler om at sende én godt ud af døren. Sygeplejersken, som siger "det skal jeg nok tage med på overlappingsmødet" og bagefter, da lægen kom og henviste til det, og tog det op, snakkede om det og fik taget en ekstra blodprøve og givet nogle oplysninger, som jeg selv kunne arbejde videre med. Det syntes jeg var super, tog hjem med ro i sindet. | I meget høj grad |

	Kvalitet i behandling,	
43	Jeg fik en rigtig god og personlig behandling. Patientinddragelse,	I meget høj grad
13	Jeg måtte vente til midt på aftenen, inden der var en læge, der havde tid til, at jeg kunne blive udskrevet. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
20	Den professionelle behandling af selve sygdommen var bare perfekt. Men der manglede almindelig patientomsorg, f.eks. om jeg manglede mad. Ingen besked om, at nu var der mad ude på gangen og hent selv. Hovsa, du må ikke gå ud på gangen uden at være takkeligt klædt på (var indlagt akut, havde intet med hjemmefra). Håndklæder, vaskeklud m.m. måtte man spørge om. Intet natbord ved min seng, måtte bruge en skammel. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Fysiske rammer,	I nogen grad
16	Det var ok.	I høj grad
38	Alt var ok.	I høj grad
32	Det er ikke rart at ligge på gangen, selvom der er en skærm for. Sygeplejerskerne var rigtig søde og hjælpsomme. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
47	Fint for mit vedkommende.	I høj grad

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
42 Oplevelsen var rigtig god.	I meget høj grad
7 Jeg er meget imponeret af det stakkels travle personale. De gør et fantastisk stykke arbejde.	I meget høj grad
37 Hurtig modtagelse. Tak.	I meget høj grad
17 Min mor blev hentet hjemme hvor jeg (datter) var og så kørt til [anden afdeling] og herefter indlagt på [afdelingen]. Min mor er 90 år, så derfor er jeg altid back up i forhold til diverse indlæggelser. Super fint informeret fra personalet.	I høj grad
21 Har ingen kommentar, var nærmest bevidstløs.	I meget høj grad
52 Der var meget travlt. Jeg havde kastet op i to timer, men blev ikke tilbudt et glas vand. Jeg lå i et lagerrum først, og da jeg kom på en stue, fik jeg ikke forklaret, hvor ringesnoren var. Jeg fik ikke tilbudt natskjorte, men lå i mit eget tøj hele natten. Personalet var meget flinkt, men virkede fortravlede.	I meget høj grad
29 Jeg oplevede at personalet havde meget, meget travlt, de nærmest løb rundt. Den læge som tilså mig, er den mest rolige, behagelige og grundige læge jeg nogensinde har mødt. Det var rart og meget beroligende at han gav sig så god tid.	I nogen grad
51 Mere personale så de ikke bliver nedslidte og stressede og langtids sygemeldte.	I høj grad
5 Der kom efter ca. en time en yngre læge og rutineundersøgte mig. Jeg forklarede hende at det var et andet sygehus som jeg havde været tilknyttet gennem de sidste ti år, fordi jeg har [et apparat] som de jo ikke kunne aflæse i Horsens. Hun skulle lige tale med en kollega så ville hun vende tilbage. Efter tre timer kom en aftensygeplejerske og hilste på mig og hørte hvad der skulle ske med mig. Kort tid efter kunne hun meddele mig at den pågældende læge var taget hjem, men hun ville få fat i en anden læge.	I nogen grad
45 Det var en fin modtagelse.	I meget høj grad
14 God modtagelse. Godt samarbejde med [andet sygehus].	I høj grad
3 Min oplevelse var, at jeg blev mødt af kompetent og venligt personale.	I meget høj grad

18	Jeg kunne godt tænke mig at der ikke var skiftende læger hele tiden. Og at de i det mindste informerede hinanden, hvilket jeg ikke oplevede . Er meget skuffet over den behandling jeg fik.	I nogen grad
44	Blev placeret i seng i en niche i gangarealet, og jeg ventede [i længere tid] på behandling.	I nogen grad
35	De manglede hjælp, så de syge måtte vente længe på at det blev deres tur. Jeg håber at der gøres noget ved det. Ellers var de meget søde. Held og lykke.	I nogen grad
25	Alt var ok.	I meget høj grad
33	Det var rigtig fint. Alt foregik stille og roligt med god information om hvad de ville gøre.	I meget høj grad
6	Godt.	I ringe grad
40	Fik en god og professionel modtagelse. Fik desværre en ikke så god modtagelse på toilettet, der var mildest talt ulækkert.	I meget høj grad
46	Der blev ikke spurgt til eventuelle pårørende der skulle holdes underrettet. Det bør være rutine.	I høj grad
9	Det var såmænd godt nok. Jeg har aldrig prøvet det før, så jeg har ikke noget at sammenligne med.	Uoplyst
28	Kom hjem fra en rejse med forgiftning. Jeg var rigtig dårlig men blev isoleret, hvilket var ret ubehageligt. Jeg følte, at jeg var en pest og var meget ulykkelig for situationen. Afkræftet og bange men forstod godt, at det var sådan?	I meget høj grad
11	Travl dag, følte mig overset, fik ikke taget et lovet røngentbillede af mit hjerte.	I nogen grad
12	Alt er super.	I meget høj grad
8	Jeg manglede lidt hospitalstøj. Ellers ok.	I høj grad
30	Jeg blev overflyttet fra [et andet hospital] til [Hospitalsenheden] Horsens. Var blevet henvist til [det andet hospital] og indlagt der, men på grund af pladsmangel blev jeg sent med taxa til Horsens. De undlod absolut ikke at oplyse mig om [at der var pladsmangel]. Følte nærmest jeg var i vejen, og blev nærmest beskyldt for, at jeg ikke var blevet i Horsens. Så for mig har hele indlæggelsen været meget forvirrende, samtidig med at jeg havde det dårligt og var træt. Den første flytning og beskeden om, at der ikke var plads til mig fik jeg midt om natten i Aarhus, da jeg blev flyttet til en anden stue. Men efter ankomsten til Horsens [var jeg] noget forvirret, træt og ikke særlig vel til mode. Jeg mødte dog et venligt personale som tog godt imod mig.	I nogen grad
43	Jeg fik en super god behandling af dygtige sygeplejersker og læger.	I meget høj grad
16	Ok.	I meget høj grad
47	Var meget tilfreds.	I høj grad

- | | | |
|----|--|--------------|
| 4 | Indlagt via lægevagt. | I høj grad |
| 31 | Bedre kommunikation og information generelt. | I ringe grad |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5 Jeg blev jo overflyttet fra andet sygehus med et for lavt blodtryk, og hen ad ved spisetid var en yngre læge ved at finde ud af hvilken medicin jeg fik og høre min forklaring fra det andet sygehus, da den læge, der måske havde aftenvagten, stak hovedet ind på stuen. Hans kollega spurgte om han lige ville snakke med mig og høre, hvad der var sket på det andet sygehus. Jo det ville han da hvis det kunne gå hurtigt. Min fornemmelse var at han overhovedet ikke tog det, jeg fortalte ham, alvorligt. Han forklarede mig at det var ham der var lægen og ikke mig. Indrømmer jeg blev sur på ham og bad ham overflytte mig til et andet sygehus. Det kunne jeg jo ikke bestemme var beskeden, men jeg kunne blive udskrevet og så komme ambulantly. Dermed var samtalen slut. Han skulle vist skynde sig ud og have noget at spise. Jeg mødte ham to minutter efter ved mad udleveringen.	Ja
45 I ambulancen blev der i venstre arm indsat en nål (til medicin m.v.). Halvandet døgn senere blev der konstateret stafylokokker samme sted!	Ja
46 Jeg blev henvist til PET-scanning på [andet sygehus]. Denne henvisning blev fremsendt på fax hvilket jeg fandt ud af ca. tre uger efter min hjemsendelse idet jeg ikke havde hørt fra [andet sygehus], og derfor rykkede jeg afdelingen for indkaldelse. Sekretæren i Horsens undersøgte hvad der var sket og kontaktede mig hurtigt med oplysning om at faxen ikke var modtaget hos [andet sygehus], trods det at der var en modtaget en kvittering i Horsens for modtaget fax hos [andet sygehus]. Ufatteligt at man bruger fax til den slags kommunikation i vort moderne samfund. Efter henvendelsen gik det stærkt. Der kom samme dag brev via e-Boks om at jeg kunne kontakte for nærmere aftale. Der er nu aftalt tid til PET-scanning [].	Uoplyst
22 Røntgen af mine lunger.	Ja
30 Efter jeg var undersøgt på [en anden] skadestue af ørelægen, sendte han mig ikke tilbage til Horsens for videre behandling. I stedet for først at indlægge mig [på det andet hospital], som så sendte mig tilbage til Horsens. Det gjorde at min indlæggelse blev meget stresset. Men det er IKKE Horsens fejl.	Ja

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?
36 Jeg manglede, at personalet var opmærksom på den smertestillende medicin, jeg fik inden indlæggelsen (knæ og rygsmærter). Det var helt glemt af personalet.	I nogen grad
24 God idé, hvis de læger der har ikke-dansk baggrund fortsat arbejder med det danske sprog, så informationerne/spørgsmålene kan blive endnu tydeligere.	I høj grad
7 Jeg vidst ikke at helvedsild kunne gener i form af ekstrem kløe og andre smerter.	Uoplyst
19 Jeg er næsten døv. Vigtige spørgsmål bedes afleveret skriftligt og KORT! Angående indlæggelsen som var akut []: Transporten fra min seng til ambulancen foregik på en køkkenstol med [rullehjul]. Har bopæl på 3. sal. Der findes elevator, men en bære kan ikke være der. Jeg havde voldsomme [smerter] i ryggen. Måske en kørestol ville have været god til transport.	I nogen grad
21 Ingen.	I meget høj grad
5 Plejepersonalet var gode til at informere og kunne godt forstå min skuffelse over før omtalte læge og sagde så at, jeg måtte gå til egen læge. Det var fint nok.	Slet ikke
45 Jeg har ikke manglet information. Alt i alt en professionel behandling	I meget høj grad
33 Jeg var der kun i nogle få timer. Der blev foretaget [undersøgelser] og blodprøver. Skal have [organ] ultralydskannet.	I meget høj grad
15 Hvor lang tid man skal have blodfortyndende medicin, og hvordan det videre forløb er, om man skal følge det op ved egen læge eller hvad der videre skal ske.	I nogen grad
46 Det undrer mig, at jeg skal til en undersøgelse PET-scanning på Skejby sygehus og efterfølgende til opfølgende samtale på hjerteafdelingen i Horsens. Specielt set i lyset af min historie, se efterfølgende, som jeg også talte med lægen på M2 om. Lægen påpegede, at man tidligere kunne se, at der måske kunne være forsnævring eller tendenser til forsnævring på en anden krans pulsåre, hvilket medførte, at hun ville have mig undersøgt på Skejby. Men iøvrigt efter en ultralydsscanning var jeg ikke bekymret. I 2013 tager jeg et rutine tjek hos egen læge, hvor der bliver opdaget en mulig blodprop, hvorefter min læge kontakter Silkeborg sygehus for at arrangere SDU. Ved denne SDU foretages der en ultralyds scanning som samme dag følges op	I ringe grad

af en CT scanning. Denne CT scanning viser, at der er brug for en MR scanning som følger ca. en uge efter. Efter MR scanning har jeg en samtale med endnu en læge, der igen spørger til diverse symptomer, som jeg ikke syntes at have haft. Lægen henviser mig til kikkert undersøgelse i Skejby. Samme aften taler jeg ved et tilfælde med min bekendte som også er ambulance-læge. Der fortæller jeg om mine oplevelser, og fortæller, at jeg måske godt kan mærke de efterspurgte symptomer. Dette gør at min bekendte straks efter sin hjemkomst ser på min journal, og kontakter sin kollega på Skejby, som vurderer, at jeg straks skal indlægges med undersøgelse/ballon operation for øje. Samme aften indlægges jeg og 2 dage senere får jeg lagt 4 cm stendt ind i en krans pulsåre. Med ovennævnte historik, stiller jeg mig undrende overfor, hvorfor der skal gå så langtid, før jeg kan blive undersøgt. Jeg har svage symptomer, og lægen på M2 reagerer på min historie. Efter undersøgelsen skal jeg så vente i syv dage før jeg får et svar. Jeg stiller naturligvis mig selv spørgsmålet, hvad nu hvis der er noget galt, venter man så syv dage med at informere mig, kan jeg risikere at blive ramt af en evt. blodprop? Vi er i Danmark igang med at bygge nyt sygehuse for 6,5 milliarder på Skejby alene, kan det virkelig passe. at dette nye sygehus ikke er i stand til at udrede og underrettet mig samme dag.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 28 | Blev taget pænt imod, men jeg manglede kontakten af små samtaler om hvordan jeg skulle kunne forstå min indlæggelse. Der var meget travlt på afdelingen hvilket gør patienterne frustrerede. | I nogen grad |
| 41 | I forbindelse med udskrivning var beskeden fra lægen tvetydig. Det var forvirrende. Første besked var at jeg skulle blive natten over, pludselig var beskeden, at jeg ville blive udskrevet med det samme. Jeg havde to pårørende der hørte beskeden, men lægen nægtede at have sagt jeg skulle blive. Det skabte en vis utryghed. | I nogen grad |
| 2 | Enorm meget unødvendig og utidig støj, fra meget tidlig morgen fra området omkring mad-udleveringen på [hjertemedicinsk]. | I nogen grad |
| 8 | Der var lidt divergerende oplysninger om mine muligheder for hjemtransport efter udskrivelse [om aftenen], da jeg bor [lidt længere væk] fra hospitalet. | I meget høj grad |
| 30 | Det er igen lidt svært at svare på, da det er to forskellige hospitaler. Men hvad Horsens angår var der fin information. Jeg kom lige ind på stuen (selvom det var Hjerterafdelingen, jeg blev indlagt på), og både læge og sygeplejeske var utrolig søde både ved ankomsten og ved hjemsendelsen. Lægen gav sig tid til at høre på mine bekymringer, også selvom det ikke lige havde med indlæggelsen at gøre. Det beroligede mig og gav nogle gode ideer med hjem. Bliv ved med det. Det virker godt, selvom jeg var træt, tog jeg hjem med ro i sindet. | I meget høj grad |
| 43 | Jeg har ikke manglet information. | I meget høj grad |

16	Det var ok.	I høj grad
38	Jeg synes alt var i orden.	I høj grad
27	Jeg var indlagt i [mange] timer og blev tilset af fire forskellige læger. To af dem var jeg usikker på om jeg forstod hvad de sagde.	I nogen grad
49	Jeg kom ind og blev undersøgt for min høje puls, der hurtigt faldt. Herefter tog jeg hjem igen med besked om at slappe lidt af uden at bekymre mig.	Ikke relevant for mig
4	Lægevagtskifte. Oplevede sidste læge [var svær at forstå], hvilket gav utydelige overlevering, sproglige udfordringer samt en følelse af useriøsitet.	I høj grad
26	Fik ingen informationer om indsættelse af hjertestarter i Skejby [].	I meget høj grad