

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**T2**

**Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	109
Besvarelser fra afsnittets patienter:	86
Afsnittets svarprocent:	79%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).



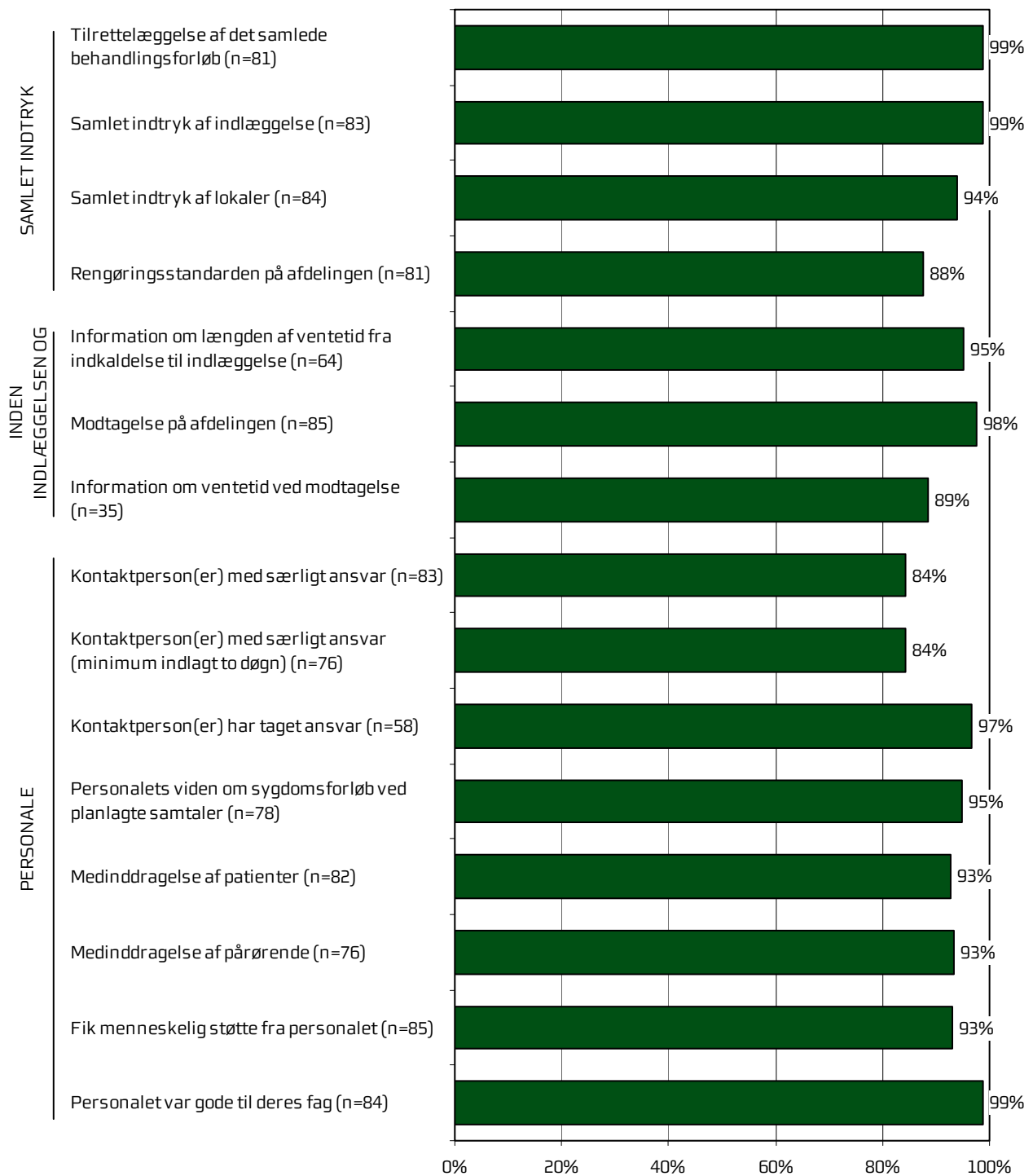


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

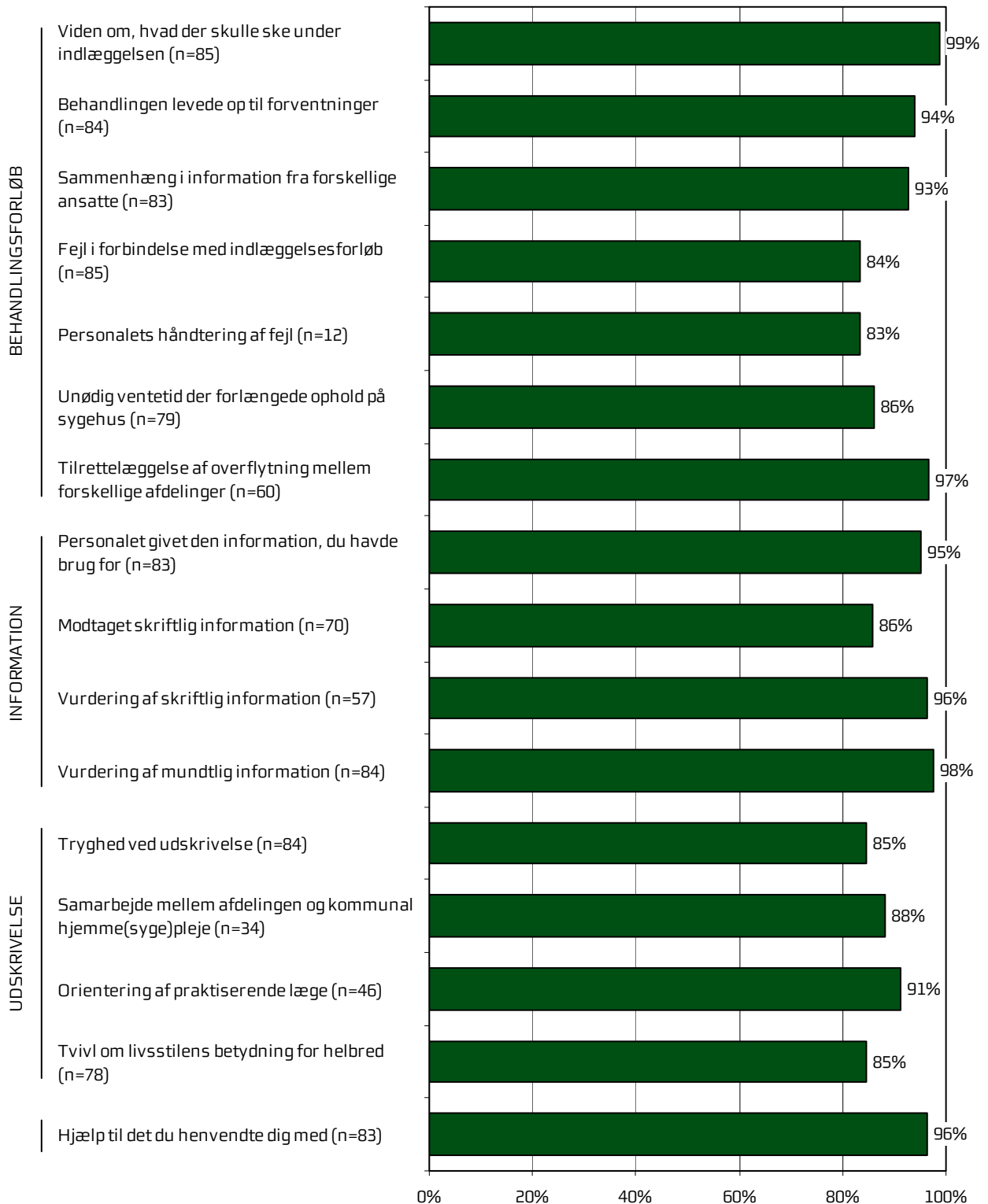
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: T2

2010-tallet er for: Afsnit T2

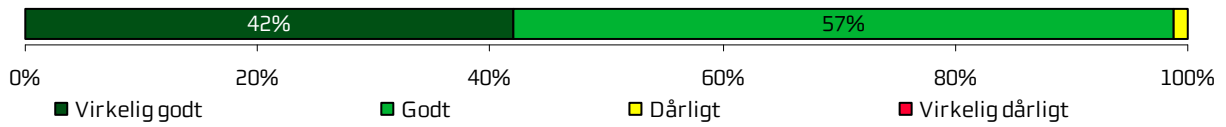
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

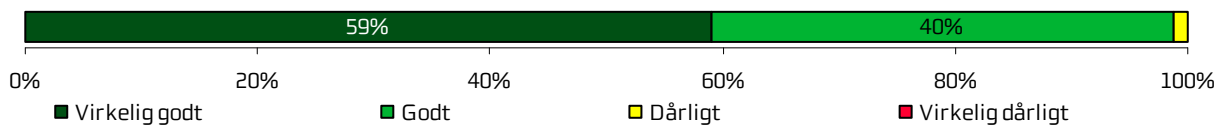
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

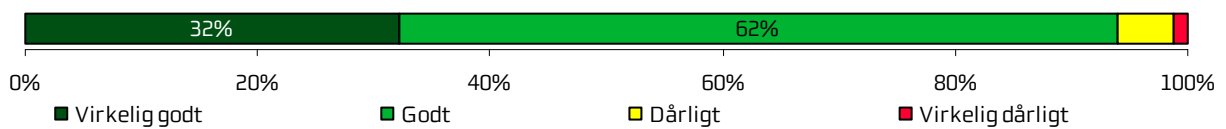
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=81)



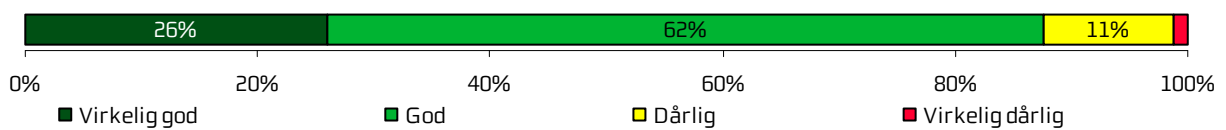
Samlet indtryk af indlæggelse (n=83)



Samlet indtryk af lokaler (n=84)



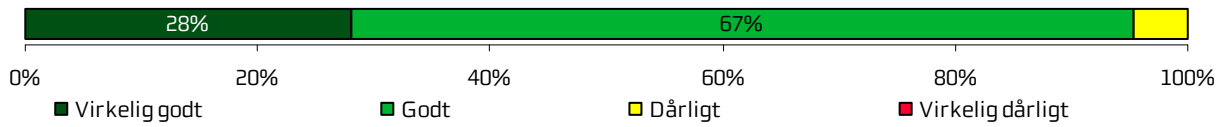
Rengøringsstandard på afdelingen (n=81)



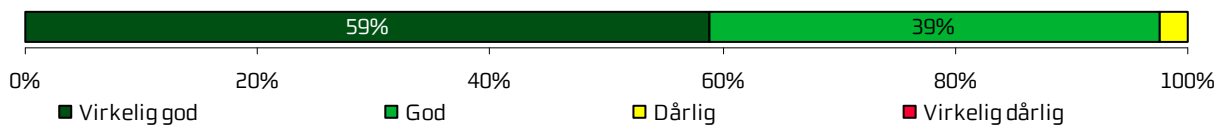
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	98 %	100 %	100 %	87 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	100 %	100 %	100 %	87 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	100 % *	100 % *	100 % *	69 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	93 %	-	100 % *	84 %	94 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

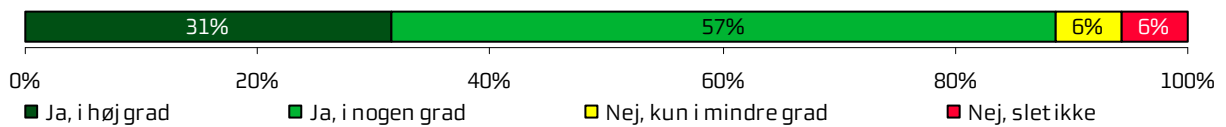
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=64)



Modtagelse på afdelingen (n=85)



Information om ventetid ved modtagelse (n=35)

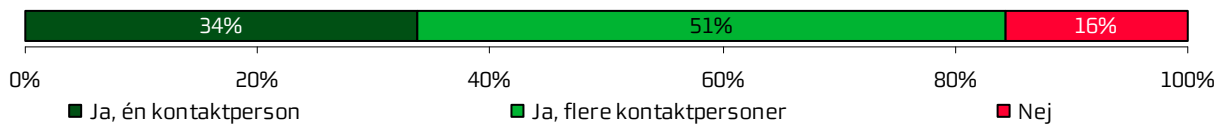




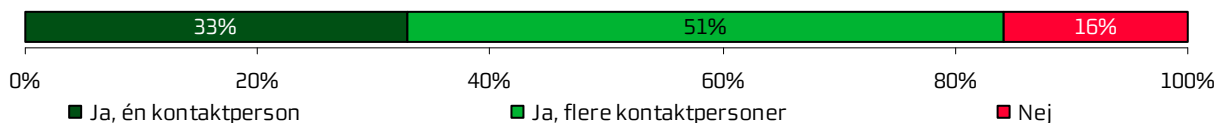
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	94 %	89 %	100 %	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	100 %	98 %	100 %	92 %	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	89 %	77 %	86 %	99 %	62 % *	78 % *

## Personale

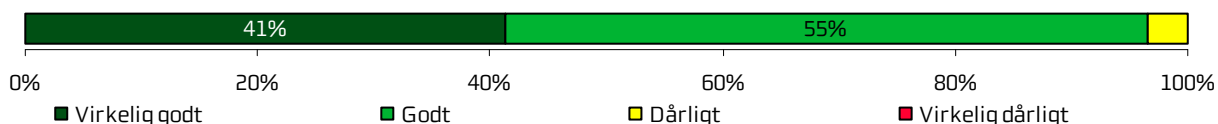
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=83)



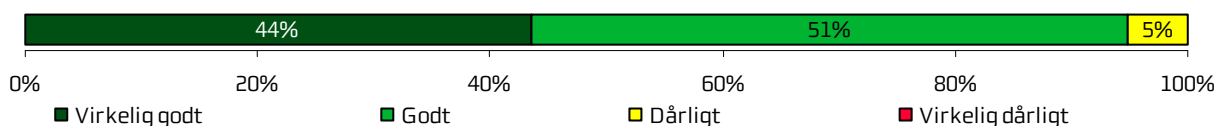
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=76)



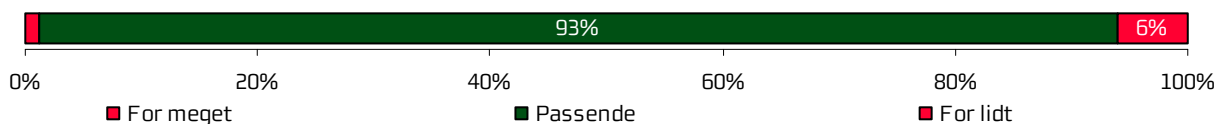
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=58)



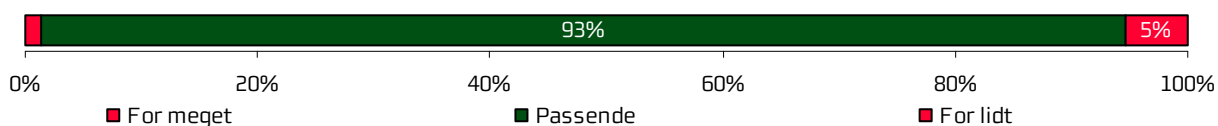
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=78)



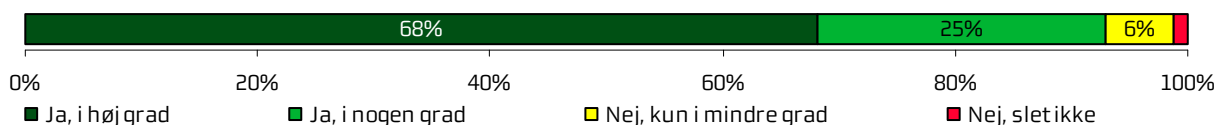
Medinddragelse af patienter (n=82)



Medinddragelse af pårørende (n=76)



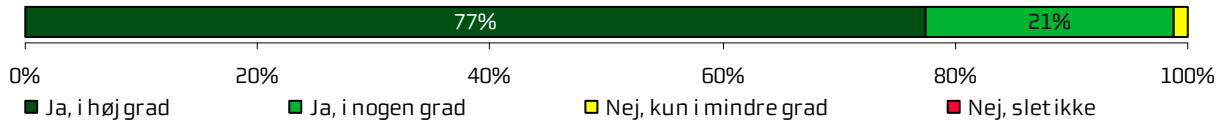
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=85)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	93 %	90 %	98 % *	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	84 %	95 %	90 %	97 % *	68 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	100 % *	100 % *	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	91 %	94 %	100 % *	80 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	86 %	90 %	98 %	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	98 %	98 %	100 % *	86 %	94 % *

### *Personale (fortsat)*

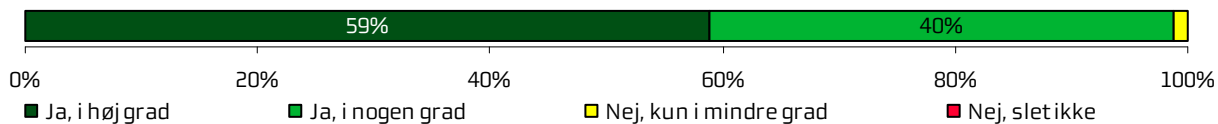
Personalet var gode til deres fag (n=84)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

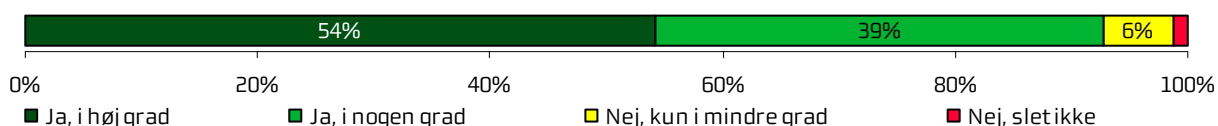
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=85)



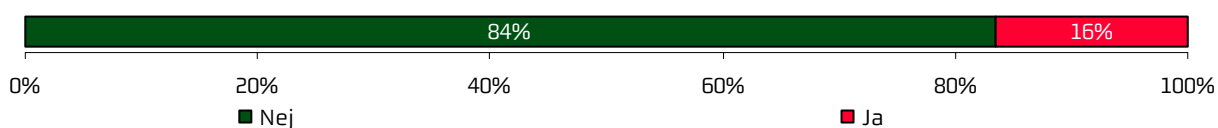
Behandlingen levede op til forventninger (n=84)



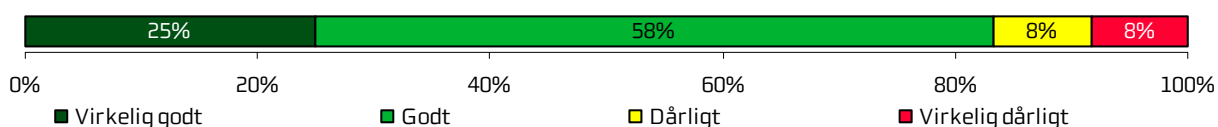
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=83)



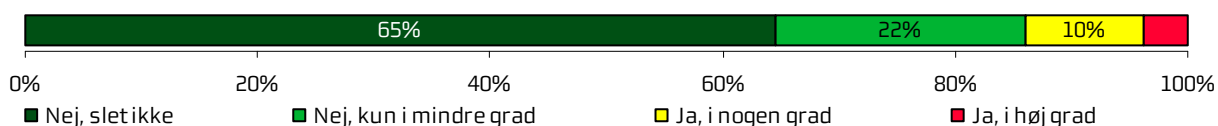
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=85)



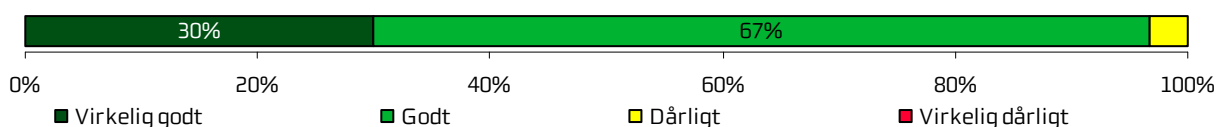
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=79)



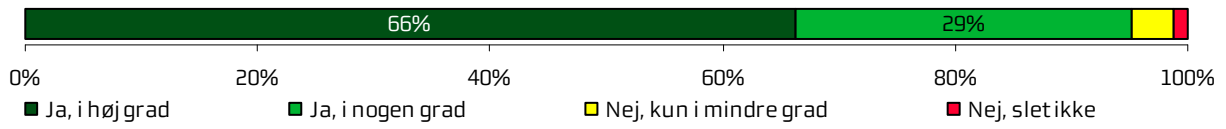
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=60)



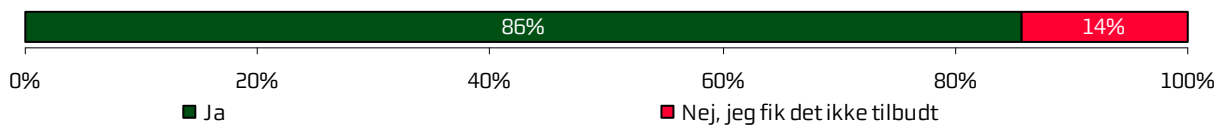
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	99 %	100 %	98 %	100 %	75 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	100 % *	96 %	100 % *	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	98 %	96 %	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	81 %	92 %	100 % *	74 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	83 %	50 %	77 %	59 %	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	86 %	92 %	88 %	98 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	97 %	97 %	100 %	80 % *	93 % *

## Information

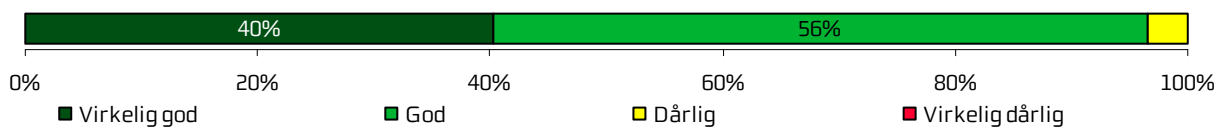
Personalet givet den information, du havde brug for (n=83)



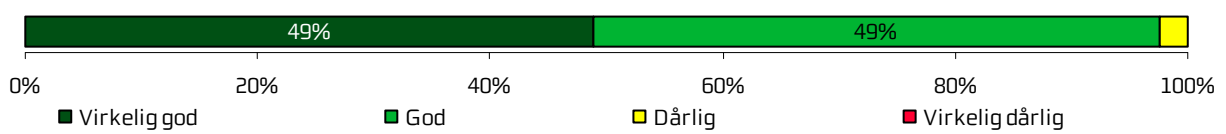
Modtaget skriftlig information (n=70)



Vurdering af skriftlig information (n=57)



Vurdering af mundtlig information (n=84)

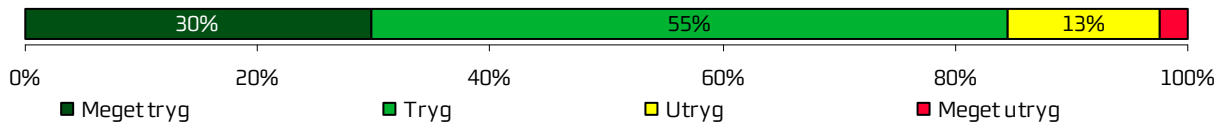




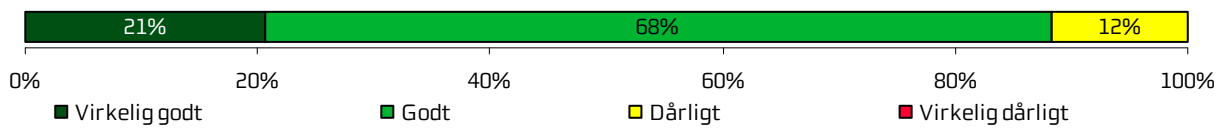
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	95 %	-	100 % *	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	86 %	86 %	91 %	96 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	100 %	98 %	100 %	89 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	98 %	96 %	100 %	87 % *	95 % *

## Udskrivelse

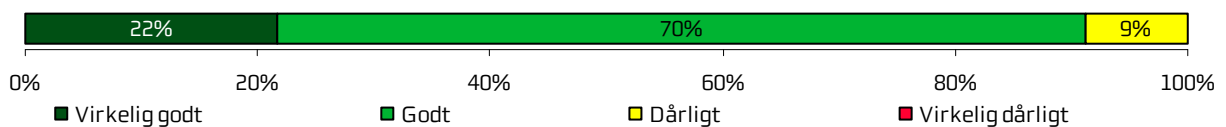
Tryghed ved udskrivelse (n=84)



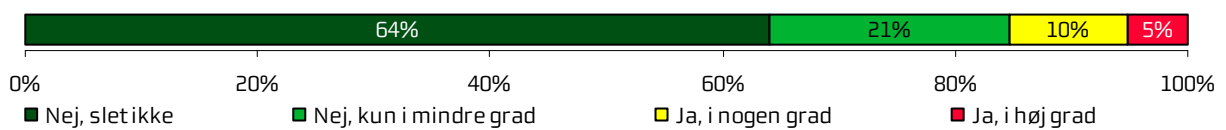
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



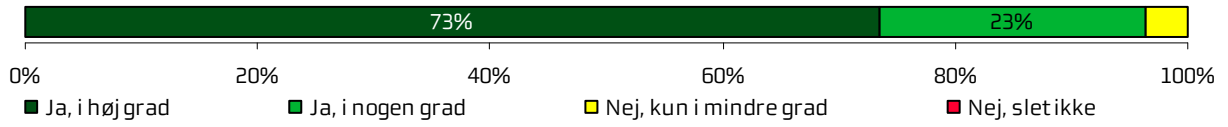
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=78)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	86 %	89 %	99 % *	78 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	87 %	85 %	100 % *	70 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	90 %	95 %	100 % *	72 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85 %	83 %	71 %	90 %	56 % *	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=83)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	100 %	100 %	100 %	89 % *	96 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	7
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	13
Pleje	3
Relationer til personale	3
Ventetid	0

## T2









## Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
3	Jeg fik en nat store smerter og bad min hustru ringe 112, og blev via andet sygehus kørt til Skejby.	Virkelig godt
8	Indlagt akut.	Godt
10	Information vedrørende min sygdom og forløbet var virkelig dårlig.	Godt
19	Blev overført fra andet sygehus aftenen før min operation.	Virkelig godt
25	[Midt i foråret] viste en ultralydsscanning, at min hjerteklap i aorta var meget tilkalket, og at en udskiftning var påkrævet. Jeg ville høre nærmere i løbet af 8-10 dage. Først [en måned] efter, fik jeg besked om indlæggelse [først på sommeren] for røntgenfremstilling af hjertets kranspulsåre, og [et par dage senere] fik jeg besked om en samtale med hjertekirurgen [senere på måneden]. Sidst på sommeren blev jeg opereret. Altså mere end 100 dage efter ultralydsundersøgelsen. Ventetiden var utrolig lang.	Virkelig godt
27	Jeg havde det meget dårligt, så jeg husker ingenting om, da jeg kom fra den ene afdeling til den anden.	Virkelig godt
28	Akut indlagt.	Virkelig godt
29	Blev overflyttet fra andet sygehus.	Godt
31	Jeg blev indlagt hurtigst muligt (inden for et døgn) i ambulance på [hospital].	Virkelig godt
32	Flinke og dygtige ambulancefolk! Meget kompetente.	Godt
34	Jeg blev indlagt, for at skulle opereres først. Men spøjst forløb.	Godt
37	Kom fra B.	Godt



## T2

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - T2	Modtagelsen
 3	Jeg husker svagt, at der var en masse mennesker og tog imod mig, læger, sygeplejersker, og havde en følelse af, at der blev gjort alt for mig. Det blev der, de reddede mit liv. TAK FOR DET.	Virkelig god
 15	Forundersøgelsesdagen med ventetid, siddende på en stol i mange timer fra [tidlig morgen] til [eftermiddag] uden hvile. Han er jo ikke rask.	God
 17	En fin modtagelse med mange nyttige informationer som supplerede den skriftlige information, jeg havde modtaget inden indlæggelsen.	Virkelig god
 22	Altid fin og imødekommende personale.	Virkelig god
 29	Blev informeret om, hvad jeg skulle [igennem] i undersøgelsen.	Virkelig god
 30	Der var styr på ALT.	Virkelig god
 31	Jeg blev mødt med enestående omsorg, behandling, nærvær, effektresultat og kompetencer og relevante samtaler med kompetente læger.	Virkelig god
 39	Min mand husker ikke noget. Han fik hjertestop og blev lagt i kunstig koma, men pårørende fik en meget god modtagelse.	God

## T2

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - T2	Fejlhåndtering
1	Hjerterytme ikke på plads ved udskrivning på trods af, at man havde forsøgt.	Uoplyst
6	Lægerne [begik fejl]. En operation nummer to, hvor man ikke fandt fejlen. En operation nummer tre fandt man årsagen, men alle mulige komplikationer (livsfarlige) stødte til. Kom i respirator, og dette varede [i mange dage].	Godt
14	Store sår []. Selvom jeg klagede over, at det gjorde ondt [] og bad om at få dem smurt, blev de det blev ikke.	Dårligt
15	Blev kaldt ved forkert navn. Måtte ligge alene og passe mig selv. Blev kørt på operationsgangen, men blev kørt tilbage, da det ikke var min tur.	Virkelig godt
16	Fik smerter efter operation og kunne ikke få den medicin, jeg havde brug for, før der kom en sygeplejerske fra anden afdeling, som havde noget, som virkede.	Godt
20	Der blev lavet hul i kranspulsåren i forbindelse med ballonudvidelse.	Godt
21	Læge NN udtrykte forbehold i forhold til selve operationen i modsætning til [andet] personale, hvilket medvirkede til en del tvivl og bekymring.	Uoplyst
32	[I sommers] får jeg brev om, at jeg er indstillet til OPERATION. Ved samtale får jeg at vide, at jeg ikke fejler noget! [Nogle måneder senere] bliver jeg indlagt [] og UDSKREVET [dagen efter] (brystsmerter, svimmelhed og for højt blodtryk). [Dagen efter] bliver jeg akut indlagt igen og får hjerteoperation []. Dette til trods: At jeg har gået til jævnlig kontrol med ultralyd, er blevet MR-scannet og CT-scannet! Øv, øv. Det er aldrig blevet kommenteret!	Virkelig dårligt
33	Jeg blev to gange forvekslet med en anden patient. Det havde dog ingen konsekvenser, da vi selv var opmærksomme på, at der var noget galt, inden der skete noget.	Godt
37	Der var lukket for drænet fra lungerne i [næsten et døgn]. Sikkert et uheld. Jeg kunne ikke tåle penicillin, hvilket var svært at overbevise personalet om. Jeg tror måske også, at der gik lidt for lang tid, inden der blev registreret [anden sygdom].	Uoplyst

## T2

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
13	Overflytningen fra et sygehus til et andet sygehus efter endt behandling, ser jeg som stor ressourcepild, da transporten foregik via ambulance (blev udskrevet samme dag efter ønske).	Virkelig godt
14	Skuffet over ikke at blive tilset ordentligt til natten, når jeg var nyopereret, og har en diskusprolaps med mange smerter.	Dårligt
18	VIRKELIG GODT.	Virkelig godt
21	Var berørt af mange pårørendes tilstedeværelse til medpatient på [] afdelingen på anden operationsdag.	Godt
24	Ved et kontrolbesøg efter operationen var der så lang ventetid på røntgen, at det var nødvendigt at overnatte på sygehuset.	Godt
27	Jeg har hele tiden følt mig tryk ved det, der skete!	Virkelig godt
30	Det undrer mig, at jeg EFTER operationen slet ikke har talt med en læge.	Godt
31	Jeg blev overført i ambulance mellem et hospital og Aarhus Universitetshospital. Turen blev ekstremt langvarigt på grund af vejarbejde ved en by. Selv om jeg var "i sikkerhed", fordi der sad to folk fra Falck på forsædet, var det ubehageligt, at den [] mand, der skulle holde øje med mig på båren, lå på gulvet af ambulancen og sov det meste af vejen.	Virkelig godt

**T2****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - T2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
8	Fik en god information ved udskrivelsen.	Godt
16	Blev overflyttet til andet hospital, som ikke er fuldt orienteret omkring [] operationen. (Lægerne).	Godt
18	Den har været rigtig god.	Virkelig godt
21	Manglede i høj grad information efter indlæggelse pga. forskellige symptomer, som den praktiserende læge ej heller kunne give svar på. Forsøgte telefonisk kontakt, men blev henvist til egen læge.	Godt
24	Pårørende fik ikke som lovet besked efter operationen. Først da de selv henvendte sig efter flere timers urolig ventetid. Men vi fik forklaring og undskyldning.	Godt
30	Fik oplyst, at jeg ville blive indkaldt til kontrol efter fire uger. Har efter [over to måneder] intet hørt. Har via egen læge rykket for dato. Intet svar endnu.	Godt
31	Jeg ville gerne have haft et skriftligt referat af lægernes samtale og konklusioner efter CT-scanningen, men fik ikke bedt om det. Den mundtlige orientering var god og fyldestgørende, tror jeg, men det ville have været godt at have den skriftligt.	Virkelig godt

## T2










## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	Ja, man manglede at scanne hjertet og kom først i tanke om den manglende kvalitetskontrol, lige før jeg tog hjem. Således at udskrivelsen blev flere timer forsinket.	Virkelig godt
2	Var utryg ved at blive overført til andet sygehus men meget tryk ved at komme hjem.	Virkelig godt
5	Alt i forbindelse med indlæggelsen, operationen og dagene indtil overflyttelse til andet hospital, er gået super godt.	Godt
7	Bedre information til praktiserende læge. Forslag: En fast procedure når eventuelle suturer fjernes, tages EKG og der stetoskoperes om alt er i orden (hjerterytm, væske i lungerne).	Virkelig godt
8	Tror ikke på værdien af motion med hensyn til hukommelse og trivsel.	Godt
9	Jeg blev overført til hospital nær min bopæl. Oplever man, at have fået de relevante ting i forbindelse med min sygehushistorie.	Godt
11	Jeg har leddegigt og havde en god dialog med to sygeplejersker inden udskrivningen. Ingen løse "ender" efter hjemkomsten:)	Virkelig godt
15	Jeg synes, udskrivningen er sket alt, alt for tidligt.	Uoplyst
17	God og professionel udskrivningssamtale.	Virkelig godt
19	Blev overført til andet sygehus til fortsat medicinbehandling.	Virkelig godt
22	Jeg ville ønske, jeg var blevet i Skejby, her var ro og varme. Andet sygehus kunne lære meget ved jer. Der mangler ro på anden afdeling [her].	Virkelig godt
24	Manglende information om vanddrivende medicin til hjemmeplejen. Det blev derfor nødvendigt at tilkalde vagtlæge [i weekenden] [få] dage efter udskrivelsen. Udskrivelsen skete [en dag], men hjemmepleje og hjælpemidler kom først [dagen efter]. Det gav utryghed.	Godt
26	Jeg følte, at jeg blev udskrevet for tidligt. Opereret [i starten af ugen] og hjem [sidst på ugen]. Jeg har efterfølgende haft problem med vand i lungerne. Mærkede det allerede første døgn efter udskrivning.	Virkelig godt
30	Udskrivelsen virkede lidt "ok smut du bare agtig". Har hørt om andre patienter der fik en kontaktperson efter udskrivelsen. Det fik jeg ikke. Har brugt egen læge lidt.	Godt
31	Jeg synes, man tog videst muligt hensyn til mine grunde til gerne at ville udskrives, og at man fulgte mig godt på vej.	Virkelig godt
33	Jeg blev udskrevet til at komme direkte hjem, og der var fint for mig. Men der skete noget med kommunikationen med det lokale sygehus, så jeg blev ikke indkaldt til noget "efterforløb", før jeg selv tog fat i det.	Virkelig godt
36	Blev ikke udskrevet til eget hjem, men til andet sygehus. Ved efterfølgende udskrivning herfra oplevedes samarbejdet med udskrivningskoordinator/visitator fra [sygehuset] decideret dårligt og mangelfuldt, endog modvilligt fra visitators side. Blev ved praktiserende læges visitator visiteret til "Trykshotellet", Randers kollektivhus, som fortjener udmærkelse.	Virkelig godt
42	Inden udskrivelsen blev jeg sendt til [anden] afdeling på andet sygehus i ambulance. Jeg fornemmede, at de ikke havde en procedure for, hvad der skulle ske mig i det videre forløb (som jeg nu efter to måneder har begyndt). Desuden var der forskel i den mundtlige information fra Skejby angående hvor længe jeg skulle tage [medicin], i forhold til den skriftlige (som andet sygehus fik). Men indlæggelsen i Viborg til hjemsendelse [få timer].	Virkelig godt

## T2

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

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
2	Været meget tilfreds. Der er fuldstændig styr på alt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Gulve var ikke rene, hverken på stuen eller gangene. Der bør bruges mere vand og SÆBE! Dårlig rengøringsuddannelse, der er FOR moderne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Udskrivningen fra et andet hospital gik ikke som forventet. Der blev ikke foretaget en samtale med en udskrivningskoordinator, hvilket betød, at der gik ca. to uger efter udskrivningen, før [patienten] fik hjælp i hjemmet. Vi måtte selv ringe efter en visitator, som fortalte, at det var en fejl i proceduren. [Patienten] kom meget langt ned i humør, energi, blodprocent osv. Nu går det fint igen. [Kvalitet i behandling]	Godt
6	Forløbet har jo sat patienten langt tilbage. Der er stadig lungebetændelse, har aldrig været helt i orden. Patienten vil være rask, så han træner det, han kan. Var i meget god form før indlæggelsen, dyrkede fitness [] og cyklede. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
7	Mere opmærksomhed ved udskrivelsen. En sårbar og utryk situation, som sikkert kan afhjælpes med kontakt til pårørende. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Der er ikke noget specielt, der kan fremhæves, da alle sundhedsfaglige inden for hvert deres felt ydede professionel hjælp. De vidste alle, hvad de havde med at gøre. Yderst tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Godt
11	Som det fremgår af min besvarelse, har jeg været meget tilfreds med hele forløbet og er nu her bagefter meget glad for min beslutning om at blive behandlet uden for min region. Mange tak for hjælpen og rigtig god behandling under hele opholdet. [] En særlig tak til den person, der hjalp mig i bad og med at vaske mit hår. Kan desværre ikke huske hendes navn []. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Tak for en hurtig indsats, og at I reddede mig. Mange tak.	Virkelig godt
16	Ville godt have været lidt bedre orienteret om min [operation]. Efterfølgende sagde lægerne, at den første uge ville være mere smertefuld end en [mere omfattende udgave af samme] operation (grundet min alder []). DET ville have været rart at vide før. Ellers okay. [Kommunikation og information]	Godt
17	Tv'et på stuen virkede ikke, men så gik jeg i opholdsstuen og blev derved mobiliseret. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt
21	Opfølgningssamtalen efter udskrivelsen var mangelfuld (lægen havde været længe væk fra sit arbejde []). Savnede i den grad et par opfølgningssamtaler fra fagspecialist. Megen uro og bekymring samt belastning af almindeligt sygehus og praktiserende læge kunne være undgået og have medført større patienttilfredshed. [Kvalitet i behandling]	Godt
23	Ældre og overvægtige patienter havde svært ved at lade vandet i tide. Daglig gulvvask bør være standard i disse situationer. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
24	Maden var rigtig god. [Pleje]	Godt
28	Afdeling T2: Fortravlet sygeplejerteam. Manglende omsorg fra flere sygeplejersker.	Virkelig godt

- [Anden afdeling]: [] Helt fantastisk sygeplejerteam/(læger). Der fik jeg en enorm omsorg og pleje. Kun store roser dertil.  
[Pleje]
-  30 Ankomst/modtagelse meget, meget fin. Godt
- Operationsophold: Enestående godt (så længe jeg var vågen).
- Behandling efter ophold: Meget fin, men slet intet besøg af læge.
- Udskrivning burde være med en seddel med nødtelefon.  
[Kvalitet i behandling]
-  31 Jeg synes, at rengøringen visse steder forekom ret sporadisk (meget hurtig og overfladisk). Personalet gjorde alt, hvad de kunne, for at man skulle befinde sig godt (med ganske enkelte undtagelser). Virkelig godt  
[Fysiske rammer]
-  34 Jeg ville gerne have talt mere med lægen, da jeg hovedsageligt talte med sygeplejerskerne. Godt  
[Kvalitet i behandling]
-  35 Personalet på afdelingen gjorde det godt og hyggeligt for alle beboere. Jeg er meget tilfreds. Virkelig godt  
Tak.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
-  36 Den indledende plan fra Skejby var virkelig god og blev overholdt. På det andet sygehus fandtes ligeledes en plan. Imidlertid fandt ingen opfølgning sted som følge af komplikationerne, som indledningsvist ikke blev diagnosticeret. På det andet sygehus var det tilnærmelsesvist en umulighed at få en læge i tale. Virkelig godt  
[Kvalitet i behandling]
-  37 Der var et usædvanligt rart personale: læger, sygeplejersker, sosuhjælpere, rengøringspersonale, terapeuter og portører. Noget man måske kan ændre: [], jeg var meget syg [og lå på en stue, hvor der kom] madlugt/dufte ind ude fra madudleveringen. [Det var forfærdeligt]. Jeg lå med en forfærdelig kvalme. Jeg undrede mig over, at toiletterne ikke blev gjort rent mere ofte, især ud for opholdsstuen hvor mange gæster også brugte det toilet. Jeg tænker på, om man ikke kunne desinficere dørhåndtagene. Der var uendelig koldt både på værelserne og især på badeværelserne. Godt  
[Fysiske rammer]
-  38 Jeg synes, at alt var ok. Virkelig godt
-  39 Da min mand [var indlagt], blev pårørende tilbudt en samtale med to læger NN, og de tog sig god tid til at forklare forløbet. Det var af stor betydning, også nu efter at han er kommet hjem. Virkelig godt  
[Kvalitet i behandling]
-  40 Oplevede indlæggelse på hospitalet i Skejby, hvor der var en rolig og sikker arbejdsgang med styr på det, man arbejdede med. Virkelig godt  
[Kvalitet i behandling]
-  41 Dårlige toilet- og badeforhold. Virkelig godt  
[Fysiske rammer]





