

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

T2

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	88
Besvarelser fra afsnittets patienter:	62
Afsnittets svarprocent:	70%

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

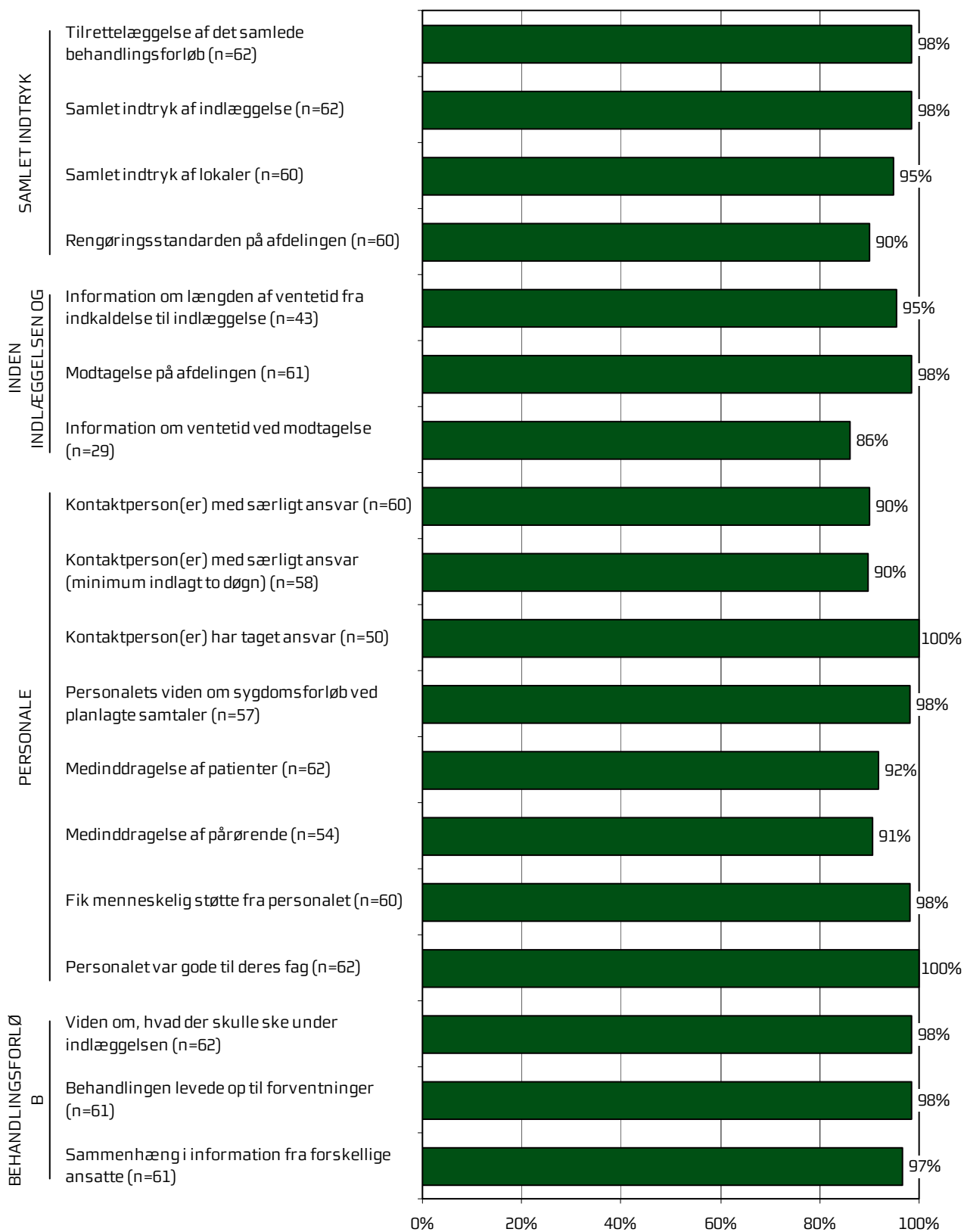
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

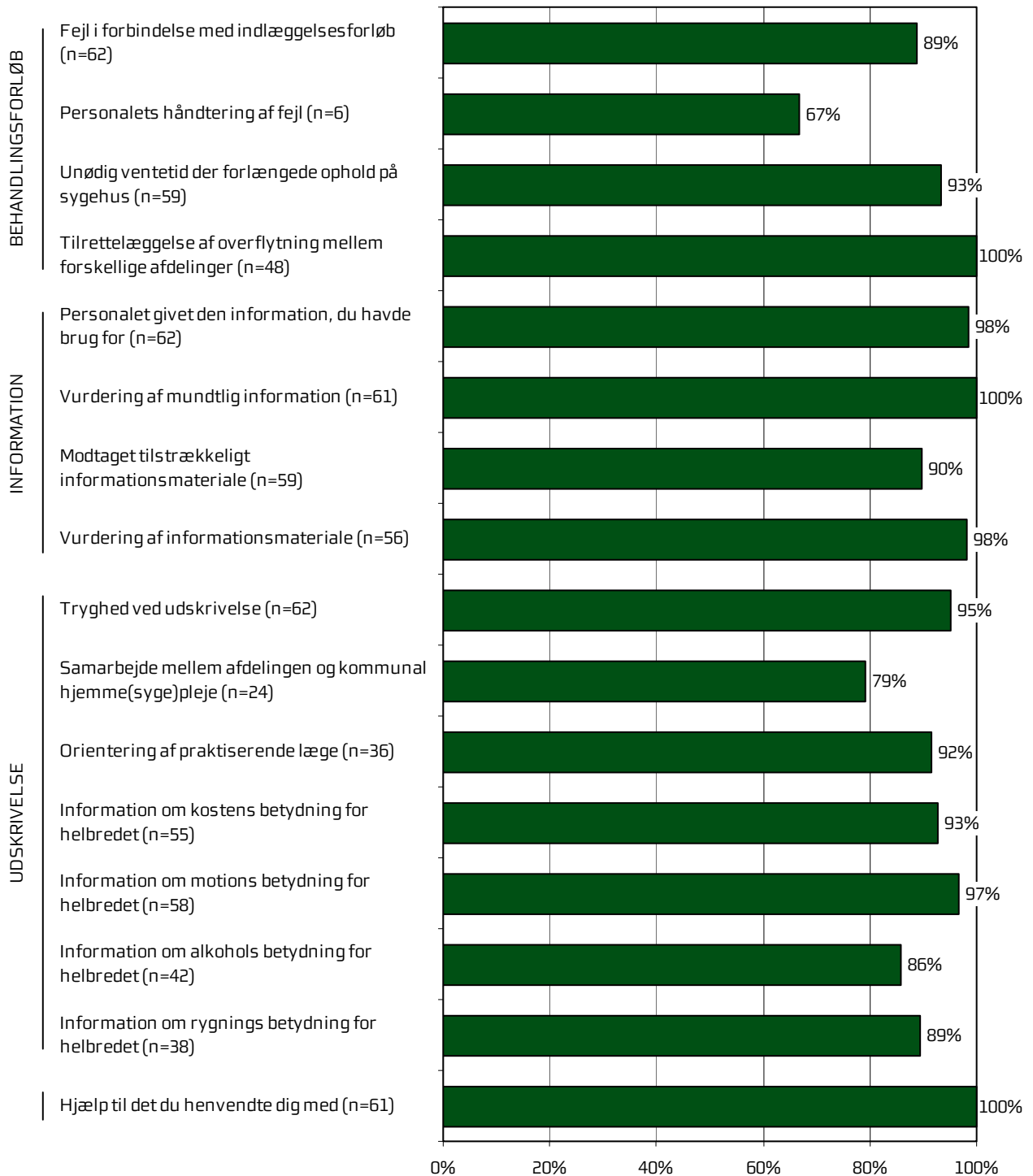
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: T2

2011-tallet er for: T2

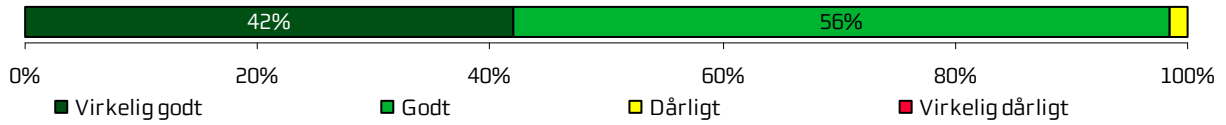
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

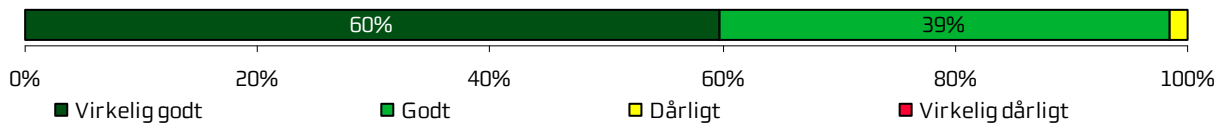
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

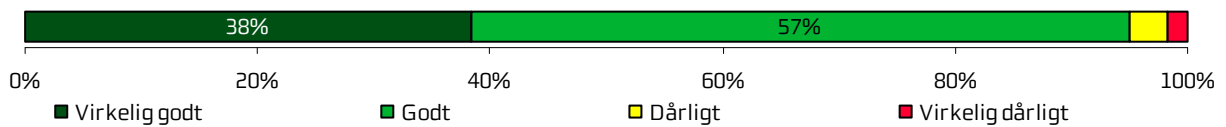
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=62)



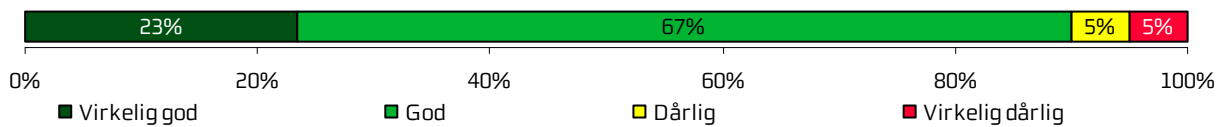
Samlet indtryk af indlæggelse (n=62)



Samlet indtryk af lokaler (n=60)



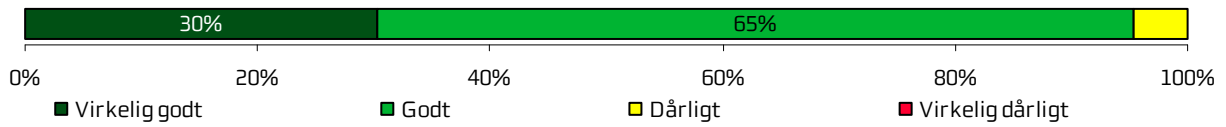
Rengøringsstandard på afdelingen (n=60)



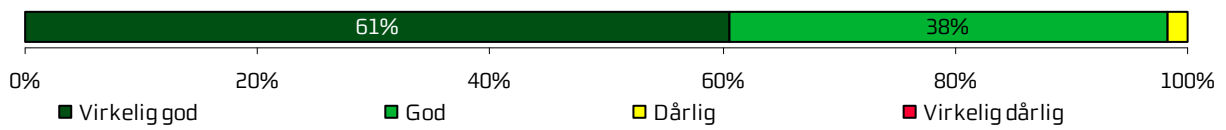
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	99 %	98 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	99 %	100 %	100 %	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95 %	94 %	100 %	100 %	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	88 %	93 %	100 % *	81 %	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

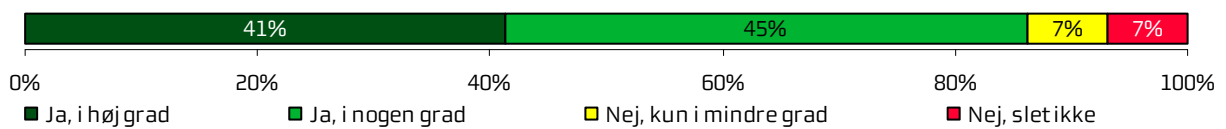
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=43)



Modtagelse på afdelingen (n=61)



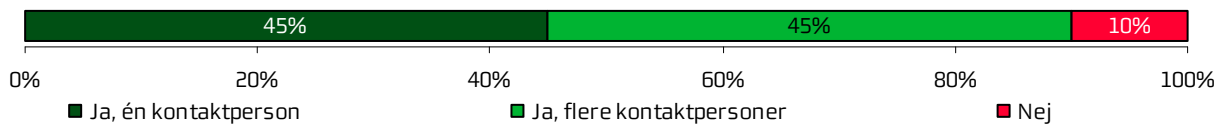
Information om ventetid ved modtagelse (n=29)



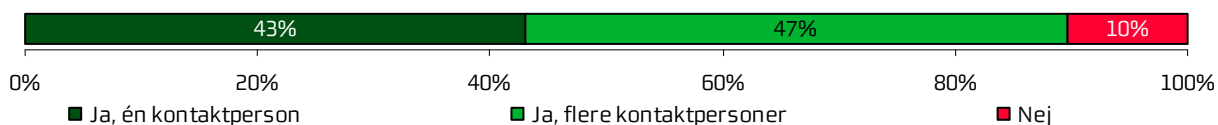
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	95 %	94 %	100 %	82 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	98 %	100 %	100 %	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	86 %	89 %	77 %	90 %	46 % *	75 % *

Personale

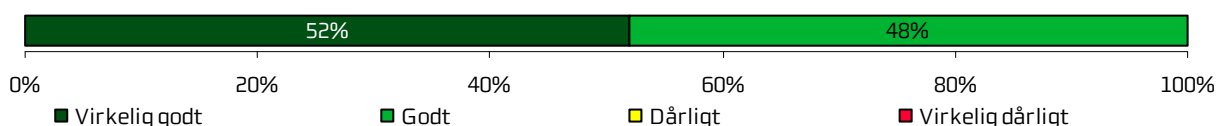
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=60)



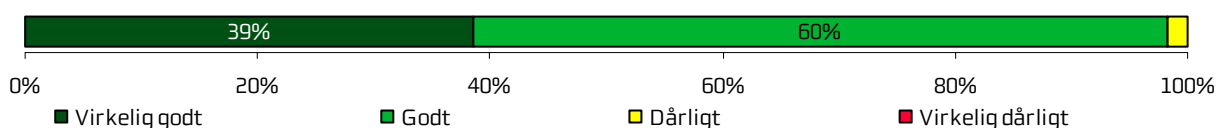
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=58)



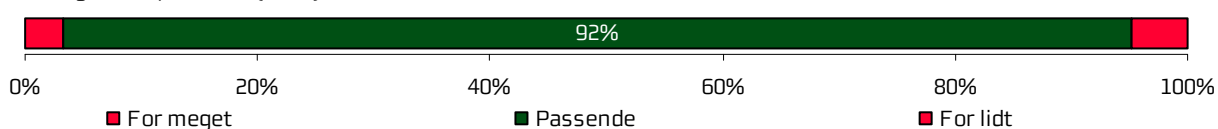
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=50)



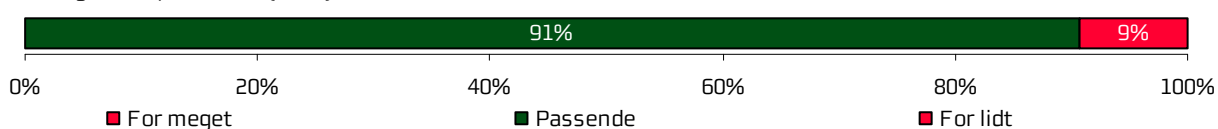
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=57)



Medinddragelse af patienter (n=62)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



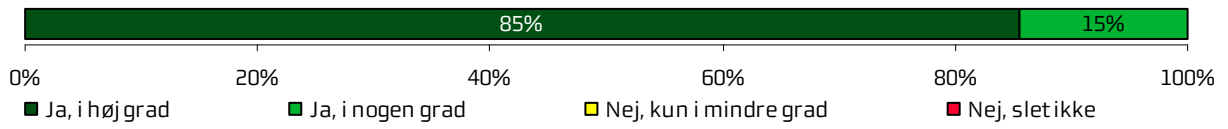
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=60)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	90 %	84 %	93 %	97 %	69 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	90 %	84 %	95 %	94 %	61 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	95 %	100 %	100 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	93 %	91 %	100 % *	79 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	93 %	86 %	100 % *	73 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	93 %	98 %	100 %	85 % *	94 % *

Personale (fortsat)

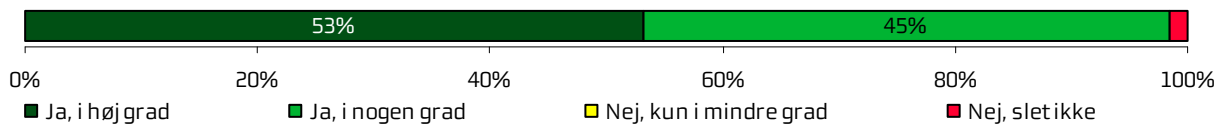
Personalet var gode til deres fag (n=62)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	100 %	100 %	90 % *	97 % *

Behandlingsforløb

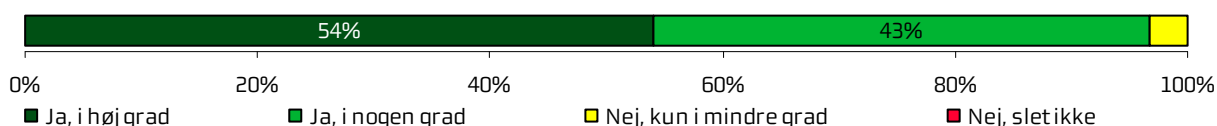
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=62)



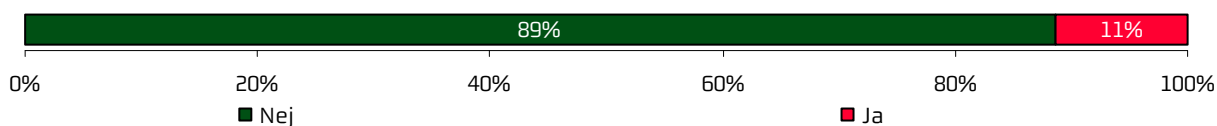
Behandlingen levede op til forventninger (n=61)



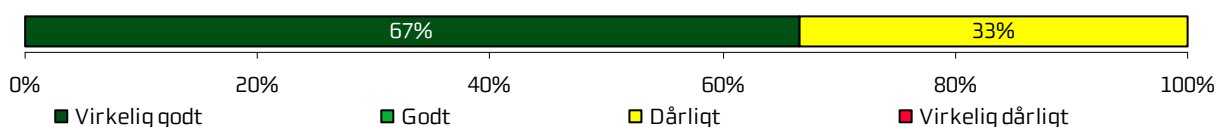
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=61)



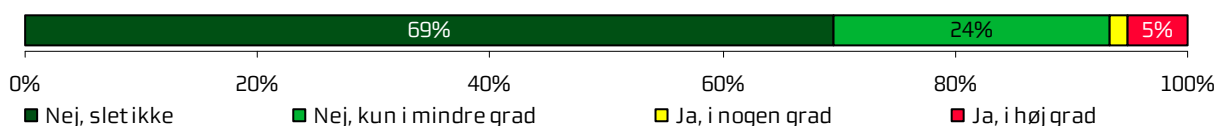
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=62)



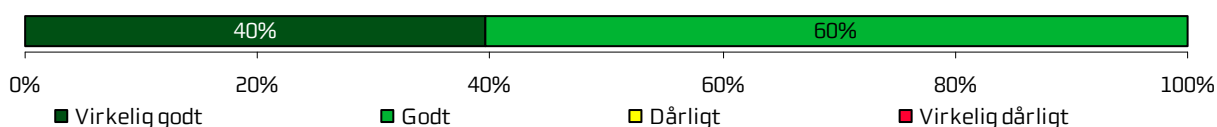
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=59)



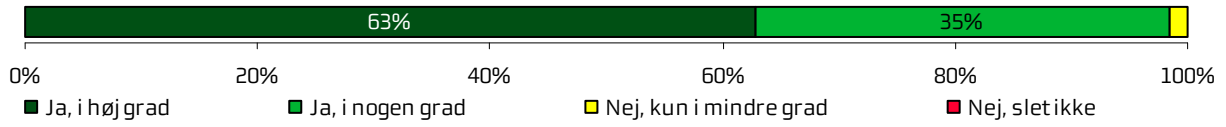
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=48)



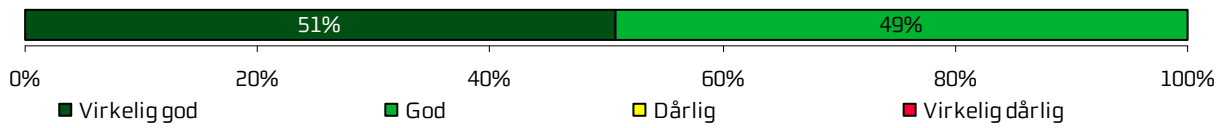
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98 %	99 %	100 %	100 %	68 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	94 %	100 %	100 %	82 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	93 %	98 %	100 %	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	84 %	81 %	97 %	76 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	83 %	83 %	79 %	51 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	93 %	86 %	92 %	96 %	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	97 %	97 %	100 %	77 % *	94 % *

Information

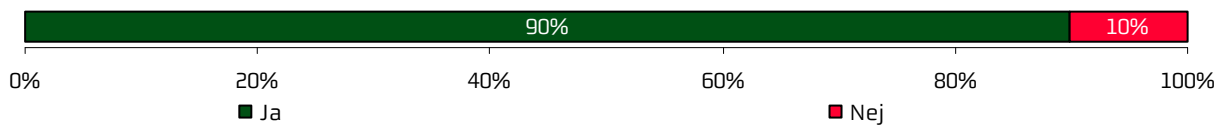
Personalet givet den information, du havde brug for (n=62)



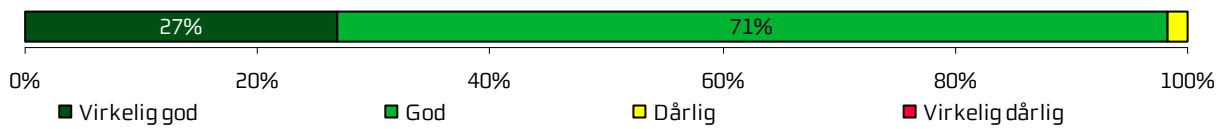
Vurdering af mundtlig information (n=61)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=59)



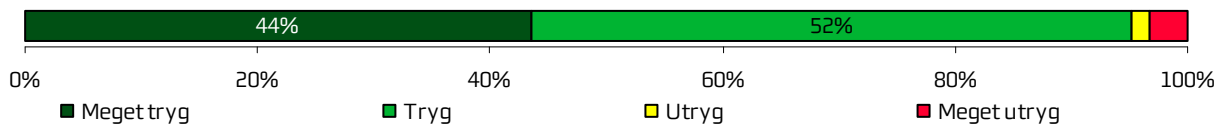
Vurdering af informationsmateriale (n=56)



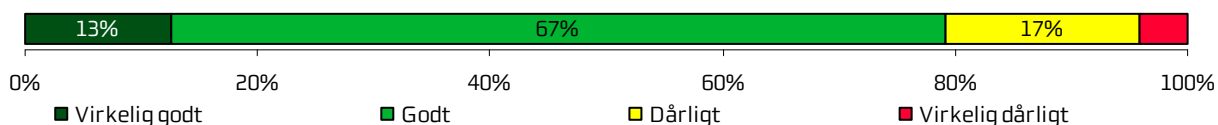
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	98 %	95 %	95 %	100 %	83 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	98 %	98 %	100 %	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	90 %	-	-	98 %	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	100 %	78 % *	93 % *

Udskrivelse

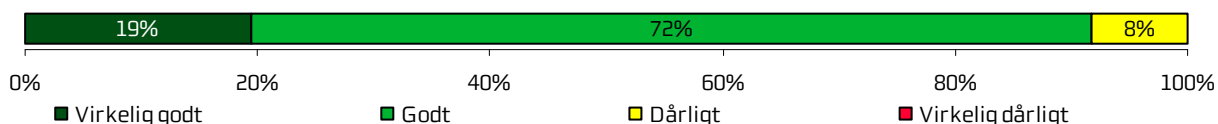
Tryghed ved udskrivelse (n=62)



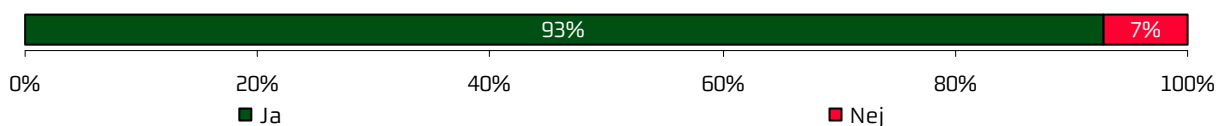
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



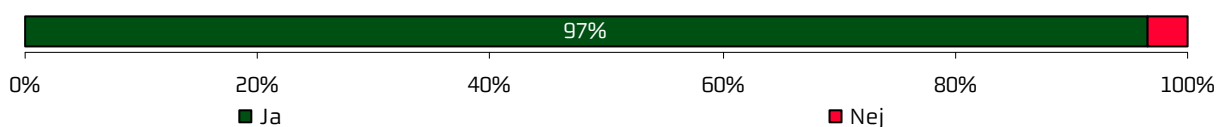
Orientering af praktiserende læge (n=36)



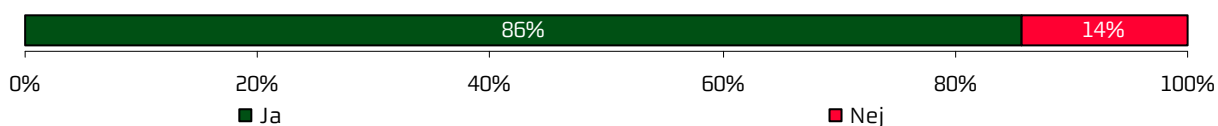
Information om kostens betydning for helbredet (n=55)



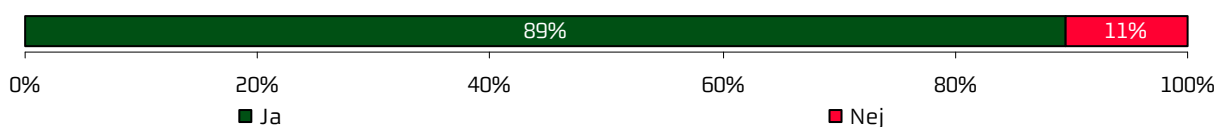
Information om motions betydning for helbredet (n=58)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=42)



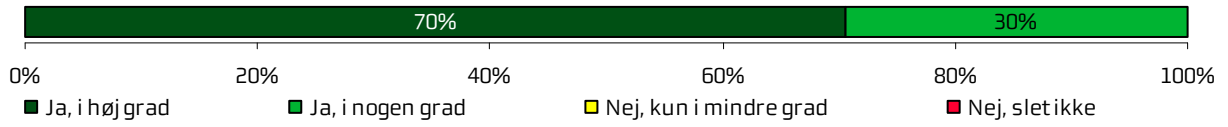
Information om rygningens betydning for helbredet (n=38)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	85 % *	86 %	99 %	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	79 %	88 %	87 %	98 % *	74 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	91 %	90 %	100 %	74 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	93 %	-	-	94 %	47 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	97 %	-	-	96 %	53 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	86 %	-	-	84 %	36 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	89 %	-	-	93 %	41 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=61)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	96 %	100 %	100 %	91 % *	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	4
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	3
Relationer til personale	5
Ventetid	0

T2**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**








ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
 1	Lang ventetid fra undersøgelse til vi fik datoen til behandling.	Virkelig godt
 7	Men synes bare min ventetid var for lang.	Godt
 12	Jeg blev hurtigt indkaldt til en hjerteoperation.	Virkelig godt
 14	Akut indlagt.	Virkelig godt
 15	Min oplevelse var, at der virkelig blev taget hånd om mig, og at det var vigtigt, at jeg følte mig velkommen, og informationen var god.	Virkelig godt
 16	Der var en diskussion, om min operation skulle være [det ene indgreb] eller [det andet indgreb]. Det var en kedelig oplevelse, da jeg på hjertemedicinsk havde fået en klar melding om [det andet indgreb].	Godt
 17	Til undersøgelse [først på ugen] indlagt [sidst på ugen] samme uge :-).	Virkelig godt
 18	Da operationen skulle foregå om formiddagen, blev jeg klargjort til operation, derefter blev det udsat til eftermiddagen, hvor det endte med, at jeg blev hjemsendt, og skulle så opereres den efterfølgende uge.	Virkelig godt
 19	Jeg var først ni dage på [anden afdeling].	Dårligt
 22	Jeg blev indlagt med hjertestop via 112 og var "fraværende" ved indlæggelsen. Jeg vågnede op på Skejby Sygehus med læger og sygeplejersker omkring mig.	Virkelig godt
 27	Meget udførlig information.	Virkelig godt

T2

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - T2	Modtagelsen
8	Jeg blev indlagt [] dagen før operationen. Der var en masse undersøgelser og rigtigt meget orientering om, hvad der skulle ske de næste dage. Det var bare svært at huske det hele. [].	Virkelig god
15	Seriøs og faglig god håndtering.	Virkelig god
19	Jeg blev opereret i hjertet, fik en mekanisk hjerteklap, og havde derfor kraftige smerter og væske i lungerne. Jeg kunne intet selv, så burde have været på Intensiv i mere end et halvt døgn. Det endte med, at min [pårørende] sov på stuen med mig de to første døgn, så jeg fik hjælp.	Dårlig
20	God, men min kone nåede ikke journaloptagelsen, da hun først skulle parkere bilen.	God
22	Min modtagelse var virkelig god (da jeg først vågnede op).	Virkelig god
27	Meget venlig og imødekommende personale.	Virkelig god
28	Nej.	God
29	Vi blev godt behandlet i ventetiden, men det varede længe, inden jeg fik en seng, hvis man tager hjemmefra før kl. seks om morgenen.	God
30	Skulle vente i et lille lokale fra [tidlig morgen til sen eftermiddag]. Godt konen ikke var med.	Uoplyst

T2**Hvilke(n) fejl oplevede du?**







ID	Kommentarer - T2	Fejlhåndtering
 2	Oplevede hjertestop under operation af midlertidig pacemaker.	Virkelig godt
 5	Operation blev aflyst.	Virkelig godt
 8	Da jeg var vågnet op på overvågningen, havde jeg det meget dårligt med smerter og vejrtrækningsbesvær, jeg var meget bange. Jeg følte det blev bagatelliseret, det viste sig senere, at det var væske i min ene lunge. Det var også en generende uro tæt på afdelingen.	Dårligt
 13	Det lykkedes ikke helt med operationen.	Dårligt
 19	Mine pårørende blev ikke ringet op efter operationen som aftalt. Jeg fik mine fortænder ødelagt under operationen formentlig af bideskinnen og/eller tuben.	Uoplyst
 20	Ved udskrivelse ikke informeret om at tage [medicin] det næste år. (Og jeg fik ingen recept eller medicinoversigt)	Virkelig godt
 27	En yngre person (nyankommen) ville gerne have kaffe sammen med kollegaer og jeg kunne vente, noget uheldigt. Pga. travlhed blev jeg "glemt" med blodtryk, temperatur til natten. Jeg ringede og fik undskyldning.	Virkelig godt

T2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
6	Det forløb godt.	Virkelig godt
8	Da jeg blev flyttet fra overvågningen, blev jeg mødt med stor forståelse og empati, selv fra sygeplejerske NN, men der var håndværkere, der brugte boremaskiner i væggen tæt ved, så jeg blev ret hurtigt flyttet til den tosengsstue, hvor jeg var resten af tiden.	Godt
16	Jeg havde en god oplevelse af mit ophold på [afdelingen], hvilket jeg også gav udtryk for.	Godt
17	Afdeling [] til patienthotel til [afdeling igen] :-).	Virkelig godt
19	Jeg ville ønske, at jeg kunne have kommet på anden afdeling efter operationen, hvor jeg i forvejen kendte personalet. Jeg fik en rigtig god behandling på den anden afdeling.	Dårligt
29	jeg havde en stille og rolig overflytning fra det ene sygehus til det andet.	Godt
30	Sengen var for kort.	Godt

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

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
 5	Gode fra sygeplejerskerne, men ikke fra lægerne.	Godt
 8	Det var en temmelig ny operation jeg fik, derfor var der ikke så meget skriftligt materiale om den, men jeg fik mundtligt at vide, at der (på det tidspunkt) var foretaget [flere hundrede] operationer, og at de var alle gået godt med et tilfredsstillende resultat.	Godt
 16	Jeg har oplevet en form for dobbeltkontrol mellem Skejby og et andet sygehus. Det blev rettet ved telefonisk kontakt.	Godt
 19	Jeg ville gerne have set en mekanisk hjerteklap samt fotos af ar efter den type operation, men det var ikke muligt at fremvise nogen af delene.	Dårligt
 25	Manglende information om, hvad der skulle ske (HVILKE undersøgelser), de enkelte dage ved todages forundersøgelse. Jeg blev tilbudt frokost, men skulle have fastet. Hvis jeg bare have vidst, at jeg den dag skulle have foretaget ultralydsundersøgelse af hjertet via spiserøret, så kunne jeg have stillet undrende spørgsmål. Det betød, at jeg måtte ind en ekstra dag. Heldigvis kunne jeg få en tid, så jeg alligevel kunne komme på mandagens konference.	Virkelig godt
 29	Informationerne var mundtlige og meget gode. Personalet gjorde det meget stille og roligt og var altid meget imødekommende, og det var dem alle sammen, uanset hvad de lavede.	Godt

T2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	Ingen kontakt fra hospitalet og til hjemmeplejen. Påstås af hjemmeplejen (som vi selv kontaktede).	Virkelig godt
16	Nej og dog, jeg blev sendt hjem efter to dage, og det var godt.	Godt
19	Da jeg har fået en mekanisk hjerteklap, var det ikke permanent hjælp, jeg havde brug for, så skulle selv betale for hjemmepleje til mig selv og min søn. Endte derfor med at gøre alt selv, selvom at det nærmest var umuligt pga. smerter og manglende energi.	Dårligt
20	Jeg fik ingen udskrivningssamtale, medicinoversigt (måske misforstod jeg og forlod afdelingen, da jeg fik at vide, at jeg var udskrevet).	Godt
26	Ja, jeg blev sendt hjem [i weekenden] med en halv times varsel. Kunne ikke blive til mandag. Bor alene. Om onsdagen blev jeg ringet op af en fysioterapeut, som sagde at det var unormalt, at jeg var blevet sendt hjem før, at de havde talt med mig.	Virkelig godt
31	Man flyttede om på to afdelinger, hvilket gav megen uro og førte til, at stuegang først fandt sted [om eftermiddagen].	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
1	God kommunikation med tilpas humor iblandet, så det hele ikke lød så alvorligt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
3	Uden at gøre det til et problem, synes jeg måske madudleveringen kunne organiseres lidt bedre.	Virkelig godt
4	Rengøring af toilet/bad var mangelfuld. Der bør gøres rent flere gange dagligt, da både patienter og gæster bruger toiletterne. Oplevede flere gange, at der var ramt ved siden af wc-kummen. Maden var god og veltilberedt, men desværre tit halvkold. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
8	Jeg tror, at det er svært, måske umuligt, at få en hospitalsafdeling til at virke tiltalende. Jeg brød mig ikke om farverne, specielt ikke på tosenstue, hvor jeg lå. Frygteligt dystre farver. Men personalets venlighed og omhu opvejer jo meget. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
9	Hele personalet var altid smilende, venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Jeg synes, at det hele har forløbet godt.	Virkelig godt
11	Altid specielt at være læge og patient. Verdensklasseskirurgi. På sengeafdelingen er der mange [] sygeplejersker, der gør, hvad de kan, men der manglede nogle gange en rød tråd. Savnede, at man var lidt bedre sat ind i, hvem man talte til [], inden man som plejepersonale orienterede patienterne. Der er mange kardiologiske problemstillinger efter hjertekirurgi. Hvorfor ikke lade kardiologer udføre stuegangen? Savnede lidt bedre styr på medicineringen. Som sagt, kirurgisk topklasse! [Kvalitet i behandling]	Godt
16	Der var lidt tvivl [i forhold til], hvilke piller der skulle tages blandt personalet, men mit indtryk var, at de var meget professionelle. [Kvalitet i behandling]	Godt
18	Meget høflig og omsorgsfuld pleje fra samtlige personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Efter så stor en operation har man behov for en enkeltmandsstue, så man ikke skal forholde sig til andre patienter, deres pårørende osv. Mærkeligt at der er så lidt rengøring på hjerteafdelingerne B1 og T2. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
21	For dårlig til at sende en videre til en anden afdeling. Skulle have været på en anden afdeling senest [et par] uger efter udskrivning. Der gik [adskillige] uger, fordi man havde glemt at sende en videre. Det kostede mange opringninger til de to afdelinger. Den anden afdeling kender ikke noget til det, og den første afdeling påstod, at de havde sendt den, men indrømmede til sidst, at de havde glemt det. MEGET FOR DÅRLIGT. [Kvalitet i behandling]	Godt
22	Skejby Sygehus har givet mig en virkelig god behandling i forbindelse med min akutte indlæggelse og efterfølgende tredobbelte bypass og indoperering af ICD-pacemaker. Ti stjerner ud af ti mulige. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	Der er en utrolig god stemning på sygehuset og dejlig positivt personale. Godt humør og smil er god medicin, som ikke må undervurderes. [Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Afdelingen kunne godt have rengøring af toilet/baderum to gange om dagen, når der er så mange brugere. Samt grundigere rengøring af samme. Afdelingen kunne godt have nogle	Godt

regler/retningslinjer for, hvor mange pårørende, som en patient kan have besøg af på en gang. Jeg oplevede, at en patient en aften kl. 20 havde 14 pårørende på besøg i opholdsstuen. Det var umuligt for mig at høre fjernsynet. []. Jeg mener, at det at de syge/indlagte, der skal tages hensyn til, og ikke de pårørende.
[Fysiske rammer, Pleje]

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 27 Selvfølgelig er der forskel på personalet, men alt i alt ok. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Jeg synes, at det var en positiv oplevelse at den læge NN, der havde opereret mig, kom på stuen hver dag.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

