

## Regional rapport



Kommentarsamling  
T2 Sengeafsnit  
Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T  
Aarhus Universitetshospital

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

## Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

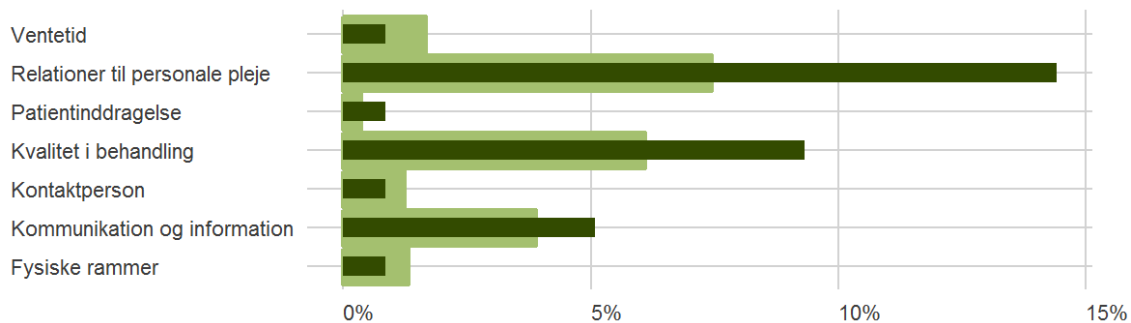
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
25 Meget venlig personale, som tog sig god tid til at byde velkommen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
24 Sygeplejerskerne var utroligt søde og empatiske samt dygtige til at kommunikere deres budskab. Lægerne knap så meget. De lod til at antage at deres virke var for vanskeligt for lægmand (patient) at forstå. Kan forekomme arrogant []. Kommunikation og information,	I høj grad
22 Personalet var meget imødekommende og hjælpsomme, gav sig god tid til spørgsmål eller anden form for hjælp, dette uagtet at jeg var klar over, at der var stor travlhed. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
29 Det har været fantastisk positivt at opleve professionelle læger og sygeplejersker arbejde sammen, ligesom det har været et stort plus at opleve sygeplejersker, der handler her og nu, når der opstår noget akut. Denne oplevelse havde jeg både, mens jeg var på intensiv efter operation og senere på afdelingen. Der var ingen nøl eller tvivl, der blev handlet resolut af både læger og sygeplejerske. Jeg følte, jeg var i gode, professionelle hænder under hele forløbet. Det var et stort plus, at min ægtefælle måtte være på afdelingen i dagtimerne, mens jeg var indlagt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
20 I de fire dage, hvor jeg var indlagt befandt jeg mig godt og nød den omsorg jeg fik. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
41 Fantastisk behandling.	I meget høj grad
23 Et fantastisk rart og imødekommende personale fra alle i afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
39 Det var en dejlig oplevelse på afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
33 Jeg kunne godt tænke mig, at man ikke bare udskriver til eget hjem få dage efter operationen. Fik om fredagen at vide, at jeg skulle hjem mandag på 6. dagen efter operationen, om lørdagen kom der besked om, at man ville udskrive mig allerede søndag. Det protesterede jeg mod, da første dag hvor jeg havde det godt var lørdag. Jeg blev opereret onsdag formiddag. Torsdag havde jeg ingen appetit og fredag var appetitten heller ikke for god. Plejepersonalet var generelt søde og flinke til at hjælpe mig. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
1 Forløbet på begge sygehuse har været perfekte.	I meget høj grad

- 26 Det var betryggende, at der hovedsageligt var en sygeplejerske, som var min samarbejdspartner om mit forløb på AUH T2. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 13 Afdelingen tog fint hensyn til mit ønske om enestue, da indlæggelsen trak ud. Det var jeg glad for! For sjov: Afdelingen kunne have nogle badges, til patienter der udskrives efter hjerteoperationer, hvor der står: "INGEN KNUS - TAK!". Det har jeg måtte skærme mig fra hos familie og venner i den første tid ;) Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 28 Måske se på hvem der udtaler sig til patienter om relevante ting om patienters forhold. Jeg oplevede en nattevagt der to nætter i træk fortalte mig om natten, at i morgen skulle jeg udskrives, hvilket ikke var sandt. Men det mente han at have læst i min journal. Det er uhørt han om natten udtaler sig om noget, der i hvert fald på denne tid af døgnet er mere til gene og totalt irrelevant. Kommunikation og information, I meget høj grad
- 30 De var rigtigt imødekommende og gav mig de informationer som jeg havde brug for. Klasse indsats! Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 18 Jeg synes godt om personalet. Altid smilende og søde. Også når min familie kom var de smilende. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 32 Jeg synes, at afdelingen skulle have fulgt op på forløbet, efter at jeg var kommet hjem. Og at afdelingen følger op på, at jeg kom til kontrol efter en måned, som de skriver i deres papirer til mig, at jeg vil komme. Måtte selv rette henvendelse til egen læge for at komme til kontrol. Han rykkede [sygehuset] for at de skulle indkalde mig, for jeg havde det ikke godt, og havde smerter øverst i brystet, og noget stak ud og generede voldsomt. Så det ville have været godt for mig at blive kontrolleret tidligt, da de fandt ud af, at der var noget forkert ved halsen. Blev så sendt til Skejby, der fjernede et [langt] stykke ståltråd fra mit bryst, og det havde jeg gået med i [flere] uger. Skejby kunne ikke forstå, at jeg ikke var kommet før, men jeg kunne jo ikke bare møde op, men ventede på kontrol [ved andet sygehus], der så kunne videresende mig til Skejby. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Ventetid, I høj grad
- 38 Ok. I meget høj grad
- 2 Jeg blev taget godt af. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 31 Mit generelle indtryk af behandling og personalets professionalisme ligger på et meget højt niveau. Min eneste anke er, at rengøringen på stuen og specielt på toilettet/baderum slet ikke var tilfredsstillende. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer, I meget høj grad
- 6 Jeg synes, at jeg har fået den absolut bedste behandling på Aarhus Universitetshospital og jeg er himmelhenrykt over, at jeg fik lov til at gennemgå hele forløbet fra undersøgelsen og til færdigt arbejde på Aarhus I meget høj grad



Universitetshospital. En anden meget positiv ting var at maden smagte fantastisk. Hver dag! Og sikke nogle dejlige læger og sygeplejersker. De var bare SÅ søde og kompetente! Tak for en god oplevelse i Region Midtjylland! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- 5 Meget nærvær og forståelse fra plejepersonale. Lægerne er meget fokuseret på eget fagområde men ringe i forhold til det hele menneske. Inden bypass burde der være en dialog med en almen læge, som kan belyse alle de bivirkninger, som opstår efterfølgende. Jeg har fortrudt, at jeg ikke valgte en ballon hos andet sygehus. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 4 Gode til information til pårørende. Kommunikation og information, I meget høj grad
- 37 Sygeplejerskerne, og i særdeleshed [NN], var utroligt opmærksomme på ens situation. På et tidspunkt hvor hun nok kunne fornemme, at jeg var nervøs grundet en besked fra en læge fra scannings afdelingen, der vurderede, at jeg nok skulle genopereres, tilkaldte hun uden jeg vidste det [NN], der havde opereret mig. Han kunne berolige mig, og hans tydelige tvivl om rigtigheden i den besked jeg havde fået, viste sig jo også at holde et hundrede procent. Det var en kæmpe lettelse for mig, da det var fredag aften, og jeg ellers skulle have ventet til mandag med yderligere forklaring! Som I nok kan se, har jeg været vanvittigt tilfreds med den behandling/betjening, jeg har fået. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse, I meget høj grad
- 10 God. I høj grad
- 3 Oplevelsen ved start af operationen var ikke god, da alt skulle ske på en gang. Jeg havde informeret om at jeg lider af panikangst, men det føler jeg ikke, at der blev taget hensyn til. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I meget høj grad
- 36 Jeg har ikke været indlagt før, kun med et brækket ben. Jeg har været meget tilfreds. En god behandling. Meget hjælpsomt personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 40 Utroligt forstående og empatiske ansatte. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 16 Lidt mere hjælp og træning til at komme i og ud af sengen. De var meget observante på ens forløb og klar til og hjælpe. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 19 Mindre travlhed så der var lidt mere tid til personlig pleje. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
21 Jeg synes, det gik godt.	I meget høj grad
24 God modtagelse!	I høj grad
22 Meget fin. Havde forventet, at der var travlhed. Gav ikke anledning til bemærkninger.	I meget høj grad
29 Modtagelsen var alt i alt en positiv oplevelse!	I høj grad
41 Sød og omsorgsfuld modtagelse.	I meget høj grad
39 En meget venlig modtagelse.	I høj grad
15 Sygetransporten tilbage til Herning efter operation var meget dårlig, fordi det var en gammel blikspand med en knaldhård bære uden affjedring. Det skal være en ambulance med affjedring. Det var meget smertefuldt.	I høj grad
26 Vi blev mødt af personalet, som om vi var velkomne gæster på et hotel. Vi følte os tilpas.	I meget høj grad
28 God og relevant modtagelse.	I meget høj grad
11 Alle var ualmindeligt flinke. God information.	I meget høj grad
32 Blev godt modtaget af personalet.	I meget høj grad
38 Ok.	I meget høj grad
31 Intet at bemærke. Alt foregik i en venlig strøm af nyttige informationer.	I meget høj grad
27 Meget fin modtagelse. Venlig og meget forklarende.	I meget høj grad
6 Jeg ankom med helikopter fra [] Samsø og alt forløb glat, venligt og professionelt.	I meget høj grad
12 Vi var mange, som var til forskellige [] før operation, hvorefter vi blev sendt hjem og skulle møde dagen efter [tidligt] om morgenen.	I høj grad
37 Jeg følte mig velkommen og ventet og fik med det samme mødt min sygeplejerske/kontaktperson. Kunne ikke være bedre :-).	I meget høj grad
10 Fin nok.	I meget høj grad
35 Helt igennem en meget god oplevelse. Det var som om de kun havde mig, de skulle sørge for.	I meget høj grad
40 Fin modtagelse.	I høj grad
17 Operationsforberedelsen var det rene venteorgie. Utrolig dårlig planlægning. Sad i [flere] timer og ventede på en læge.	I meget høj grad
34 Det er ikke nemt at gøre det bedre. Utroligt godt personale. Søde, friske og meget imødekommende.	I meget høj grad
19 Der var meget ventetid til forundersøgelsen dagen før operation. Det tog en hel dag. Den sammenlagte tid til samtale med sygeplejerske, læge og	I meget høj grad

fysioterapeut tog ca. to timer. Lang ventetid mellem samtalerne.

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
7 Se nærmere i fremsendte kopi af klage.	Ja
42 Synet svækket efter operationen pga. små blodpropper i hjernen.	Ja
17 Man glemte at informere Randers om overflytningen. Randers anede ikke, at jeg kom. Ventede [flere] timer på ambulancen.	Ja

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
22 Der var ikke behov for yderligere information. Personalet set fra min side fremstod som meget kompetent, hjælpsom mv.	I meget høj grad
8 Rehabiliteringen er meget mangelfuld.	Uoplyst
23 Vi ville gerne have vidst at det fortsat var afdelingens ansvar hvis der skete noget med patienten. Det skulle måske have været pointeret at vi skulle ringe til afdelingen og ikke til egen læge.	I høj grad
26 Har ikke manglet information om hverken indlæggelse eller udskrivelse.	I meget høj grad
13 Jeg blev opereret for aortastenose og var ved lægesamtalen ikke forberedt på risikoen at få en permanent pacemaker, hvilket jeg fik.	I høj grad
28 Det er et problem, at hviletiden fra 12:00 til 14:30 bliver brugt af personalet til behandling og prøvetagning mange af dagene. Der er simpelthen ikke tid til hvile. Personalet er så arbejdspresset, at de er nødt til at afbryde hviletiden rigtig mange gange i løbet af dagen. Så man må gøre noget ved det dårlige arbejdsmiljø, for personalet gør en kæmpe indsats.	I meget høj grad
32 Ej manglet.	I høj grad
14 Spørgeskemaet er nok ikke særlig relevant i mit tilfælde, da jeg blev overført til andet sygehus og udskrevet fra Skejby. Derfor har jeg tvivl om korrektheden af mine svar.	I høj grad
38 ok.	I meget høj grad
31 Fik informationer i tilstrækkelig og let forståelig form.	I meget høj grad
6 Alt var gået godt i Skejby [i forhold til operationen i hjertet] så jeg var ikke rigtig forberedt på, at der kunne gå infektion i operationssåret på benet efter hjemkomsten. Måske havde jeg ikke hørt efter. I hvert fald var jeg ikke tryk ved situationen, og for første gang [i noget tid], var jeg urolig. Mange lægebesøg og 4 penicillinkure senere er jeg dog ved at være ovenpå igen! Anderledes er det gået med det kontroleftersyn, som jeg blev stillet i udsigt. Da jeg ikke skulle kontrolleres af de læger jeg "kendte" på Skejby, valgte jeg, at lade mig kontrollere der hvor jeg startede genoptræning efter et par uger. Da der var gået [nogle uger] og jeg intet havde hørt om kontrol, ringede jeg til Skejby som fortalte, at de HAVDE sendt besked. Men ikke til [det sted jeg blev kontrolleret], men til [andet sygehus]. Jeg ringede så til [andet sygehus] som nægtede at have modtaget noget. Jeg fortalte Skejby hævdede, at have sendt en epikrise hvortil sekretæren [ved	I meget høj grad

andet sygehus] sagde, at de IKKE tog sig af epikriser. De behandlede kun henvisninger også jyderne gjorde noget andet. Endnu en opringning til Skejby klarede vist nok situationen. I hvert fald sagde sekretæren, at hun bare ændrede "epikrise" til "henvisning" og sendte den igen. Jeg formoder at henvisningen er sendt og modtaget. Men en uge efter har jeg stadig intet hørt. Så jeg håber at alt vil vise sig at være i orden. Jeg vil absolut ikke kalde disse oplevelser dårlige. Men særligt overleveringen fra Region Midt til [anden region] må kunne klares bedre med klare kommunikationsaftaler mellem regionerne.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 5  | Samtale med læge bør ske minimum en uge før operation, således der kan blive god tid til at undersøge alternativer.   | I meget høj grad |
| 10 | Ikke nok.   | I høj grad       |
| 35 | Der manglede intet på noget tidspunkt. Alt personale, der skulle informere mig, var meget omhyggelig, så var der noget, jeg ikke forstod, ville det være min egen skyld.  | I meget høj grad |
| 9  | Skemaet kan ikke besvares, da jeg endnu ikke har været indlagt på T2.   | Ved ikke         |
| 19 | Jeg blev undersøgt af læge NN og anden læge NN som ikke skulle deltage i operationen, dagen efter. Det mener jeg er uheldigt. Der gøres opmærksom på, i indkaldelsesbrevet, at det er dem der undersøger en der foretager i det videreførløb. For mig var det skuffende da det for mig drejer sig om tillid og tryghed i forbindelse med et så stort et indgreb. Jeg vil godt meddele at jeg satte stor pris på den dygtighed og behandling ALLE gav mig. Min opfattelse er at der er tale om stor kompetence blandt alle. OGSÅ SELVOM MIT INDTRYK OG OPLEVELSE ER AT DER VAR STORE ARBEJDSBYRDER BLANDT PERSONALET. JEG ER TAKNEMMELIG FOR DEN VELLYKKEDE OPERATION OG PLEJE PÅ AFDELING T2. | I meget høj grad |