

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Afsnit T3**

**Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T**

**Skejby Sygehus**



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# 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
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	105
Besvarelser fra afsnittets patienter:	78
Afsnittets svarprocent:	74%

### **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 test i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er 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).



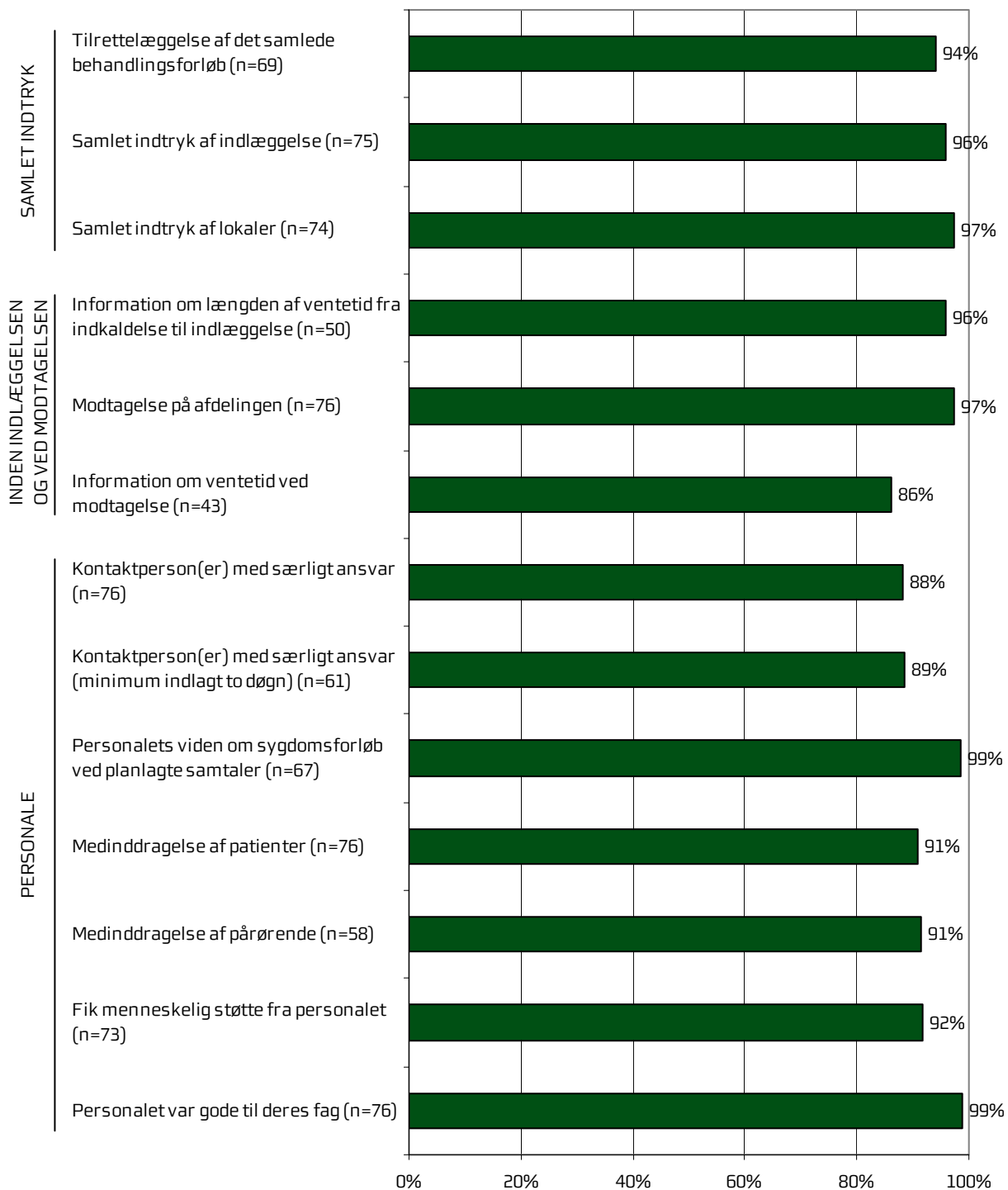


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

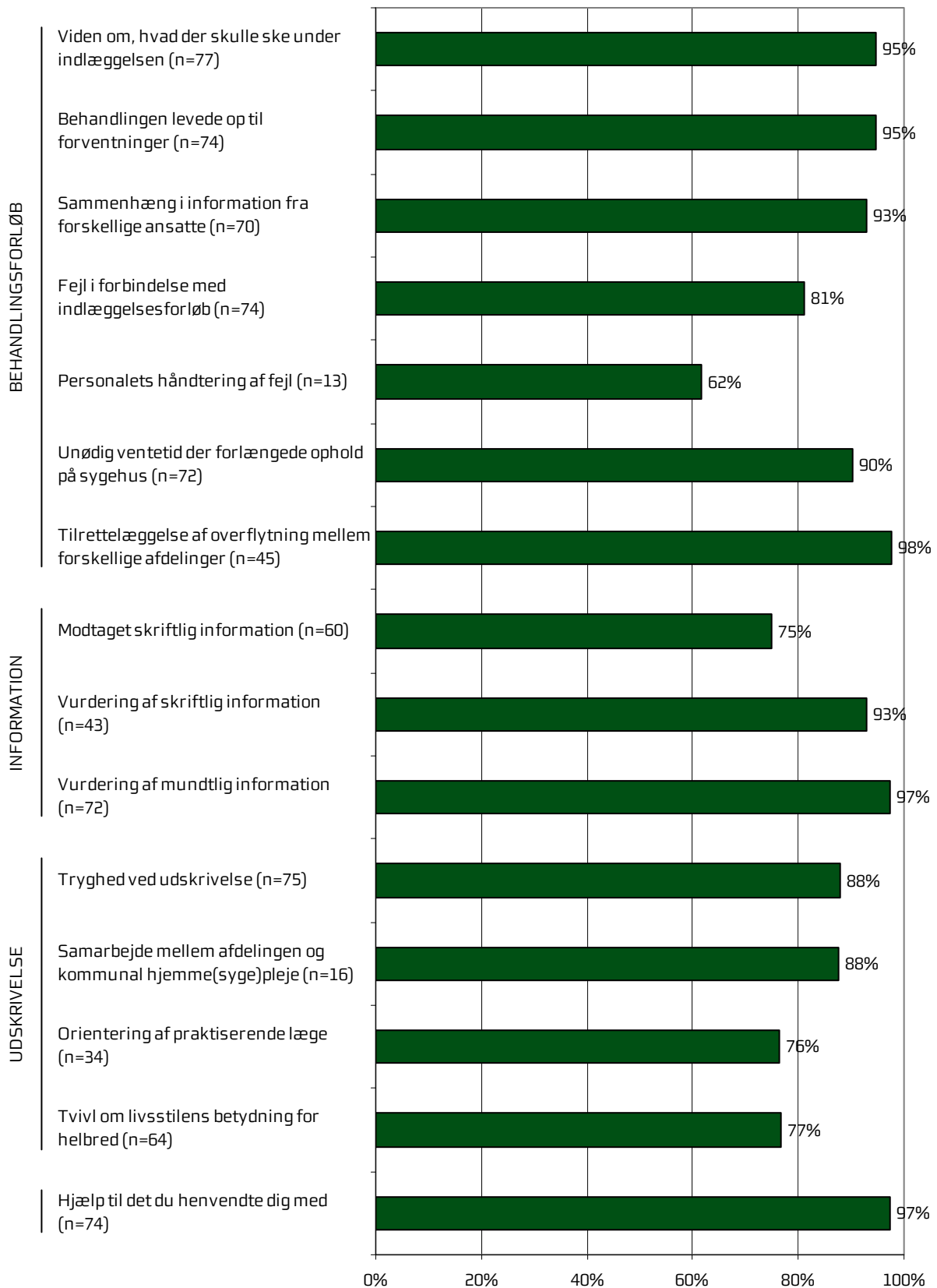
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit T3

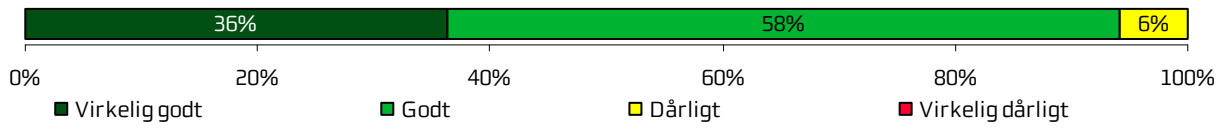
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

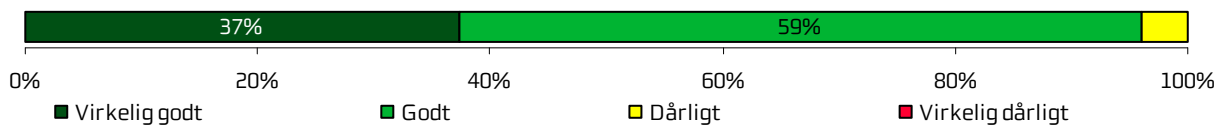
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

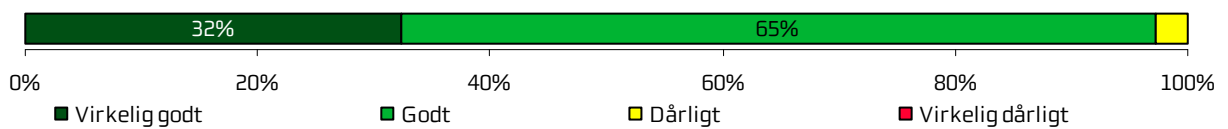
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=69)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=75)



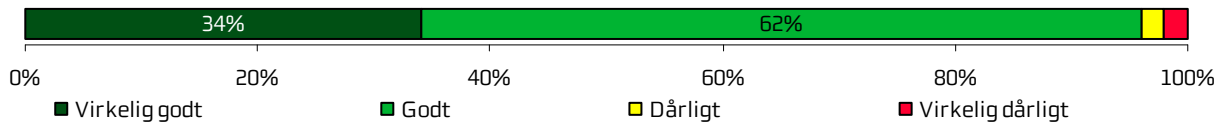
Samlet indtryk af lokaler (n=74)



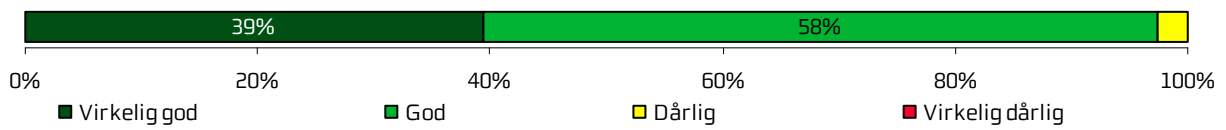
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	97 %	100 % *	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		96 %	92 %	100 %	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		97 %	97 %	100 %	89 % *	96 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

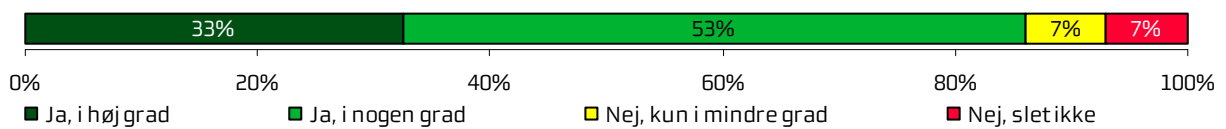
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=50)



Modtagelse på afdelingen (n=76)



Information om ventetid ved modtagelse (n=43)

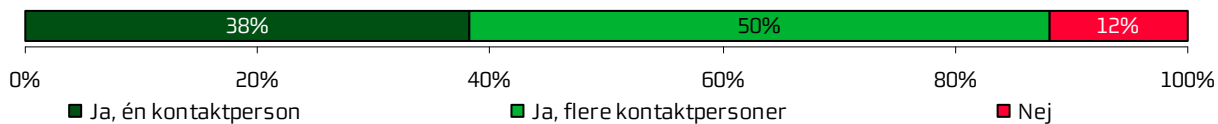




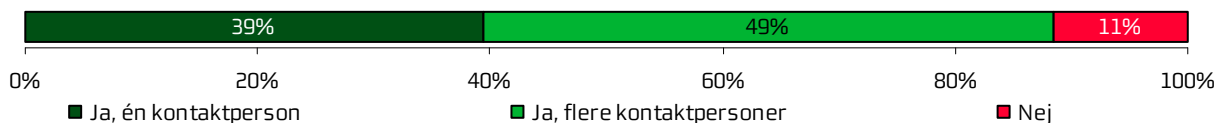
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		96 %	-	100 %	86 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	92 %	100 %	91 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		86 %	65 %	90 %	69 % *	80 %

## Personale

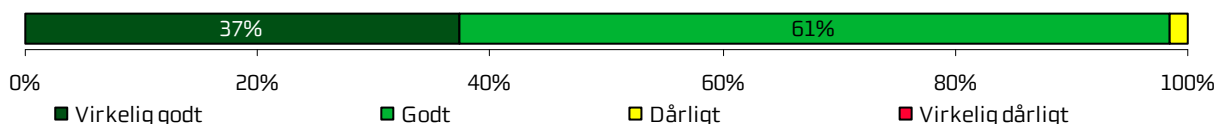
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=76)



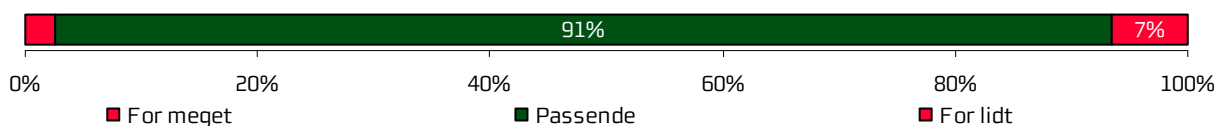
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=61)



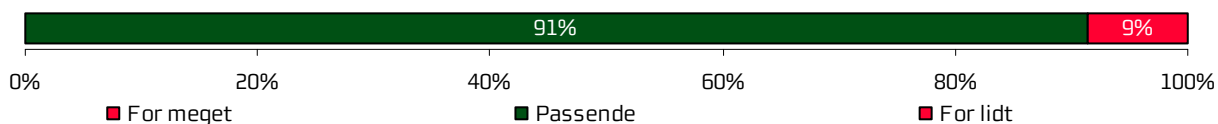
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=67)



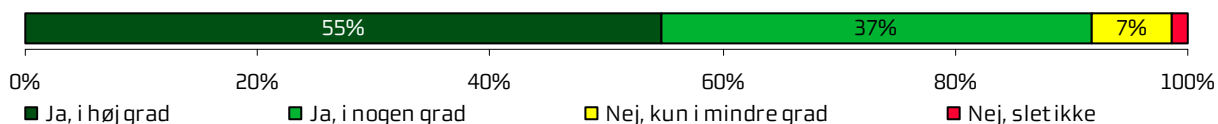
Medinddragelse af patienter (n=76)



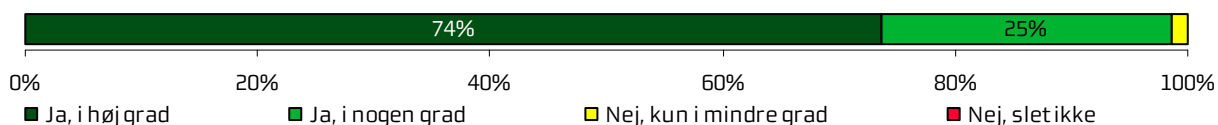
Medinddragelse af pårørende (n=58)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=73)



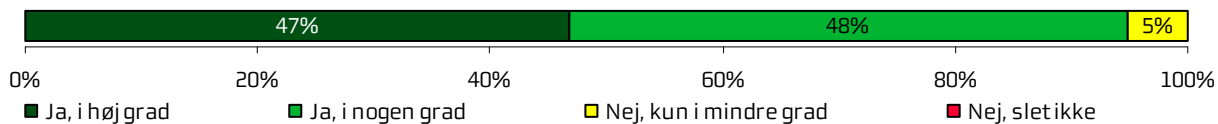
Personalet var gode til deres fag (n=76)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		88 %	77 %	96 % *	78 %	89 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		89 %	-	96 %	77 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		99 %	100 %	99 %	85 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	100 %	97 %	83 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	93 %	97 %	82 %	91 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		92 %	97 %	98 % *	86 %	94 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	100 %	100 %	95 %	98 %

## Behandlingsforløb

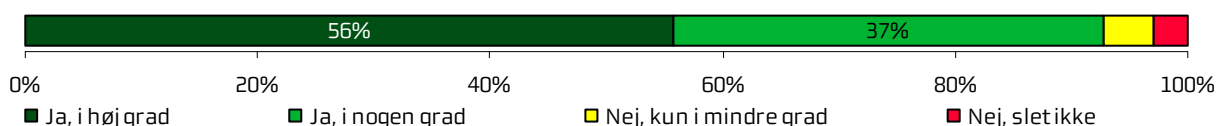
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=77)



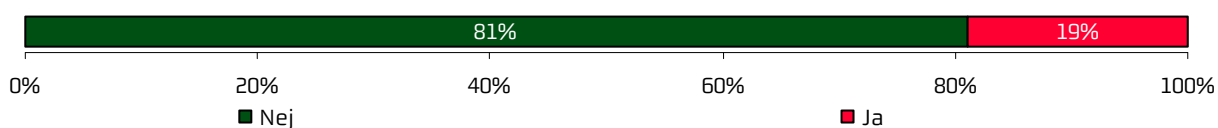
Behandlingen levede op til forventninger (n=74)



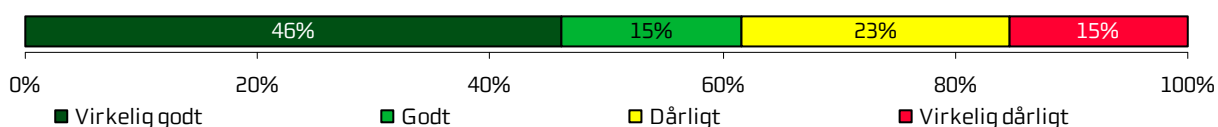
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



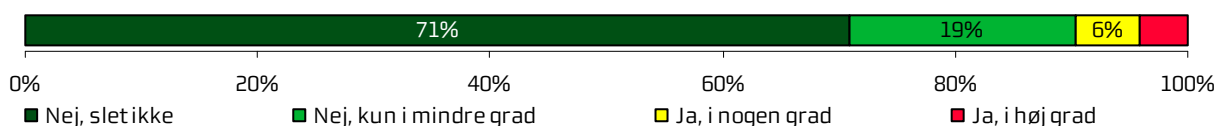
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=74)



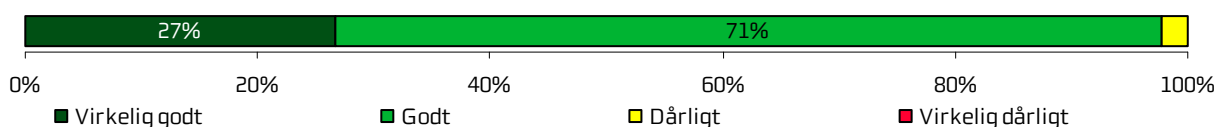
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=72)



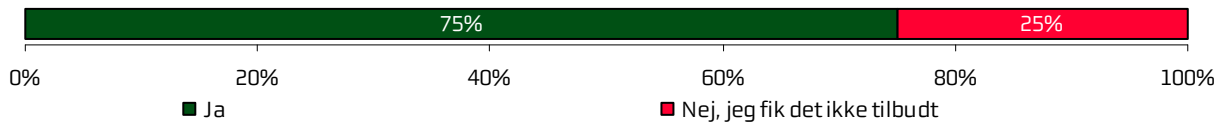
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=45)



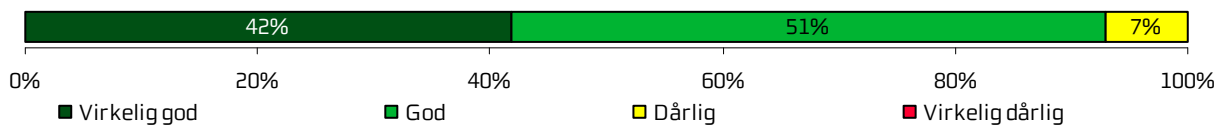
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		95 %	100 %	98 %	74 % *	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	97 %	97 %	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		93 %	97 %	98 % *	76 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		81 %	-	95 % *	76 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		62 %	-	80 %	55 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		90 %	81 %	93 %	69 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		98 %	-	100 %	80 % *	95 %

## Information

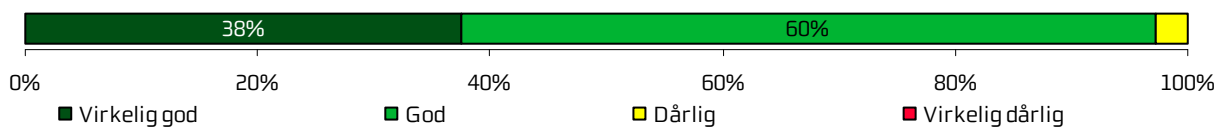
Modtaget skriftlig information (n=60)



Vurdering af skriftlig information (n=43)



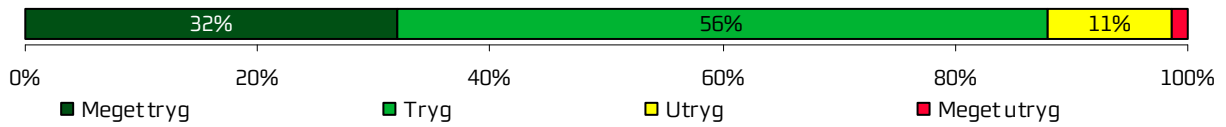
Vurdering af mundtlig information (n=72)



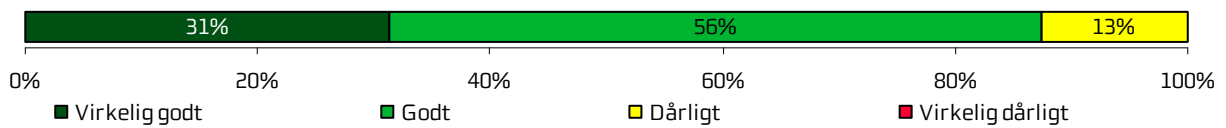
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		75 %	-	94 % *	42 % *	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		93 %	100 %	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		97 %	97 %	100 %	91 %	95 %

## Udskrivelse

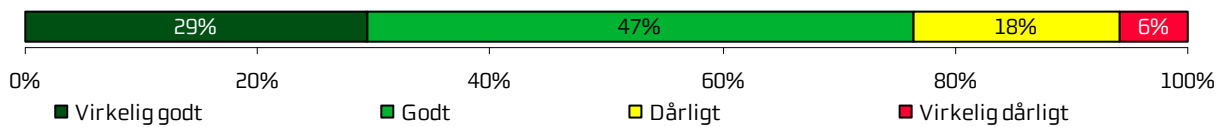
Tryghed ved udskrivelse (n=75)



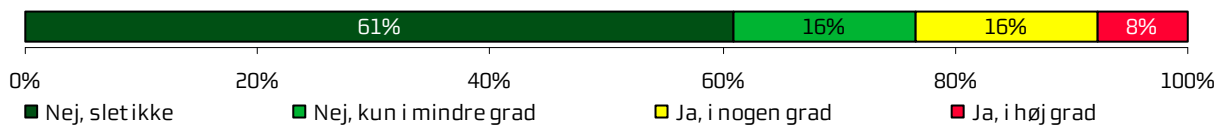
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=34)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=64)

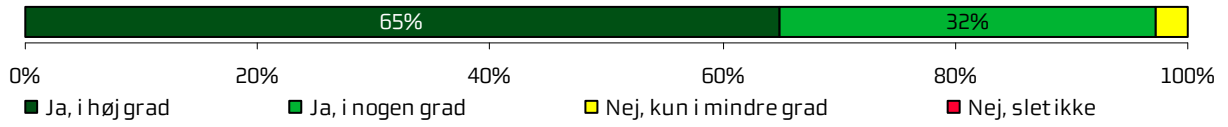




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		88 %	84 %	98 % *	88 %	93 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	100 %	98 %	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		76 %	93 %	94 % *	72 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	75 %	86 %	68 %	76 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=74)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		97 %	97 %	100 %	91 %	97 %



## 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.

### Afsnit T3, Hjerter-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit T3	Samlet indtryk
1	Der er virkelig hjertevarme, og jeg blev husket af mange fra tidligere indlæggelse. Mærkede at jeg var "mig", og ikke bare en ny patient. Badeværelserne trænger til renovering. De virker snuskede, selvom der bliver gjort rent hver dag. (Det er IKKE kritik af rengøringen).	Virkelig godt
1	Det er en rigtig god afdeling at være indlagt på, bl.a. virker det som om, de gør meget for at kalde en ved navn (fornavn/efternavn efter, hvad patienten ønsker). Rart at blive genkendt, når man er indlagt der flere gange. Man er ikke kun en ny patient. Flere af de ansatte har også overskud til at være bare lidt for mine børn, da de var på besøg.	Virkelig godt
2	Jeg var meget glad ved den måde, sygeplejersken håndterede min reaktion på den "informations-fejl" jeg fik ved modtagelsen [i efteråret]. Hun informerede mig nøje, beklagede fejlen, kontaktede læge NN, som kom og talte med mig, så jeg kunne være fuldstændig tryk. Flot og imødekommende forløb.	Virkelig godt
4	Være mere konkrete i forhold til hvilke personer, der skal tales med på dagen før operationen, så man ikke sidder og venter uden at vide, hvad man venter på. Være mere klar på at modtage børn og unge mennesker, ellers skal man nok lade dem være på børneafdelingen. Lade være med at så tvivl om forældres beslutninger, når man først står på operationsgangen. Enhver, der har skullet ligge sit barn i narkose, ved, hvilken følelse man har, og så er det sidste, man har brug for, sygeplejersker der mener, at man skulle have valgt ikke at få lavet operationen på barnet! I forhold til at man får en kontaktperson, kunne det være ønskeligt, om man så vedkommende mere end kun om morgenen for at sige goddag, og nu skal du så vente i rigtig lang tid. Det kunne være ønskeligt, om de kom og spurgte ind til barnet, og at de rent faktisk havde bare lidt tid.	Dårligt
5	Godt: Kommer meget hurtigt, når man "kalder". Tager smerter meget alvorligt og seriøst.	Godt
6	Der bruges megen tid af læger og plejepersonale til at sætte sig ind i patientens sygdomsforløb, hvilket er stærkt medvirkende til, at der løbes meget stærkt af de ansatte. Kunne sagtens bedres ved, at en enkelt læge forestod stuegang og behandlingsforløb. Ved fravær o. lign. kunne "afgivende" læge give mundtlig overlevering til den "overtagende" læge, bistået af journalen.	Godt
9	Bedre information om bivirkninger ved indtagelse af medicin ved udskrivelsen. Specielt [ved et bestemt præparat]. Men i det store var det en god oplevelse og behandling.	Virkelig godt
12	Der er kun et toilet til fire personer, men sådan er det jo desværre på afdelingen.	Godt
14	Jeg synes, at det meste blev gjort rigtig godt på afdelingen.	Virkelig godt
15	Klart en fordel for mig at have en sundhedsfaglig uddannelse [], som jeg oplevede, at man tog i betragtning ved information, behandling, udskrivelse osv. Stor ros til personalet generelt på T3 (læger, sygeplejersker, SOSUer m.fl.). Også stor ros til de involverede afdelinger, som spørgeskemaet IKKE giver mulighed for at vurdere []!	Godt




-  19 Jeg har fået en god behandling, men der har været for dårlig information. Dårligt
-  20 Mere information om, hvilke eftervirkninger jeg skulle forvente, ville have været godt. Dejlig positiv atmosfære og overskueligt afsnit/afdeling. Kompetente læger og sygeplejersker. Godt
-  21 Enorm arrogance fra en enkelt sygeplejerske, NN, hun havde ikke forståelse for noget som helst og svarede hver gang virkelig arrogant! ENORMT SKUFFENDE. Dårligt
-  22 Mit indtryk af den afdeling, jeg lå på, er der kun positivt at sige om. Søde og flinke mennesker. Ynder en særlig ro og harmoni. Virkelig godt
-  26 Ved en ambulans kontrol kom jeg til at vente i flere timer på afdelingen, inden det lå klart, at man ikke havde tid til den [scanning], som var bestilt samme dag. Virkelig godt
-  27 Alt i alt en god oplevelse! :) Noget, der undrer mig! Der er meget fokus på hygiejnesprit m.m. Med mange timers venten i dagligstuen oplevede vi utallige urinposer, der var i kontakt med køleskabet, når folk selv må tage derfra. På min arbejdsplads har vi stofposer med velcrolukning om urinposer. Det var bare en tanke. Virkelig godt
-  28 Indlæggelsen på [første afdeling] på [første sygehus] var upåklageligt, men dagene på [anden afdeling] var under al kritik med meget stor mangel på respekt for min privatsfære, stress, jag og en tåbelig fordeling af patienter og lokaler, evig uro og modsatrettede informationer (hvilket jeg i øvrigt tydeligt påtalte). Herefter blev en enkeltstue tildelt mig (hvilket jeg i øvrigt mener, flere andre patienter havde meget mere brug for), og kommunikationen blev efterhånden ok!!! Jeg blev overført til [andet sygehus], og det følte som at komme i himlen!!! ALT VAR FANTASTISK!!! STOR TAK TIL HELE DETTE SYGEHUS OG EN EKSTRA STOR TAK TIL PERSONALET PÅ [AFDELINGEN]. Venlig hilsen. Intet svar
-  30 Det var godt, at min mor kunne overnatte på patienthotel. Godt
-  33 Alle var bare så søde. Information til pårørende, ret vigtigt at den ikke svigter. Ellers perfekt. Fantastisk at blive plejet og passet af kompetente og søde mennesker. Virkelig godt
-  35 Toiletter til pårørende manglede. Virkelig godt
-  36 Det er mit indtryk, at tværfagligt samarbejde og gensidig respekt er højt prioriteret på Skejby. Patienternes velbefindende er uhyre afhængig deraf. Hvis normeringer og tillid til den enkelte medarbejders ansvarlighed bliver for "tyndt", er selve grundlaget i fare! Godt
-  37 Der kunne tages mere hensyn til maden til de unge mennesker, der bliver opereret for [lidelse]- Der er ikke rigtig noget, der frister dem, af det udvalg der er. Der skal være en stor tak til NN på afdeling T3, han har et godt og professionelt tag på de unge drenge, helt uundværlig. Vi var så tilfredse med hans pleje og viden og ikke mindst hans gode humør. Godt
-  39 NN1 var årsag til, at patienten turde blive opereret. Han vandt patientens tillid fuldstændigt og mange tak for det. Patienten var så tryk i hans hænder. NN2 er en kæmpe gave for afdelingen. Patienten strålede som en sol, når NN2 kom, og NN2 kunne som den eneste få patienten ud af sengen. Generelt set var der flere personaler, der gjorde det godt, men det er primært NN1 og NN2, vi husker ved navn. Godt

### Afsnit T3, Hjerter-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit T3	Samlet indtryk
1	Der var ingen ventetid. Blev indkaldt [nogle] dage før indlæggelsen. Var blevet indstillet til operation ca. 14 dage før indlæggelsen.	Virkelig godt
1	Jeg fik brev om indlæggelse ugen før, så der var ingen ventetid forud for indlæggelsen.	Virkelig godt
2	Jeg blev indkaldt efter henvisning fra anden afdeling. Det var okay.	Virkelig godt
5	Ja, kirurgen havde slet ikke fortalt noget om forløbet (henvisende læge).	Godt
7	Blev efter lægelig vurdering overført fra et sygehus til et andet.	Godt
8	Weekenden - besked fra sygehus om, at jeg er indstillet til operation på nyt sygehus. Hverdag ugen efter - ringer sygehuset: "Kan du komme med det samme". Mit spørgsmål: "Er jeg så syg?" - der var ingen indkaldelse kommet. "Åh undskyld, men det er fordi, vi har fået afbud" - men i sådan en situation bliver man først frustreret og derefter o.k. Man vil gerne have det overstået, men jeg havde jo immervæk [flere] timers kørsel til det nye sygehus, men det var o.k., fik jeg at vide. Fin fin modtagelse på det nye sygehus, og der blev taget hånd om mig med det samme - og fin orientering af NN. TAK.	Godt
9	Jeg er meget tilfreds i forbindelse med min indlæggelse før operation.	Virkelig godt
12	Indlagt akut med blødning i lungehinde.	Godt
13	Overført fra [andet hospital].	Godt
14	Vi blev nødt til at ringe én gang, for at få nogle informationer.	Virkelig godt
15	Akut indlagt [om eftermiddagen]. Afdelingen orienteret om modtagelse [kort inden], derfor ingen information forud.	Godt
16	Jeg havde været indlagt en gang, hvor jeg efter to dage blev sendt hjem på grund af noget akut. Jeg fik at vide, at jeg ville få en ny tid indenfor [et par uger], men der gik [nogle uger mere], inden at jeg fik en ny tid. Synes ikke det kan være rigtigt, at man kommer bag i køen igen, når man ufrivilligt sendes hjem.	Intet svar
19	For dårlig information angående hvad der skulle foretages under indlæggelsen.	Dårligt
20	Ringede for at spørge om forventet indlæggelsestid og efterfølgende rekreationsperiode, men fik ikke korrekt svar, da man ikke vidste, hvad jeg skulle opereres for. Fik to forskellige svar.	Godt
24	Nej, kun positivt.	Virkelig godt
26	Akut overflyttet.	Virkelig godt



- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 28 | Jeg blev overført fra [andet sygehus].                             | Intet svar    |
|  | 32 | Blev ringet op [en dag] og kom til [et par dage efter].            | Godt          |
|  | 33 | Jeg blev bare så godt modtaget og informeret om en stor operation. | Virkelig godt |

## Afsnit T3, Hjerter-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit T3	Samlet indtryk
1	Jeg skulle møde [om morgenen], samme tid som der var "konference". Nu er jeg kendt med afdelingen, så det gjorde ikke noget, men med fordel kunne mødetiden rykkes lidt, så det ikke falder sammen med conference/morgenmøde.	Virkelig godt
1	Jeg skulle møde samme tid, som de havde conference/rapport. Kender afdelingen, så det gjorde ikke så meget, men mødetid kunne med fordel måske være [på andet tidspunkt] i stedet, så det ikke falder sammen.	Virkelig godt
4	Når det nu er et barn, havde jeg måske forventet lidt mere tid og omsorg for barnet.	Dårligt
5	Da vi (min kæreste og jeg) ikke vidste ret meget, fik sygeplejersken hurtigt fat i den læge, der skulle operere mig dagen efter. Og vi fik de svar, vi havde brug for og det var skønt.	Godt
12	Kan ikke huske ret meget fra de første dage.	Godt
13	Ingen ventetid	Godt
15	Som uddannet sygeplejerske, diagnose kendt og behandling påbegyndt fra anden afdeling. Meget fint, at information blev givet i forhold til ovenstående.	Godt
20	Meget ventetid på førstedagen, men fint at jeg kunne overnatte hjemme inden operationsdagen.	Godt
25	Alle tog virkelig godt imod mig.	Virkelig godt
27	Det var en lang dag med mange timers ventetid. Vi var forberedte. Vi nåede ikke at snakke med lægen, da det faldt sammen med en anden samtale. Ærgerligt.	Virkelig godt
28	Det var helt fantastisk: trygt og roligt med en fantastisk respekt og omsorg. Al utryghed blev bare blæst væk!!	Intet svar
33	Perfekt. Personlig og med stor indlevelse i min situation.	Virkelig godt
39	Patienten og en anden dreng skulle have taget blodprøve, og de var skrækslagne, og de blev sat på gangen til frit skue. Den ene (store) dreng græd, og det var meget ydmygende og synd for ham. Der var ingen medfølelse fra hende, der tog blodprøven. Det var jo "ikke noget", som hun sagde, og det gik jo så hurtigt. Det var alt andet end i orden. Bortset fra denne oplevelse var de øvrige personer (som vi mødte på indlæggelsesdagen) og deres adfærd i orden.	Godt

## Afsnit T3, Hjerter-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit T3	Håndtering af fejl
2	Ved modtagelsen (dagen før operationen) blev jeg oplyst om operationsforløbet. Jeg fik at vide, at det var en mere vidtgående operation, end jeg på forhånd var informeret om.	Intet svar
4	Der blev taget blodprøver på gangen på en dreng, der var skrækslagen for nåle. Der blev ikke udleveret beroligende medicin til tiden forinden operation. Der blev fra personalets side sået tvivl om, hvorvidt beslutningen for valg af operation var korrekt!	Dårligt
5	Det var ikke nogens fejl, men epiduralen holdt op med at virke.	Virkelig godt
6	Fejludlevering af medicin bestemt til anden patient. Blev nærmest negligeret af personalet!	Dårligt
11	Blev kort efter min operation placeret på et forkert værelse. Dette betød dog ikke spor for mit vedkommende!	Virkelig godt
14	Da jeg var blevet opereret, vidste portøren ikke helt, hvilken stue jeg skulle ligge på.	Virkelig godt
17	Jeg blev indlagt på sygehuset og fik dræn []. Den første gang lå det forkert, og fik nyt i. Blev kørt op på en stue, og var ved at falde i søvn. Så skulle jeg indlægges på et andet sygehus, og blev kørt dertil og fik nyt dræn i.	Virkelig godt
18	Jeg havde fået krampe i brystkassen og skulle have en pille, og den sygeplejerske der stod for det, hævede rygstøtten med det resultat, at jeg fik kæmpe smerter og krampen ikke ville stoppe.	Godt
21	Forkert medicinering. For tidlig udskrivelse, enorme smerter den første periode, da medicineringen var en katastrofe.	Virkelig dårligt
23	Pumpen til [instrument] blev ikke startet igen efter et skifte. Jeg (mor) kender til systemet (efter min mands sygdom) og startede den. Skulle måske have nævnt det på det tidspunkt... men der var travlhed og ja... jeg er vant til at kigge efter.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Et vådt badeværelsesgulv og brækket [legemsdel], men det er måske mere en utilsigtet hændelse end en fejl.	Virkelig dårligt
33	Lægen, der opererede mig, glemte som lovet at ringe til min kone, da operationen var godt overstået. Det betød to timers venten i uvished. En sygeplejerske forsøgte at få mig ud af sengen en dag efter operationen. Det var nær gået galt, da jeg var ved at besvime.	Godt
38	De udskrev mig for tidligt. Mine blodprøver var IKKE I ORDEN. Og på røntgenbilledet viste det, at jeg stadig havde [problemer med] lungen inden udskrivelse.	Dårligt
39	Den dag patienten skulle have morfinkateteret ud af ryggen, fik han morfinpiller vel ca. en halv time før det skulle ud, og det gik fint med at fjerne kateteret. Efter vel ca. 4 timer skulle han åbenbart have haft smertestillende igen, men det fik han ved en fejl ikke. Han hylede og skreg at han ville dø,	Virkelig godt

## Bilag 1

og en sygeplejerske sagde, (lidt overlegent) at den dosis han havde fået plejede at virke; men at han jo så måtte have noget mere. Det var en virkelig barsk oplevelse for patienten, for han havde jo lige netop ikke fået noget. Efter den oplevelse satte jeg mig fuldstændigt ind i hvornår og hvad, han skulle have af medicin, for det skulle vi ikke opleve igen. Jeg klagede min nød til lægen, da han mødte på job og han sagde, at han ville læse i "kardex" og han kom tilbage meget ærligt og sagde, at medicinen stod og var hældt op, men ikke nået ind til patienten, og det beklagede han rigtig meget". Jeg satte stor pris på lægens ærlighed. Han var guld for patientens og i den grad medvirkende til, at patienten også synes, det var til at holde ud at være på sygehuset.

## Afsnit T3, Hjerter-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit T3	Samlet indtryk
1	Lægen, der opererede mig, virker meget kompetent og har hjertet på rette sted!	Virkelig godt
1	Oplevede en virkelig kompetent læge med hjertet på rette sted, og en masse dygtigt/omsorgsfuldt sygeplejefagligt personale.	Virkelig godt
3	Jeg kunne godt have ønsket at se røntgenbillede og fik noget at vide før operation, fx hvad der skal fjernes. Meget gerne se røntgenbillede efter der blev fjernet noget fra operation.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Jeg er fortvivlet over, at der ikke er mere overskud til at tage sig af et barn på afdelingen. At man ikke er mere obs på, at barnet får en god oplevelse med systemet frem for at blive skræmt	Dårligt
5	Da epiduralen ikke virkede, fik jeg voldsomt ondt. Dette blev taget meget seriøst, og selvom smerterne var hæslige, følte jeg mig meget tryk.	Godt
6	Blev indlagt af to omgange. Hjemsendt uden egentlig behandling og efterfølgende indlagt akut, da med den nødvendige behandling.	Godt
12	[ ] jeg blev indlagt akut og forløbet/undersøgelser skete efterhånden, som forløbet skred frem.	Godt
15	Fra sygdom opstod til behandling og udskrivning, gik der 36 timer. At det kan lade sig gøre fra egen læge [og igennem en masse forskellige afdelinger] er meget flot!	Godt
16	Jeg fik stort set ingen information om, hvordan min operation var gået. Jeg så lægen, der havde opereret mig, én gang i ca. 30 sekunder, hvor han kom og sagde, at det var ham, der havde opereret i stedet for den oprindelige læge. Manglede RIGTIG meget information om hvordan operationen var gået - den info jeg fik, fik jeg fra min mor som var blevet kontaktet efter operationen.	Intet svar
25	Personalet var dygtige og kompetente til deres arbejde. Altid i godt humør og altid klar til lidt sjov.	Virkelig godt
28	Jeg føler en dyb beundring og taknemmelighed for den måde, hele mit behandlingsforløb har været. Såvel plejepersonale samt sygeplejersker og læger var dybt professionelle og desuden hjælpsomme og varme.	Intet svar
31	Ja, min mand døde [i efteråret] efter mange sygehusbesøg. Han var ej tilfreds med Horsens Sygehus. Han mente ikke, han blev trænet nok, og tabletterne blev ej kontrolleret.	Intet svar
33	STOR tak til alle. I var bare så fantastiske. Jeg har skrevet og rost jer til Regionsrådet.	Virkelig godt
34	Der var lidt problemer med medicineringen, fordi de piller, jeg fik, kastede jeg op af.	Godt
36	Maden er underlødige.	Godt
39	Hvis vi ikke havde mødt den respektløse måde at tage en blodprøve på, og hvis ikke NNS meget	Godt

## Bilag 1

vigtige smertestillende medicin var blevet glemt, så havde vi kun godt at sige om NNs forløb på Skejby Sygehus, og det er vi taknemmelige for.

## Afsnit T3, Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit T3	Samlet indtryk
1	Igen omsorgsfuldt personale der bl.a. sørgede for, jeg fik lidt at spise inden en lang køretur hjem, da jeg blev hentet af en taxa kort før et måltid. Ellers god info om evt. efterforløb, og hvor jeg kunne henvende mig med eventuelle spørgsmål.	Virkelig godt
1	Ved ikke hvilken information min praktiserende læge har fået. Tidligere har der været god information fra afdelingen til min læge.	Virkelig godt
3	Utryk, fordi jeg gik hjem med et dræn, som [sad i min krop] i flere uger.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Vi tog hjem uden at få operationen. Den eneste, vi umiddelbart føler os trygge ved, er lægen. De øvrige har sået tvivl om kompetence, fordi de mener at være dem, der skal rådgive og vejlede om, hvorvidt en operation skal foretages, når nu patienten ligger klar.	Dårligt
5	Det gik lidt hurtigt, men der var styr på alting.	Godt
6	Afdelingen besidder meget høj kompetence, men et gammelt ordsprog siger: Mange kokke fordærver maden. Også her: Der er alt for mange læger, som skal sætte sig ind i journal m.v. og på det grundlag giver forskellige meldinger, hvilket er tidsspilde for alle.	Godt
7	Meget lang hjemtransport: Turen [gik over mange byer].	Godt
10	Fik kun svage smertestillende med hjem, som ikke virkede på mig. Jeg tror ikke, min læge er blevet orienteret om mit behandlingsforløb.	Godt
14	Jeg synes godt, at afdelingen på en eller anden måde kunne have hjulpet med transporten hjem.	Virkelig godt
16	Synes det var meget hurtigt, at man blev sendt hjem, og det virkede mest af alt, som om det var pga. sengemangel. Måske utrygheden lige så meget havde med manglende information at gøre.	Intet svar
20	Har været i tvivl om, om jeg skulle genoptrænes efter operation [], som gav smerter og inflammation []. Opsøgte egen læge og fysioterapeut.	Godt
24	Jeg har ikke haft brug for kontakt.	Virkelig godt
26	Efter tre ugers sengeleje, blev jeg sendt hjem i taxa og læsset af ved toget. Hvis der ikke havde været en flink person, som hjalp med billetkøb i ventehuset og ombordstigning, var jeg aldrig kommet hjem.	Virkelig godt
28	Ved min første hjemsendelse fungerede det ikke godt, men sidste gang var det forbilledligt!	Intet svar
29	Lægen, der udskrev mig, vidste ikke, hvad de havde foretaget af prøver på mig, da jeg stillede spørgsmål om resultatet.	Godt

