

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**T2**

**Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T  
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	52
Besvarelser fra afsnittets patienter:	44
Afsnittets svarprocent:	85%

### **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 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).



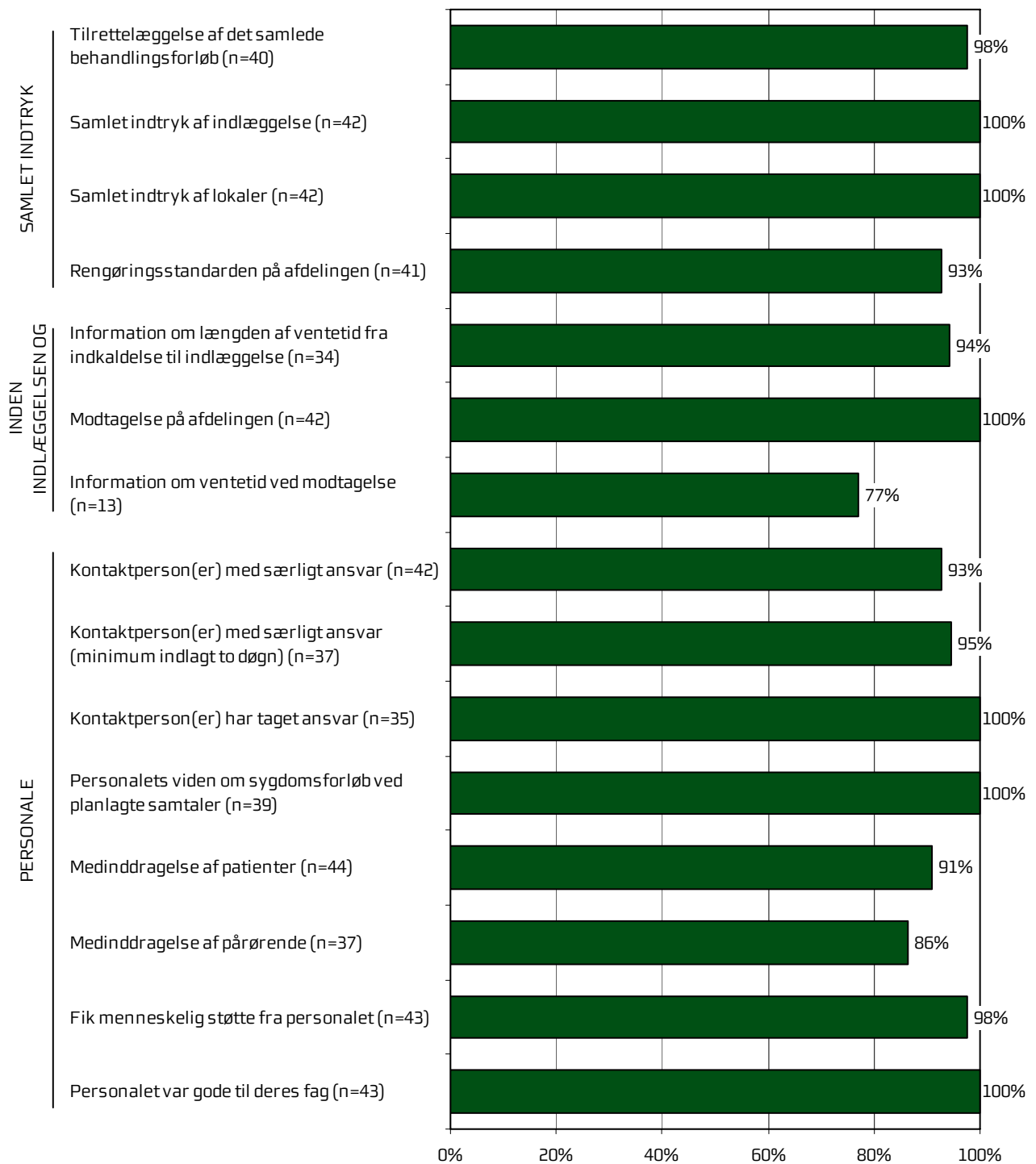


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

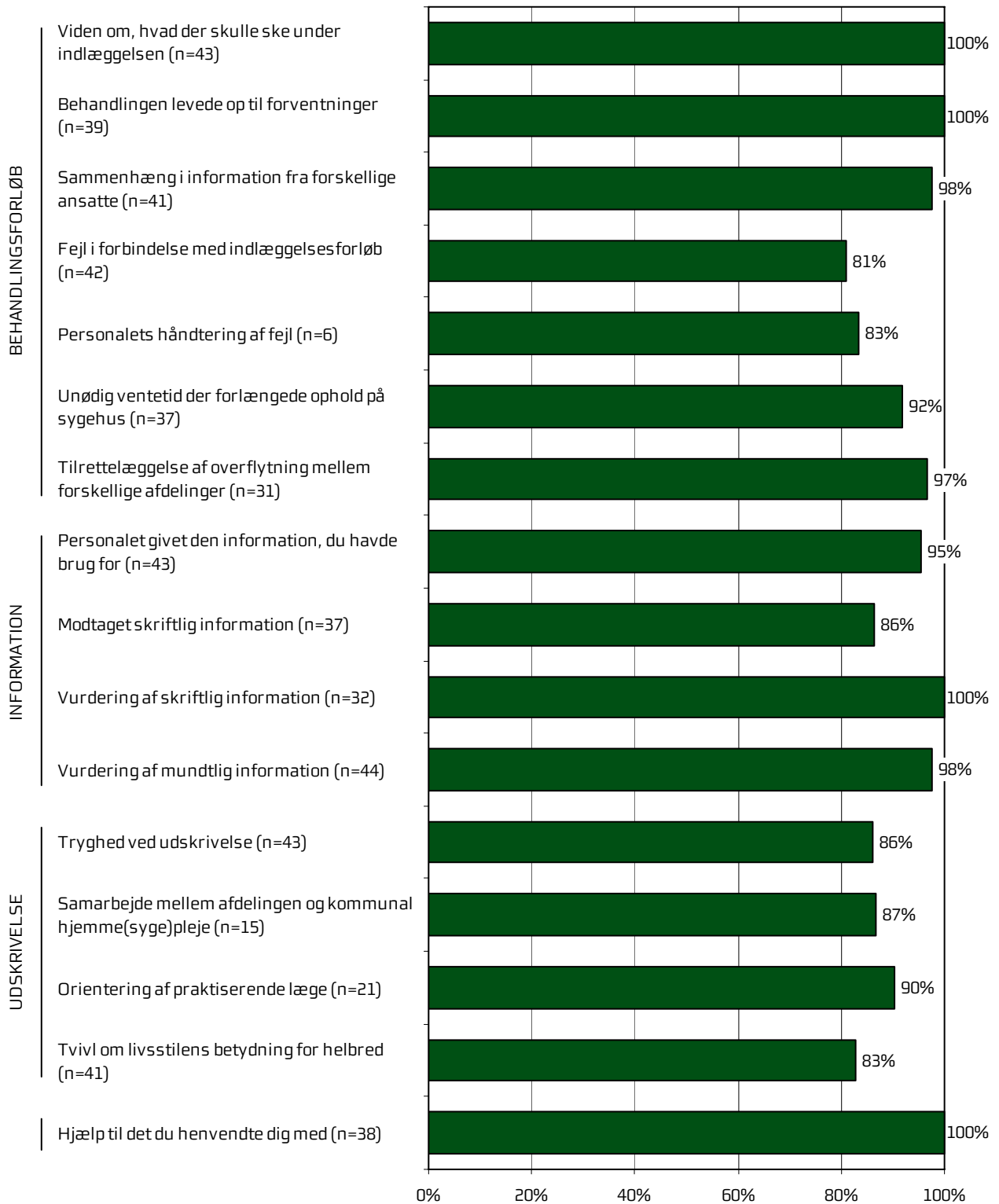
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit T2

2009-tallet er for: Afsnit T2

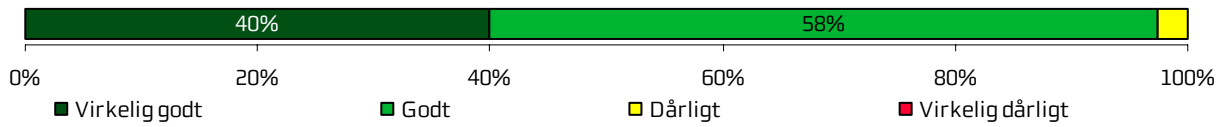
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

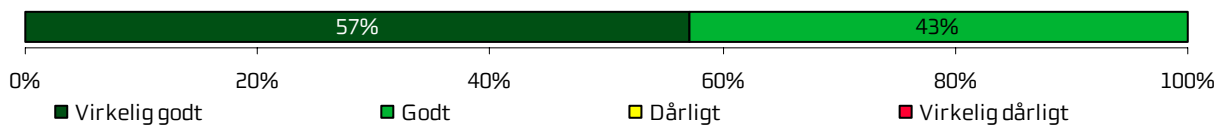
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

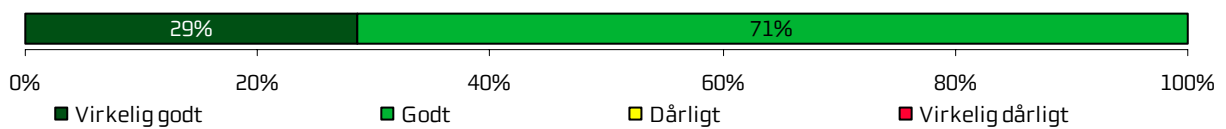
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=40)



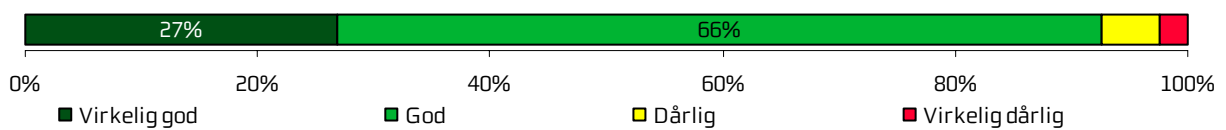
Samlet indtryk af indlæggelse (n=42)



Samlet indtryk af lokaler (n=42)



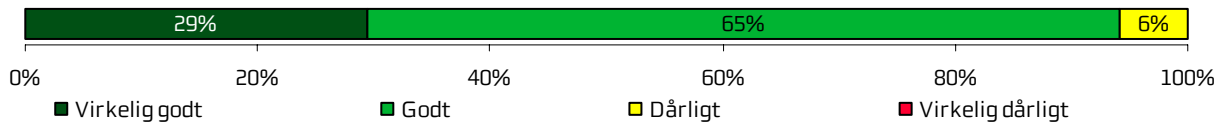
Rengøringsstandard på afdelingen (n=41)



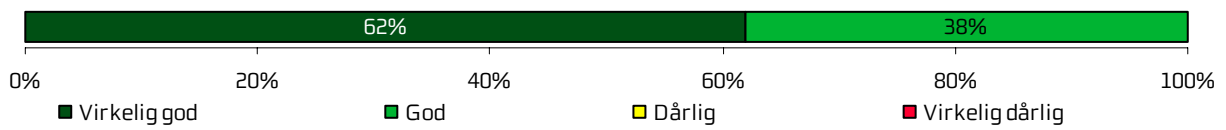
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	100 %	97 %	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	100 %	97 % *	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	100 %	100 %	97 % *	100 %	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	100 %	79 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

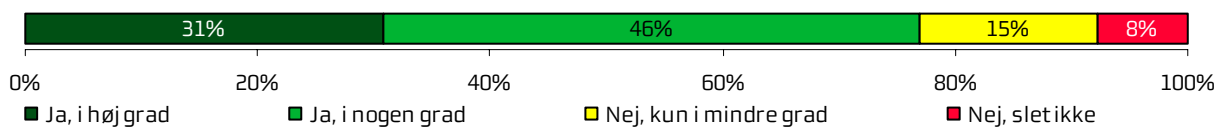
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=34)



Modtagelse på afdelingen (n=42)



Information om ventetid ved modtagelse (n=13)

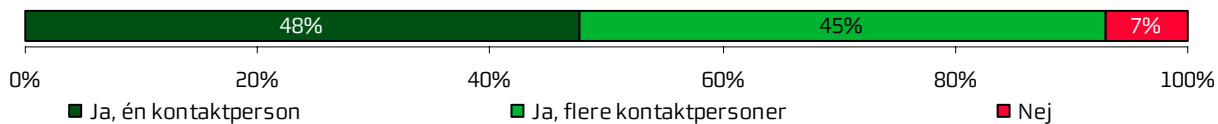




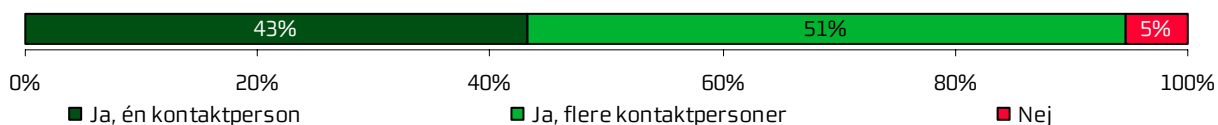
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	89 %	-	100 %	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	98 %	100 %	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	77 %	86 %	85 %	97 %	53 %	75 % *

## Personale

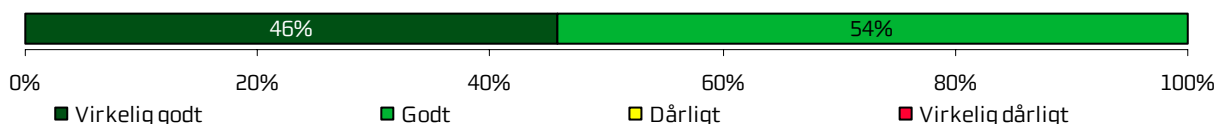
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=42)



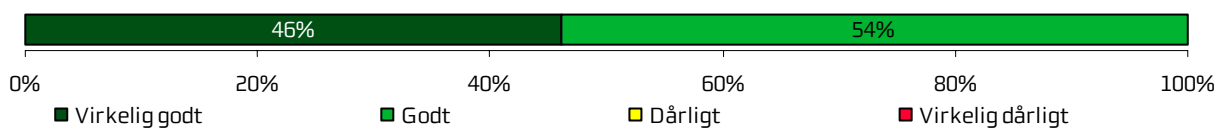
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=37)



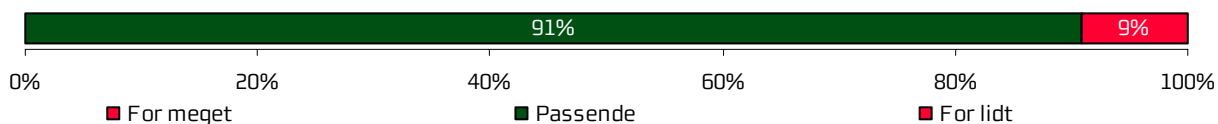
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=35)



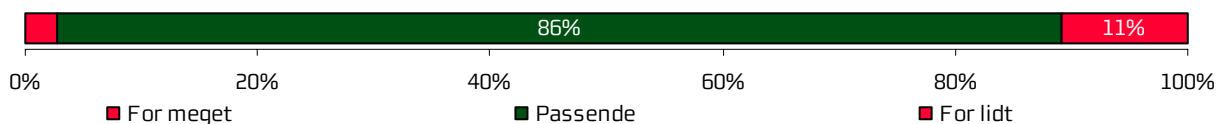
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=39)



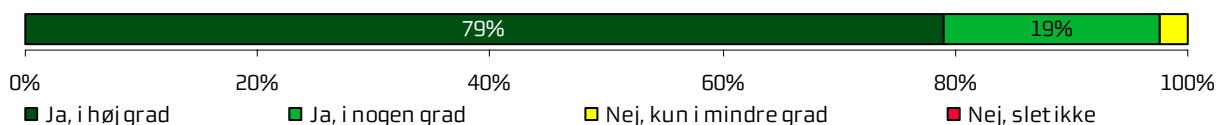
Medinddragelse af patienter (n=44)



Medinddragelse af pårørende (n=37)



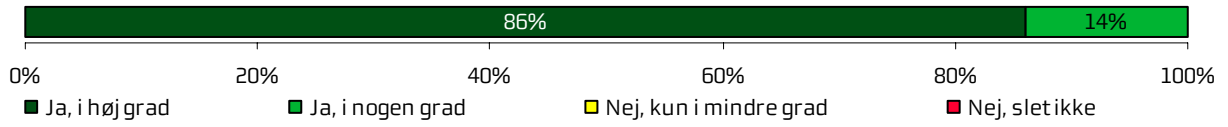
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=43)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	93 %	90 %	87 %	100 %	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	95 %	90 %	-	100 %	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	100 %	100 %	100 %	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	94 %	94 %	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	90 %	93 %	100 % *	75 %	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	98 %	94 %	100 %	81 % *	94 % *

## *Personale (fortsat)*

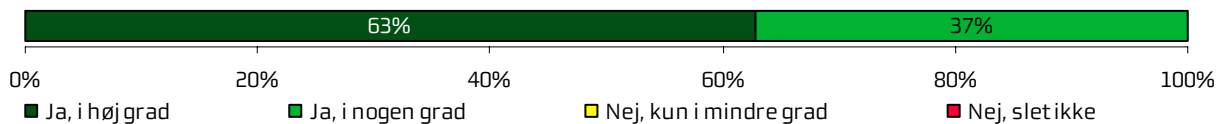
Personalet var gode til deres fag (n=43)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	97 % *	100 %	92 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

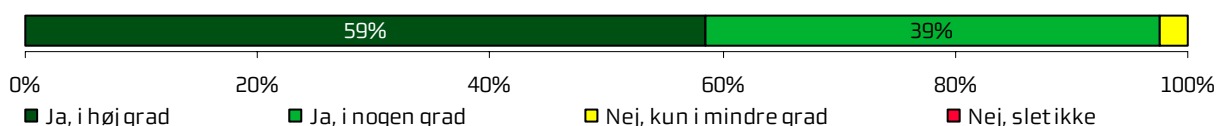
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=43)



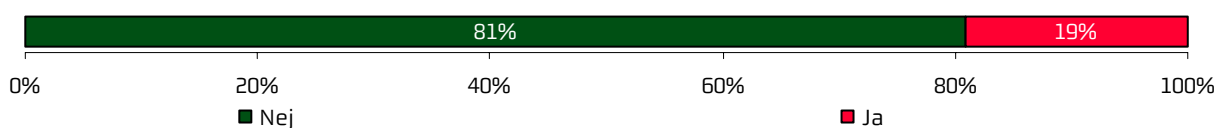
Behandlingen levede op til forventninger (n=39)



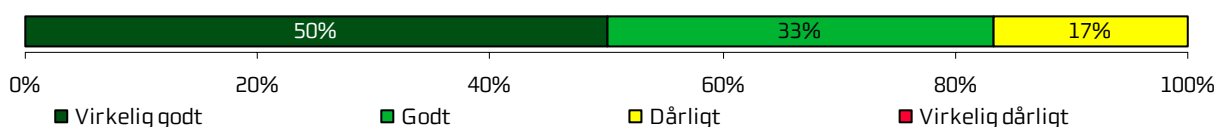
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=41)



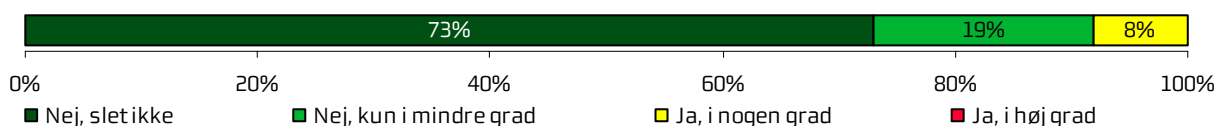
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=42)



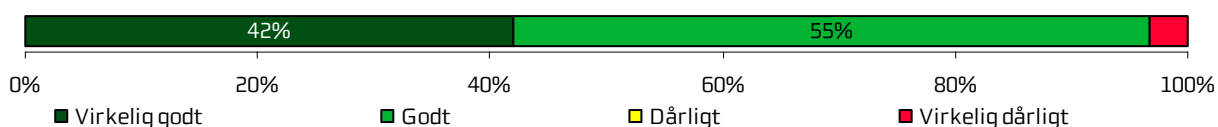
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=37)



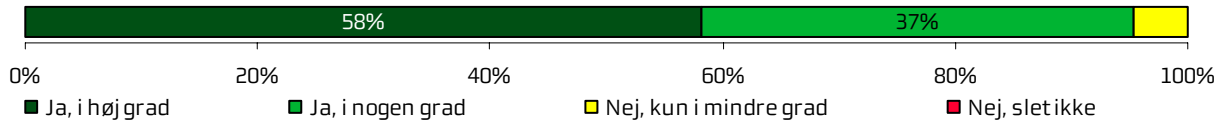
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=31)



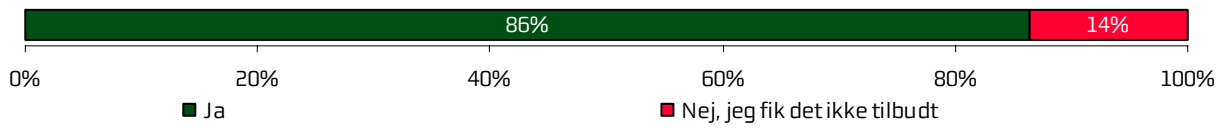
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	100 %	98 %	97 % *	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100 %	96 %	97 % *	100 %	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98 %	96 %	96 %	100 %	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81 %	92 %	-	100 % *	74 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	50 %	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	88 %	87 %	99 %	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	97 %	-	100 %	81 % *	93 % *

## Information

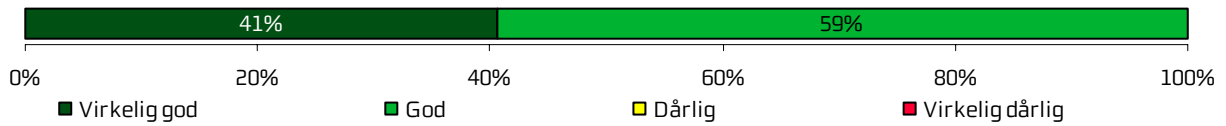
Personalet givet den information, du havde brug for (n=43)



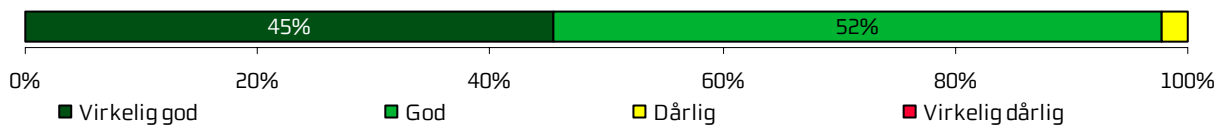
Modtaget skriftlig information (n=37)



Vurdering af skriftlig information (n=32)



Vurdering af mundtlig information (n=44)

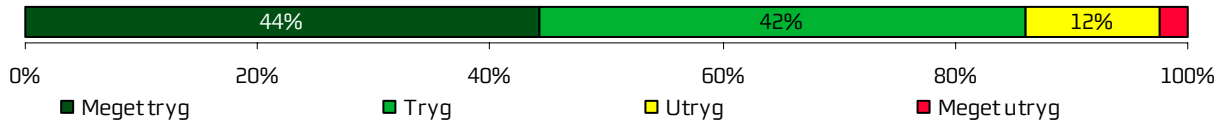




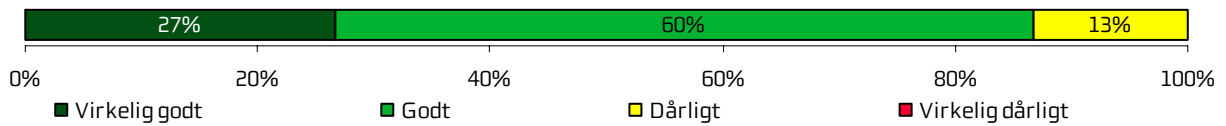
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	86 %	91 %	-	97 %	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	98 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	96 %	97 %	100 %	82 % *	94 % *

## Udskrivelse

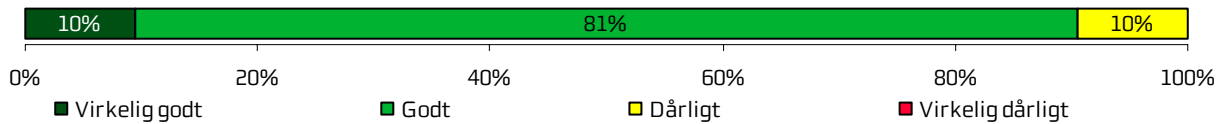
Tryghed ved udskrivelse (n=43)



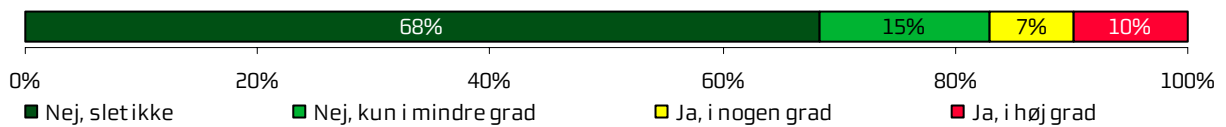
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=21)



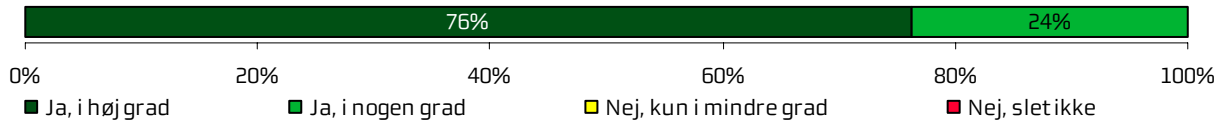
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=41)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	89 %	83 %	100 % *	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	85 %	44 % *	100 %	66 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	95 %	85 %	100 %	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83 %	71 %	66 % *	88 %	56 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=38)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	100 %	96 % *	100 %	84 % *	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.

## T2









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

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	I forbindelse med min første indkaldelse, blev jeg sendt hjem igen grundet en opstået akutsituation. Jeg fik en grundig forklaring, og jeg fik en ny tid med hjem. Det havde jeg fuld forståelse for, og jeg mener, at det bør alle, der kommer i den situation, kunne forstå.	Virkelig godt
3	Blev pludselig dårlig og faldt om. Kørt til andet sygehus i første omgang, derefter til Skejby.	Virkelig godt
4	Jeg startede mit undersøgelsesforløb i [vinter]. Mine [sygdomme] gjorde det vanskeligere at tage stilling til, om en evt. operation kunne hjælpe mig. Jeg blev derfor sendt til undersøgelse på Lungemedicinsk Afdeling [flere] gange. Det betød, at der var ventetid ved hver indkaldelse. I den forbindelse overholdt hospitalet ikke de datoer, der var stillet mig i udsigt. Jeg afventede den lovede dato, og når jeg ikke hørte fra hospitalet, brugte jeg meget tid på at komme i telefonisk forbindelse. Derefter kom indkaldelsen kort tid efter. Jeg sidder tilbage med det indtryk, at der kun sker noget, hvis man selv rykker.	Virkelig godt
7	Ingen information.	Godt
8	Ikke meget information. Gik på internet, og lånte bøger om emnet.	Virkelig godt
9	Lang ventetid.	Virkelig godt
10	Det virkede ikke strengt nødvendigt at møde ind allerede [om morgenen] dagen før operationen. Det var også ubehageligt at få dropmedierne monteret formiddagen før operationen.	Virkelig godt
14	Jeg husker, at jeg var til samtale med en læge ca. [et par] måneder før indlæggelse. Jeg havde [flere pårørende] med, og vi fik en god orientering om operationen og om, at jeg efterfølgende ville blive meget træt, og det ville tage lang tid, før jeg genvandt kræfter og førlighed. Alligevel har det været en meget svær tid. Mange gange har jeg tvivlet på, om jeg får min førlighed tilbage. Bedøvelsen har ikke været god for hjernen.	Godt
15	Min journal blev væk [flere] gange, hvilket resulterede i et halvt års ekstra ventetid.	Godt
16	Altid søde og rare sygeplejersker.	Virkelig godt
21	På grund af ferie var ventetiden [nogle] uger i stedet for kun [et par] uger. Det var belastende og gav øget nervøsitet inden operation.	Virkelig godt
22	Indlagt akut tre gange i løbet af [få] dage. Første gang: Undersøgt for blodpropper og fastsat dato for undersøgelse af [hjerte] tre uger senere. Anden gang: Forundersøgelser af [hjertet] uden behandling. Tredje gang: Beslutning om lille [operation] dagen efter, efter pres fra familiemedlem.	Godt
23	Tilfreds med indlæggelsen og tilbehør.	Godt



## T2

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - T2	Modtagelsen
 1	Jeg blev venlig modtaget på afdelingen, og fik straks klar besked om, hvad der lå foruden.	Virkelig god
 3	Virkelig god, så vidt jeg husker.	Virkelig god
 6	God modtagelse. Man blev i løbet af dagen godt forberedt på den efterfølgende operation. (Megen information og mulighed for at stille spørgsmål).	Virkelig god
 9	Rigtig søde og kompetente.	Virkelig god
 12	God information og venligt personale.	Virkelig god
 13	Jeg var bevidstløs ved indlæggelsen.	Intet svar
 16	Personalet var meget imødekommende.	Virkelig god
 23	Sygeplejerskerne var søde og gode. Jeg [takker] NN og anden NN for deres service og venlighed. Og også tredje NN.	Virkelig god

## T2

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - T2	Fejlhåndtering
5	En enkelt lille fejl: Ved udskrivelse til andet sygehus blev der åbenbart ikke bestilt sygetransport, selvom jeg fik at vide, at det var gjort. Da jeg rykkede efter det tidspunkt, hvor de burde have været der, opdagede de fejlen. Derefter gik det hurtigt, og jeg kom af sted.	Virkelig godt
6	Da jeg skulle ned og [behandles], blev der sendt en forkert patientjournal med.	Godt
10	Kommunikationssvigt mellem de to sygehuse. I hvert fald kendte man ikke til min sag, da jeg første gang kontaktede hjerteafdelingen på anden afdeling for at høre, hvordan det lå med min "sag".	Virkelig godt
14	Jeg oplevede at vågne op efter bedøvelsen, uden der var nogen i lokalet. Noget forvirret, stirrede op i loftet, det havde jeg ikke set før. Jeg kan ikke bedømme, hvor længe det varede, inden der kom en sygeplejerske og spurgte, om jeg var tørstig. Jeg svarede "Nå, så er jeg ikke død". "Nej, hvorfor skulle du være det?" var svaret. Senere fortalte min familie, at jeg havde fået at vide, at jeg blev bedøvet to gange, men det huskede jeg intet om. Jeg kunne ikke finde ud af nogen ting. Måske havde det været nødvendigt at snakke med mig!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Dårlig kommunikation mellem det ene og det andet personale.	Dårligt
19	Jeg fik at vide, at jeg skulle opereres [] med et mindre indgreb (snit), men da jeg vågnede, var der foretaget oplukning af brystbenet?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Blødte uforholdsmæssigt meget på opvågningsafdelingen efter [operation]. Angiveligt fordi der var "gået hul" på en åre, hvilket medførte [en yderligere operation]. Jeg mener ikke, at der umiddelbart kan "gå hul" på en åre under operation.	Virkelig godt
23	1) Fejlbehandling fra lægerne. 2) Fejlen: at der gik betændelse i såret []. 3) Jeg fik det lige efter operationen og har det fortsat!	Godt







## T2

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede logistikken i hele forløbet på Skejby som særdeles velfungerende. Alt klappede, og jeg fik klar besked om både min situation, behandling, og hvad der videre skulle ske.	Virkelig godt
3	Kan ikke huske ret meget af forløbet. Glemte når jeg havde fået en besked.	Virkelig godt
4	Efter min operation havde jeg meget blod fra min [operation], og jeg blev derfor sendt til undersøgelse på øre-/næseafdelingen på kommunehospitalet. Det var en skrækkelig oplevelse! Jeg blev afhentet [om formiddagen] og var fastende, da jeg skulle i narkose igen. Da jeg ankom, blev jeg anbragt i en kælder med megen uro. Der var børn, der løb rundt og en del trafik af personale, som ofte åbnede en dør ud til, angiveligt for at aflevere noget? På samme gang lå en ældre dame, som græd meget. Jeg kan ikke tale, når jeg ligger [pga. operationen]. Der var ikke nogen, der tog sig af hende. Det var belastende for mig. Jeg kom først til undersøgelse [sent om eftermiddagen] og var tilbage på Skejby [om aftenen]. Jeg følte mig som nyopereret hjertepatient ikke taget godt vare på.	Virkelig godt
8	Super behandlingsforløb.	Virkelig godt
15	Lang historie.	Godt
17	Super tilfreds.	Virkelig godt
23	Da jeg havde sukkersygd, ville det have været bedst, at jeg fik [medicin] fra starten.	Godt

**T2**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - T2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	God og klar information, ikke mindst i de tilfælde, hvor jeg skulle træffe valg, f.eks., om jeg ønskede en mekanisk eller biologisk hjerteklap.	Virkelig godt
 2	Måske udleveres der for meget og for omfattende skriftligt materiale.	Godt
 7	Det kneb med min hukommelse, hvad jeg fik at vide.	Godt
 14	Jeg ville gerne have haft en orientering om, hvordan min helbredstilstand var efter operationen. Helst mundtligt.	Godt
 17	Godt tilfreds.	Virkelig godt
 23	Det var ok med information.	Godt

T2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - T2	Samlet indtryk
1	Jeg blev udskrevet fra T2 til andet sygehus. Transporten forgik i ambulance. Overflytningen virkede veltilrettelagt.	Virkelig godt
3	Blev sendt til en anden afdeling efter en uge.	Virkelig godt
11	Patienten blev først orienteret om sin udskrivelse en time før. Derefter placeret i en stol for at vente flere timer på transport. Træt og konfus ankom hun til et andet sygehus sidst på eftermiddagen med en stærkt blødende [legemsdel], som ikke var tilset inden udskrivelsen.	Godt
14	Det var hårdt selv at sørge for maden efter den gode forplejning, vi fik på Skejby. Meget ros til personalet for servering, det betyder meget, at maden er appetitvækkende.	Godt
17	Tilfreds.	Virkelig godt
18	Jeg har ikke talt med praktiserende læge.	Virkelig godt
19	Jeg ville gerne have været på plejehjem nogle dage, indtil jeg var tryk ved at komme hjem.	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	Jeg mener, toiletterne kunne fremstå mere indbydende (rengøring). Om alle de mennesker, jeg var i berøring med på [afdelingerne], kan jeg blot sige, at jeg er dybt imponeret over det arbejde, der gøres. Igen vil jeg fremhæve logistikken og informationsniveauet.	Virkelig godt
5	Jeg er super tilfreds med alt det, der skete på T2, og mit forløb i det hele taget på Skejby. Specielt når jeg har oplevet det efterfølgende forløb på et andet sygehus, så er I klasser bedre!	Virkelig godt
10	Selvfølgelig ville det være behageligt med enestuer.	Virkelig godt
11	Særligt godt har været personalets gode humør, trods en meget travl afdeling.	Godt
17	De små borde ved sengene må ikke bruges til alt muligt såsom: Chokolade, vindruer, brugte termometre og andet. Fy for fanden! Min kone vaskede ved hvert besøg det lille bords overflade.	Virkelig godt
19	Jeg måtte vente længe på toilethjælp efter operationen.	Godt
20	Det er, som om man er på et godt hotel med flinke tjenere, bortset fra at de gerne ville have mange blodprøver. Mange tak for det ophold.	Virkelig godt
21	Der blev ikke rengjort ordentlig i krogene, og efter en opkastning [] blev der ikke rengjort hurtigt og effektivt nok.	Virkelig godt
22	Man kunne måske løbende fjerne nullermænd under sengene, så de ikke ligger der i flere dage. Det er trods alt en afdeling med patienter med åbne sår.	Godt