

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

T3

**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

© 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:	101
Besvarelser fra afsnittets patienter:	76
Afsnittets svarprocent:	75%

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

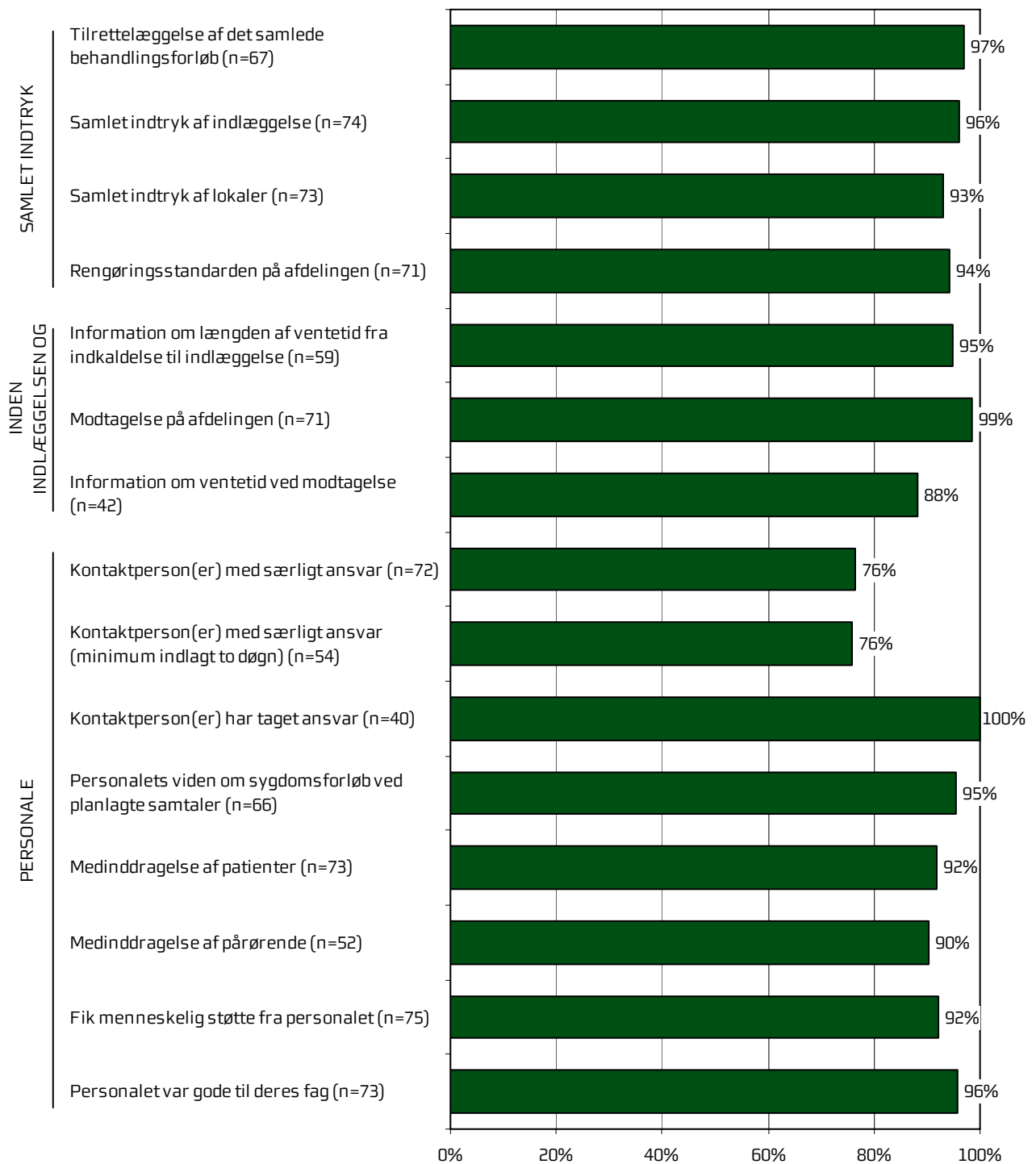
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

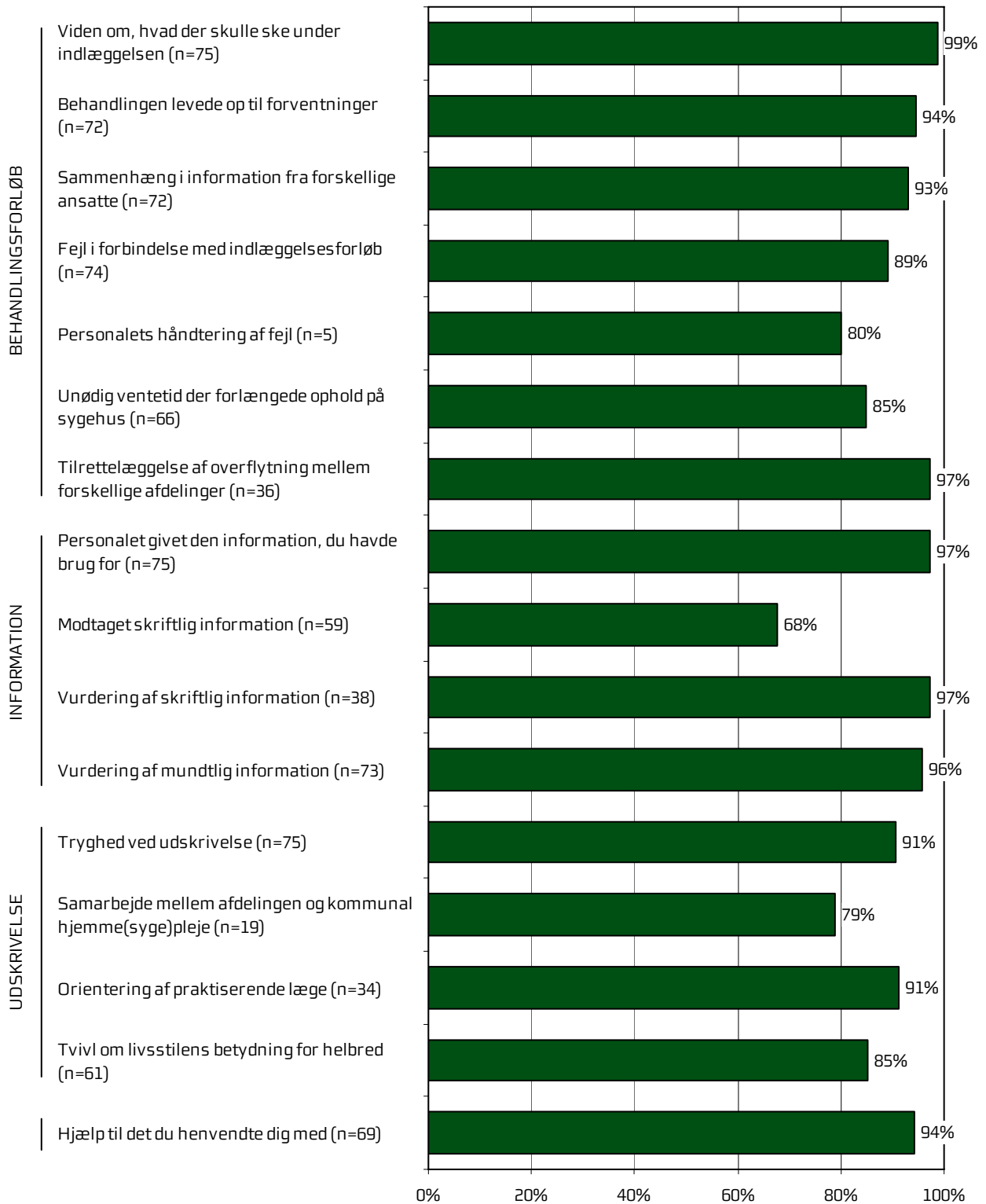
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 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 T3

2009-tallet er for: Afsnit T3

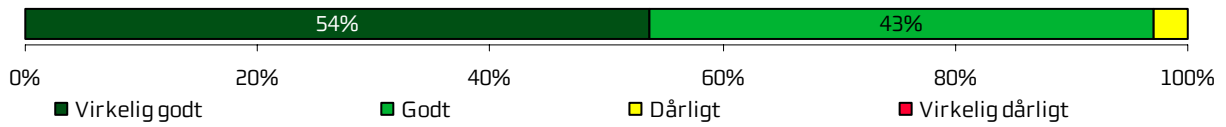
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

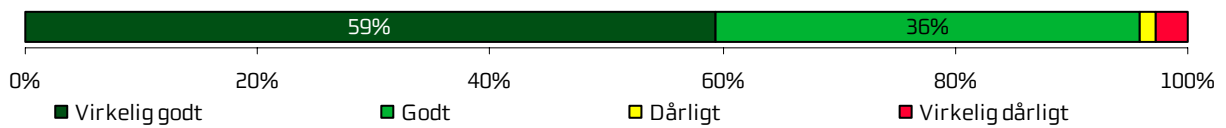
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

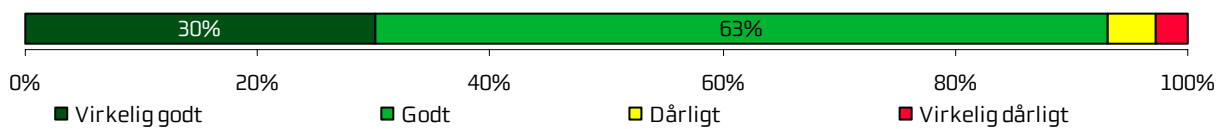
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=67)



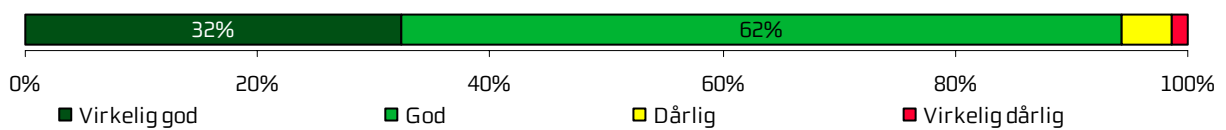
Samlet indtryk af indlæggelse (n=74)



Samlet indtryk af lokaler (n=73)



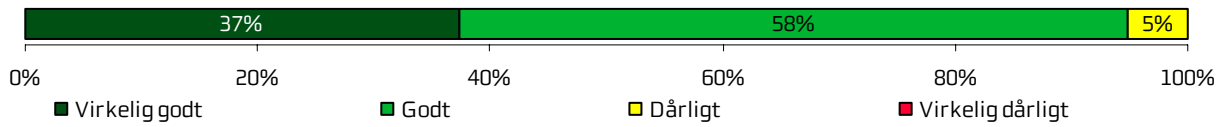
Rengøringsstandard på afdelingen (n=71)



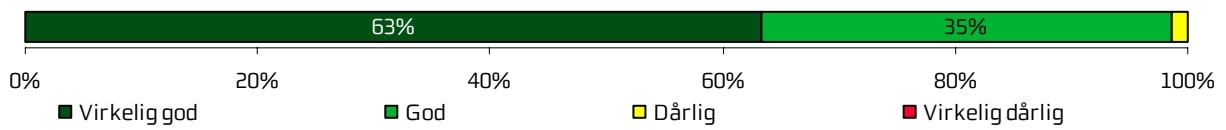
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	94 %	97 %	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	96 %	92 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	97 %	97 %	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	100 % *	79 % *	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

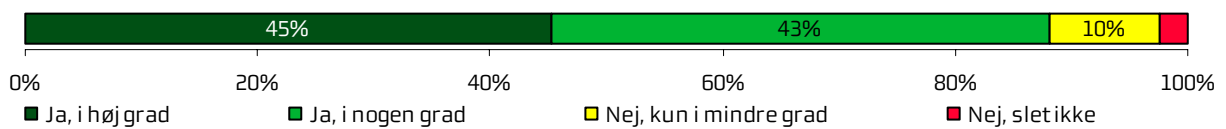
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=59)



Modtagelse på afdelingen (n=71)



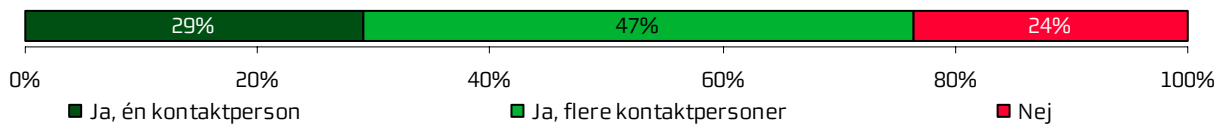
Information om ventetid ved modtagelse (n=42)



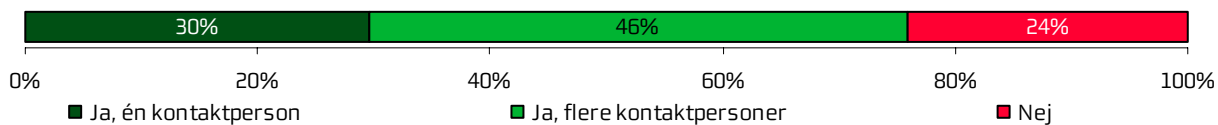
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	96 %	-	100 %	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	97 %	92 % *	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	88 %	86 %	65 % *	97 %	53 % *	75 % *

Personale

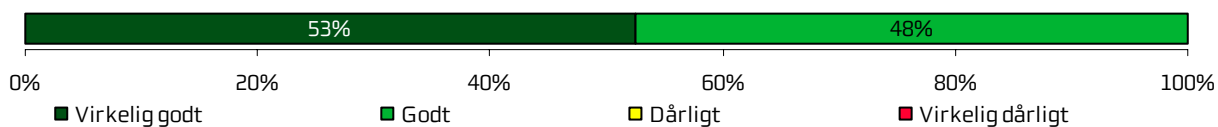
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=72)



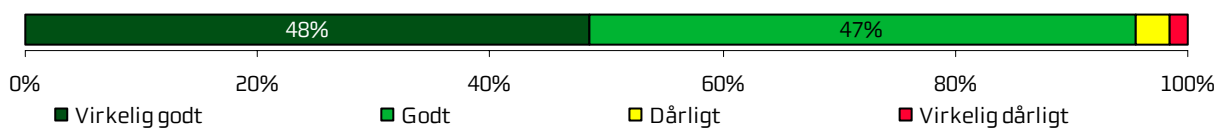
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=54)



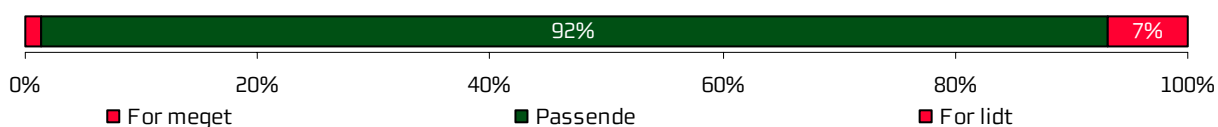
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=40)



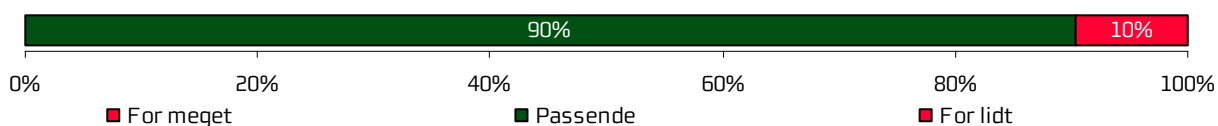
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=66)



Medinddragelse af patienter (n=73)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



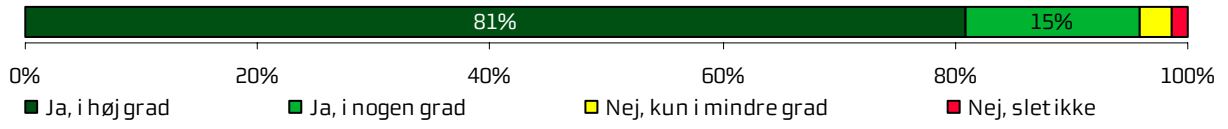
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=75)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76 %	88 %	77 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	89 %	-	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?	95 %	99 %	100 %	100 %	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	91 %	100 % *	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	91 %	93 %	100 % *	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	92 %	97 %	100 % *	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

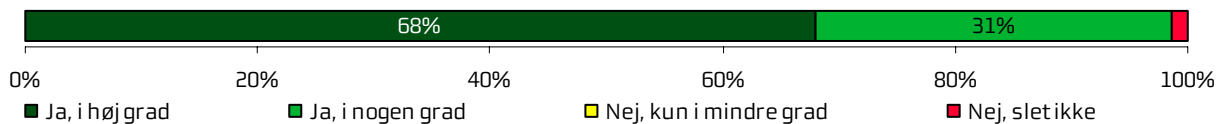
Personalet var gode til deres fag (n=73)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	99 %	100 %	100 %	92 %	98 %

Behandlingsforløb

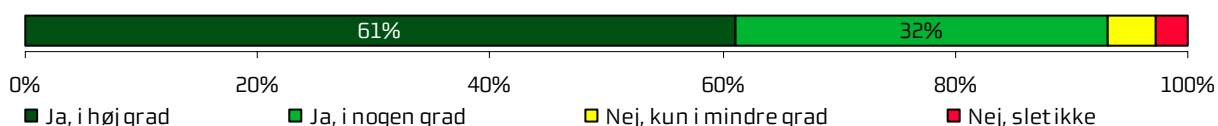
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=75)



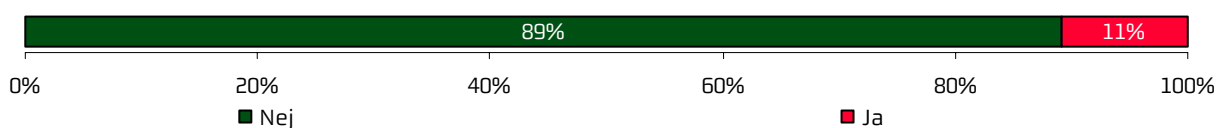
Behandlingen levede op til forventninger (n=72)



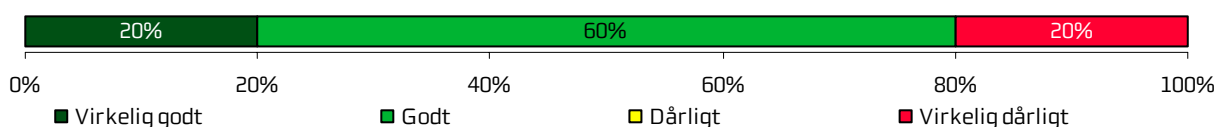
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=72)



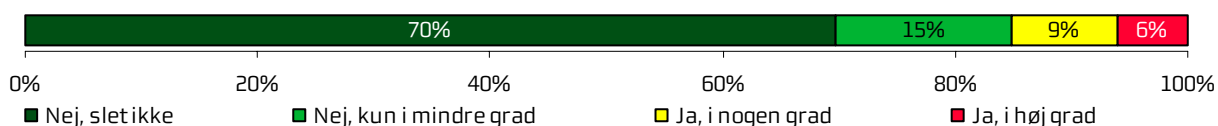
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=74)



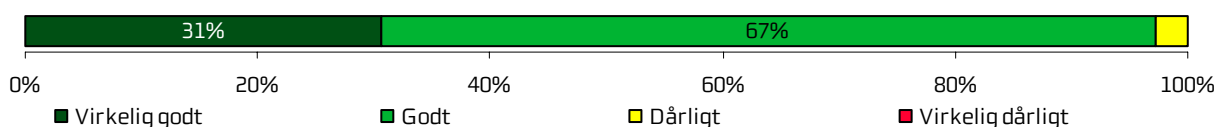
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=66)



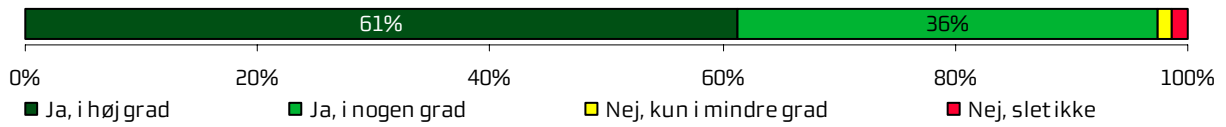
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=36)



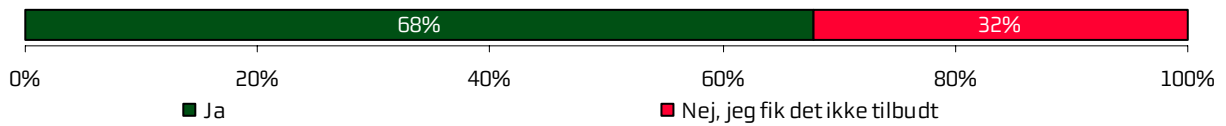
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	99 %	95 %	100 %	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	97 %	100 % *	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	93 %	97 %	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	81 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	62 %	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	90 %	81 %	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	98 %	-	100 %	81 % *	93 % *

Information

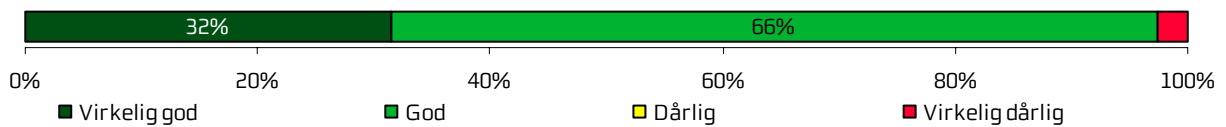
Personalet givet den information, du havde brug for (n=75)



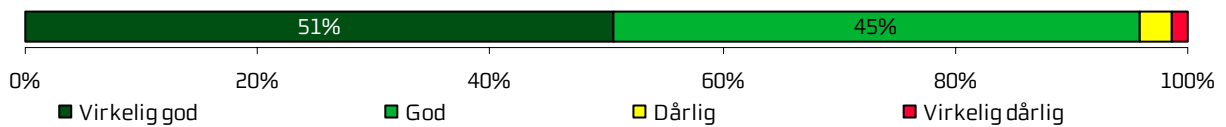
Modtaget skriftlig information (n=59)



Vurdering af skriftlig information (n=38)



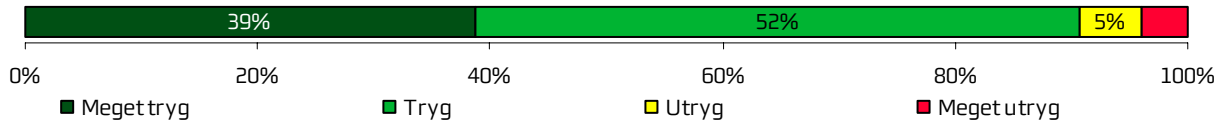
Vurdering af mundtlig information (n=73)



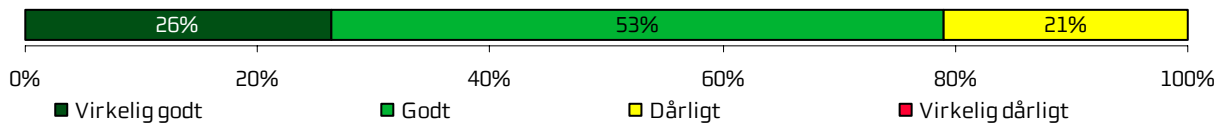
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	75 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	93 %	100 %	100 %	93 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	97 %	97 %	100 %	82 % *	94 % *

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=75)



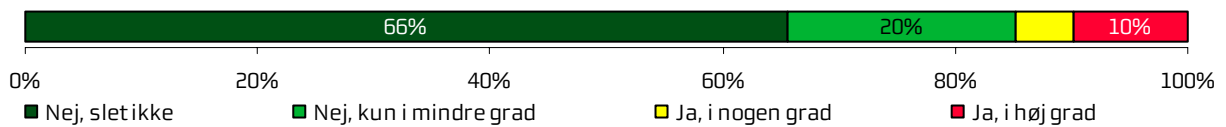
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=34)



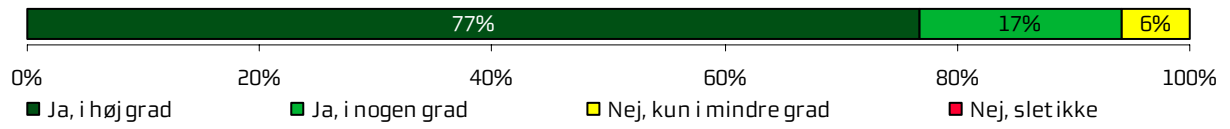
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=61)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	88 %	84 % *	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	79 %	88 %	100 % *	100 % *	66 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	76 %	93 %	100 %	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85 %	77 %	75 % *	89 %	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=69)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	97 %	97 %	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.

T3

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

ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
3	Kun to dages ventetid.	Virkelig godt
5	Kun ROS. Alt gik meget hurtigt, og alt var planlagt fra første samtale.	Virkelig godt
6	Der var næsten ingen ventetid.	Godt
9	Modtager brev om indlæggelse mandag [i weekenden!] Brevet er ganske vist afsendt [tidligere], men med B post. Da jeg ville være uarbejdsdygtig i to til tre måneder, kunne jeg ikke tage imod tilbudet med så kort varsel. Afbud kunne først ske mandag, hvilket vil sige, at indkaldelse af ny patient til operation tirsdag ikke var mulig. Hvor mange gange sker det i årets løb?	Godt
12	Positiv. Der var længere ventetid end beregnet, men personalets venlighed var helt i top!	Virkelig godt
13	Inden indlæggelsen oplevede jeg en aften på skadestuen med tre timers ventetid og stressede medarbejdere, som jeg er sikker på søgte at skabe orden i kaos. Alt i alt en forstemmende og dårlig oplevelse.	Virkelig godt
14	Alt gled godt.	Virkelig godt
15	Ventetid er skrækkeligt. Derfor vær hurtigere til at give en dato for operation. Datoer og tidspunkter er meget vigtige at få hurtigt. Man kan lettere vente en, to eller tre uger, hvis man har en dato.	Virkelig godt
16	Jeg var faldet.	Dårligt
17	Det gik hurtigt med at blive indkaldt til operation.	Virkelig dårligt
21	Det kan ikke være rigtigt, at man skal vente en hel dag på noget, der kan klares på en time, hvis de fire andre, der også sad og ventede, blev kaldt ind samtidig. Vores tid er også kostbar.	Godt
22	Der gik [godt to uger], fra jeg fik at vide, at jeg skulle opereres, til jeg blev indlagt. Det kalder jeg ikke ventetid i denne sammenhæng.	Godt
24	Kunne godt ønske kortere ventetid og evt., at undersøgelserne blev samlet lidt mere, så man evt. kom til [to undersøgelser] samme dag på Aarhus Universitetshospital [], så behandlingen kunne være startet før.	Virkelig godt
27	Manglende akutafdeling.	Godt
29	Overflyttet fra anden afdeling.	Virkelig dårligt
32	Min indlæggelse var akut.	Virkelig godt
33	Dejlig, personlig henvendelse om diagnose og forslag til behandling. Hurtig indkaldelse med meget kort ventetid, ok.	Virkelig godt

T3

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - T3	Modtagelsen
1	Den sygeplejerske, der modtog mig, virkede ikke imødekommende, gav ikke hånd, og startede ikke med at sige velkommen. (Dette var ved første operation).	Dårlig
8	Operationen udsat på grund af ankomst af dårligere patient.	Virkelig god
12	Personalet er virkelig godt. Man føler sig virkelig velkommen.	Virkelig god
13	Jeg oplevede, at der var et fuldt og velinformeret beredskab på trods af, at [det var om natten]. Fantastisk.	Virkelig god
14	Godt.	Virkelig god
15	En bestemt sygeplejerske tog vare på mig hele dagen, til forskellige undersøgelser. Hun forklarede tydeligt, hvad der skulle ske i løbet af dagen. Men følte sig ventet.	Virkelig god
22	I har siden sidst forskudt mødetiden 15-30 minutter, så I som regel er klar til at tage imod patienten efter jeres "morgenmøde". Det er positivt.	Virkelig god
29	Har ingen erindring.	Intet svar
32	Venligt og kompetent personale stod parat, da jeg blev kørt til afdelingen.	Virkelig god
33	God kontakt med plejepersonale og læger.	Virkelig god

T3

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - T3	Fejlhåndtering
1	Ved [indlæggelsen] blev jeg glemt [morgen]. Den ene sygeplejerske troede, at en anden sygeplejerske havde sat mig i gang med bad inden operationen. Forsinkelsen betød, at lægen stod og ventede uden for badeværelset, mens jeg stod under bruseren. Han rykkede mig for, om jeg snart var færdig. Den læge, jeg skulle tale med inden [operationen], virkede ikke til at kende til mit sygdomsforløb, og som følge heraf blev samtalen ikke god.	Godt
16	Jeg blev udskrevet og var hjemme [nogle dage]. Blev indlagt igen på andet sygehus.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Efter endt operation var jeg alene på opvågning, fordi mine forældre ikke blev informeret om, at jeg var ankommet til opvågning. Da jeg kom op på afdelingen, gik der en time, førend der kom en sygeplejerske ind til mig og satte smertepumpen til. Det resulterede i, at jeg havde store smerter. Der gik derfor lang tid, med ekstra morfin, før jeg ingen smerter havde.	Virkelig dårligt
20	Vi ved alle, at indlæggelser ikke går uden om smerter, så når man åbner døren til en stue, må vedkommende gerne lukke den igen eller spørge, om den skal lukkes, da man er i et stadie af smerter, piller, træthed og helingsproces. Ellers oplevede jeg ingen fejl og vil gerne rose personalet på T3, Skejby Sygehus, for en god behandling.	Godt
23	Jeg oplevede, at en del af spørgsmålene ville de kunne have fået svar på, hvis de havde læst mine papirer.	Godt
24	Jeg fik lungebetændelse tre dage efter udskrivelsen efter kikkertoperation []. Blev behandlet med antibiotika af egen læge.	Intet svar
26	Smertepumpen virkede ikke optimalt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Blev udskrevet inden resultat af blodprøver forelå :-(Infektionstallet VAR for højt.	Intet svar
30	[Fejl under operation med bivirkninger i hele kroppen].	Virkelig godt

T3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
1	Bortset fra en dårlig modtagelse ved første operation og en læge, der ikke kendte mit forløb ved anden operation, synes jeg, at forløbene var okay.	Godt
2	Operationen blev udsat én dag på grund af anden operation. Så det må siges at være helt ok.	Virkelig godt
12	Jeg var positivt overrasket. Personalet levede op til alle standarder. Endda til røntgenfotografering, hvor jeg havde det virkelig skidt med slem kvalme. Der endte [flere] unge mænd med at hjælpe mig igennem det hele, med en hånd at holde i, pose, vand og stol. Positiv overraskelse!	Virkelig godt
13	Så snart jeg kom på Skejby, gik forløbet smidigt og gnidningsfrit.	Virkelig godt
17	Vi oplevede, at afdelingen ikke kunne klare det tryk der var lagt på dem. Det gjorde, at jeg ikke oplevede min indlæggelse som en positiv ting. Vi følte, at vi havde fat i en operationsfabrik. Så mange ind, så mange ud som muligt, uden tid til ordentlig pleje af de indlagte.	Virkelig dårligt
18	Da jeg kom fra opvågning til afdelingen, fungerede det smertestillende ikke. Efter en time kom der en fra opvågningen. Det var ikke tilfredsstillende.	Godt
20	Blev udskrevet [få] dage efter indlæggelse og derefter indlagt igen, selvom jeg stadig havde et kollaps [], hvilket var lidt chokerende, men alt gik godt til sidst.	Godt
21	Efter min mand var opereret, fik jeg ikke besked, og der var en sygeplejerske, der spurgte, om jeg havde sagt, jeg ikke ville have besked :(Jeg sad på min mands stue hele dagen.	Godt
22	Selvom man som patient har været igennem det samme tidligere, er personalet villige til og gode til at gennemgå det igen. Personalet er unikt. Motiverer patienten på en god måde.	Godt
24	Kikkertoperationen blev udsat til næste dag. Fastede helt til [om eftermiddagen], før de sagde, at operationen var udsat.	Virkelig godt
27	For meget ventetid på grund af manglende akutafdeling.	Godt






T3

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

ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
2	Vi har ikke fået tilsendt pjece med information om øvelser før operationen. Vi ved ikke, om det er noget, man normalt gør. Den pjece vi fik efter operationen indeholder øvelser, hvor der står, man skal gøre dem før operation. Den ville vi godt have haft.	Virkelig godt
8	Lidt for dårlig information om muligheden for udsættelse. Klar til operation [om morgenen]. Aflysningen kom læge NN med [syv timer senere] cirka.	Virkelig godt
11	Det tog tre uger at få besked om den prøve, der var indsendt, og så måtte vi rykke for den. Noget utilfredsstillende.	Godt
12	Det var alt, hvad jeg behøvede at blive informeret om, og det var sagt på en måde, som på ingen måde kunne være bedre. Jeg følte mig i gode hænder.	Virkelig godt
15	Kontrol på sygehuset var meget dårlig. Faktisk intet værd.	Virkelig godt
17	Jeg fik ikke megen hjælp under min indlæggelse, hverken fysisk eller mundtlig.	Virkelig dårligt
20	Nogle læger skulle udtale sig mere korrekt og slappe lidt mere af under samtalen, selvom de har travlt. To vurderinger fra to læger er alle tiders! De er stressede, ja, men det er patienterne også, og følelsesladede, men ellers er lægerne dygtige.	Godt
21	[Patienten] kunne sagtens have været hjemme og sove inden indlæggelsen. Jeg tror, at det er patienthotellet, der skal tjene penge.	Godt
28	For mange forskellige læger med hver sin mening.	Godt
32	Jeg var i [vinter] indlagt på samme afdeling, med samme lidelse, så der var ikke brug for så mange informationer. Jeg blev ofte opfordret til at stille spørgsmål, hvis jeg havde brug for det.	Virkelig godt
33	Der var god information under hele forløbet.	Virkelig godt

T3



Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
 5	Opereret [], hjem [tre dage senere]. Lidt hurtigt.	Virkelig godt
 9	Hjem en til to dage for tidligt.	Godt
 12	Jeg var lidt utryk ved at skulle hjem, mine smerter taget i betragtning, men visheden om, at jeg til hver en tid bare kunne ringe til afdelingen og få fat på en sygeplejer, hjalp mig utrolig meget.	Virkelig godt
 18	Jeg synes ikke, jeg var klar, da jeg ikke havde fået noget at spise siden søndag aften, og jeg bestilte ikke andet end at kaste op. Så alt smertestillende hjalp ikke!	Godt
 20	Man skal tage mere hensyn til patienter, der IKKE har nogen omkring sig efter en operation, og som er bange for at være alene efter udskrivelse, da det stadig er smertefuldt, selvom lungen har foldet sig ud igen. Man er ikke helt stabil, og jeg var personligt, de første syv dage, bange for, at det skulle ske igen og bange for at være alene.	Godt

T3

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

ID	Kommentarer - T3	Samlet indtryk
1	Forbedre toiletforholdene. Ikke ok, at toiletterne skal deles med andre (besøgene/pårørende).	Godt
2	Jeg blev taget rigtig godt af og fik hjælp, når jeg havde brug for det. Personalet var rigtig flinke.	Virkelig godt
4	Vedrørende indlæggelsen på det ene hospital inden overførsel til et andet hospital [i efteråret]. Under al kritik. Indlagt på intensiv. Ikke mulighed for at komme ud af sengen. Mad, mikroovn, ingen valgmuligheder. Fejl på fejl. Med dræn foretaget på stue. Ingen hygiejne. Dårlig, dårlig behandling.	Virkelig godt
5	[En svagelig pårørende] var indlogeret på patienthotellet. Personalet hentede ham et par gange [] og [tog] ham [med] hen til mig, FLOT! Restauranten på patienthotellet er ikke så indbydende som på Amtssygehuset. Det samme gælder værelset og maden.	Virkelig godt
7	Alt o.k. under min indlæggelse.	Intet svar
8	Venlighed, service, omsorg.	Virkelig godt
10	Alle på Afdeling T3 var søde, venlige og altid meget hjælpsomme.	Virkelig godt
12	Jeg ville blive rigtig glad for, hvis sygeplejer NN på afsnit T3 hjerte-lunge-karkirurgisk afdeling T på Aarhus Universitetshospital, som bl.a. havde ansvaret for mig, fik at vide, at jeg er virkelig taknemmelig for at have haft ham der. Den bedste sygeplejer, som både spurgte ind til mig og mit liv, og også bredt fortalte ud om hans. Hans tilstedeværelse gjorde mit ophold virkelig rart og menneskeligt, og det ville glæde mig, hvis han fik det at vide.	Virkelig godt
13	T3 er det bedste hotel i Aarhus. Det er blot en skam, at man skal være syg for at kunne være der :-)	Virkelig godt
14	Alle var søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
15	Det føles meget trygt, at en bestemt person følger én og altid har overblik over min tilstand. Personalet er meget venligt og altid klar til at svare på spørgsmål og hjælpe. Opholdet på [gangen] var særligt fint, her følte man sig virkelig tryk, selvom der var krise. Der var tid til at tage vare på patienten.	Virkelig godt
16	Afdelingen kunne gøre noget for maden. Et andet sygehus tilbyder tre retter at vælge i mellem. Hos jer én ret. Kan du ikke lide det, er det ærgerligt. Ingen blødkogte æg.	Dårligt
17	De skal fokusere på patienter og ikke pengene. Medicinen var ikke ordentlig oplyst til apoteket fra lægens side, så vi måtte bruge en time og et opkald til afdelingen, før vi kunne få medicinen. Der var bestilt ikke mindre end 300 morfin DAK. Det var en narkoman værdig.	Virkelig dårligt
19	Fantastisk sygehus/afdeling. Kan godt forstå, at sygehuset er blevet kåret til landets bedste, og bør også blive det i år.	Virkelig godt
20	Personlig forplejning var super god. Spørg eller vurdering, om døren skal holdes åben eller lukket. Personalet var enormt venlige og gode at snakke med om personlige ting som helbred og fremtidige mål.	Godt
22	Der er meget støj fra køkkenet/opvaskerummet, især over middag, hvor man som nyopereret har brug for søvn og hvile. Det kan være svært at få ro på de stuer, der er lige i nærheden af opvaskerummet. Bedre lydisolering foreslås. Tosengsstuer er at foretrække. Firesengsstuer giver "stress" [].	Godt
24	Sygeplejerskerne var virkelig gode til at tilbyde smertestillende medicin, når de kunne se, man havde ondt efter operationen.	Virkelig godt
25	Godt.	Virkelig godt

-  31 Jeg vil godt have lov til at rose det ene sygehus og de forskellige afdelinger, hvor jeg efterhånden har modtaget behandlinger, for, at tingene bare kører lige efter bogen. I stor modsætning til det andet sygehus, hvor man føler, at alting sejler, og at afdelingerne overhovedet ikke arbejder sammen. Jeg har haft cancer i [flere] år og brugt meget tid på de to sygehuse, så jeg ved, hvad jeg snakker om. Virkelig godt
-  32 Personalet på afdelingen fremstår som vidende, kompetente og interesserede. Personalet møder altid patienten med et smil på læben og en frisk kommentar. Et dejligt sted at være indlagt, når det nu skal være sådan. Virkelig godt