

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**T3**

**HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T**

**Aarhus Universitetshospital**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Indledning .....  | 1  |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....                  | 3  |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....           | 5  |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat .....                | 9  |
|   | Samlet indtryk.....                                       | 10 |
|   | Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen ..... | 12 |
|   | Personale .....   | 14 |
|   | Personale (fortsat) .....                                 | 16 |
|   | Behandlingsforløb .....                                   | 18 |
|   | Information .....   | 20 |
|   | Udskrivelse.....  | 22 |
|   | Hospitalets eget spørgsmål .....                          | 24 |
|   | Bilag 1: Kommentarsamling .....                           | 27 |



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|  |     |
|--|-----|
|  |     |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 159 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 108 |
| Afsnittets svarprocent:                              | 68% |

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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



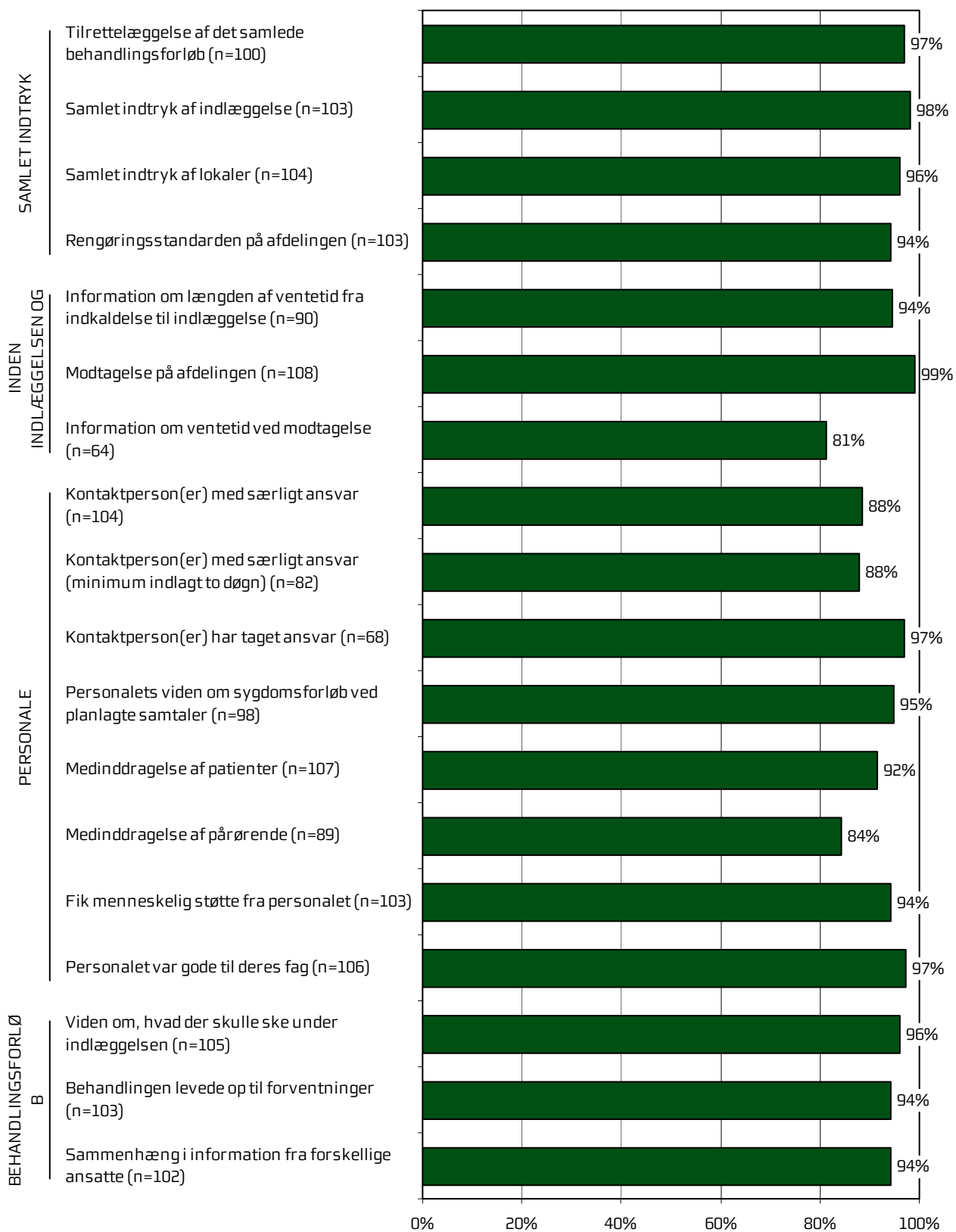


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

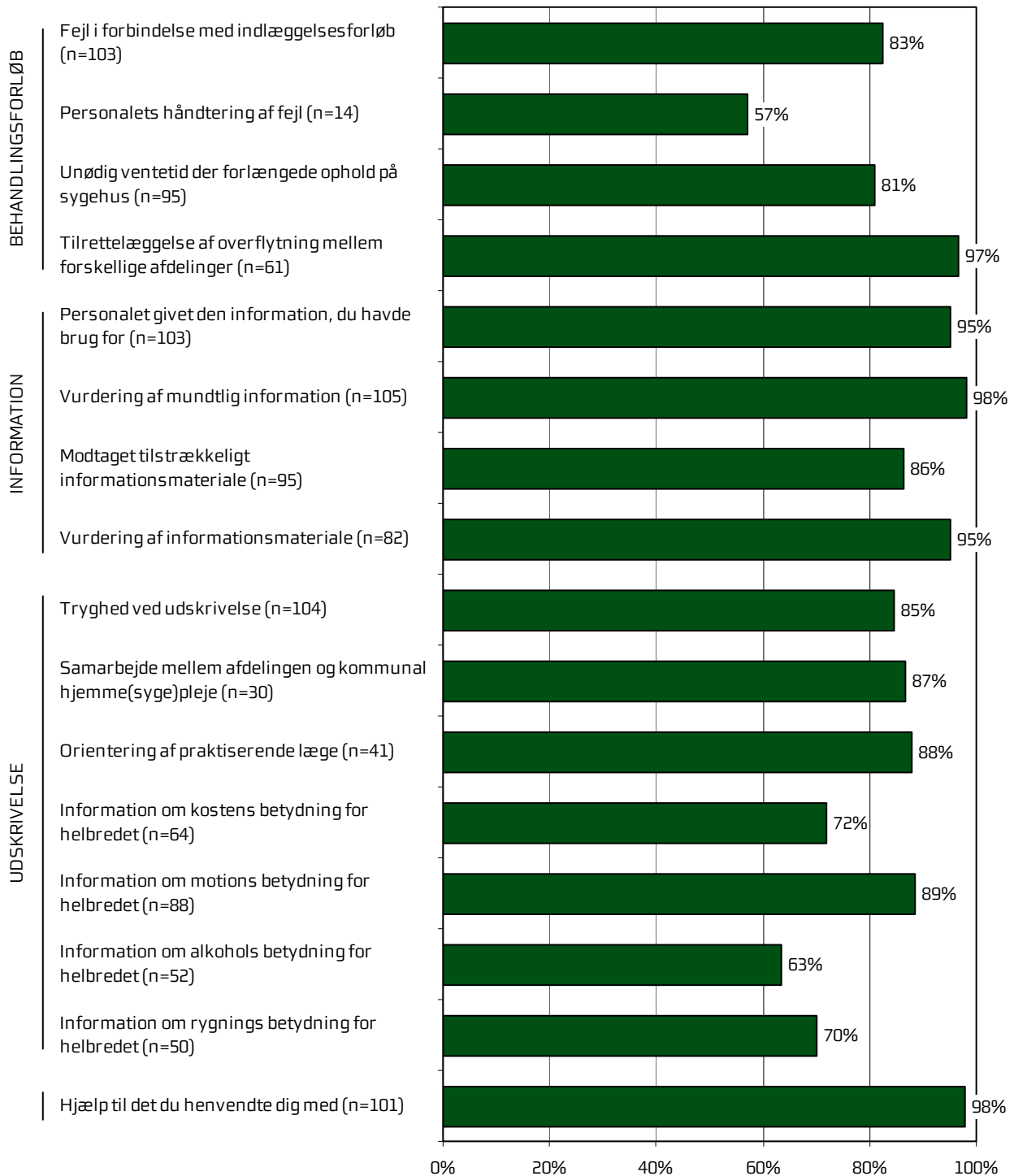
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: T3

2011-tallet er for: T3

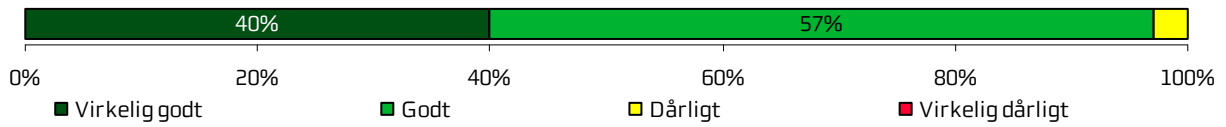
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

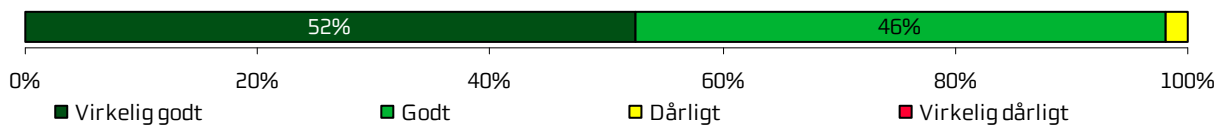
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

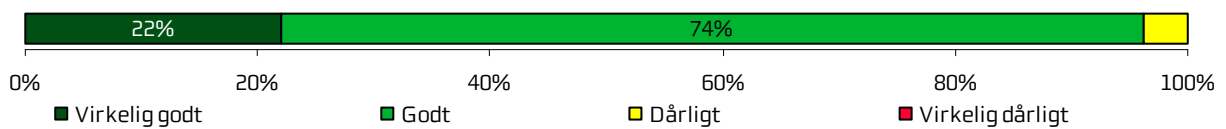
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=100)



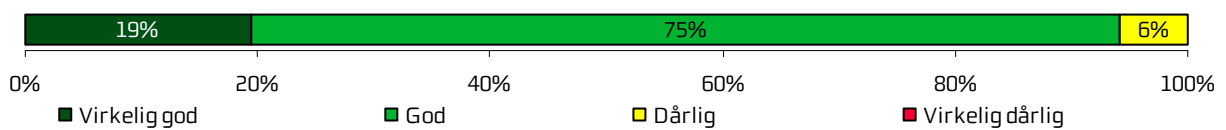
Samlet indtryk af indlæggelse (n=103)



Samlet indtryk af lokaler (n=104)



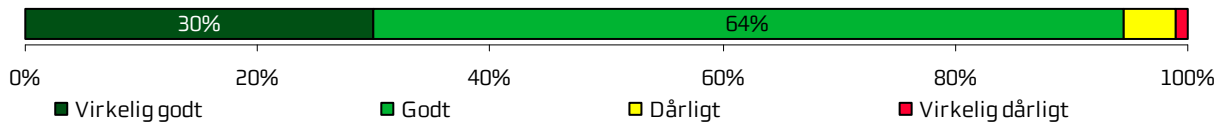
Rengøringsstandard på afdelingen (n=103)



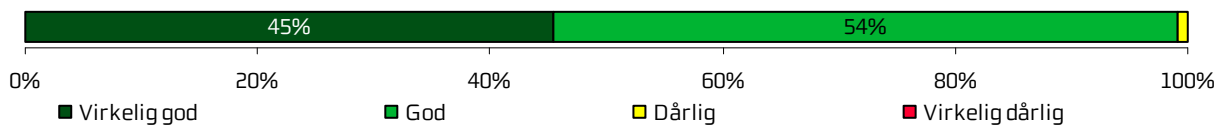
|   | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 97 % | 99 % | 97 % | 100 %         | 84 % *    | 95 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?           | 98 % | 98 % | 96 % | 100 %         | 86 % *    | 96 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?                     | 96 % | 98 % | 93 % | 100 % *       | 68 % *    | 88 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?        | 94 % | 89 % | 94 % | 100 % *       | 81 % *    | 91 % *     |

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

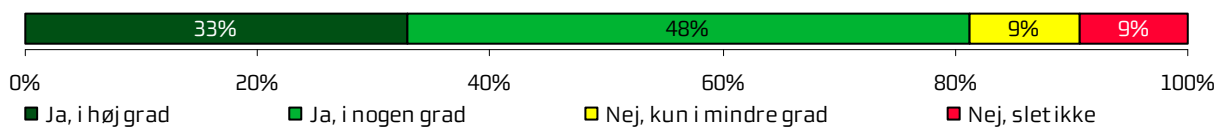
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=90)



Modtagelse på afdelingen (n=108)



Information om ventetid ved modtagelse (n=64)

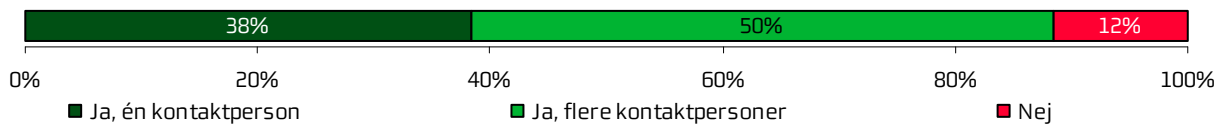




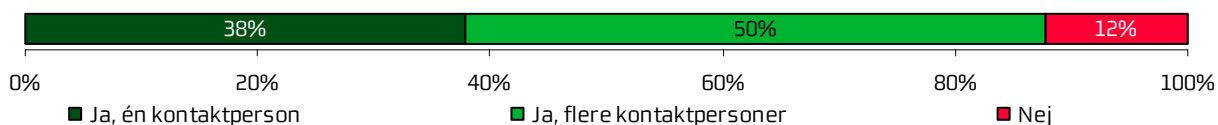
|   | 2013 | 2012  | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 94 % | 90 %  | 95 % | 100 % *       | 82 % *    | 93 % *     |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?  | 99 % | 100 % | 99 % | 100 %         | 85 % *    | 97 % *     |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?  | 81 % | 83 %  | 88 % | 90 %          | 46 % *    | 75 % *     |

## Personale

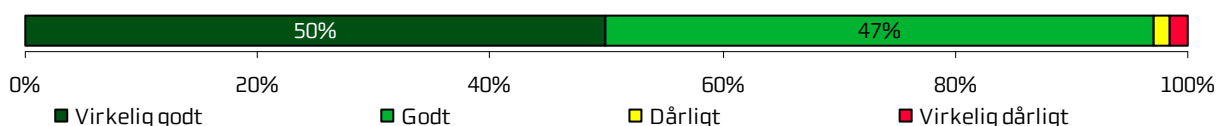
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=104)



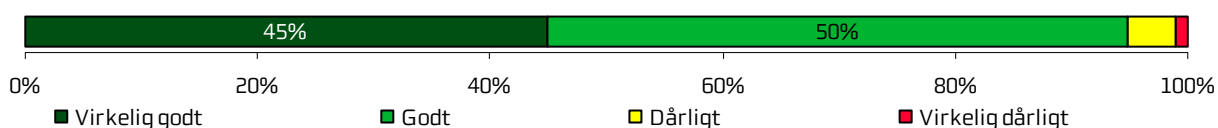
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=82)



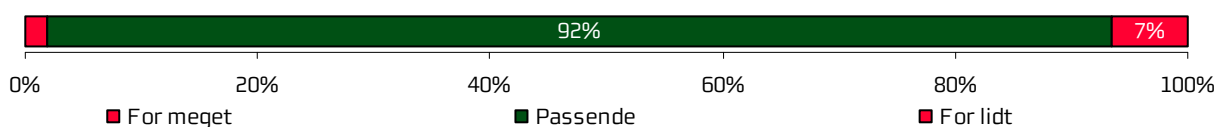
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=68)



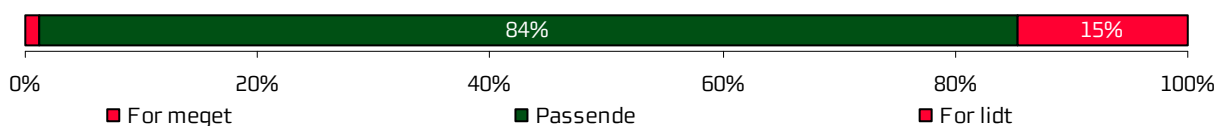
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=98)



Medinddragelse af patienter (n=107)



Medinddragelse af pårørende (n=89)



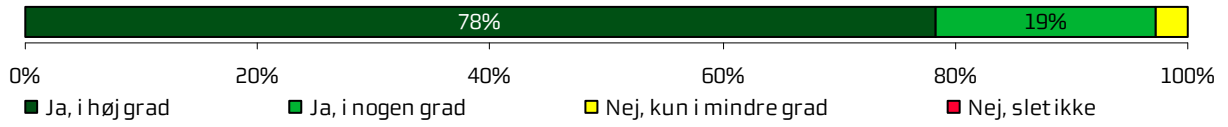
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=103)



|   | 2013 | 2012  | 2011   | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|-------|--------|---------------|-----------|------------|
|   |      |       |        | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?                           | 88 % | 80 %  | 76 % * | 97 % *        | 69 % *    | 84 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 88 % | 79 %  | 76 %   | 94 %          | 61 % *    | 82 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?                                 | 97 % | 100 % | 100 %  | 100 %         | 94 %      | 99 %       |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                | 95 % | 96 %  | 95 %   | 100 % *       | 86 % *    | 94 % *     |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?                          | 92 % | 92 %  | 92 %   | 100 % *       | 79 % *    | 91 % *     |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?              | 84 % | 88 %  | 90 %   | 100 % *       | 73 %      | 89 % *     |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?  | 94 % | 95 %  | 92 %   | 100 % *       | 85 % *    | 94 % *     |

### *Personale (fortsat)*

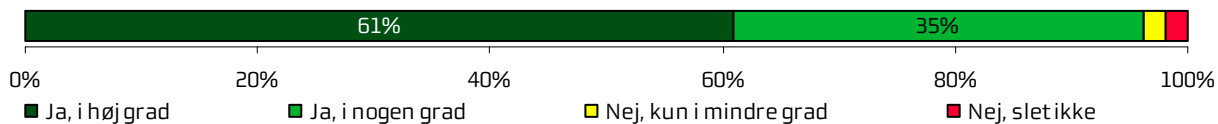
Personalet var gode til deres fag (n=106)



|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 97 % | 98 % | 96 % | 100 %         | 90 % *    | 97 % *     |

## Behandlingsforløb

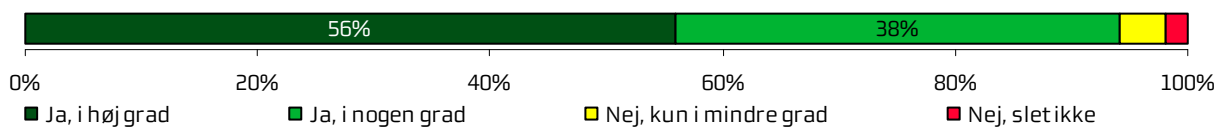
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=105)



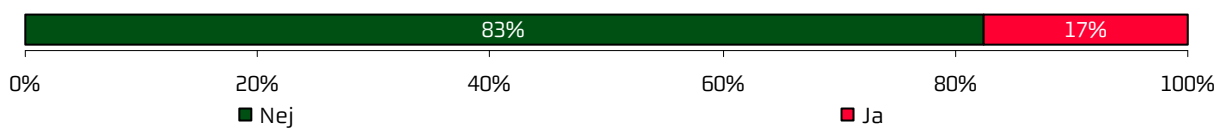
Behandlingen levede op til forventninger (n=103)



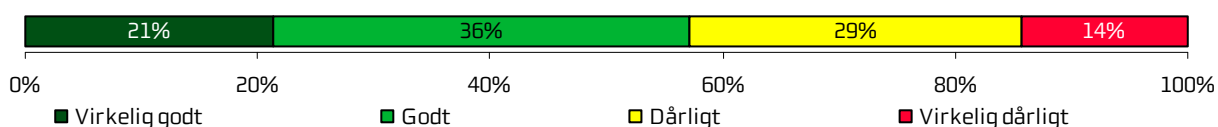
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=102)



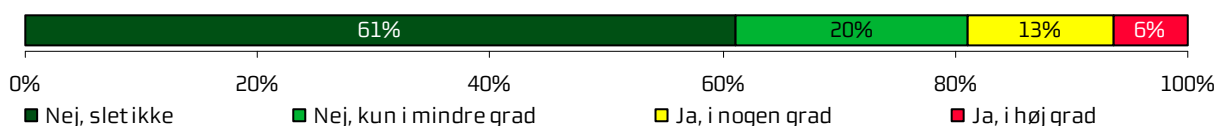
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=103)



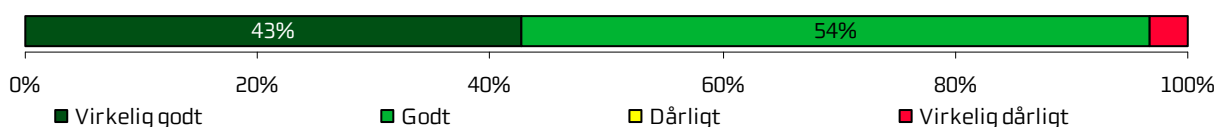
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=95)



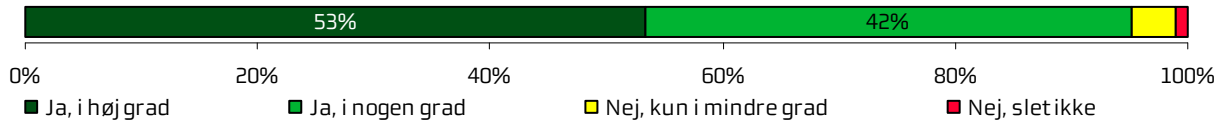
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=61)



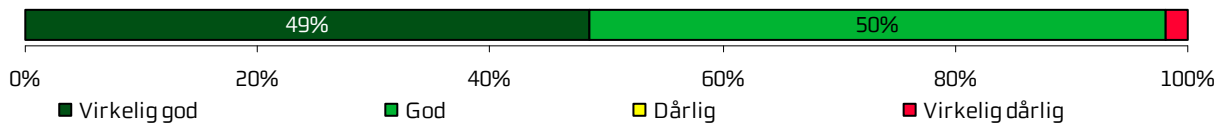
|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?   | 96 % | 97 % | 99 % | 100 % *       | 68 % *    | 89 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 94 % | 95 % | 94 % | 100 % *       | 82 % *    | 92 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                            | 94 % | 96 % | 93 % | 100 % *       | 80 % *    | 91 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?   | 83 % | 82 % | 89 % | 97 % *        | 76 %      | 88 %       |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                   | 57 % | 77 % | 80 % | 79 %          | 51 %      | 69 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 81 % | 89 % | 85 % | 96 % *        | 66 % *    | 84 % *     |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?                                 | 97 % | 98 % | 97 % | 100 %         | 77 % *    | 94 % *     |

## Information

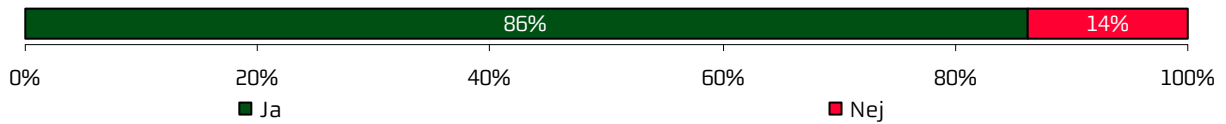
Personalet givet den information, du havde brug for (n=103)



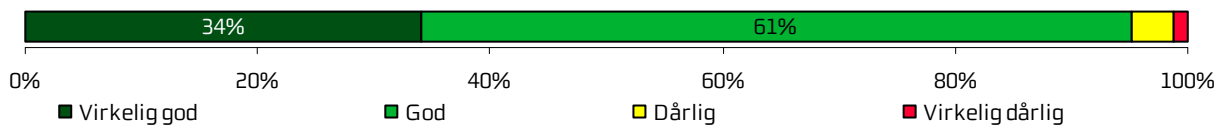
Vurdering af mundtlig information (n=105)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=95)



Vurdering af informationsmateriale (n=82)

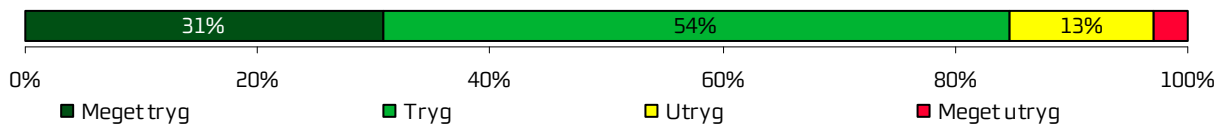




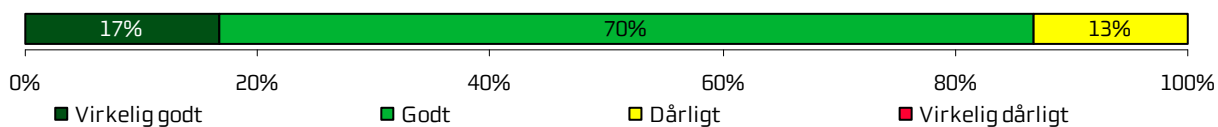
|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?  | 95 % | 95 % | 97 % | 100 % *       | 83 % *    | 93 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?  | 98 % | 95 % | 96 % | 100 %         | 82 % *    | 94 % *     |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 86 % | -    | -    | 98 % *        | 51 % *    | 79 % *     |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?  | 95 % | -    | -    | 100 % *       | 78 % *    | 93 % *     |

## Udskrivelse

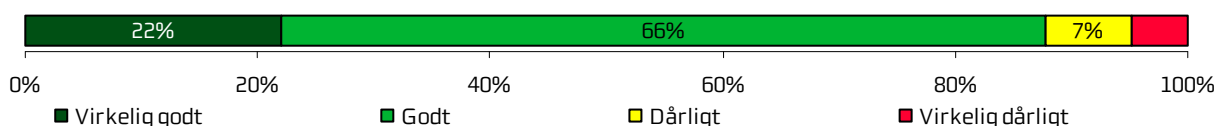
Tryghed ved udskrivelse (n=104)



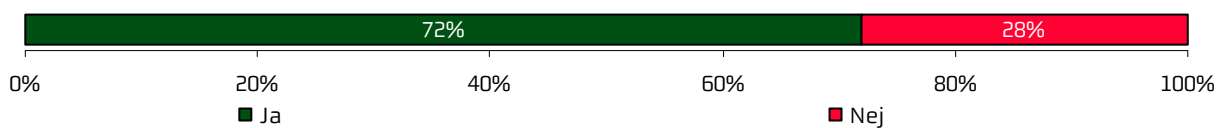
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



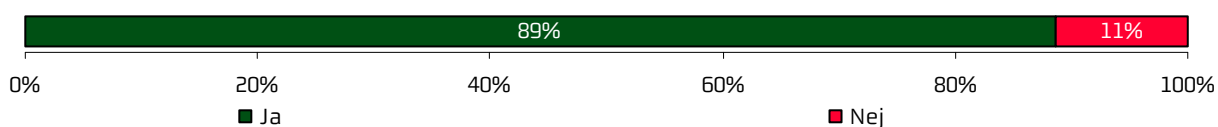
Orientering af praktiserende læge (n=41)



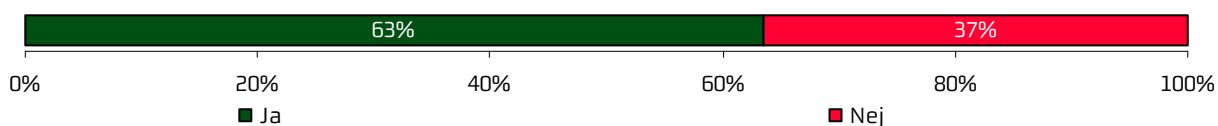
Information om kostens betydning for helbredet (n=64)



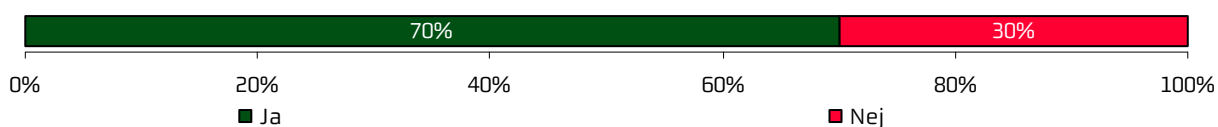
Information om motions betydning for helbredet (n=88)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=52)



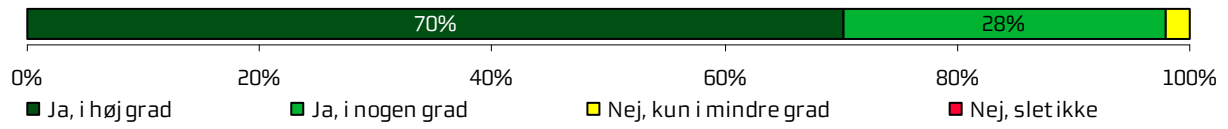
Information om rygningens betydning for helbredet (n=50)



|   | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?  | 85 % | 79 % | 91 % | 99 % *        | 73 % *    | 89 % *     |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 87 % | 82 % | 79 % | 98 %          | 74 %      | 89 % *     |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?                  | 88 % | 81 % | 91 % | 100 % *       | 74 %      | 89 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?                       | 72 % | -    | -    | 95 % *        | 47 % *    | 71 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?                       | 89 % | -    | -    | 96 %          | 53 % *    | 74 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?                      | 63 % | -    | -    | 88 % *        | 36 % *    | 67 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?                      | 70 % | -    | -    | 93 % *        | 41 % *    | 72 % *     |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=101)



|   | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 98 % | 96 % | 94 % | 100 %         | 91 % *    | 96 % *     |



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

|                              |  | Antal kommentarer |
|------------------------------|--|-------------------|
|                              |  | n                 |
| Fysiske rammer               |  | 3                 |
| Kommunikation og information |  | 1                 |
| Kontaktperson                |  | 1                 |
| Kvalitet i behandling        |  | 7                 |
| Pleje                        |  | 2                 |
| Relationer til personale     |  | 6                 |
| Ventetid                     |  | 0                 |

## T3

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

| ID | Kommentarer - T3   | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1  | Oplevede desværre at blive sendt hjem den dag, som operationen skulle være foregået pga. noget akut. Det var bare en ret træls oplevelse psykisk og []. Desværre ventetid halvanden uge inden, der var tid igen. Det kunne være dejligt, hvis jeg kunne have fået en ny tid []   | Godt           |
| 5  | Det hele gik gennem et andet sygehus. De informerede om indlæggelsestidspunktet. Far blev indkaldt [i sommeren 2013] og indlagt [en få dage senere].   | Dårligt        |
| 8  | Jeg har kun rosede ord om hele mit forløb før og under indlæggelse.  | Virkelig godt  |
| 13 | Jeg blev ringet op [] med tilbud om indlæggelse [dagen efter] og efterfølgende operation [ugen efter]. Var meget glad for at undgå ventetid på operationen. Der gik ikke engang tre uger fra PET-scanning til operationen.   | Virkelig godt  |
| 14 | Forløbet op til indlæggelsen var noget kaotisk: jeg blev ikke indkaldt til en planlagt scanning, før jeg selv undrede mig og ringede til sygehuset. Her viste det sig, at jeg skulle scannes den følgende dag! Svaret på scanningen blev jeg lovet fredag, men jeg blev aldrig ringet op. Da jeg selv ringede fredag eftermiddag var afdelingen lukket! Da jeg fik kontakt med lægen mandag, havde han et gammelt telefonnummer (fem-seks år) til mig, til trods for, at jeg i forbindelse med indlæggelse i sommers havde afleveret det rigtige nummer. | Virkelig godt  |
| 16 | Jeg følte, at der blev taget seriøst hånd om situationen, og at der blev reageret hurtigt og korrekt. Topkarakter til redderne :-).  | Virkelig godt  |
| 18 | NN var jo ikke på den måde syg, [], så er ventetid ikke så betydningsfuldt, som hvis hun virkelig fejlede noget. Vi fik et godt brev, der beskrev hele forløbet, det var fint.   | Virkelig godt  |
| 21 | Dejligt at han blev opereret inden [en ferie], så der ikke blev så meget fravær i skolen.  | Virkelig godt  |
| 24 | Blev indlagt efter transport med ambulancefly fra [feriedestination].  | Virkelig godt  |
| 26 | Der var meget lang ventetid.   | Godt           |
| 27 | Jeg ventede i [flere uger] på svar fra [biopsien]. Det er alt for lang tid! Men fra jeg fik svar og blev indkaldt til indlæggelse, gik det stærkt. Jeg fik brev [i slutningen af en uge] med besked om indlæggelse [i] den efterfølgende [uge]. Det var positivt.  | Virkelig godt  |
| 37 | I indkaldelsesbrevet stod der, at ventetiden på operationen var to til otte uger. Til forundersøgelsen fik vi at vide, at ventetiden var næsten et år. Vi havde indstillet os på det, der stod i indkaldelsesbrevet, så derfor var det skuffende at få den faktiske ventetid oplyst. Hvis ikke ventetiden ligger fast, er det bedre ikke oplyse noget.   | Virkelig godt  |
| 38 | Min mor var til undersøgelse på et sygehus [i efteråret]. Den dag fik vi at vide, at mor skulle indlægges dagen efter på andet sygehus [om morgenen].  | Virkelig godt  |
| 39 | Det foregik, som jeg havde forventet.  | Virkelig godt  |
| 40 | Jeg modtog et standardindkaldelsesbrev, før jeg havde været til oplysnende samtale på Lungemedicinsk Afdeling. I brevet stod, at jeg skulle indlægges i minimum to dage. Det var slet ikke nødvendigt, og der kunne stå i brevet, at man kan aftale indlæggelse, hvis der er behov for det. Det ville også være dejligt, hvis sekretærer kunne/måtte svare på spørgsmål om indlæggelsens varighed etc.   | Godt           |
| 44 | Tidspunktet for min indlæggelse passede meget godt med, hvad jeg havde fået at vide. Men beskeden om den præcise dag for min indlæggelse kom meget tæt på indlæggelsen, under en uge. Jeg følte det kom meget pludseligt, men når jeg tænker tilbage, så var det dejligt kun at have så kort tid at være informeret i.   | Godt           |
| 46 | Ingen information omkring forløbet. MANGLENDE information (kunne ikke lave øvelser inden, fordi jeg ikke blev informeret om, at jeg skulle).   | Uoplyst        |



## T3

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - T3  | Modtagelsen  |
|----|---|--------------|
| 3  | Meget informative og alle var utrolig venlige.  | Virkelig god |
| 5  | Vi pårørende var ikke med, da [patienten] kom med en sygetransport.   | God          |
| 7  | Dårligt arbejdsklima.   | Dårlig       |
| 8  | Jeg syntes, jeg blev modtaget rigtig godt af ene søde sygeplejersker og læger. Jeg er alle dybt taknemmelig for, at jeg er i live i dag og kan ikke takke dem nok.  | Virkelig god |
| 11 | Jeg kan ikke forstå, at os der skal opereres dagen efter ikke kan indkaldes over middag og få de samtaler overstået i løbet af et par timer i stedet for, vi skal sidde der hele dagen.   | God          |
| 14 | Selve indkaldelsen var ikke meget bedre: Jeg blev ringet op mandag og spurgt, om jeg kunne komme tirsdag morgen. Dette uden at den medarbejder, jeg blev ringet op af, kunne fortælle, hvad der skulle ske! Jeg blev efterfølgende tilbudt en tid en uge senere, og jeg bad om at få tilsendt information om forløbet. Dette kom som aftalt, og resten af forløbet gik upåklageligt. Alt i alt en særdeles rodet start.   | Virkelig god |
| 16 | Skøn personale :-)  | Virkelig god |
| 22 | Alle var glade og rolige.   | Virkelig god |
| 25 | Da jeg før har været indlagt for den samme lidelse, blev der taget hånd om det med det samme, hvilket var meget beroligende.  | Virkelig god |
| 27 | Jeg kunne jo snakke med både sygeplejerske, læge osv. Det skulle jo koordineres, så det er klart, at der blev noget ventetid. Men det var da lidt træls.  | God          |
| 37 | Meget imødekommende og venligt personale.   | Virkelig god |
| 38 | Min mor er dement, så jeg tog med for at være hos hende. Personalet havde læst hendes papirer grundigt, havde en stue klar, hvor hun kunne være sig selv. Jeg blev indlagt med hende, da I ellers skulle have ekstra vagt på. En rigtig god måde at blive behandlet på.   | Virkelig god |
| 39 | Den var meget positiv, og personalet virkede meget glad og åbne.  | Virkelig god |
| 40 | Når jeg skriver god, var det fordi, at personalet er venligt og imødekommende. Jeg har svært ved at se, at man skal bruge en hel dag til blot fire samtaler, det kommer jeg tilbage til. Der gik en rum tid før en sygeplejerske viste sig og forklarede lidt om dagens formål. Jeg skulle snakke med en læge, en læge NN, en sygeplejerske og anden læge NN. Jeg skulle møde [tidligt] og var færdig [ca. seks timer senere]. Hver af de fire samtaler tog maks. 15 til 20. minutter. Der stod godt nok i indkaldelsen, at der ville være ventetid, men det giver ingen mening, at det skal vare så længe. Især fordi lægerne sjældent viser sig før efter kl. 14.00 om eftermiddagen. | God          |
| 42 | Alle var flinke og hjælpsomme.  | Virkelig god |

## T3

## Hvilke(n) fejl oplevede du?


| ID | Kommentarer - T3  | Fejlhåndtering                       |
|----|---|--------------------------------------|
| 5  | Den ene sagde ét og den anden noget andet. Vildt frustrerende. Overilede handlinger. Dårlig information til os pårørende og manglende opsyn. Mange forflytninger, trods absolut ro og få nye indtryk for [pårørendes] helbredelse. [].  | Virkelig dårligt                     |
| 8  | Jeg må skrive både ja og nej, da jeg ikke ved, om det er en fejl eller almindeligt. Jeg har fået nedsat syn efter, at jeg har haft epiduralkateter. Jeg har fået at vide, at det skulle forsvinde efter et til to døgn, men her halvanden måned efter er det ikke bedre. Det samme gælder min stemme. Der blev ikke taget hånd om min stemme og mit syn. Opdagede jeg først, da jeg blev [medicinfri] hjemme. Blodbanken er under al kritik. Der er man forstukket i begge arme og er sort og blå, før man skal i gang med behandlingen. Ud over lidt kritik har jeg kun rosende ord om alle omkring mig. Jeg er læger og sygeplejersker dybt taknemmelig for, at de reddede mit liv. | Uoplyst                              |
| 11 | Jeg gjorde opmærksom på, at der de sidste to gange jeg er opereret, IKKE er blevet ringet hjem som lovet efter endt operation.  | Dårligt                              |
| 13 | Er ikke sikker på, at det kan beskrives som en fejl. Men efter operationen gik der infektion i et af sårene, og flere af plejerne, der kiggede på sårene, tog sig egentlig ikke af det, før der kom en, der kunne se, at der sad meget betændelse derinde, og fik rensset godt ud.  | Godt                                 |
| 15 | Den maskine, der skulle give flydende morfin, gik i stykker om natten.  | Dårligt                              |
| 17 | Fejlopereret.   | Godt                                 |
| 20 | Samtale med læge NN ok. Samtale med anden læge NN, hvor jeg gjorde opmærksom på, at jeg dårligt kunne klare narkose, han lovede, at det skulle han nok tage sig af. Hvilket han gjorde ved at sende en vikar uden information. Det pointerede læge NN næste dag, var totalt uacceptabelt, han havde aldrig oplevet noget lignende.  | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 21 | Vi blev ikke oplyst af personalet, at vi selv skulle give [vores barn] piller. Derfor gik en halv dag, uden han fik piller.   | Dårligt                              |
| 23 | Jeg var vist nok otte dage alt i alt på afdelingen. Kan kun huske tre dage. Endte på intensiv af to omgange.  | Uoplyst                              |
| 29 | Tilstoppet kateter på sengeafdeling. Det er jo, hvad der kan ske, alle kan lave fejl. Det er bare noget skidt, når man som fagperson står overfor et barn og forældre og ikke vil indrømme, at fejlen er deres. En undskyldning til barnet, som var meget ked af det eller bare en hånd på skulderen er da det mindste.   | Dårligt                              |
| 32 | Epiduralkateteret var ikke lagt korrekt, så jeg vågnede op med store smerter.   | Virkelig godt                        |
| 33 | Kateteret skulle lægges tre gange, for at jeg var smertedækket.   | Godt                                 |
| 43 | Der var en af sygeplejerskerne, der vidste for lidt vedrørende tragtbryst, da hun bad mig vride i overkroppen, som jeg var blevet frabedt af fysioterapeut.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 44 | Dagen, hvor jeg skulle tage hjem, blev der kigget til mine sår, og plasteret blev skiftet. Men det blev skiftet til noget tape, som gav mig store smerter at have på. Jeg blev nødt til at tage det af, da jeg kom hjem dagen efter. Det gjorde for ondt at have på huden og var nærmest værre end smerterne fra operationen.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 46 | Fem timer efter operationen [skulle være foregået], fik jeg at vide, at operationen først kunne blive næste dag.  | Virkelig dårligt                     |
| 48 | Journalombytning ved samtale inden indlæggelse.   | Virkelig godt                        |
| 49 | Noget af udstyret, som skulle give mig medicin, virkede ikke ordentligt, og der var ikke flere tilbage til at skifte den ud.  | Godt                                 |

## T3

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - T3  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2  | Jeg synes, mit behandlingsforløb har været rigtig godt. Da jeg aldrig har været indlagt før, var jeg lidt nervøs, men jeg havde en rigtig god oplevelse. Personalet var rigtig søde og gode til at få et smil bragt frem, selvom man havde lidt smerter.  | Virkelig godt  |
| 5  | Grundet fars voldsomme delirium ovenpå på operationen, er der sket noget, som vi ikke ved besked om. Vi har mistanke om en fastholdelse, da han havde blå mærker på begge håndled. Efterfølgende følte far sig forfulgt af en læge NN. Hvad der er sket, har påvirket os meget. Det virkede som om, personalet var irriterede over fars opførsel.   | Dårligt        |
| 7  | Ventede forgæves på portør i over en time.  | Dårligt        |
| 8  | Der blev ikke taget hånd om min stemme og mit syn. Det opdagede jeg først, da jeg blev morfri hjemme. Anden afdeling er under al kritik. Der er man forstukket i begge arme og er sort og blå, før man skal i gang med behandlingen. Ud over lidt kritik har jeg kun rosende ord om alle omkring mig. Jeg er læger og sygeplejersker dybt taknemmelig for, at de reddede mit liv.   | Virkelig godt  |
| 16 | Andre hospitaler/sygehuse kan tage ved lære af personalet i hjerte-lunge-karkirurgisk afdeling T3 :-).  | Virkelig godt  |
| 24 | Jeg var kun indlagt i et par dage, men personalet var superkompetent og meget flinke og gode til at informere.  | Virkelig godt  |
| 28 | Sygdommens karakter umuliggjorde, at undersøgelsen blev udført helt som planlagt.   | Virkelig godt  |
| 29 | Dårlig overlevering af information fra det ene vagtskifte til det næste. Det var for tydeligt, at især plejepersonalet (sygeplejersken) ikke er vant til at arbejde med børn på denne afdeling. Trælse oplevelser med måden at kommunikere til børn. Bør vise mere anerkendelse! Da vi blev indlagt, fik vi at vide, at det var væsentligt, at vi forældre var samarbejdsvillige, men flere gange oplevede jeg at være mere i vejen.  | Uoplyst        |
| 31 | Ingen fejl af nogen art.  | Godt           |
| 34 | Det er fint, at man inddrager pårørende til pasning og pleje, men det fordrer, at man sættes ind i, hvad der forventes. Som mor opdagede jeg ved en tilfældighed, at der stod smertestillende, som patienten skulle have haft. Spurgte, om jeg så skulle give ham dem. Svar: 'Ja, det vil være en god idé'. Checkede medpatienten, om han havde samme tabletter stående. Det havde han, hvorfor jeg også gav ham. Efterfølgende kom der ingen ind og checkede, at de havde fået deres piller. Og begge var omtumlede af smertestillende, og kunne derfor ikke selv have foretaget indtagelsen. De havde heller ikke bemærket, at pillerne var blevet stillet til dem, og var de blevet informeret om det, kunne de i hvert fald ikke huske det, da jeg spurgte dem, om de skulle have pillerne. Ikke betryggende. | Godt           |
| 35 | Jeg fik en rigtig god behandling, da jeg var indlagt. Jeg følte virkelig, at der kun var mig, som var i behandling.   | Virkelig godt  |
| 39 | Jeg lå på T3 afdelingen nærmest hele tiden, er jeg ret sikker på. De var meget flinke der.  | Virkelig godt  |
| 40 | Det var et irritationsmoment at opleve, at man som patient nærmest indkaldes på "stand by", så man er tilgængelig, når det passer lægen. Jeg havde kun et kort forløb, men jeg mener, at alt, både operation og samtaler, kunne være sket samme dag, så jeg ikke skulle sætte to hele dage af til forløbet. Samtalerne med læge, læge NN og anden læge NN kunne måske være koordineret, så en læge dækkede det hele. Jeg føler ikke, at jeg blev klogere af at snakke med så mange forskellige.   | Godt           |
| 42 | Det var nogle utroligt venlige og omsorgsfulde sygeplejere.   | Virkelig godt  |
| 46 | Igennem hele forløbet følte jeg mig meget dårlig tilpas. Ingen havde rigtig sat sig ind i eller vidste, hvad jeg var der for, folk snakkede grimt til mig og behandlede mig som om, at der ikke var noget at have ondt over. Der blev givet mange fejlinformationer, jeg fik INTET at vide om   | Uoplyst        |

hvad de ville lave og hvordan. Blev smidt ud pga. pladsmangel dagen efter, hvor jeg stadig var i ekstreme smerter.

-  47 Det var så godt forklaret det hele, inden jeg kom på operationsbordet, så jeg var ikke bange. Jeg havde troen på, at I nok skulle gøre mig rask, og tusind tak for det. Jeg har det meget godt. Virkelig godt  
 Og tak til både læger og sygeplejersker.

## T3

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

| ID | Kommentarer - T3   | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2  | Personalet er gode til at informere om, at nu sker dette og dette, og du skal gøre sådan og sådan.   | Virkelig godt  |
| 3  | Kunne godt mangle information om forløbet efter indlæggelse. Til eksempel hvordan man får maven i gang efter narkosen og sårbehandling.  | Virkelig godt  |
| 5  | Vi ønskede svar på, hvorfor [pårørende] skulle overgå til pillemedicin så hurtigt efter operationen. Det var jo på et tidspunkt, [pårørende] ikke længere var sig selv. Vi føler, han er blevet udskrevet alt for tidligt. Igen oplevede vi, at en sagde ét og en anden noget andet. Manglede kommunikation personalet imellem.  | Dårligt        |
| 8  | Jeg kunne godt tænke mig, at der var lidt mere information om, hvad man må angående dagligt arbejde, og hvilke problemer der kan opstå.  | Virkelig godt  |
| 14 | Det tilsendte informationsmateriale var fint. Jeg kunne dog godt have ønsket en eller anden form for opfølgning, evt. et par uger efter hjemsendelse.  | Virkelig godt  |
| 16 | Perfekt :-).   | Virkelig godt  |
| 20 | Ingen information fra personalet, lidt af læge NN.   | Godt           |
| 27 | Det var relevant skriftlig information, som gav et godt billede af, hvad der skulle ske.   | Virkelig godt  |
| 29 | Kommunikation til forældrene synes jeg ikke var anerkendende. Der var specielt to [] sygeplejersker, som var meget "spidse". [Mit barn] var utrygt/havde svært ved at sluge piller, men det var godt nok ikke noget, der var særlig stor støtte og hjælp omkring. Kan sagtens blive bedre, hvis det bliver prioriteret i afdelingen.   | Uoplyst        |
| 30 | Jeg ved, at sygeplejersken måske ikke var helt tryk ved at sende min mor hjem, men min mor sagde, at hun sagtens selv kunne gå på toilet herhjemme, men det kunne hun ikke. Jeg var ved hendes egen læge mandag morgen, hvor hun hjalp mig med at få kontakt til hjemmeplejen, da min mor intet selv kunne, så det var en lang tid fra søndag eftermiddag til mandag.  | Uoplyst        |
| 31 | Intet materiale.   | Godt           |
| 34 | Ved samtaler første indlæggelsesdag blev vi spurgt, om det var patientens egen beslutning, at han skulle opereres. Heldigvis var vi, som forældre/barn enige om beslutningen. Jeg tænker her, hvis vi som ansvarlige forældre havde besluttet uanset, hvad vores barn (ikke myndig) ønskede, at han skulle opereres, og han netop ikke ønskede operation, så var det måske ikke det rette tidspunkt, at skulle tage den diskussion på? | Godt           |
| 39 | Den har hjulpet med at formindske smerterne efter operationen.   | Virkelig godt  |
| 40 | Jeg har ikke fået noget på skrift. Det ville have været dejligt at få lidt på skrift, om hvad man evt. skulle være opmærksom på, da slutinformationen foregik lige efter operationen, og der er man ikke helt sig selv.  | Godt           |
| 45 | Der stod, at det var til en samtale om forløbet. Det var meningen, at det indgreb skulle have været gjort. Oplys om dette på indkaldelsen.   | Godt           |

## T3











## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - T3   | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1  | Blev måske lidt hurtigt udskrevet. Allerede dagen efter operation. Kunne godt have haft brug for et døgn mere.   | Godt           |
| 2  | Jeg var så glad for at være på afdelingen, at jeg faktisk næsten ikke ville udskrives.   | Virkelig godt  |
| 4  | Jeg synes, at det gik for stærkt. Om morgenen lå jeg med kateter, drop, dræn og ilt. [Om eftermiddagen] sag jeg i en bil på vej hjem. Det er hårdt for en [ældre] nyopereret at sidde to og en halv time pga. trafikpropper, omkørsler m.m. mindre end 24 timer efter operation.   | Godt           |
| 5  | Far blev overført til Silkeborg Sygehus. Er indlagt på andet sygehus nu. I respirator gennem længere tid og er i forløbet blevet hjerneskadet af iltmangel og blodpropper.   | Dårligt        |
| 6  | Var utryk efter udskrivelsen, fordi jeg kom hjem dagen efter operationen. Jeg fik det dårligt, da der gik infektion i såret, jeg havde besvær ved at ligge i egen seng, da den ikke kan eleveres og jeg var syg i otte dage efter operationen.   | Godt           |
| 7  | Sad stadig med drop, da jeg blev udskrevet. []!  | Dårligt        |
| 8  | Jeg blev overført til andet sygehus. Da jeg ankom, vidste de ikke, hvem jeg var, hvad jeg var opereret for, eller hvilken behandling og medicin, jeg skulle have. Det kunne jeg godt ønske mig blev bedre.   | Virkelig godt  |
| 12 | Jeg blev meget dårlig (opkast, svimmel, kvalme) efter narkosen og nok også smertestillende tabletter. Samtidig følte jeg også, at der var forventninger om, at jeg skulle hjem hurtigst muligt. Da lægen, der havde opereret, tilså mig, gav jeg udtryk for mit ubehag. Han sagde så, at jeg kunne snakke med personalet om, hvorvidt jeg var klar til at tage hjem. [] Jeg boede på dette tidspunkt [et sted] midlertidigt langt ude i ingenting. Det var der ingen, der tog alvorligt. Jeg fortsatte med kvalme, ubehag og opkast. Min mand måtte hente hjælp samt spørge, om vi måtte blive et stykke tid endnu, da jeg jo ikke havde det godt. Hjemturen [] var ubehagelig, da jeg måtte kaste op tre til fire gange. Jeg ville gerne have overnattet og været i trygge omgivelser i stedet for denne oplevelse, som står tydeligt i min erindring som værende meget ubehagelig. | Godt           |
| 20 | Jeg havde en total forstoppelse, som sygeplejerskerne arbejdede på at løse, uden held. Blev hjemsendt uden værktøjer til at løse problemet. Måtte så selv eksperimentere.  | Godt           |
| 23 | Med hensyn til mad: Vejledning med dårlig og elendig mad. Forstår ikke, at man har forbindelse med en gourmetkok for at lave flydende, velsmagende mad.<br><br>Dagen for operation var menuen rå broccolisalat, rå blomkålssalat, stor stykke kylling og ris, [dvs.] sådan noget, som en patient der ikke kan synke, ikke kan bruge.   | Godt           |
| 32 | Jeg blev opereret fredag og udskrevet mandag, og på det tidspunkt var der endnu ikke styr på smertedækningen, så særligt det første døgn efter var mildt sagt rædselsfuldt. Jeg kunne godt have haft brug for bare et enkelt døgn mere. Det ville have gjort en kæmpe forskel.   | Godt           |
| 39 | De virkede som om, de havde styr på det. Derfor følte jeg mig meget tryk, da jeg forlod hospitalet.  | Virkelig godt  |
| 40 | Lidt information om, hvad man skulle være opmærksom på og gerne et kort med et telefonnummer, man kunne kontakte.  | 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 |
|----|---|----------------|
| 2  | De var gode til at få smilet frem hos patienter. Man kunne høre andre patienter grine, når der var besøg og tjek. Og selv fik jeg og hende, som jeg lå på afdeling med, en is, som gjorde dagen god, på trods af træthed og smerter.<br>[Pleje, Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 5  | Kommunikationen skal helt sikkert være bedre personalet imellem. Bedre information til os pårørende, da vi synes, at den var mangelfuld. Vi føler ikke, at det blev taget seriøst, at far ikke FØR indlæggelsen var spor konfus. Vi er dog dem, der kender ham bedst.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]  | Dårligt        |
| 7  | Der var en meget trykkende stemning på afdelingen. Ikke et sted, man ønsker at være på i længere tid. Jeg mødte kun en person, der kunne smile. Det kan kun være ledelsen, der udsender den dårlige stemning.   | Dårligt        |
| 8  | Jeg syntes ikke, det er så godt, når man skal have sat nåle i hånden. Det bliver prøvet af tre-fire forskellige, før det lykkes. Det burde man overlade til en fra narkoseafdelingen. Jeg synes, jeg fik en rigtig god behandling af alle på afdelingen. De er alle rigtig dygtige og søde. Jeg følte, jeg var i gode hænder. Jeg vil gerne sende dem alle en stor tak for min behandling.<br>[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt  |
| 9  | Jeg synes, at der skulle være mindre besøgstid, da de fleste på T3, hvor jeg var indlagt, havde brug for lidt mere fred og ro. Med hensyn til egen læge efter udskrivelsen har jeg ikke talt med ham siden.<br>[Pleje]  | Virkelig godt  |
| 10 | Det var rigtig godt, at mig og min stuekammerat blev spurgt, om vi ville i ungdomsklub.   | Virkelig godt  |
| 13 | Jeg er nu blevet opereret tre gange inden for [næsten to år] og har kun haft positive oplevelser under opholdet på sygehuset. Personalet på afdelingerne er altid søde og imødekommende, især læger NN og sygeplejersker er fantastiske til, at snakke og berolige inden operationen. Alt i alt synes jeg, alle gør et godt stykke arbejde!<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]                      | Virkelig godt  |
| 16 | Enestående behandlingsforløb. Skønt og varmt personale. Tak for god behandling :-).<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]  | Virkelig godt  |
| 19 | Før mit "besøg" på T3 blev jeg opereret på en anden afdeling. Samspillet mellem de to afdelinger var prima. Hele mit hospitalsophold og forundersøgelser har været en positiv oplevelse, når det nu skulle være. Tak til alle!<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt  |
| 20 | Jeg hilste på min kontaktperson ved ankomsten, og så hende ikke siden, selv om det var hende der skulle informere mig.<br>[Kontaktperson]   | Godt           |
| 21 | [Patienten] var meget glad for "teamet", hvor NN indgik, da han altid var glad og gjorde "lidt mere", end han behøvede. Det betyder meget, at personalet er glade og imødekommende.<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 22 | Mere handicapvenlige toiletter.<br>[Fysiske rammer]   | Virkelig godt  |
| 23 | Den bedste sygeplejerske på T3 var NN []. Lægerne gjorde deres bedste.<br>[Relationer til personale]  | Godt           |
| 27 | Jeg syntes, det var rigtig godt, at den læge NN, der opererede mig, også fulgte mig tæt under resten af min indlæggelse [].<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt  |

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  31   | Tilfreds med behandlingen.  | Godt          |
|  34   | Der kunne holdes bedre hygiejne. En blanding af blod/vand op ad væggene på toilettet. Da der kom en ny medpatient, kom der ganske vist rent linned på, men selve sengen blev ikke rengjort og den tidligere medpatient havde sin kæreste liggende med store beskidte sko, som hun samme dag havde været i [flere byer] med på, på oppe i sengen. Der er med garanti mange bakterier under disse sko til den næste patient [].<br>[Fysiske rammer] | Godt          |
|  36   | Mere morfin.  | Virkelig godt |
|  37   | Fantastisk at være på et sygehus, hvor alle man mødte, hilste. Skøn stemning overalt i huset.   | Virkelig godt |
|  39   | Jeg synes, at de var meget gode til at komme/være der, når man havde brug for dem.  | Virkelig godt |
|  40   | Jeg er glad for, at jeg fik lov at tale med operationspersonalet og læge NN både før og efter operationen.  | Godt          |
|  41   | Der kunne ønskes flere overnatninger på samme stue på patienthotellet, så man ved, hvor man kan være for nærmeste pårørende.<br>[Fysiske rammer]  | Virkelig godt |
|  47   | Det var betryggende at være indlagt og opereret på jeres afdeling.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt |
|  49   | Det var meget beroligende at lægerne og sygeplejerskerne brugte humor. Det gjorde at man blev mindre nervøs :-).<br>[Relationer til personale]  | Virkelig godt |
|  50 | Alt i alt en god oplevelse, men jeg var også kun indlagt i to dage for en kikkertundersøgelse af min venstre lunge/lungehinde.  | Godt          |





