

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**T4**

**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:	104
Besvarelser fra afsnittets patienter:	86
Afsnittets svarprocent:	83%

### **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).



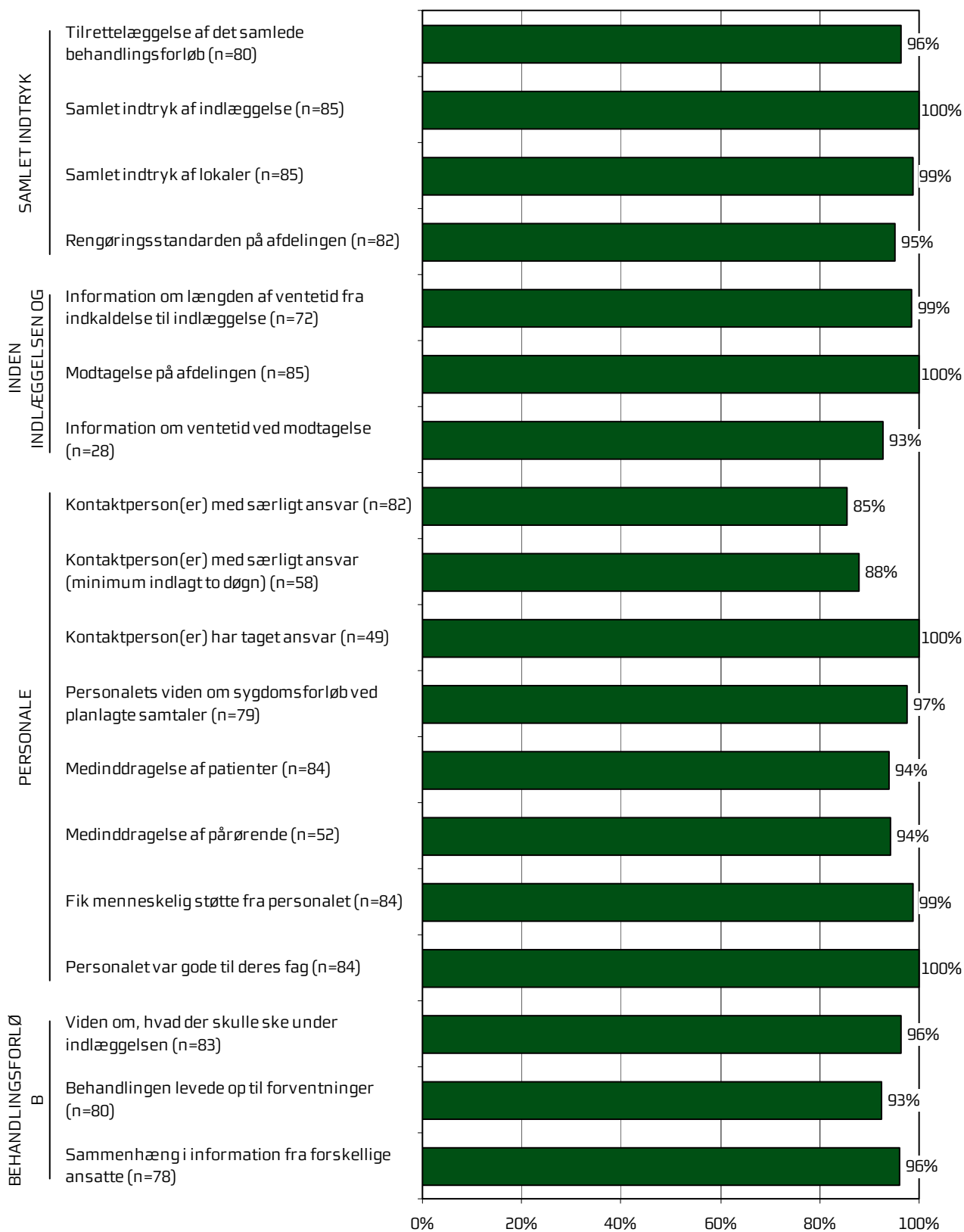


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

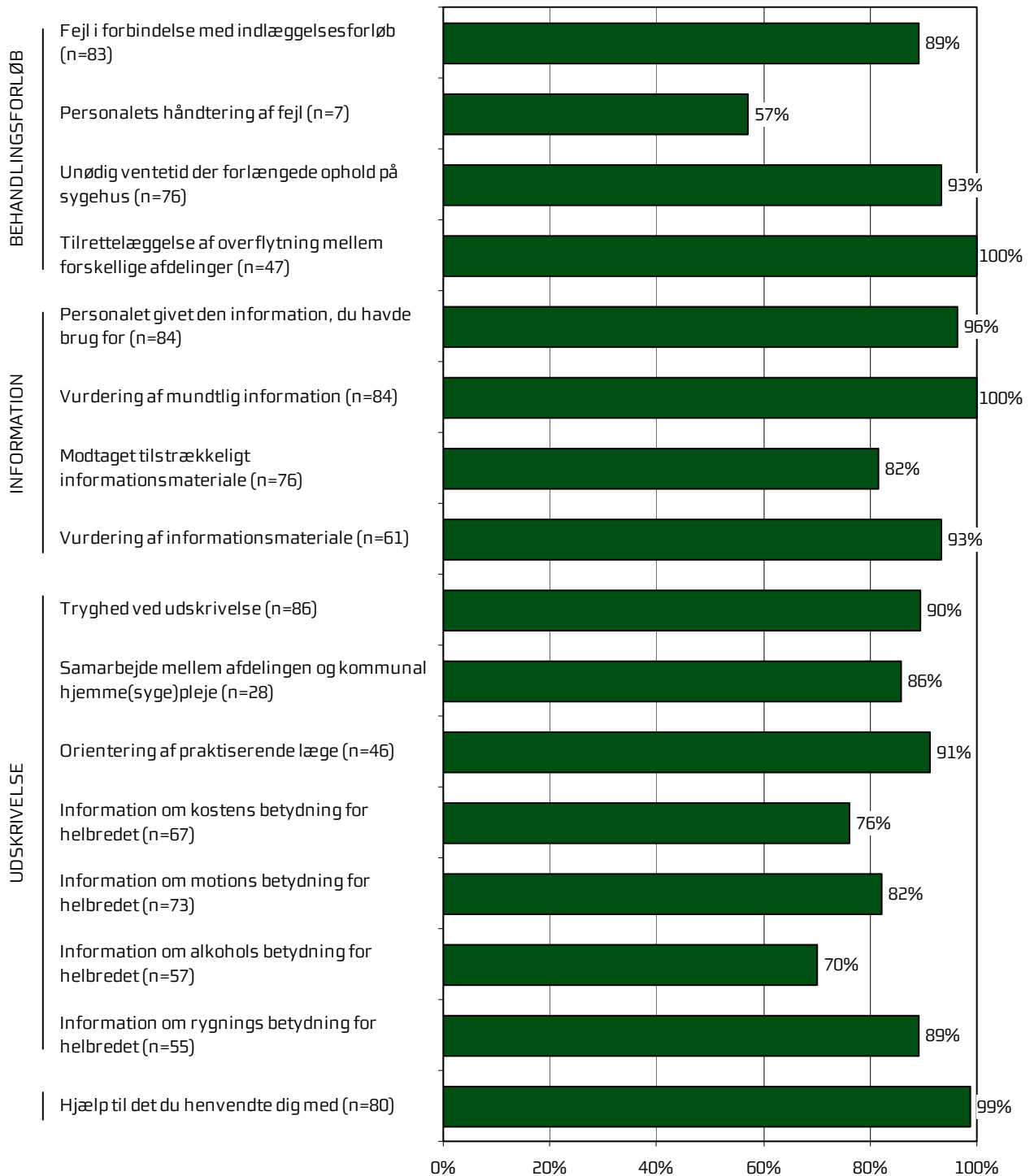
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

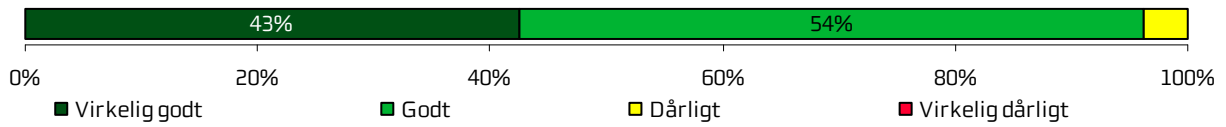
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

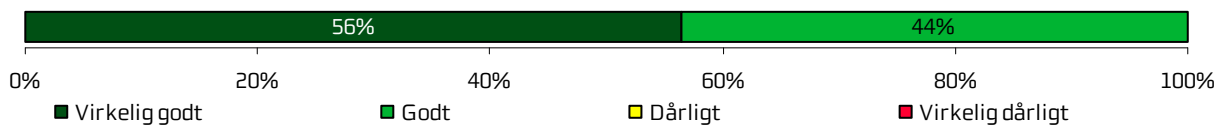
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

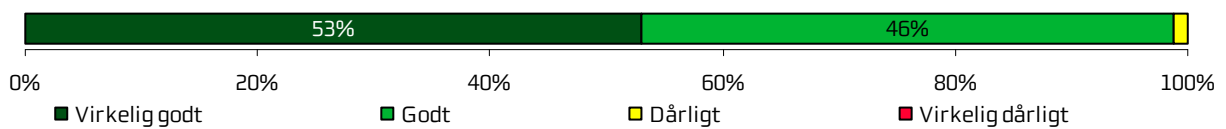
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=80)



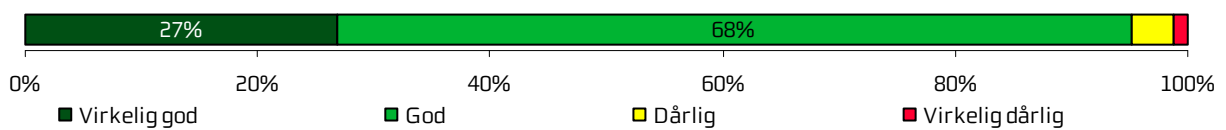
Samlet indtryk af indlæggelse (n=85)



Samlet indtryk af lokaler (n=85)



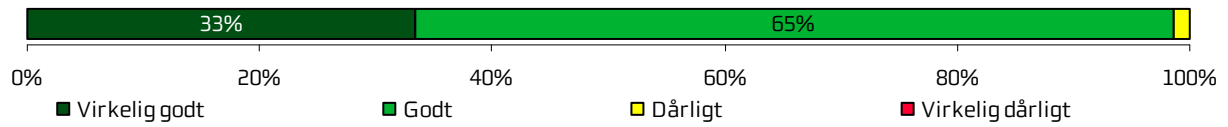
Rengøringsstandard på afdelingen (n=82)



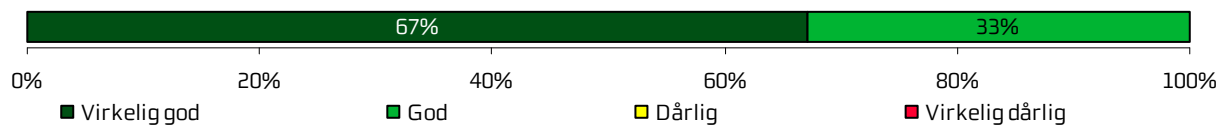
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	-	-	100 %	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?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

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

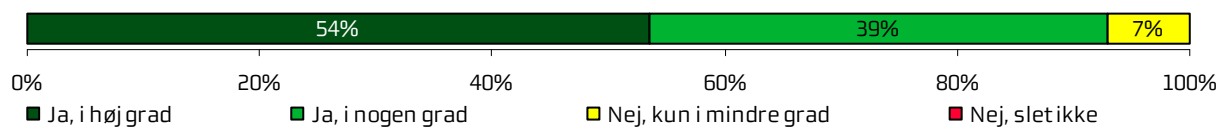
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=72)



Modtagelse på afdelingen (n=85)



Information om ventetid ved modtagelse (n=28)

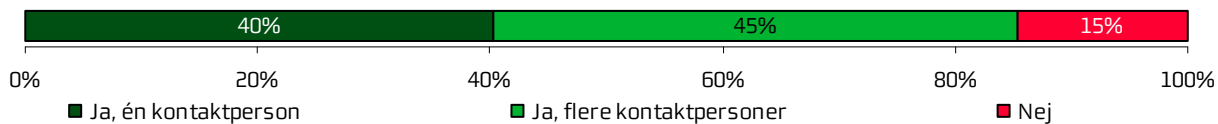




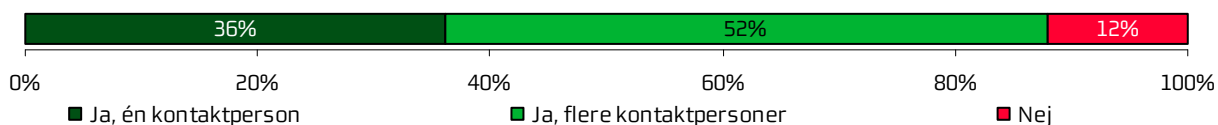
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	99 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	-	-	100 %	85 % *	97 % *
Informerede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

## Personale

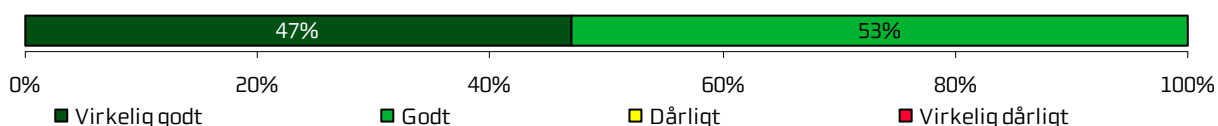
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=82)



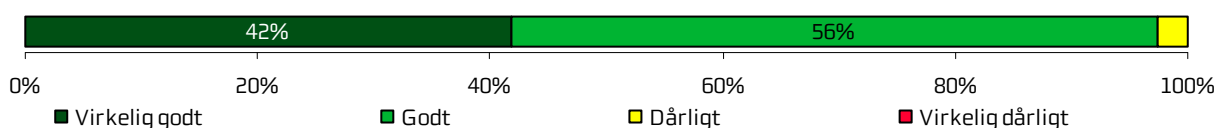
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=58)



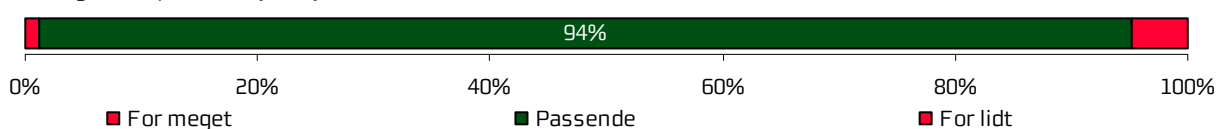
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=49)



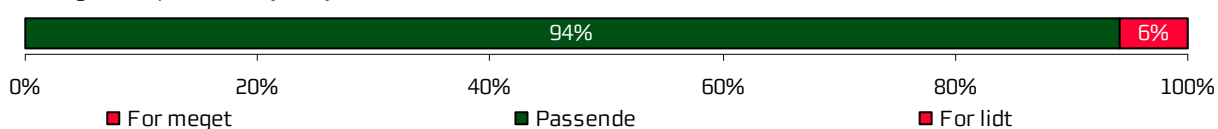
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=79)



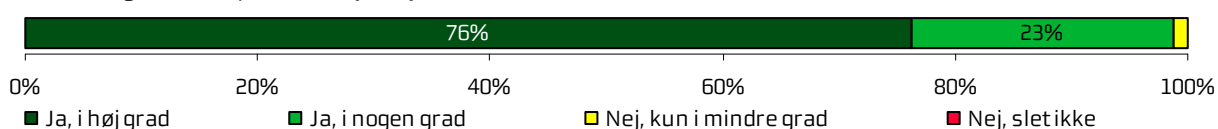
Medinddragelse af patienter (n=84)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



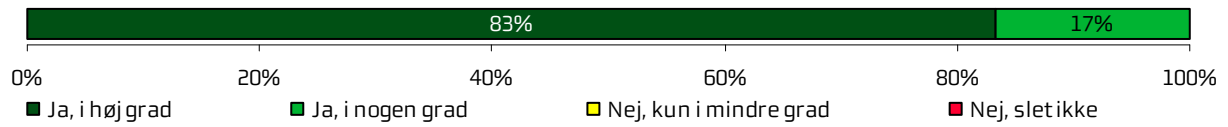
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=84)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	-	-	97 % *	69 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	88 %	-	-	94 %	61 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	-	-	100 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	-	-	100 % *	79 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	-	-	100 %	73 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	99 %	-	-	100 %	85 % *	94 % *

### *Personale (fortsat)*

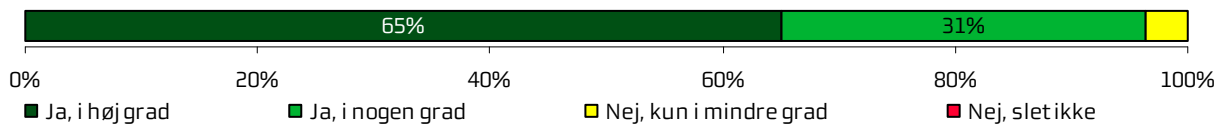
Personalet var gode til deres fag (n=84)



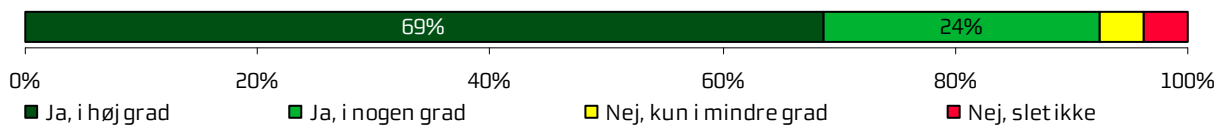
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	90 % *	97 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=83)



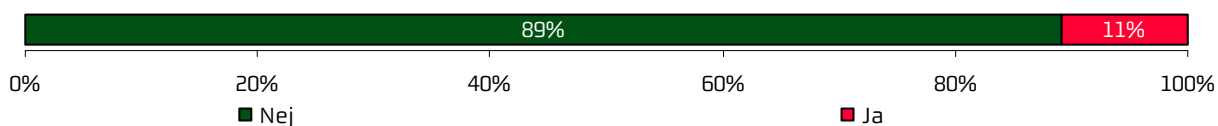
Behandlingen levede op til forventninger (n=80)



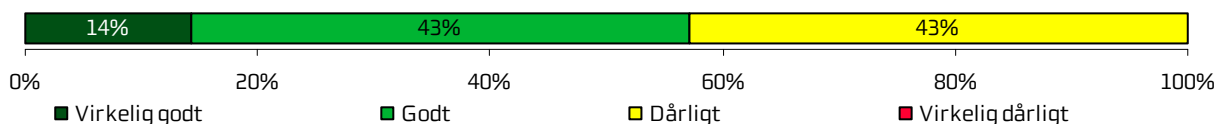
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=78)



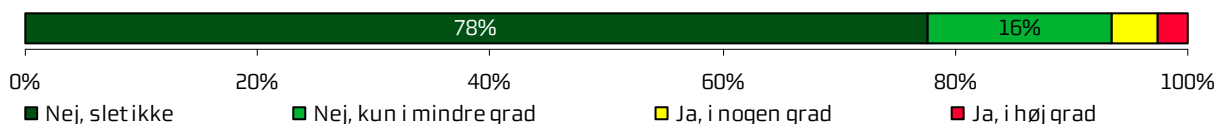
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=83)



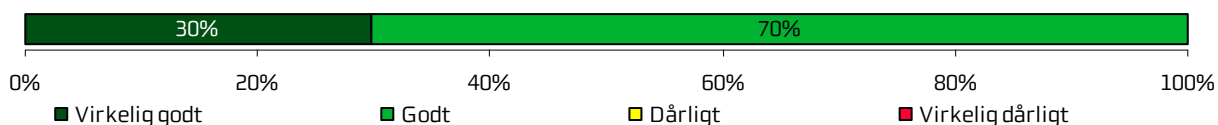
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=76)



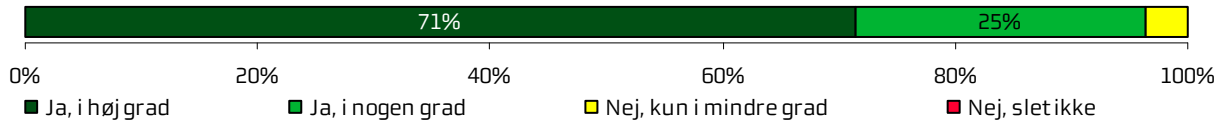
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=47)



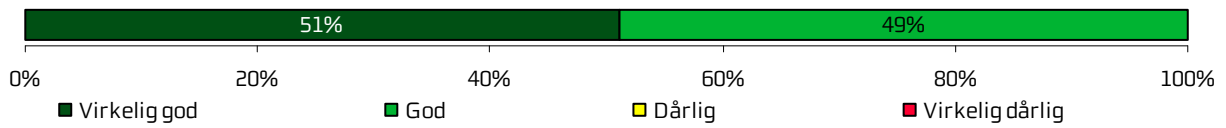
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	-	-	100 %	68 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	-	-	100 % *	82 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	-	-	100 %	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	-	-	97 % *	76 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	-	-	79 %	51 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	93 %	-	-	96 %	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	-	-	100 %	77 % *	94 % *

## Information

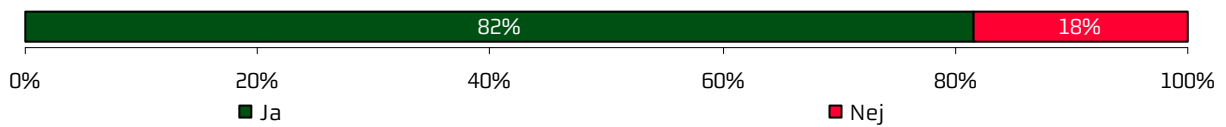
Personalet givet den information, du havde brug for (n=84)



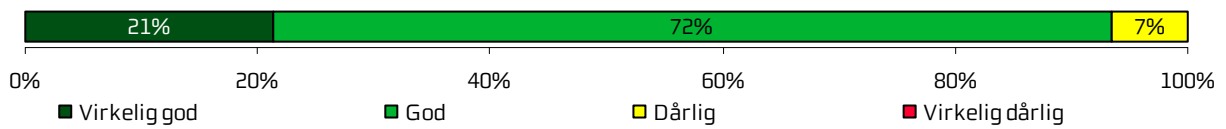
Vurdering af mundtlig information (n=84)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=76)



Vurdering af informationsmateriale (n=61)

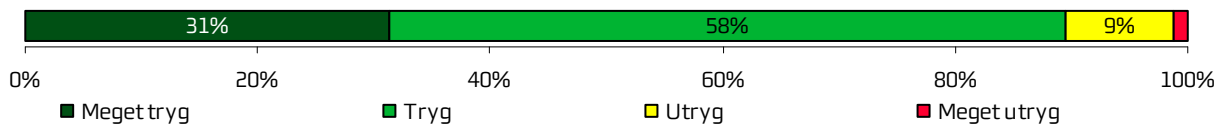




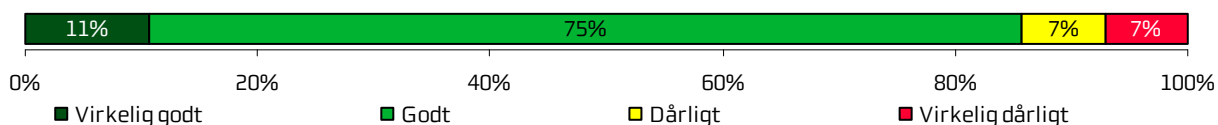
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	-	-	100 %	83 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	-	-	100 %	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse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

## Udskrivelse

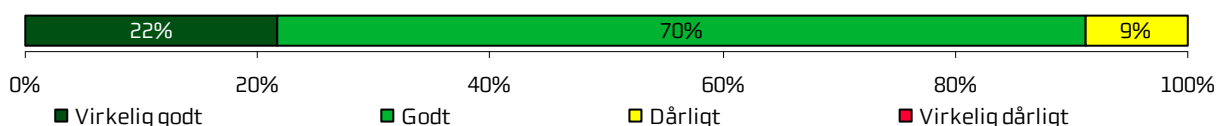
Tryghed ved udskrivelse (n=86)



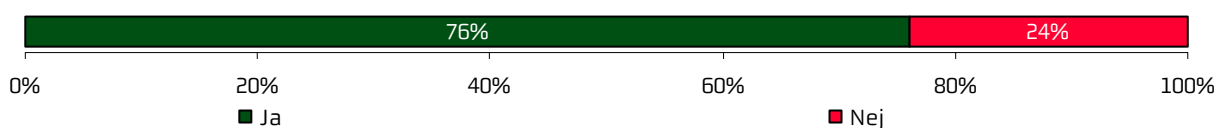
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



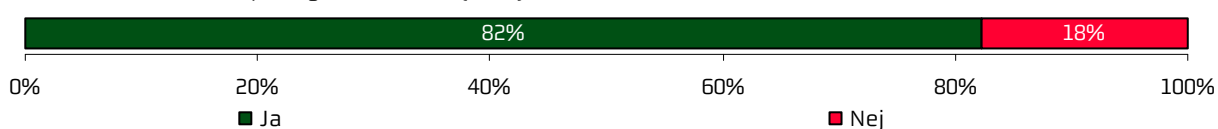
Orientering af praktiserende læge (n=46)



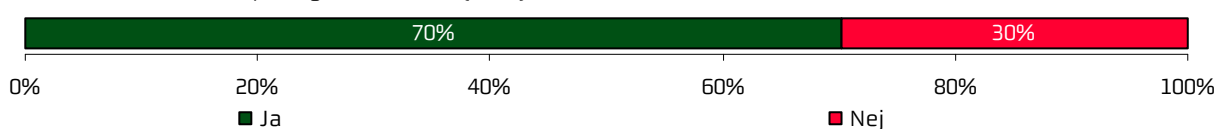
Information om kostens betydning for helbredet (n=67)



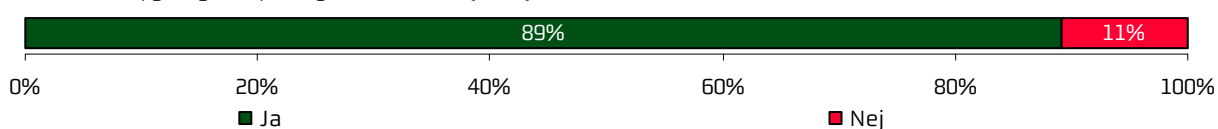
Information om motions betydning for helbredet (n=73)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=57)



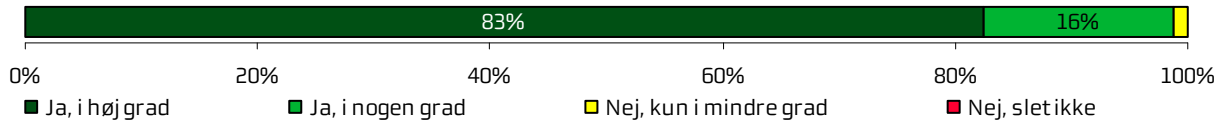
Information om rygningens betydning for helbredet (n=55)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	-	-	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	86 %	-	-	98 %	74 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	-	-	100 % *	74 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	76 %	-	-	95 % *	47 % *	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	82 %	-	-	96 % *	53 % *	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	70 %	-	-	88 % *	36 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	89 %	-	-	93 %	41 % *	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=80)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	-	-	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	5
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	3
Relationer til personale	3
Ventetid	1






## T4

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

ID	Kommentarer - T4	Samlet indtryk
1	Nej.	Godt
2	[ ] [Jeg fik pludselig store smerter]. Ringer til lægevagten, som [ordinerer medicin], som ikke har nogen virkning. [Senere samme aften] ringer vi igen til lægevagten, som besøgte mig [en time senere], og "vi må se tiden an". [Dagen efter] var jeg ved min læge medbringende en urinprøve [ ]. [Dagen efter] vokser smerterne, og min læge kommer og giver mig en morfinindsprøjtning. Dog uden væsentlig virkning. Næste morgen er det slemt, smerterne er uudholdelige. Min kone ringer til lægevagten [om morgenen]. Lægevagten henviser til egen læge [ ], og denne ordinerer mig [medicin], men det er uden virkning. Min kone må nu ringe og sige, at "nu går det ikke længere". Lægen tilkalder herefter ambulancen, og jeg bliver på bedste vis behandlet. Min læge burde have handlet, Men han gav kun smertestillende medicin. Alarmklokke burde have ringet [ ].	Virkelig godt
6	Det var akut.	Godt
12	Jeg oplevede en virkelig lang og til tider uforståelig ventetid og sagsbehandling. Der gik [adskillige] måneder fra problemet blev konstateret, til jeg blev indlagt til operation. Jeg gik dog, efter pres, selv med til at vente [flere] måneder for at se, om problemet blev værre. Det gjorde det.	Virkelig godt
17	Var til undersøgelse [i starten af efteråret]. Fik at vide, at jeg skulle forvente operation inden for en uge. Blev sendt direkte til CT-scanning, men sendt hjem pga. travlhed. Skulle have en tid senere. Da intet var hørt, kontaktede jeg afdelingen, og fik så en indkaldelse til scanning [senere på måneden]. Hørte derefter igen intet, og kontaktede afdelingen [efter den planlagte dato for scanningen]. Blev indkaldt til undersøgelse [senere i den nye måned] og indlagt til operation næste dag.	Virkelig godt
19	Følte, at informationen fra ambulatoriet/røntgen om hvad den forestående operation præcist gik ud på, kunne være bedre.	Godt
23	Jeg fik at vide der ville gå ca. en måned. OK de kunne ringe, hvis der kom afbud, der gik en time, så ringede sekretæren igen og spurgte, om jeg var frisk. Ja det er jeg da, kom torsdag morgen [ ] og blev opereret fredag. Det var to dage efter jeg ringede. Så helt ok.	Godt
24	Jeg fik i efteråret 2011 konstateret [sygdom] i forbindelse med, at jeg gennemgik en række undersøgelser på andet sygehus for at afklare, om jeg havde [anden sygdom]. Jeg indkaldes først til samtale på tredje sygehus, hvor jeg blev informeret om mulighederne for operation. Det aftales dog, at jeg skulle overføres til Region Midt, hvor jeg bor. Først [i foråret] 2012 blev jeg indkaldt til ultralydsscanning på Skejby, der viste [forværring]. [To måneder senere] blev der foretaget en CT-scanning. [halvanden måned senere] samtale på Skejby, hvor jeg fik tilbudt at få foretaget en operation ved opskæring. Risiko for [alvorlige bivirkninger]. Jeg beslutter mig for at tage imod tilbuddet. [Et par uger senere] indkaldt til operation, men jeg aflyser selv, fordi jeg har planlagt ferie [en måned efter]. Jeg indlægges på Skejby til operation. Efter samtale med sygeplejerske, blodprøver, EKG og barbering konstateres det, at jeg har [anden sygdom], og jeg sendes hjem med henblik på behandling [heraf]. [Slutningen af efteråret] 2012: Egen læge konstaterer, at [sygdommen] er næsten væk, og jeg kontakter Skejby efter cirka en uges yderligere behandling. [Vinter] 2012: Indkaldt til operation, men Skejby aflyser på grund af, at der er kommet akutte operationer. [Cirka to uger senere] 2013: Indlægges igen for operation. Efter samtale med sygeplejerske, blodprøve, EKG, samtale og undersøgelse af [lægeteam] sendes jeg hjem igen, på grund af at jeg under undersøgelse oplyste, at jeg havde smerter [andet sted]. Lægen NN ønskede foretaget kontrol af hjertet. [To dage senere]: Jeg skriver til Skejby med anmodning om oplysninger om det videre forløb. [en uge senere]: Brev fra læge NN om baggrund for, at operationen blev udskudt, og at jeg skulle have foretaget undersøgelser af hjertet inden evt. operation. Der kunne ikke oplyses noget om forventet tidsforløb. [Cirka to uger senere]: Ultralydsundersøgelse på Skejby. Der er ikke noget unormalt. Sendes derefter til KAG – undersøgelse af kranspulsåre. Det oplyses, at der sandsynligvis vil være 14 dages ventetid. [Cirka halvanden måned senere]: Jeg får foretaget KAG-undersøgelse og efterfølgende [operation]. Jeg sendes derefter hjem igen med besked om, at jeg skal vente tre måneder, før jeg kan blive opereret, fordi jeg skal i behandling med [ ] medi-	Virkelig godt










cin, inden jeg kan få foretaget []operationen. [Tre måneder senere] blev jeg indkaldt til samtale på Karkirurgisk Afdeling, hvor jeg fik at vide, at jeg skulle have foretaget en ny CT-scanning. Scanningen fik jeg foretaget den [nogle uger efter]. Herefter modtog jeg [cirka en uge efter] en indkaldelse til samtale angående scanningen. Da jeg undrede mig over denne indkaldelse, anmoder jeg ved mail [samme dag] om en nærmere forklaring på, hvad de videre planer er, og hvad scanningen [] havde vist. Såfremt man ikke ville give mig den orientering, anmodede jeg om aktindsigt i min journal. [Dagen efter] fik jeg en mail, hvor man oplyste, at scanningen ikke viste noget nyt. Endvidere oplyste man, at jeg ville blive indkaldt til operation, når der blev tid. For at vi kunne planlægge lidt omkring sommerferien, rettede jeg flere gange efterfølgende henvendelse til Karkirurgisk Afdeling for at høre, hvornår jeg kunne forvente at blive indkaldt, men det kunne man desværre ikke oplyse. I [sommer] fik jeg så indkaldelse til operation, som blev gennemført [en uge senere]. Som det fremgår af ovenstående, så har det været et relativt langt forløb, jeg har været igennem. Som det fremgår, har der været en række forståelige forhold, der har været årsag til det lange forløb, og det har jeg selvfølgelig fuld forståelse for, samtidig med at jeg selvfølgelig er bevidst om, at jeg delvis selv har været årsag til det. Jeg synes alligevel, at det har været et meget trælst forløb, fordi det naturligvis har givet anledning til mange spekulationer både omkring risici, ventetiden, manglende mulighed for at kunne planlægge sine ferier etc. Naturligvis skal man prøve at være positiv og se tingene ud fra en objektiv synsvinkel, men jeg vil dog godt påpege, at jeg synes, at der i forløbet har været følgende ting, som jeg synes, man burde kunne have håndteret på en mere hensigtsmæssig måde: Jeg mener, at man relativt tidligt i forløbet kunne have konkluderet, at jeg har [anden sygdom] (ud fra mine tidligere indlæggelser og ud fra de samtaler, flere forskellige læger har haft med mig), og at man derfor tidligt burde have foretaget en nærmere undersøgelse af mit hjerte, således at jeg ikke havde været nødt til at blive sendt hjem den [] med henblik på at få undersøgt mit hjerte. Jeg synes, at der skulle have været mulighed for, at man i forlængelse af min indlæggelse [i starten af 2013] kunne have foretaget de undersøgelser af mit hjerte, som man efterfølgende foretog i perioden [herfra] og frem til, hvor jeg fik foretaget [operationen i foråret] (to måneder er lang tid at gå og vente) (samtidig så kunne det jo også have sparet en del ressourcer ved, at man ikke havde spildt en hel dag med forskellige undersøgelser/samtaler i forbindelse med indlæggelsen). Alternativt burde man have haft foretaget de to hjerteundersøgelser på kortere tid. Som patient har jeg manglet en gennemgående kontaktperson, som jeg kunne have rettet henvendelse til for at få oplysninger om såvel planlagt som det tidsmæssige forløb. Som patient synes jeg, at informationen såvel tidsmæssigt som proceduremæssigt kunne have været bedre, selv om jeg godt er klar over, at forløbet har været atypisk. Der er sikkert mange gode forklaringer på, at strukturen/proceduren er, som den er, men jeg synes, at der burde kunne have været en bedre planlægning mellem Karkirurgisk Afdeling og anden afdeling. Det virker, som om at det er to helt forskellige afdelinger, og at man som patient bliver skubbet fra den ene afdeling til den anden, uden at der er særlig meget koordinering eller hensyntagen til det foregående forløb. Jeg håber, at man opfatter ovenstående som en konstruktiv kritik, som måske kan gøre forløbet for fremtidige patienter bedre, og samtidig med at man sandsynligvis kan spare ressourcer.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | 27 Nej, de oplyste tider blev overholdt.   | Virkelig godt |
|  | 29 Blev ret hurtigt indkaldt, da diagnosen var lidt alvor. Ventede 14 dage, hvilket var hurtigt. | Virkelig godt |
|  | 32 God visitering (NN). Indkaldelsen gik der kuk i (E-boks drillede).                            | Virkelig godt |
|  | 33 Jeg fik en virkelig god behandling på Skejby Sygehus.   | Godt          |
|  | 37 Blev indlagt akut. Blodprop []. Operation [nogle] uger efter "[ ]protese". Fint.              | Virkelig godt |

## T4

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










<b>ID</b>	<b>Kommentarer - T4</b>	<b>Modtagelsen</b>
 2	Akut opereret for sprængt aneurisme.	Virkelig god
 6	Dejligt, smilende personale. Følte at jeg var kommet til en helt ny verden, sammenlignet med en anden afdeling.	Virkelig god
 12	Venlig og kompetent modtagelse. Alt var forberedt til mig, så vidt jeg kunne konstatere.	Virkelig god
 21	Ja, I er meget obs. på, at vi bare bliver klar, det tænker I ikke rigtig over, at jeg/vi måske gerne vil følge lidt mere med. Ved I har travlt.	God
 27	Blev godt informeret ved modtagelsen.	Virkelig god
 28	Fantastisk.	Virkelig god
 29	Kompetent personale!!	Virkelig god

**T4**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - T4	Fejlhåndtering
3	Ingen.	Uoplyst
6	Jeg var på vej til at blive udskrevet og får så at vide, at jeg skulle faste, fordi jeg skulle opereres igen. En kommunikationsfejl.	Dårligt
8	Smerter efter operationen kunne ikke dæmpes. Først ca. ni timer senere blev drop placeret i ryggen, hvorefter smerterne aftog.	Godt
9	Jeg følte ikke, at der blev gjort nok efter operationen, når jeg klagede over smerter i operationssårene og ned i benene. Jeg sagde tit, at begge mine ben sov.	Uoplyst
12	Jeg kan ikke tåle morfin, og det har ingen smertelindrende effekt på mig. Alligevel fik jeg af to-tre omgange morfin som smertelindring. Dog må jeg indrømme, at jeg ved indlæggelsen var i tvivl om, hvilke produkt der var tale om. Efter operationen fik jeg kontinuerlig lokalbedøvende væske [] med morfin. Da det viste sig, at jeg ikke kunde tåle morfinen, blev dette taget fra væsken. Alligevel fik jeg igen morfin, da lokalbedøvelsen skulle tages fra.	Godt
13	Tungenerven blev beskadiget.	Dårligt
15	Min operation er stadig ikke i orden.	Dårligt
18	Beskadigelse i [] lyske. Manglende følelse fra lyske til knæet. Evt. beskadigelse af nyre?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Ingen information om blåsorte blodudtrækninger på højre lår og ende.	Uoplyst
35	Hovedpulsåren i [det ene] ben sprang op efter en ballonudvidelse.	Virkelig godt

**T4****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - T4</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Jeg lever.	Virkelig godt
 9	Jeg ville gerne have fået skiftet plastre inden hjemsendelse. Hos egen læge blev jeg behandlet på grund af betændelse.	Godt
 12	Bortset fra det med [medicinen] er jeg fuld tilfreds med forløbet og særdeles tilfreds med resultatet af operationen. Pågældende læger NN kunne deres kram. Sygeplejersker var venlige, hjælpsomme og havde tid til mig.	Virkelig godt
 24	Jeg kunne godt tænke mig, at man gjorde en mere effektiv indsats for at hjælpe patienterne til at komme mere smertefrit igennem de problemer, man har med at få regelmæssig afføring. Det medfører et væsentligt ubehag, når man ikke kan komme af med afføringen. Det giver også en meget lille appetit.	Virkelig godt
 25	Jeg var meget godt tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
 27	Hele behandlingsforløbet/indlæggelsen kan jeg kun give meget høj karakter. Personale og behandling var rigtig god.	Virkelig godt
 28	100 procent professionelt. Det er lige før, man længes tilbage :-)	Virkelig godt
 34	Jeg skulle have foretaget ballonudvidelse [] og skulle hjemsendes næste dag, men næste dag fik jeg at vide, at de havde opdaget [komplikationer i det ene ben], som jeg skulle opereres for. Heldigvis ville de klare det samme dag akut. Jeg var der [nogle] dage og er meget tilfreds med forløbet og resultatet.	Virkelig godt
 36	Jeg kunne ikke forvente mig bedre service, behandling, mad.	Virkelig godt

## T4

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

ID	Kommentarer - T4	Samlet indtryk
10	Det var virkelig godt, at læge NN kom næsten hver dag. Det er dejligt, at det er den samme hver dag.	Virkelig godt
12	Begrænset, men tilstrækkeligt for mig.	Virkelig godt
24	[ ]. Jeg kunne godt have ønsket mig en bedre information om selve operationen, evt. med henvisning til film, der kan ses på Internettet. Jeg kunne godt have tænkt mig en bedre information om de risici, der var forbundet med operation. Jeg havde inden indlæggelsen fået at vide, at jeg kunne risikere, at blodforsyningen til den ene side af hoften ville blive afbrudt med deraf følgende gener i form af impotens og smerter, samt at jeg kunne risikere, at mine tarme gik i stå, så jeg skulle have stomi, og så kunne jeg risikere, at jeg døde under operationen. Da jeg blev indlagt, fik jeg yderligere at vide, at jeg ud over ovenstående kunne risikere, at jeg fik en blodprop i hjernen, at blodforsyningen til benene svigtede, og at jeg kunne risikere at jeg skulle have amputeret det ene ben. Endelig kunne jeg risikere at jeg skulle i livsvarig dialyse. Det var noget af en ekstra spand koldt vand at få smidt i hovedet. Jeg havde nok alligevel valgt at blive opereret, hvis jeg havde kendt de sidste risici inden indlæggelsen, men jeg blev godt nok noget chokeret på et relativt sent tidspunkt. Jeg kunne måske også godt have tænkt mig en bedre information om, hvor elendigt man egentlig har det efter den slags operationer, så man var lidt bedre forberedt på, at man ville have det elendigt. Ud over smerterne så kunne jeg godt have tænkt mig en bedre information om de problemer, man har efter operationen med, at der går ret lang tid, før man får normal afføring med det ubehag, det nu har.	Virkelig godt
25	Jeg synes, jeg fik en god information.	Virkelig godt
26	Jeg kunne godt havde ønsket mig lidt mere information om, hvad der skulle ske, efter jeg blev udskrevet. Der følte jeg mig lidt uforberedt på, hvad der skulle ske bagefter.	Godt
36	Fik ikke noget skriftligt.	Virkelig godt

**T4****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**




<b>ID</b>	<b>Kommentarer - T4</b>	<b>Samlet indtryk</b>
9	Ja, nu har jeg gået med konstante smerter og dårlig omløb (værre end før operationen). Efter tre henvendelser fra egen læge til hospitalet er man endelig kommet frem til, at det ikke er godt nok, det der var sket, så nu skal jeg igennem en ny og større operation, hvilket jeg ikke er glad for.	Godt
10	Jeg ville gerne have blevet på sygehuset, indtil jeg kunne hjemsendes i stedet for overflyttelse til [andet sygehus], pga. jeres personalekompetence.	Virkelig godt
12	Hverken hjemmeplejen eller praktiserende læge var orienteret om min udskrivelse. Hjemmeplejen burde have være orienteret, da jeg havde brug for hjælp den første uge efter min udskrivelse. Der var dog reserveret en rollator hos regionshospitalet i Silkeborg.	Virkelig godt
24	Jeg tror, at det ville være godt, hvis man henviste patienter der har gennemgået anorismeoperationer til fysioterapi. Jeg fik et godt program for øvelser i den første tid, men jeg har konstateret at jeg har manglet meget genoptræning efter hjemsendelsen, hvilket har givet en del smerter. Derudover ville det være godt hvis man gjorde opmærksom på, at man efter hjemsendelsen skal passe på vægten, idet man jo er temmelig handicappet og bevægelseshæmmet i de første måneder efter operationen. Jeg har i hvert tilfælde taget temmelig meget på og det bliver lidt af en kamp at få det knoklet af igen.	Virkelig godt
35	Min læge blev ikke informeret om [komplikationer med] pulsåren. Desuden mener jeg, at jeg blev sendt for tidligt hjem.	Godt

## T4

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

ID	Kommentarer - T4	Samlet indtryk
4	<p>1. Vandmadras til dårlig ryg og lændesmerter.</p> <p>2. "Toiletpapirholder", man kan ikke nå toiletpapir på VÆG!</p> <p>3. Toilet meget lavt!</p> <p>4. Evt. klapstole til besøgende på stuen.</p> <p>5. "Kaldesnor" bør integreres på anden vis. Kan være svær at nå/finde (og rykke i hårdt).</p> <p>6. Toiletstol på intensiv afdeling bør kunne hæves og sænkes (meget lav). [Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
5	<p>God atmosfære og venlige ansigter. [Pleje]</p>	Virkelig godt
7	<p>Bedre hvilestole på stuen og i opholdsrum ville være ønskeligt. [Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
10	<p>Som pårørende fik jeg en dårlig oplevelse, da jeg kom på Intensiv Afdeling, efter at en læge havde ringet og bedt mig komme, da min mand skulle opereres igen. Da jeg ringede på, fik jeg den alvorlige besked, at min mand ikke var her mere, og jeg skulle gå hen og sidde, så ville lægen komme senere og snakke. Jeg kunne ikke tro andet, end han var død!! [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
11	<p>Stort set fin behandling. [Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
12	<p>Maden var god og rigelig med valgmuligheder. Det kan ingen klage over med rette. [Pleje]</p>	Virkelig godt
14	<p>Specielt badeværelse i løbet af dagen var ikke optimalt. Rengøring på stuen var lala! Opholdsrum og spisestue var helt ok. [Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
16	<p>Alt var ok.</p>	Godt
22	<p>Det var rart med nogle flere ensengsstuer. Husk det, når I bygger nyt. [Fysiske rammer]</p>	Godt
23	<p>De kunne gøre toilettet rent hver dag. Gulvvask forgik med en tør klud og udenom alt. [Fysiske rammer]</p>	Godt
24	<p>Jeg synes, at de ansatte var meget imødekommende med hensyn til at hjælpe og sørge for, at man fik så godt et forløb under indlæggelsen, samt at man besvarede spørgsmål på en meget kompetent, dækkende og forståelig måde. [Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
25	<p>Jeg var meget godt tilfreds med god behandling og orientering. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
27	<p>Personalet var rigtig gode og hjælpsomme. Har kun rosende ord til afdelingen. [Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
30	<p>Hilste ikke på aftenvagten!!!</p>	Godt
31	<p>Fem stjerner.</p>	Virkelig godt
35	<p>Mit sygdomsforløb har strakt sig over det meste af 2013. [] Jeg mener, at ventetiden fra forun-</p>	Godt

dersøgelse [ ] til den planlagte operation, [ ] pga. en blodprop, var alt for lang, så der nåede at komme en blodprop mere med akut operation til følge. Jeg synes ellers, at jeg er blevet rigtig godt behandlet gennem hele forløbet.  
[Kvalitet i behandling, Ventetid]

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 36 | Det var betryggende for mig den måde, som personalet kommunikerede til hinanden under operationen.<br>[Relationer til personale]  | Virkelig godt |
|  | 38 | Man fik mig levende igennem en operation, som absolut ikke var en rutineopgave.   | Godt          |
|  | 39 | Alt i alt har det været en rigtig god oplevelse. Det er et hospital der fungerer. Selv maden smagte af det den skulle. I fortjener stor ros. Tak.<br>[Kvalitet i behandling, Pleje] | Virkelig godt |





