

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T
HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Indledning | 2 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 4 |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik | 7 |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat | 11 |
| | Overordnet tilfredshed | 12 |
| | Ventetid ved ankomst | 14 |
| | Personale | 16 |
| | Patientinvolvering | 18 |
| | Fejl..... | 20 |
| | Servicestandard | 22 |
| | Smertelindring..... | 24 |
| | Info før og under..... | 26 |
| | Udskrivelsesinfo | 28 |
| | Hjemmepleje | 30 |
| | Sammenhæng i forløb | 32 |
| | Forbedret helbred og inddragelse..... | 34 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 37 |

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|------------------------------------|-----|
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 293 |
| Besvarelser fra patienter: | 203 |
| Afsnittets svarprocent: | 69% |

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

| Spørgsmål | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat |
|--|------------------|---------------------|-------------|--|
| Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende? | 4,44 | | 4,42 | |

| Spørgsmål | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|--|
| Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? | | 82 % | 89 % | |

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

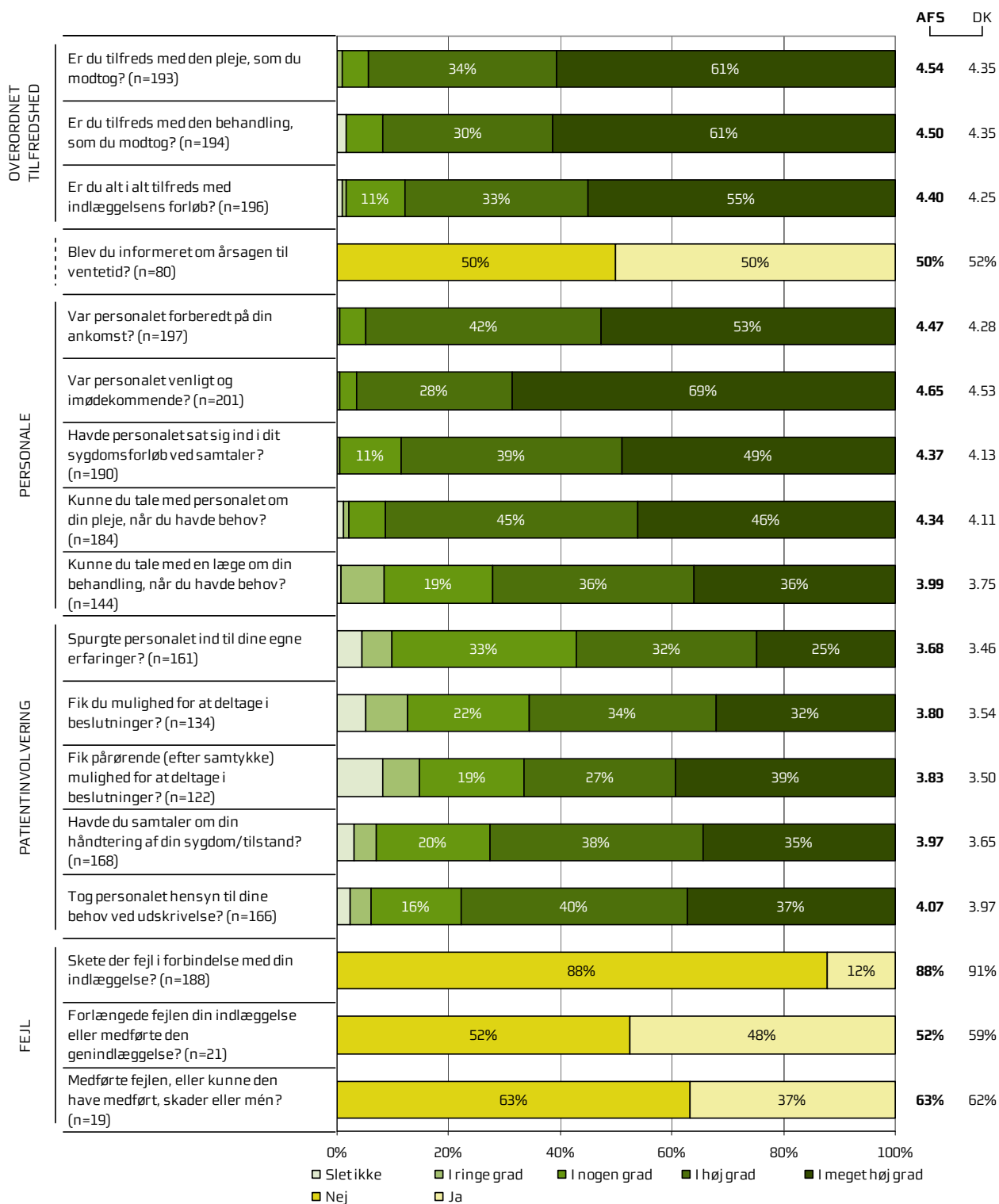
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

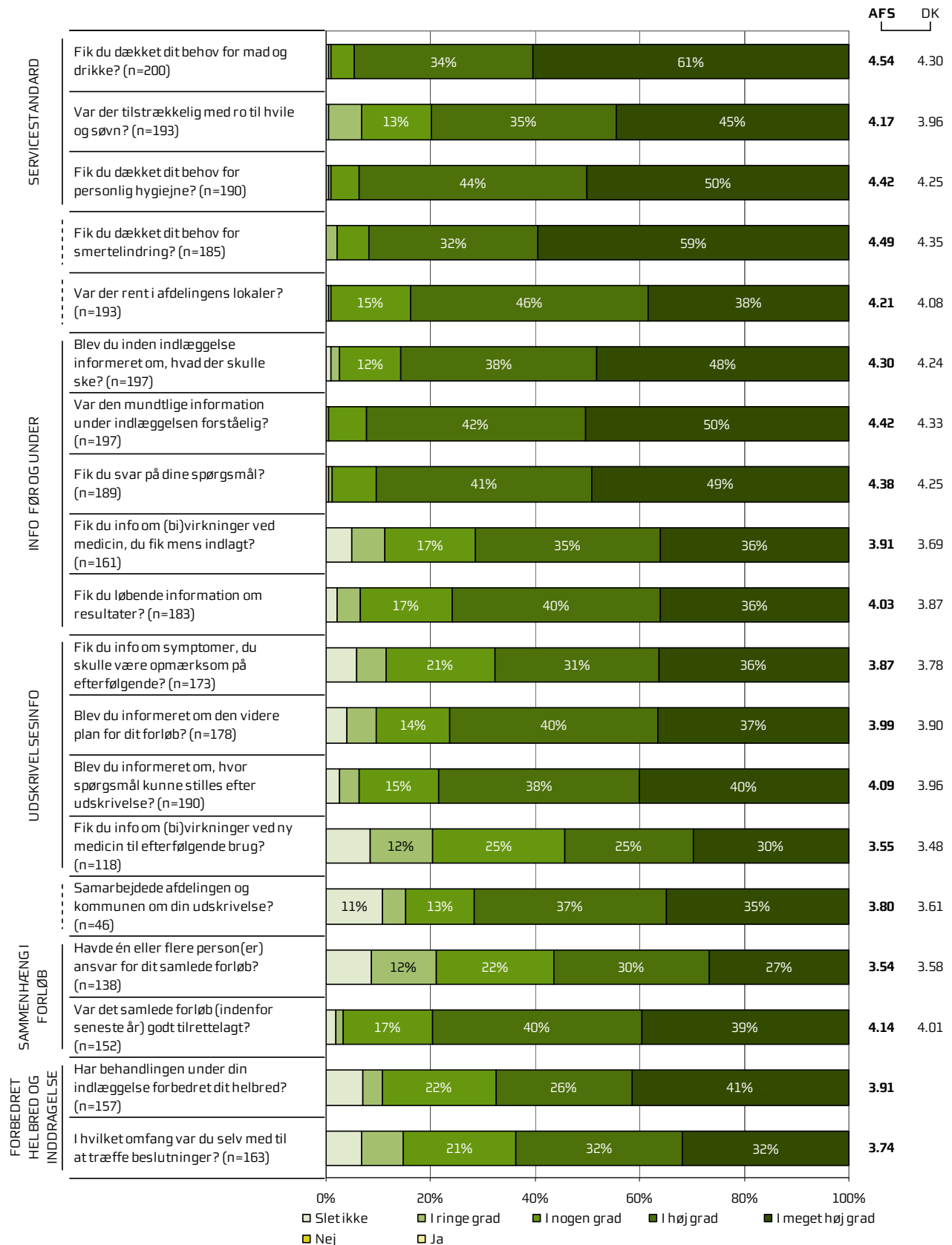
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

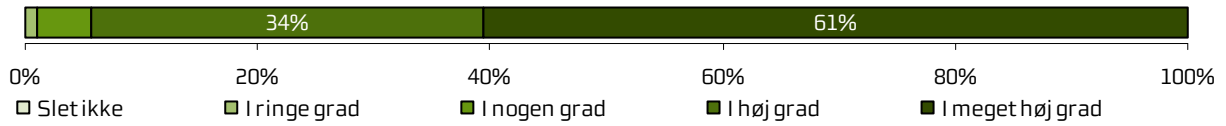
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

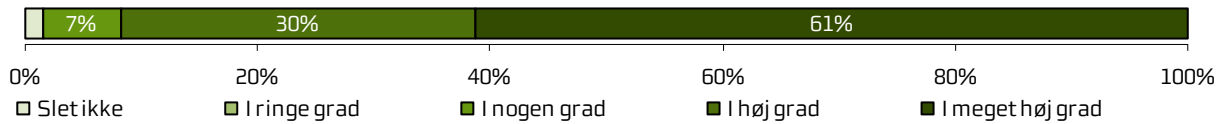
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

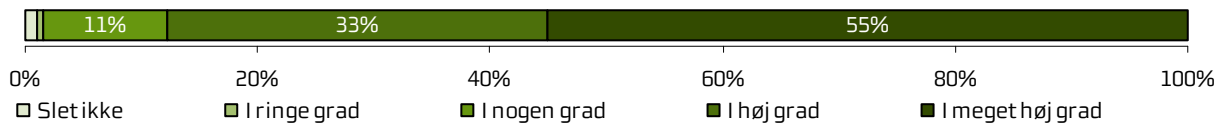
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=193)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=194)



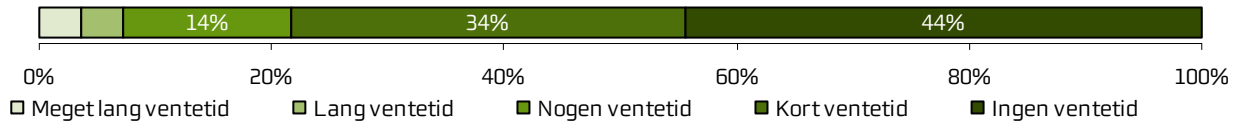
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=196)



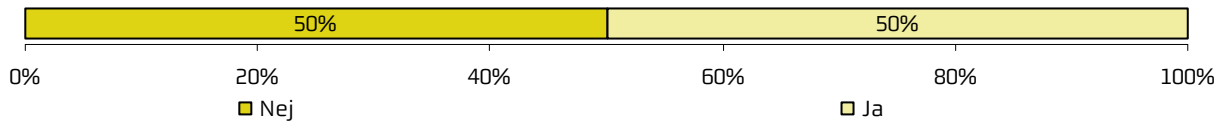
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? | 4,54 | | 4,35 | |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand? | 4,5 | | 4,35 | |
| Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? | 4,4 | | 4,25 | |

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=194)



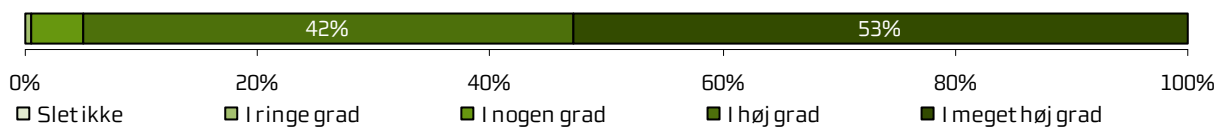
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=80)



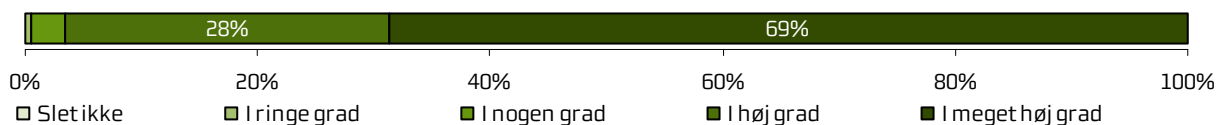
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)? | 4,12 | | 4,05 | |
| Blev du informeret om årsagen til ventetiden? | | 50 % | 52 % | |

Personale

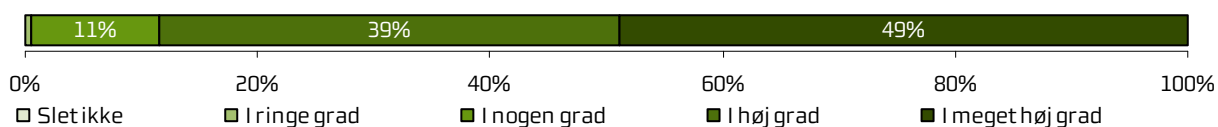
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=197)



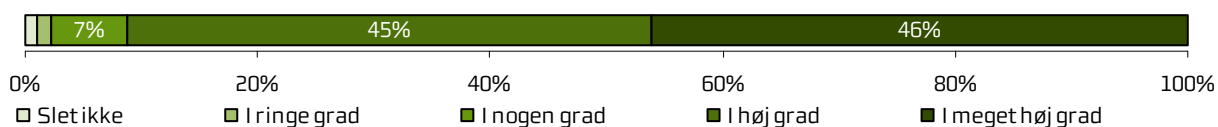
Var personalet venligt og imødekommende? (n=201)



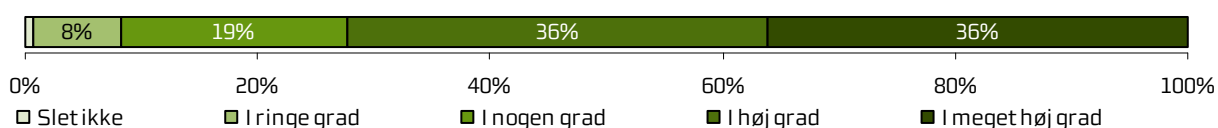
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=190)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=184)



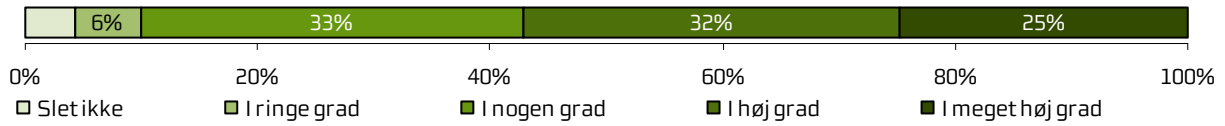
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=144)



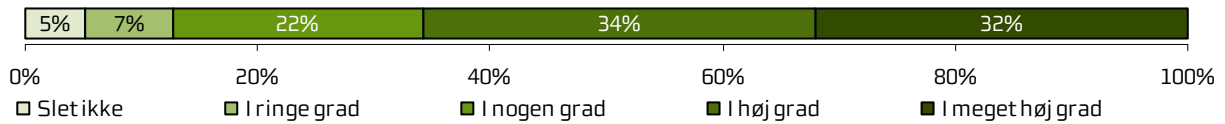
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen? | 4,47 | | 4,28 | |
| Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende? | 4,65 | | 4,53 | |
| Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand? | 4,37 | | 4,13 | |
| Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det? | 4,34 | | 4,11 | |
| Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det? | 3,99 | | 3,75 | |

Patientinvolvering

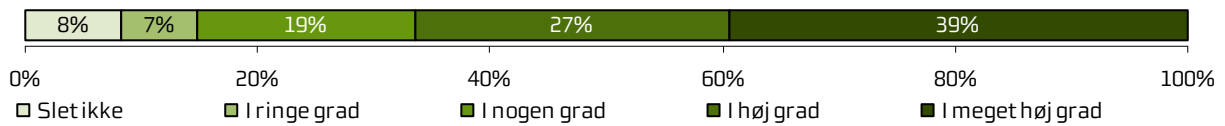
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=161)



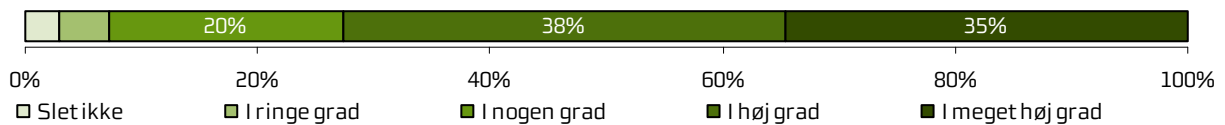
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=134)



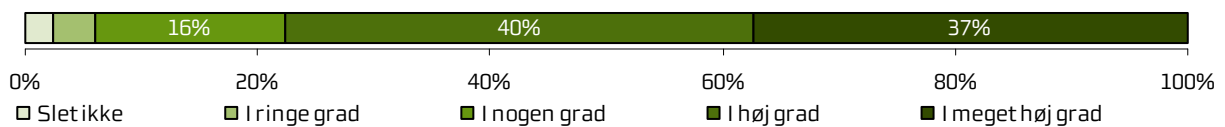
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=122)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=168)



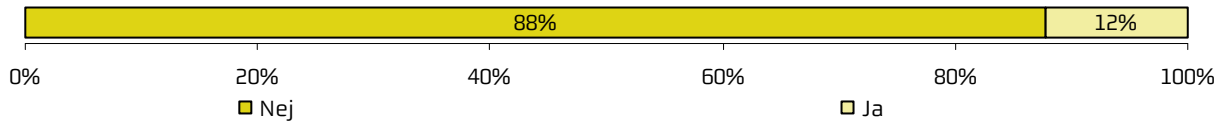
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=166)



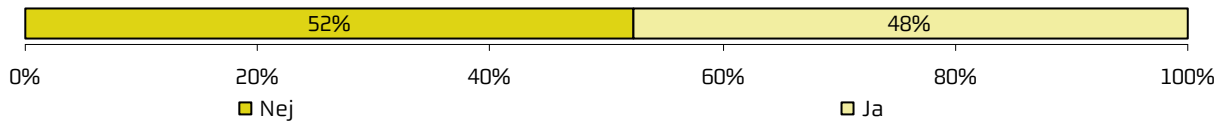
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand? | 3,68 | | 3,46 | |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,8 | | 3,54 | |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,83 | | 3,5 | |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand? | 3,97 | | 3,65 | |
| Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse? | 4,07 | | 3,97 | |

Fejl

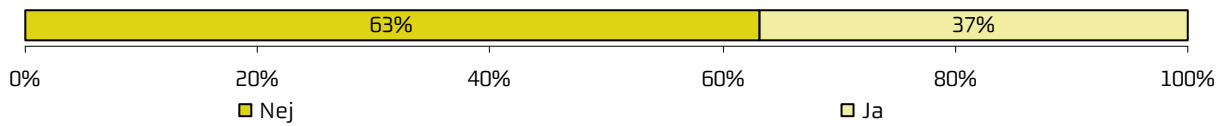
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=188)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=21)



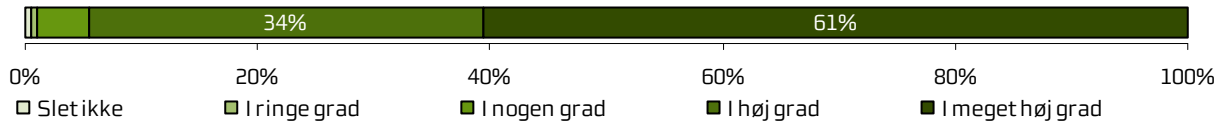
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=19)



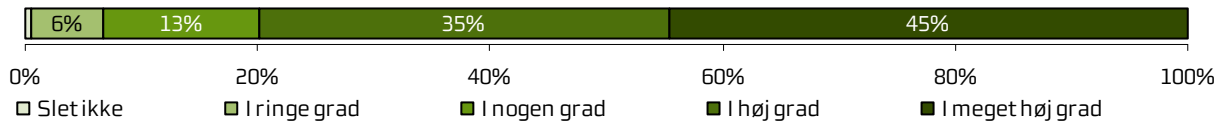
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? | | 88 % | 91 % | |
| Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse? | | 52 % | 59 % | |
| Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? | | 63 % | 62 % | |

Servicestandard

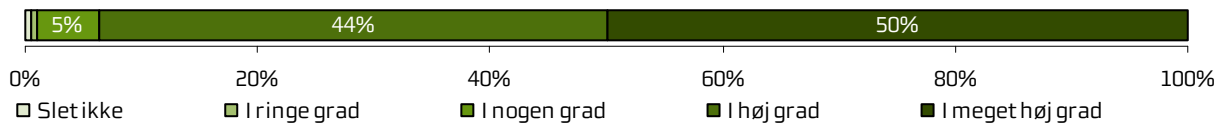
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=200)



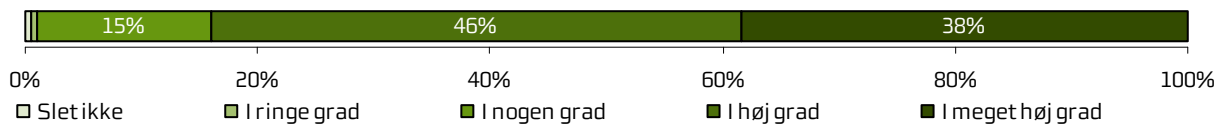
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=193)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=190)



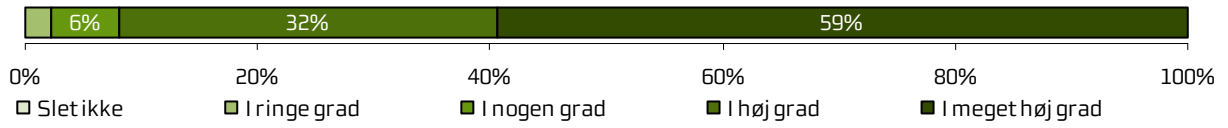
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=193)



| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Fik du dækket dit behov for mad og drikke? | 4,54 | | 4,3 | |
| Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? | 4,17 | | 3,96 | |
| Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? | 4,42 | | 4,25 | |
| Var der rent i afdelingens lokaler? | 4,21 | | 4,08 | |

Smertelindring

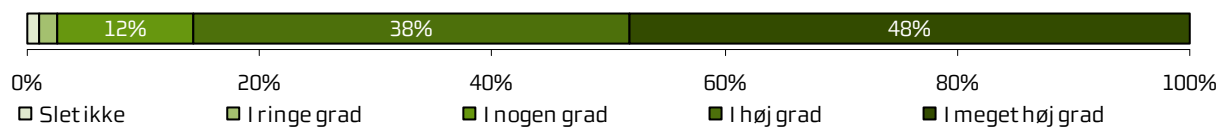
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=185)



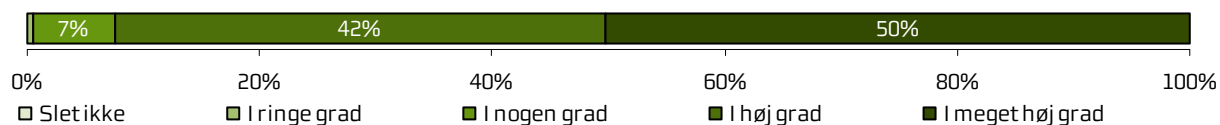
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Fik du dækket dit behov for smertelindring? | 4,49 | | 4,35 | |

Info før og under

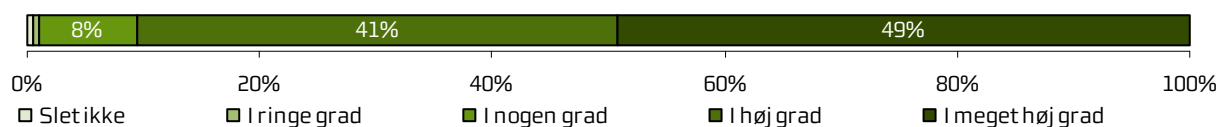
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=197)



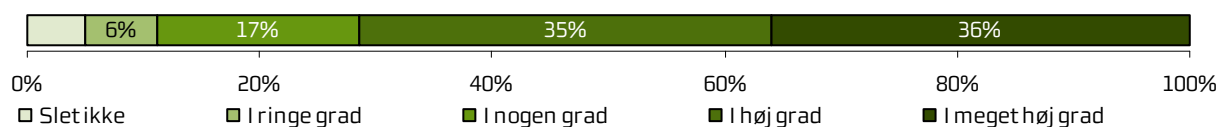
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=197)



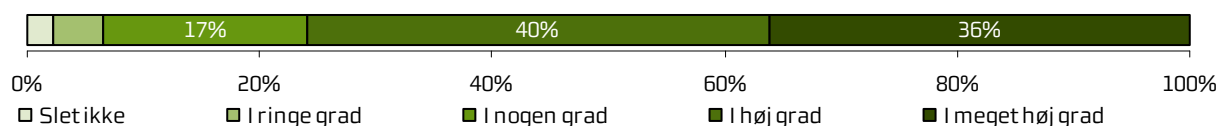
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=189)








Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=161)



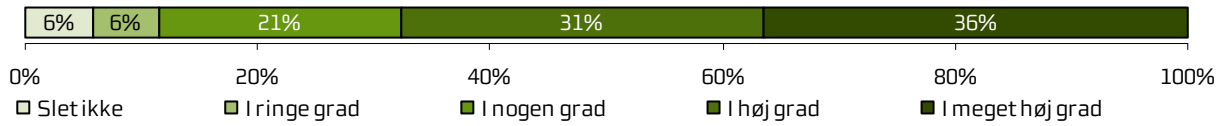
Fik du løbende information om resultater? (n=183)



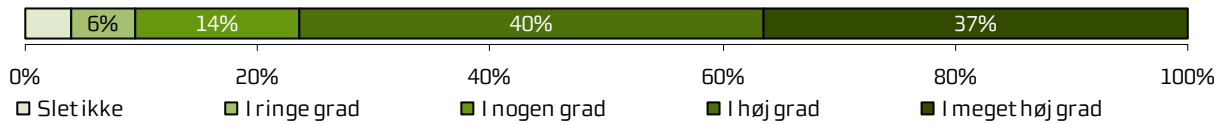
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|---|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse? | 4,3 | | 4,24 |  |
| Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig? | 4,42 | | 4,33 |  |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt? | 4,38 | | 4,25 |  |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt? | 3,91 | | 3,69 |  |
| Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse? | 4,03 | | 3,87 |  |

Udskrivelsesinfo

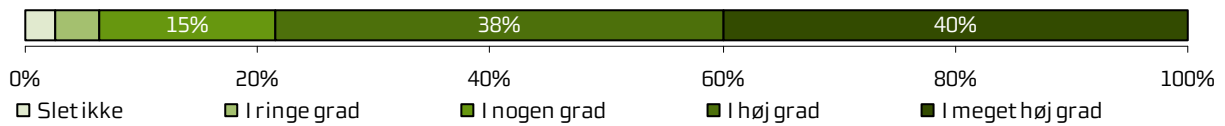
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=173)



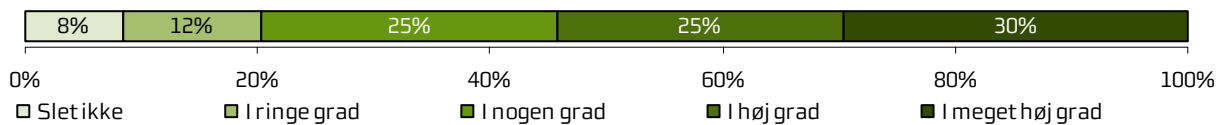
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=178)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=190)



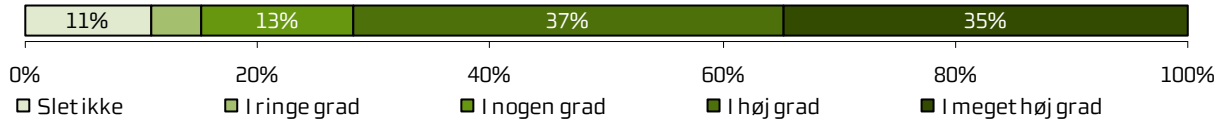
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=118)



| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse? | 3,87 | | 3,78 | |
| Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning? | 3,99 | | 3,9 | |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse? | 4,09 | | 3,96 | |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse? | 3,55 | | 3,48 | |

Hjemmepleje

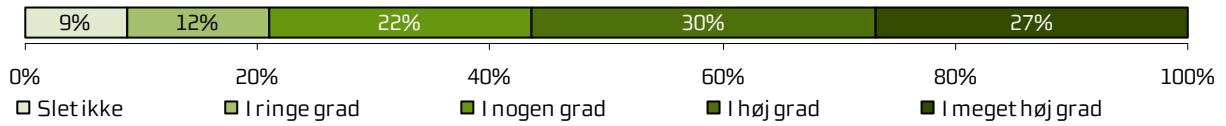
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=46)



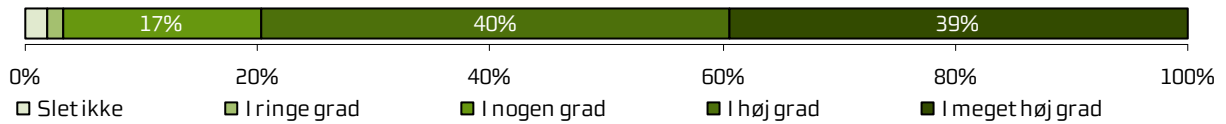
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse? | 3,8 | | 3,61 | |

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=138)



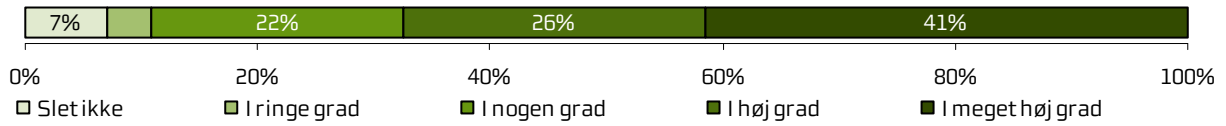
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=152)



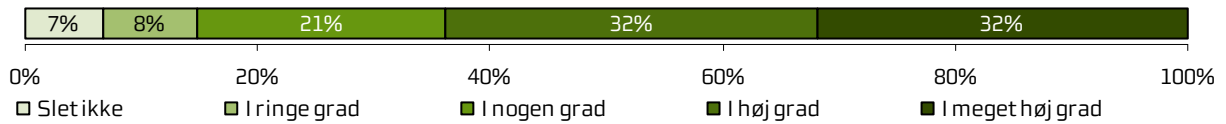
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? | 3,54 | | 3,58 | |
| Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? | 4,14 | | 4,01 | |

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=157)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=163)



| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Oplever du, at den behandling du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand? | 3,91 | | | |
| I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje? | 3,74 | | | |

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

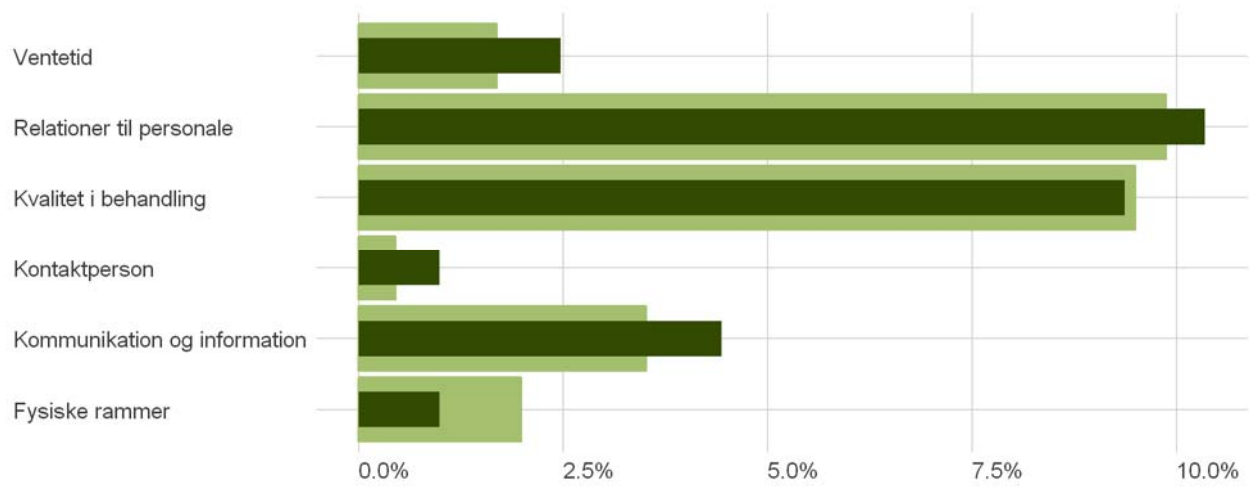
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/







Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

| ID | Kommentarer - HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|-----------|--|---|
| 1 | Jeg havde en dårlig dag, men det var MIN EGEN SKYLD. Jeg drak kaffe med mælk efter ankomst til sygehus og satte operation tilbage seks timer. | I høj grad |
| 13 | Jeg blev indlagt på anden afdeling afdeling til observation. Herfra blev jeg næste morgen kørt til operation og herefter via opvågningen til jeres afdeling. Hjerte-Lunge Kirurgisk Afdeling T. Så min modtagelse var rettelig på den [anden afdeling], hvor jeg blev indlagt "akut". | I høj grad |
| 23 | Jeg var tilsagt til at møde på anden afdeling. Jeg var derfor noget forbavset, da jeg straks blev ledsaget til [Afdeling T]. | I høj grad |
| 24 | Ingen kommentarer. | I høj grad |
| 37 | Den var ok. | I høj grad |
| 39 | Jeg synes, det var dårlig, at man ikke får at vide, hvorfor de er [forsinket] indtil man ringer og får [det] at vide [af] nogen. Jeg skulle møde [om morgenen] på tom mave og [blev] først kaldt ind efter næsten syv timer. | I høj grad |
| 70 | Meget vanskeligt at finde modtagelsen, [den] rigtige afdeling mv. Man går ad mange tomme gange. Fandt afdeling og scannede sundhedsbevis, men ikke direkte personale tilstede. Fandt dog personale, der var klar til modtagelse mv. Men en noget bedre skiltning, indgang mv. ville hjælpe patienter, der måske i forvejen er nervøse og usikre på, hvad der skal ske. | I høj grad |
| 76 | Indlæggelsesdagen var én lang dag i opholdsstuen med meget ventetid. I alt ca. ti timer. | I høj grad |
| 79 | Jeg mødte lidt før planlagt modtagelsestid, og blev bedt om selv at gå ned og få taget blodprøver. Først tænkte jeg, at det var lidt mærkeligt, men det var egentlig befriende selv at kunne gøre noget aktivt. Det var dejligt! | I høj grad |
| 82 | Fik et værelse på patienthotellet med det samme. Det, der to længst tid, var at få en kode til Internettet, som ca. var to minutter. Super oplevelse. Og der var sat noget natmad til side til mig, som et femstjernet hotel. | I høj grad |
| 14 | Meget professionel og effektiv procedure, selvom der var mange involverede på skift. Da min behandling uvægerligt medførte nedsat funktion, i en periode efter udskrivning, havde det været hensigtsmæssigt med en orientering et stykke tid før indlæggelsen, så jeg selv kunne have forberedt diverse tilpasninger og hjælpemidler i hjemmet før indlæggelsen. | I meget høj grad |
| 18 | Blev indlagt på min fødselsdag og modtaget med flag. | I meget høj grad |
| 27 | Meget godt modtaget. | I meget høj grad |
| 32 | Blev mødt af sødt og professionelt personale. | I meget høj grad |
| 35 | Det virker lidt overraskende og rodet, at personalet skal rundt og lede efter rum, når der skal være samtaler. I enkelte tilfælde oplevede jeg også, at de måtte smide andre ud, og at andre bankede på. Det ville give mere ro, at der var booket et rum. | I meget høj grad |
| 40 | Alt var bare i orden. | I meget høj grad |
| 43 | Som altid dejlig og imødekommende personale ([indlagt flere gange] på afdelingen). | I meget høj grad |

-  44 Nej, der var meget personale, da vi vist kun var to på afdelingen! I meget høj grad
-  49 Fantastisk, ligesom den plejer [at være]! I meget høj grad
-  64 Ventetiden skyldtes, at jeg kom for tidligt. Blev budt på morgenmad af medarbejderen ved udleveringen. Kanon service af en altid smilende medarbejder. I meget høj grad
-  74 Skøn modtagelse. I meget høj grad
-  36 Blev [i efteråret] med Falck overført fra [andet sygehus] med henblik på operation på T3 på AAU. Fik tildelt seng og talte med en [læge], som foretog en let undersøgelse for udarbejdelse af journal. Over middag fik jeg så oplyst, at der først var ledig kapacitet for kikkertoperation af lunge seks dage efter, og valgte at komme hjem på sygeorlov med lungedræn, hvilket jeg havde udtrykt ønske om allerede inden overførslen. Jeg synes derfor, det kan virke som lidt ressource-spild, at dette ikke afklares de to hospitaler imellem, således at Falck-transport samt den unødige indlæggelse på AAU kunne have været "sparet", da der heller ikke var nogen kirurg, narkoselæge til rådighed den dag for samtale / information omkring det videre forløb. Sygeplejerske og [læge] var dog meget hjælpsomme og omhyggelige med gennemgang af medicin for sygeorlov hjemme. [Seks dage efter første indlæggelse] nåede jeg lige at tale med narkoselæge cirka halvanden time før selve operationen, men det var først på operationsgangen, jeg fik talt med kirurg. Grundet stor nervøsitet ville jeg gerne have haft at der var afsat tid til, at den pågældende kirurg kom ind på stue for en informere nærmere og afklare eventuelle tvivlsspørgsmål! I nogen grad
-  86 Der var mange på samme tid, ca. fem til seks personer. I nogen grad

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|----|---|---|
| 9 | Jeg blev ikke vejlet før medicinering og havde fået for meget morfin den første dag. Jeg vejer 46 kg. og fik medicin for over 50 kg. []. | Ja |
| 10 | Fik betændelse efter dræn. Blev genindlagt i [flere dage] med [flere komplikationer]. Højt infektionstal. | Ja |
| 15 | Ved første indkaldelse bliver operation aflyst på grund af akut operation. Har meget forståelse derfor. Men personalet gav ikke besked om det før jeg kaldte på dem to timer efter aftalt operationstid. Ved anden indkaldelse blev jeg fortalt aftenen inden at operationstiden var klokken otte, men der skete ikke meget om morgenen. Jeg tog selv kontakt til personale angående tøj til bad klokken syv. De sagde ikke noget om at tiden var lavet om før ved 10-tiden, og der fik jeg at vide jeg var nummer to i rækken. Meget ubehageligt, da jeg allerede var blevet aflyst en gang. Jeg var til scanning af hjertet på udskrivelsesdagen. Da jeg sidder og venter på portør, kigger jeg min journal igennem og finder en andens journal blandet med min. Siger det til afdelingen da jeg kommer retur, de undskylder men er tvivl om det sker tit ? | Ja |
| 20 | Blev presset til at gå, selvom jeg flere gange forklarede, at det ikke var muligt. Resultat: jeg besvimelede og væltede om på gulvet. | Ja |
| 29 | Skadet luftrør. | Ja |
| 31 | At personalet var lidt usikker/urutineret omkring venflon anlæggelse, administration af i.v.-medicin (ét personale). Det resulterede i, at jeg ikke kunne få mit i.v.-medicin den nat, men blev tilbudt [anden] behandling. | Ja |
| 34 | En forkert [pille] dagen efter min operation forlængede min indlæggelse med [flere] dage. | Ja |
| 47 | [Ældre] patient blev udskrevet en uge efter bypass. Havde indtryk af, at der var overbelægning. Efterfølgende måtte patienten indlægges i to omgange og efterfølgende til genoptræning/opfedning på [rehabiliteringscenter]. Disse indlæggelser kunne måske være undgået, og der kunne være sparet på dårlig livskvalitet og kroner og ører. | Ja |
| 52 | Infektion i cicatrice. | Ja |
| 55 | Operationen mislykkedes. | Ja |
| 57 | Mit []kateter virkede ikke, da jeg vågnede. Så de måtte skifte det, uden jeg havde smertestillende. | Ja |
| 59 | Komplikationer i forbindelse med operationen. | Ja |
| 60 | Ved udredning af forløbet, inden jeg fik diagnosen, skete dog på et andet sygehus, at det dræn, jeg havde fået i, faldt ud og skulle genindsættes, som var meget smertefuldt. | Ja |
| 62 | I brev fra læge NN [] står at "vores vurdering er, at den bedste behandling i dit tilfælde er en bypassoperation, kombineret med udskiftning af forsnævret hjerteklap". På trods af dette fik jeg kun skiftet hjerteklappen. Tilbage på stuen dagen efter operationen, fik jeg en noget diffus forklaring på dette på et tidspunkt, hvor man stadig var sløv af den megen medicin. Jeg ønsker derfor en ordentlig forklaring på, hvorfor bypassoperationen ikke blev udført. | Ja |
| 63 | Operationen blev aflyst efter [mange] timers ventetid. | Ja |
| 65 | Tilsagt til behandling [om morgenen] fastende. Blev først behandlet [om eftermiddagen]. | Ja |
| 68 | Jeg havde medbragt min medicin, som blev anbragt i skabet. Jeg havde ikke forstået, at jeg selv skulle sørge for at tage pillerne. Virker ulogisk, at man selv skal sørge for at tage en slags medi- | Ja |

| | | |
|------|---|---------|
| | cin ud af flere. Da fejlen blev rettet og blodtrykket faldt, kom jeg hjem. Måske blev opholdet på sygehuset forlænget med en dag! | |
| ✎ 69 | Der gik lang tid før man opdagede væske ved lungerne samt fik gang i fordøjelsen, hvilket medførte store smerter. | Ja |
| ✎ 76 | Blev akut genindlagt med en liter væske omkring hjertet og en halv liter ved lunge i følgekomplication ved operation. | Ja |
| ✎ 80 | Under operationen satte de to katetre op i min penis. Det må have lavet nogle SERIØSE rifter, for da de tog dem ud, var vandladning DET MEST SMERTEFULDE, JEG NOGENSIDEN har oplevet. Reaktionen var bare noget i retningen af: "Sådan noget sker". | Ja |
| ✎ 84 | Det fremgik af indkaldelsen, at jeg skulle indlægges dagen før til forundersøgelsen, men da jeg bor [tæt på], var det ikke nødvendigt. | Ja |
| ✎ 87 | Der gik seks dage, før det blev opdaget, at operationen havde medført helvedesild i min højre ansigtsdel. | Ja |
| ✎ 54 | Dog lang ventetid på udlevering af piller ved udskrivelse. | Nej |
| ✎ 2 | Fik blærebetændelse. | Uoplyst |
| ✎ 5 | Smertebehandlingen, sprøjten, blev monteret forkert i stativet. Så NN blev ikke smertedækket i en periode, indtil fejlen blev fundet. | Uoplyst |
| ✎ 37 | Alt forløb fint. | Uoplyst |
| ✎ 44 | Nej! | Uoplyst |
| ✎ 82 | Ingen fejl. | Uoplyst |

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

| ID | Kommentarer - HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T | Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? |
|----|--|--|
| 19 | Jeg fik at vide, at jeg kunne ringe til en navngiven uerfaren sygeplejerske, som kunne fortælle mig, at alle spørgsmål/komplikationer efter udskrivelsen var via egen læge. Det var slut med kontakt til en specialist indtil kontrolbesøg efter [noget tid]. Efter en stor [operation] var dette UTILSTRÆKKELIGT. | I høj grad |
| 31 | Jeg er selv fagperson, hvilket måske gør, at man har brug for mere fagligt information end andre patienter. Det var ofte sådan, jeg tolkede det, når jeg følte mig utryg/manglede information etc. Utrygheden var KUN på Sengeafdelingen. OP, intensiv var UG. | I høj grad |
| 33 | Manglede information om, at der skulle gå en måned, før jeg fik resultat af [] optagelse af hjerterytmie. | I høj grad |
| 35 | Jeg har været indlagt og er blevet opereret på afdelingen to gange denne sommer. Begge gange er jeg blevet udskrevet med en plan for hvordan jeg skulle nedtrappe den smertelindrende behandling, som langt fra har været tilstrækkelig. Jeg har haft mange smerter, og det har givet meget uro og bekymring. Min egen læge har ikke haft erfaring med efterforløb af denne slags, og har derfor haft lidt svært ved at vejlede mig. Jeg har i høj grad manglet en opfølgning fra for eksempel sygeplejersken i forhold til hvordan det gik med smerter og medicin. Endvidere har jeg manglet information og forståelse i forhold til de ændringer jeg har oplevet med min krop. Jeg var selv meget usikker på hvordan min krop ville være, og komme sig efter min operation, men føler ikke jeg har fået svar andet end at der kunne være komplikationer, men at jeg ellers ville blive nogenlunde som før. Jeg føler ikke det har været fyldestgørende, og det gør at der bliver ved at være meget at forholde sig til her bagefter. Jeg går til genoptræning ved fysioterapeuter og føler her at jeg bliver undersøgt og hjulpet, men også at operationen har sat sine spor, og at kroppen ikke bare kommer sig af sig selv. Der har været stor diskrepans mellem det jeg var informeret om på forhånd i forhold til forandringerne i kroppen, og de oplevelser jeg selv har haft og den information jeg efterfølgende har fået ved fysioterapeuterne. Jeg fik en genoptræningsplan med henblik på genoptræning af få specifikke muskler, men har fået bekræftet at jeg har brug for mere generel genoptræning idet der er områder der er trukket skævt, områder der mangler stabilitet med mere. Og jeg kunne ønske at der var større fokus i forhold til dette. | I høj grad |
| 36 | Hvis der var plan for opfølgning, har jeg glemt/misforstået det, men det har jeg efterfølgende tænkt kunne være meget ønskeligt! | I høj grad |
| 52 | Jeg er læge, hvorfor man måske gik ud fra at jeg vidste besked. Jeg havde faglige spørgsmål jeg ikke fik besvaret. Jeg savnede en gammeldags stuegang. | I høj grad |
| 79 | Nævnte indlæggelse var en del af et udredningsforløb, hvor jeg både har haft kontakt med egen læge, [et andet sygehus] og flere sygehuse i Aarhus, så det er svært at vide om eller hvor man eventuelt skal henvende sig. | I høj grad |
| 12 | jeg har ikke på noget tidspunkt savnet eller manglet information. Jeg har altid i systemet følt mig velinformeret. | I meget høj grad |
| 24 | Intet at bemærke. | I meget høj grad |
| 26 | Jeg blev udskrevet [en søndag], men jeg fik ingen smertestillende medicin med hjem, så jeg kunne holde mig smertefri indtil mandag morgen, hvor jeg kunne træffe egen læge, hvilket bestemt ikke er tilfredsstillende. Aftensmaden var ekstemt salt dvs. jeg levede kun af forret eller dessert. Er det ikke bedre at salte aftensmaden lidt mindre? Så kan man som patient selv tilsætte mere salt efter behov. Under indlæggelsesforløbet skulle jeg tage stilling til om jeg ville have indsprøjet et medicament i min lunge, hvortil jeg anmodede om at få noget information om medicamentet. Den information jeg modtog fra en læge var meget ringe, og hun kunne/ville ikke svare på langtids-virkningen af medicamentet, og sygehusafdelingen ville/kunne ikke udlevere skriftelig information til mig vedrørende dette medicament. Jeg fik dog udleveret navnet | I meget høj grad |

| | | |
|------|--|-----------------------|
| | på medicamentet fra en sygeplejerske, men dette er langt fra tilfredsstillende. | |
| ✎ 30 | Udskrivelse: Da jeg hentede min mand [om eftermiddagen], var det umuligt at komme til at tale med et personale, der vidste hvordan vi skulle forholde os, pleje osv. Dem vi spurgte, vidste ikke noget om ham. Til sidst fik vi nogle generelle råd. | I meget høj grad |
| ✎ 37 | Ingen bemærkninger. | I meget høj grad |
| ✎ 44 | Det havde været rart med en opfølgning efter udskrivelsen, da der er nogle ting, som I har meget mere erfaring i end vores egen læge. | I meget høj grad |
| ✎ 49 | Jeg manglede en plan for genoptræning! | I meget høj grad |
| ✎ 56 | Synes ikke jeg blev informeret nok om, hvor skadelig morfin egentlig er. | I meget høj grad |
| ✎ 58 | Ved udskrivelsen ville en sygeplejerske kontakte mig telefonisk cirka otte dage efter på et bestemt klokkeslæt, men det forekom ikke. | I meget høj grad |
| ✎ 60 | Jeg fik desværre ikke nogle informationer, men var min egen skyld, for jeg blev så overvældet, da jeg fik at vide, at jeg var rask. | I meget høj grad |
| ✎ 76 | Vi ville gerne have blevet gjort opmærksom på den mulige komplikation som vi efterfølgende oplevede og symptomerne på disse. Det kom bag på os, hvor galt det gik. Håber, at andre familier i fremtiden vil blive instrueret/informeret. | I meget høj grad |
| ✎ 1 | Igen siger jeg, at det var min egen skyld, at jeg mangler f.eks. præcis information om metalsuturer, som de bruger for brystkassen. | I nogen grad |
| ✎ 15 | Fik ikke at vide, om der er bivirkninger ved hjertemagnyl, fik bare besked på, at jeg skulle tage dem i tre måneder. | I nogen grad |
| ✎ 86 | Samtale dagen før udskrivning kunne jeg godt frakobles kardiogrammet, så jeg kunne køre dagen efter. Jeg skulle vente til klokken cirka 13.00 på grund af, at der skulle gå fire timer inden udskrivningen. | I nogen grad |
| ✎ 39 | Jeg fik lidt information. Jeg viste det ikke, jeg kunne være syg lang tid efter operation. | Ikke relevant for mig |

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

| ID | Kommentarer - HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 21 | Jeg synes, at NN og hans stab gør et vældigt godt stykke arbejde. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 24 | Jeg synes, at alle var virkelig professionelle. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 28 | Min indlæggelse var for mig en stor positiv oplevelse på alle måder. Jeg har kun mødt et kompetent, venligt, imødekommende og omhyggeligt personale. Det gælder lige fra øverst til nederst i systemet. | I høj grad |
| 35 | Det var rart selv at have indflydelse på, hvornår jeg skulle indlægges og opereres. Jeg synes godt, at kontaktsygeplejersken kunne have en tættere og mere gennemgående kontakt gennem hele forløbet, og meget gerne en kontakt fx telefonisk efter udskrivelse. [Kontaktperson] | I høj grad |
| 44 | Første indlæggelse fik vi ingen forklaring på, (der blev lukket en blodåre). Jeg troede, det var normalt, når man skulle have en stent, men da vi talte med læge NN, fik vi en orientering om, at der også var en udposning på denne blodåre, og derfor var den blevet lukket. Op til indlæggelsen [] var [der en komplikation]. Det var ikke noget egen læge kunne give en forklaring på, men læge NN fortalte, at det var meget almindeligt. Det havde jo været meget rart at vide og ikke bekymre sig om det. [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 51 | En [] læge skulle se, hvordan jeg evt. kunne undvære min midlertidige pacemaker. Han tog sig for lang tid, og jeg fik en meget dårlig oplevelse! Lægen, som opererede mig, havde lovet min hustru at ringe til hende efter operationen. Jeg blev sendt til opvågning [omkring middag], og da min kone ringede [om eftermiddagen], fik hun en undskyldning, men at alt heldigvis var gået godt. Og det gør det stadig, så tak for det!! | I høj grad |
| 58 | Sygeplejerske NN så jeg ved indlæggelsen og ikke mere. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 64 | Følte mig straks "hjemme", fordi en del af personalet kunne huske mig ved navn fra en tidligere indlæggelse på afdelingen. Også rart, at personalet tog sig tid til at snakke om andre ting end sygdom, f.eks. mine og deres interesser. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 67 | Jeg har i forløbet været lidt i tvivl om "ansvaret", idet jeg fra de forskellige afdelinger har fået lidt divergerende informationer omkring omfanget af min sygdom pt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 69 | En kontaktperson, der kendte til MIT forløb og kunne følge op. [Kontaktperson] | I høj grad |
| 75 | Opholdet var til UG. | I høj grad |
| 84 | Kommunikation mellem Afdeling T3 og anden afdeling omkring svar på vævsprøve efterfølgende. På trods af lovning på svar efter 14 dage, måtte jeg efter [flere] dage selv opsøge et svar. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 85 | Ved ambulant besøg skulle de lægge tiden til midt på formiddagen, ikke tidlig morgen. [Det tager meget længere tid om morgenen]. | I høj grad |
| 88 | Tilbud om telefonkontakt til patient fire uger efter operation blev ikke udført fra T2. [Kommunikation og information] | I høj grad |

| | | |
|----|---|------------------|
| 4 | Min familie og jeg har haft en meget positiv oplevelse på afdelingen, venlig modtagelse, højt informationsniveau, minimal ventetid, fik svar på alle spørgsmål og en professionel behandling af alle trods personalets travle hverdag. Det samme gælder i anden afdeling og med blodtagning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 8 | Jeg følte, at alle var interesserede i ens person, og det var som et femstjernet hotelophold. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 9 | De gjorde alt for mig og var så søde. Jeg var særlig tilfreds med, at jeg altid fik at vide, hvad og hvornår noget sker. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 12 | Det er mig ikke muligt at se afdelingen gøre indlæggelsen eller behandling bedre. Den var i top. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 17 | Personalet var til UG med kryds og slange. Fantastisk. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 26 | Vedrørende sting fra operationssår: Sygeplejerskerne skal sørge for, at de tråde, som efterfølgende skal fjernes hos egen læge, ikke bliver strammet så hårdt, at de ikke er til at fjerne på én gang. Pt. har jeg været ved egen læge [flere] gange, da huden er vokset ud over trådene, og der er stadig tråd tilbage under huden. Lægernes informationsniveau skal hæves med hensyn til patienternes krav på oplysninger om anvendelse og eventuel langtidsvirkning af diverse medikamenter i forbindelse med lungeoperationer. Jeg vil rose sygeplejerskerne for deres fantastiske entusiasme i dagligdagen, men udskrivningsprocessen halter desværre lidt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 32 | Afdeling T gjorde alt godt, kunne ikke gøres bedre. Super oplevelse. | I meget høj grad |
| 40 | Alt blev gjort særdeles godt. | I meget høj grad |
| 42 | Genoptræningsplan er super. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 43 | Har alle [] gange fået en utrolig god behandling af alle på afdelingen. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 52 | Kunne ønske en hyppigere kontakt med personalet, der åbenbart havde meget travlt på kontoret. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 56 | Har kun ros til Hjerte-Lunge Afdeling på Skejby. Alle var søde, smilende og omsorgsfulde! :-) [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 60 | I forbindelse med udredningen var jeg som tidligere nævnt på et andet sygehus, hvor jeg i høj grad ikke følte nogen som helst hjælp og blev til sidst så nervøs og bange, at jeg kastede op om natten, da jeg var i røntgen. Dårlig oplevelse. | I meget høj grad |
| 66 | Talte i et meget forståeligt sprog, så man ikke tog fejl af noget. Der var også god tid til spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 72 | Kan sige, at alle var søde og smilende. Dette gælder både portører, rengøring, sygeplejersker, ja alt personale. Min indlæggelse var meget positiv. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 73 | Afdeling T er et ualmindeligt trygt og kompetent sted at være. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 83 | De meget dygtige læger NN gjorde et flot stykke arbejde! Godt gået! Jeg har fået en meget bedre dagligdag! [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 1 | Jeg tror ikke, at man skal forvente bedre atmosfære under dette økonomisk svære/stride situa- | I nogen grad |

| | | |
|----|--|-----------------------|
| | tion. | |
| 3 | De var utrolig venlige og hjælpsomme på afdeling T[] (Tak). [Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 6 | Nedsættelse af ventetid. [Ventetid] | I nogen grad |
| 11 | Havde fortalt, at enestue ville betyde en hel del for mig, men det tog flere dage at komme på enestue. Personalet havde tid og svar på mine spørgsmål. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 16 | Modtagelsen [om morgnen]. Elektronisk registrering ved ankomsten, hvorefter jeg blev henvist til venteværelse. Jeg blev informeret om, hvad der skulle ske, men jeg forstod ikke alt, og derfor virkede ventetiden meget lang. Det virkede uplanlagt, og med en planlægning kunne undersøgelserne være sket på den halve tid. Jeg forsøgte at få mødetidspunktet flyttet, idet jeg [] bor på landet og ikke kan komme med offentlig transport så tidligt, da jeg ikke har bil. Hvad skulle en bil i Skejby, når man informeres om, at man vil blive overført til hjemmesygehus. Jeg kontaktede patienttransport men blev afvist, selvom jeg har en [længere] afstand til sygehus og desuden er [ældre]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid] | I nogen grad |
| 19 | Forløbet før og under indlæggelsen var udmærket. Jeg blev udskrevet efter [operation] efter [flere dage] med lungebetændelse. Jeg fik at vide, at al videre behandling var "via egen læge", også spørgsmål. Min egen læge er ikke hjertespecialist. Der var komplikationer, og det var bøvlet at gå via egen læge. Det havde været rart med en telefonsamtale med læge NN. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 31 | Efter udskrivelsen fik jeg nogle komplikationer, som egen læge ikke rigtig opfangede, og jeg måtte selv presse på/tage hånd om henvisninger/kontakt til Skejby. Afd. T var søde og forstående og gav mig muligheden for at kontakte dem uden om vagtlæger mm., som havde svært ved at følge op på komplikationerne. Forståeligt nok. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 33 | For meget medicin. Otte smertestillende pr. dag uden smerter. Afføringstablet selvom maven var ok. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 36 | Efter fjernelse af dræn på andet sygehus oplevede jeg to gange at måtte vente med at få resultat af røntgen indtil stuegang den efterfølgende dag, da ingen "fast røntgenlæge" var til rådighed for afklaring! Det var virkelig frustrerende! [Ventetid] | I nogen grad |
| 41 | På vej til Skejby blev ambulancen omdirigeret til andet sygehus, hvorfra jeg næste morgen blev kørt til Skejby! | I nogen grad |
| 49 | Indlæggelsen blev udsat, men det er vel meget forståeligt, eftersom jeg ikke var livstruet! | I nogen grad |
| 82 | Fik en ultralydsscanning på et andet sygehus, og skulle henvises til Skejby. I Skejby fik jeg en ny ultralydsscanning. Måske var en scanning nok. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 14 | Problemerne omkring forløbet kan henføres til Region Nordjylland og til den manglende sammenhæng mellem patientjournalssystemerne på tværs af regionerne. Region Midtjylland har gjort det fint med hensyn til den del af forløbet, som har foregået der. Afdeling T på Skejby gjorde det udmærket på alle områder. [Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| 46 | Indtil ankomst Skejby Sygehus! | I ringe grad |
| 70 | Det var bare i orden. Dog kun en dagoperation, og hjemsendelse efter tre timer i alt. [Kvalitet i behandling] | Ikke relevant for mig |
| 61 | På andet sygehus oplevede jeg en meget hoven læge. [Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| 15 | Afdelingen kunne komme og spørge mere til ens ernæring. Følte, at fordi jeg var oppegående | Uoplyst |














måtte jeg klare mig selv. Var meget sulten udover de almindelige måltider, da jeg fik kvalme ved måltiderne, men de holdt ikke øje med, hvad jeg spiste. Derfor kunne de jo ikke vide, om jeg fik nok væske. Sørgede ikke for, at der var væske nok til sengeliggende. Min medpatient var en [] dame og hun gav udtryk for at være meget utryk angående mange ting, da hun var meget træt og sov meget af tiden, men blev vækket hele tiden. Hun følte ikke, at hun fik den ro hun krævede. En meget travl afdeling, [der] havde forskellige sygeplejersker hver dag. Men alle meget søde og venlige personer. Meget kompetente fysioterapeutisk personale. De var gode til deres arbejde.

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|--|----------|
| ✎ 39 | De kunne give informationer om, hvorfor man venter så længe, [og at man kan blive dårlig bag- efter. Det kommer bag på mig, at jeg kun var syg i knap to uger]. [Kommunikation og information, Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ 50 | Flinke og rare sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 65 | Det er ikke rimeligt, at man tilsiges fastende til et tidspunkt, der forskydes syv og en halv time. | Uoplyst |
| ✎ 71 | Madrasserne i sengene kunne være bedre. [Fysiske rammer] | Uoplyst |
| ✎ 78 | Gennemgående meget godt tilfreds med indlæggelsen og behandlingen. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 80 | Jeg ville ønske, at der var større forståelse for, hvor ondt min penis gør, når jeg tisser. Det var forfærdeligt! Jeg fik ingen hjælp til det. Ingen piller, indsprøjtninger eller noget. Og de sagde noget i retning af "sådan noget sker". [] [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 86 | Mangel på humør fra personalet. Personalet virker meget stresset. Kunne godt komme med et lille smil :-) [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 79 | Alle, jeg har mødt af personalet, har været venlige og imødekommende. Men jeg tænker, at jeg har været heldig at blive indkaldt til afdelingen igen senere i anden sammenhæng, så jeg efter- følgende blev klar over hele forløbet. Man sanser ikke at spørge ind til, hvad [lægen] egentlig fortæller, når man er påvirket af smertestillende medicin som f.eks. morfin. [Relationer til personale/Pleje] | Ved ikke |

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

| ID | Kommentarer - HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 24 | Med hensyn til min helbredstilstand blev jeg forklaret, at der var noget som måske ikke hjalp ved operationen. | I høj grad |
| 37 | Jeg havde smerter i brystet under fysiske anstrengelser og har derfor ikke haft muligheden for at lave nogle fysiske anstrengelse endnu. Starter med genoptræning ca. fem uger efter operationen. Der håber jeg at kunne mærke ændringen efter operationen. | I høj grad |
| 38 | Det skulle ordnes operativt. Der var ingen alternativer. | I høj grad |
| 44 | Fik at vide, at det skulle gåes væk, men er meget træt og har problemer med at gå. Det gør ondt i ben og lysken. | I høj grad |
| 51 | Spørgsmålene er meget relevante, men kan ikke altid kun blive besvaret med et "x". F.eks. nummer 42: Jeg forventer, at jeg efterhånden vil få det bedre, når jeg nu først [flere uger] efter hjemsendelsen blev indkaldt til et otte-ugers træningsprogram i anden by. | I høj grad |
| 67 | Undersøgelsen/indlæggelsen havde til formål at klarlægge det aktuelle sygdomsbillede og egnethed for operation, derfor er det første af spørgsmålene "ikke relevante". | I høj grad |
| 76 | Var som udgangspunkt sund og rask. Men pga. komplikationer har der været efterfølgende sygdomsforløb. | I høj grad |
| 81 | Min sygdom i min højre lunge har været fulgt i tre år. Kunne godt ønske, at jeg var blevet opereret i det andet år. | I høj grad |
| 4 | Svært at huske på nuværende tidspunkt, tre uger efter operationen. | I meget høj grad |
| 8 | Jeg fik alternativt tilbud på medicin behandling, men valgte kirurgien i samarbejde med lægen. | I meget høj grad |
| 12 | Jeg skulle bare have fjernet en "knast" på min ene lunge. Det kunne bare gøres på én måde. Den var effektiv. | I meget høj grad |
| 42 | God information inden beslutning om operation. | I meget høj grad |
| 54 | Jeg havde en lille kræftknode i lungen, der skulle fjernes. Jeg mærkede ikke noget inden operationen. Jeg føler, jeg har det godt nu, og mærker ikke noget til operationen. | I meget høj grad |
| 68 | Tusind tak for fantastisk god behandling af samtlige personer på Hjerte-, lunge-, karkirurgisk Afdeling T. NN har fået en ekstra stjerne i mit hjerte! | I meget høj grad |
| 77 | Opfølgende kontrol efter en måned, som står skrevet i de mange papirer, jeg har fået udleveret, er ikke udført endnu. Der er gået seks uger. Og hvornår kan jeg optage mit arbejde, når jeg ikke ved om, jeg er helet helt op? Det er meget utrygt og man spekulere meget. Det er såmænd min klage. Selve indlæggelsen og personalet har været fantastisk og altid smilende. | I meget høj grad |
| 89 | Jeg synes, det er urimeligt, at det skal tage en hel dag for at blive indlagt. Og at priserne er så høje på patienthotellet for pårørende, når man har så lange afstande. | I meget høj grad |
| 1 | Jeg er taknemmelig for personalets høje niveau af kompetence. | I nogen grad |
| 18 | Angående forplejning: Der bliver talt meget om sund og nærende kost, så jeg fatter ikke, at selv om man dagen før har fremsat sit ønske om aftensmad, bliver spist af med, i dette tilfælde, et | I nogen grad |

| | | |
|--|--|--------------|
| | lille stykke sej filet, ca. fem x fem centimeter, og der var ikke mere. | |
|  19 | Ingen valg, operation eller tidlig død [pga. sygdommen]. | I nogen grad |
|  22 | [Jeg regnede] ikke med, at trykken for brystet ville være væk allerede NU, kun en måned efter operationen. | I nogen grad |
|  31 | Alt i alt en rigtig god oplevelse og venligt personale. Det var mest efter udskrivelse, at jeg kunne have brugt mere information, men det fik jeg så efterhånden som jeg selv tog kontakt. Sidste kontrol i [] ambulatoriet, følte jeg, lægen manglede forståelse for et smerteproblem, som havde været gentagende. Det fik jeg selv taget hånd om via kiropraktor, og er nu smertefri. | I nogen grad |
|  45 | Jeg står ganske uforstående overfor, at den læge, der indstillede mig til operation, ikke allerede ved første ambulatoriekontakt [i efteråret] henviste til CT-scanning med henblik på evt. operation. Pga. dårlig kommunikation og en aldeles arrogant og ydmygende adfærd fra pågældende læges side kom dette ikke på tale. Efter min mening kunne mit behandlingsforløb være igangsat ca. seks måneder tidligere. | I nogen grad |
|  49 | Jeg oplever, at genoptræningens opstart har været meget langsom og dårligt planlagt. | I nogen grad |
|  61 | Forundersøgelse, MR-scanning, svar på scanning, indlæggelse, ballonudvidelse i begge ben. Jeg takker min Gud og skaber for, at jeg kom til Skejby. Det var min bedste oplevelse, og jeg har det rigtig godt. Går ca. syv kilometer dagligt. Tak for det, Skejby. | Slet ikke |
|  7 | [] operationen blev aflyst. Genindlagt og opereret [i efteråret]. | Uoplyst |
|  25 | Kan ikke svare på nogle af spørgsmålene, da jeg ikke har været indlagt før. Ej heller fået noget medicin. Blev opereret på andet sygehus en uge senere. | Uoplyst |
|  48 | Jeg selv måtte ringe [forleden] om at komme til kontrol, som jeg skulle have haft efter en måned, fik en tid [i vinteren 2014]. | Uoplyst |
|  53 | Det gik godt, undtaget mit knæ. Så det døjes med. | Uoplyst |
|  80 | De opererede og rensede en pulsåre i min lyske. Bortset fra kateteret, som var forfærdeligt, gik alt godt, synes jeg. Inden operationen fik jeg mange kramper i mine fødder, ankler og ben. Det gør jeg stadig. Jeg fik at vide, at det ville være nemmere for mig at gå. JEG HAVDE ALDRIG HAFT PROBLEMER med at gå, kun med svimmelhed og forpustethed. Ingenting med benene. | Uoplyst |
|  86 | Det var lægernes beslutning. | Uoplyst |
|  79 | Jeg synes det var mærkelige spørgsmål. Kunne ikke forstå, hvilket tema det skulle handle om. | Ved ikke |

