

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
T2 Sengeafsnit
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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	145
Besvarelser fra patienter:	125
afsnittets svarprocent:	86%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

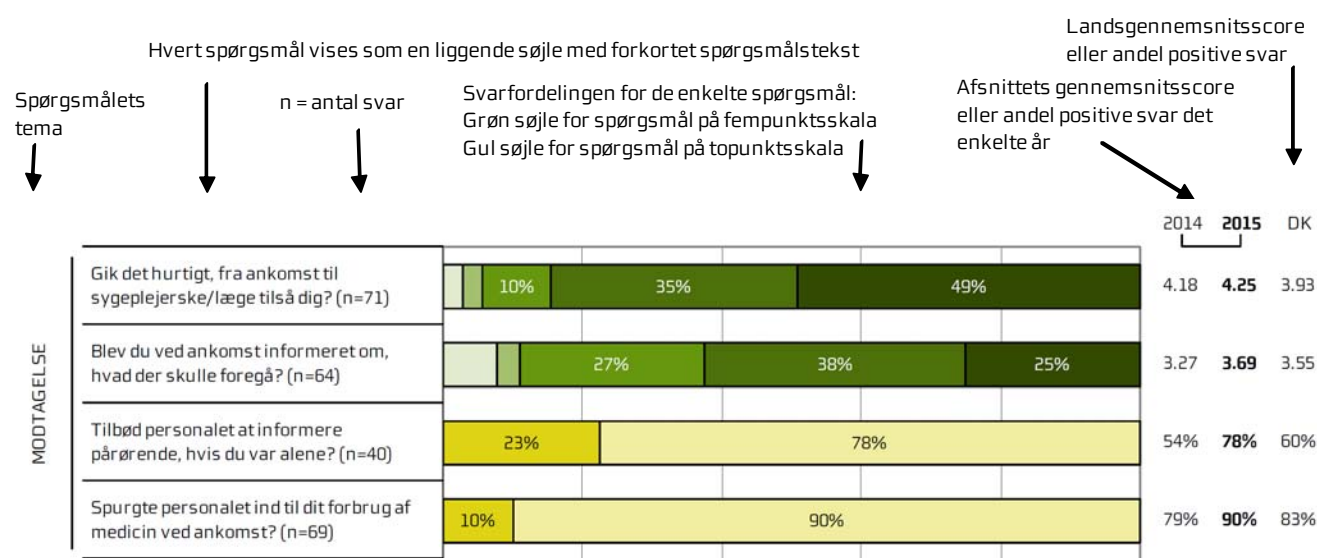
Skala og gennemsnitsscore

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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 planlagt indlagte 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

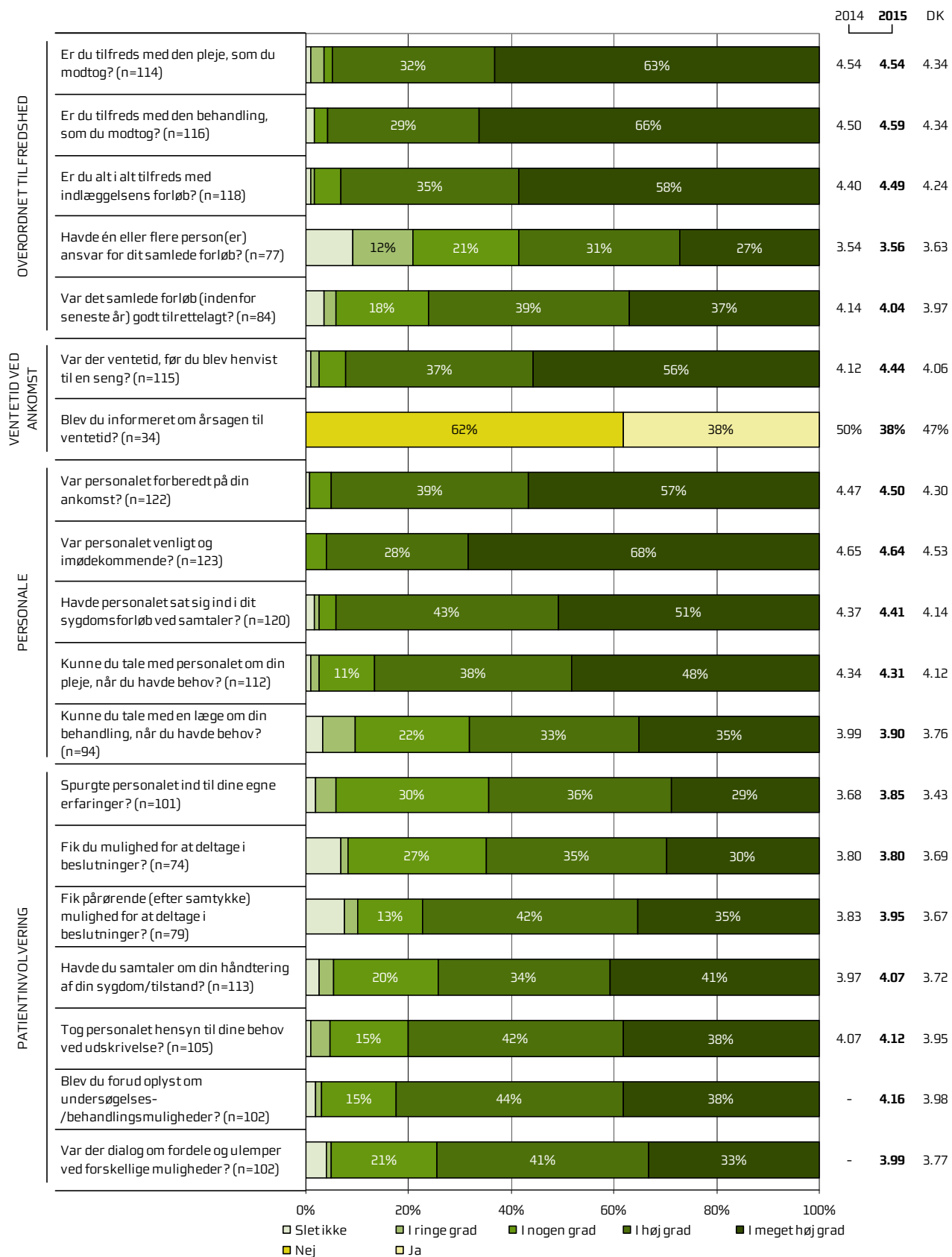
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

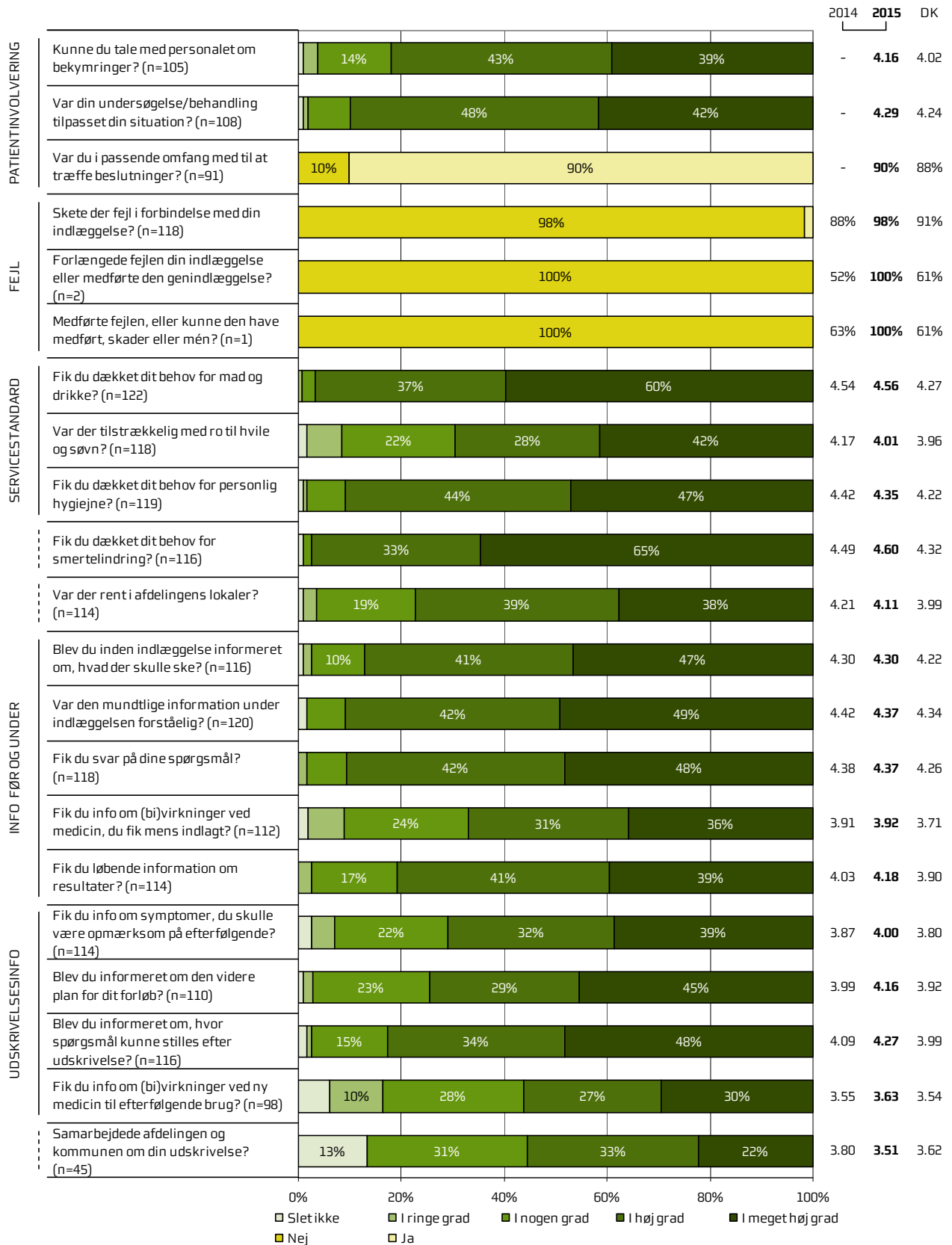
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

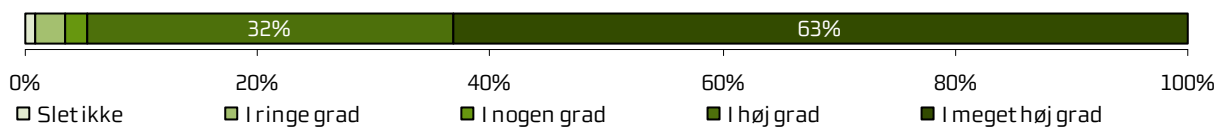
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

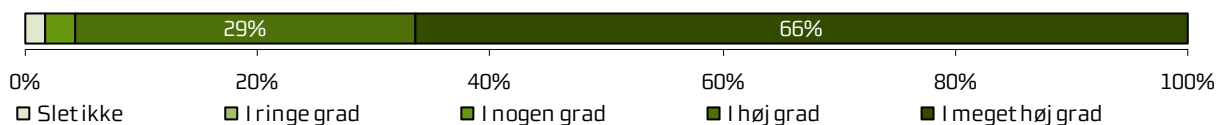
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

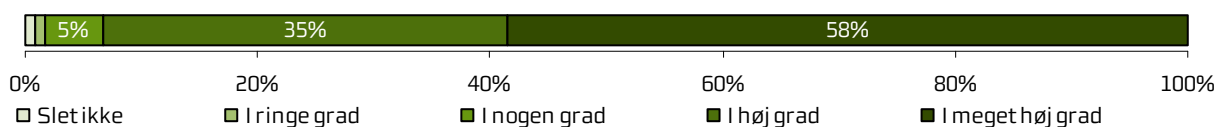
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=114)



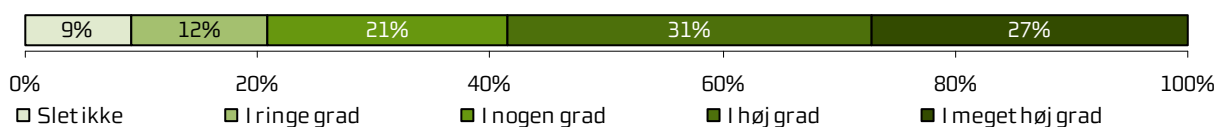
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=116)



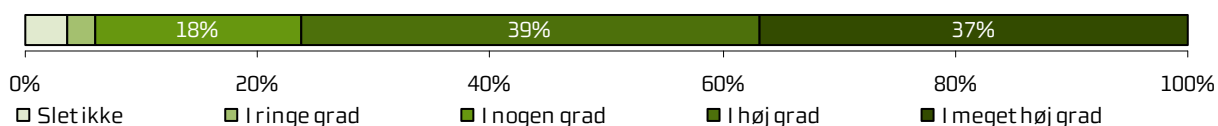
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=118)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=77)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=84)



	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		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,59		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,49		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,56		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,04		3,97	

Ventetid ved ankomst

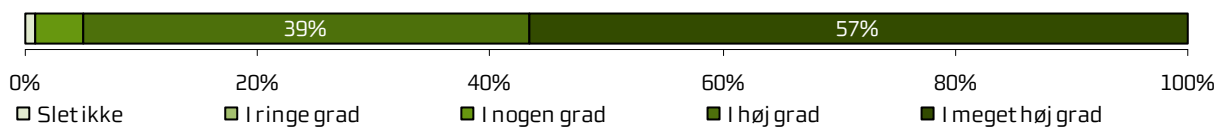
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=34)



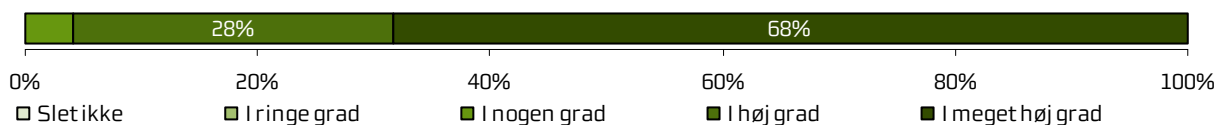
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		38 %	46 %	

Personale

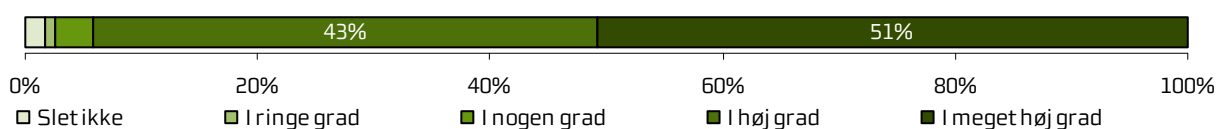
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=122)



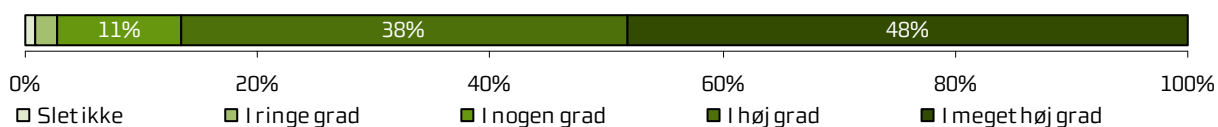
Var personalet venligt og imødekommende? (n=123)



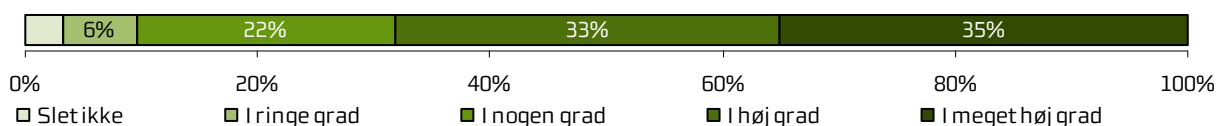
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=120)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=112)



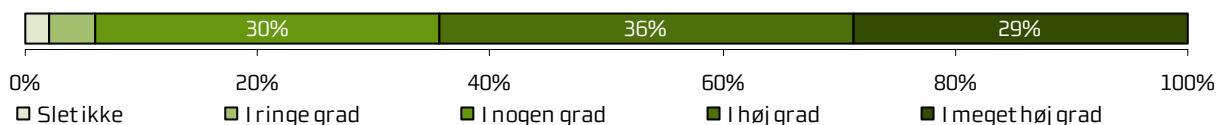
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=94)



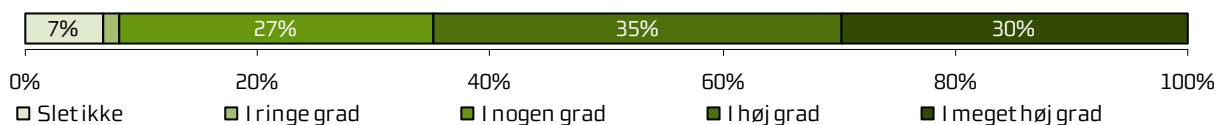
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,5		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,64		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,41		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,31		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,9		3,76	

Patientinvolvering

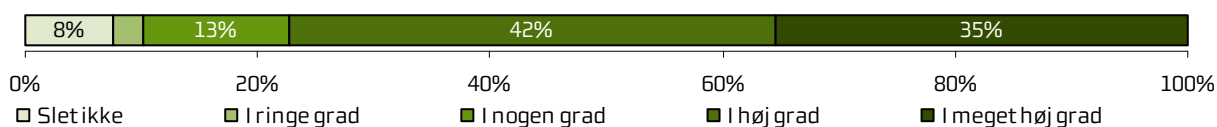
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=101)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=74)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=79)



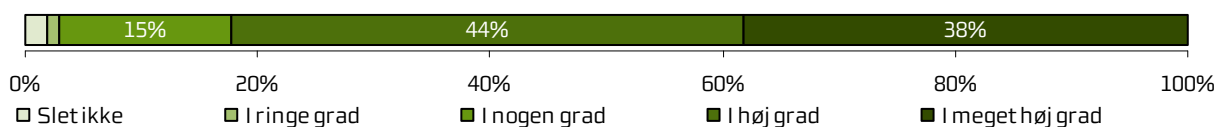
Harvede du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=113)



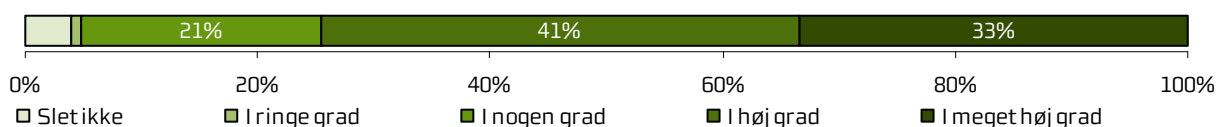
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=105)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=102)



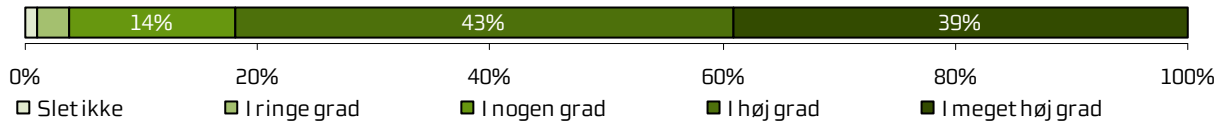
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=102)



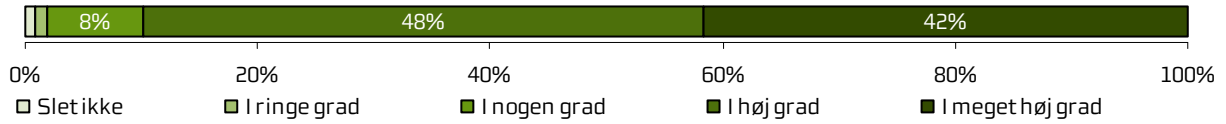
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,85		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,8		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,95		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,07		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,12		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,16		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,99		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

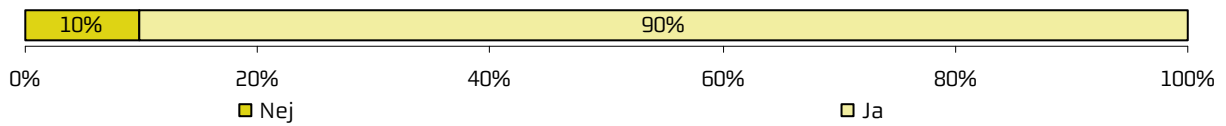
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=105)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=108)



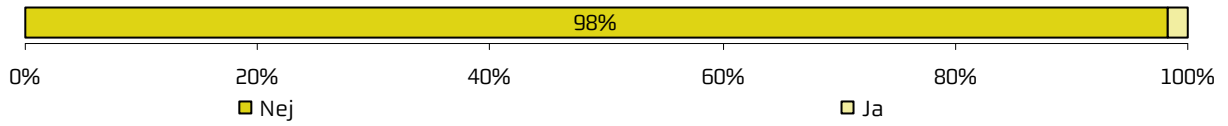
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=91)



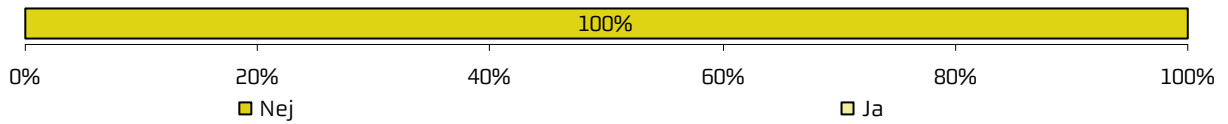
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,16		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,29		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	88 %	

Fejl

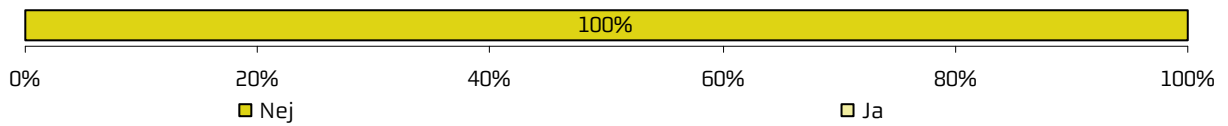
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=118)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=2)



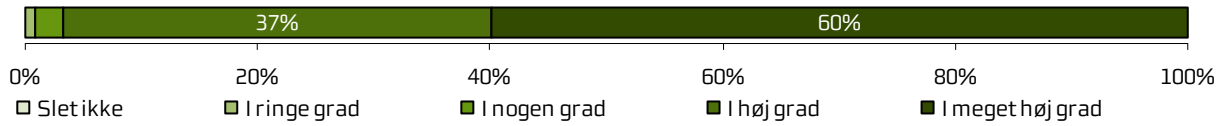
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=1)



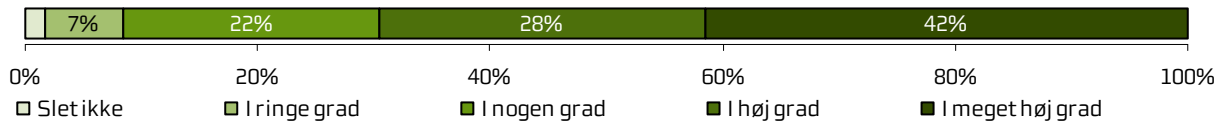
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		98 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		100 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		100 %	62 %	

Servicestandard

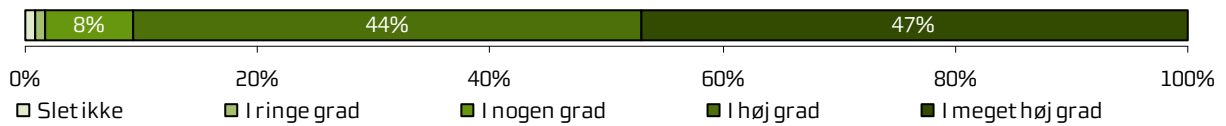
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=122)



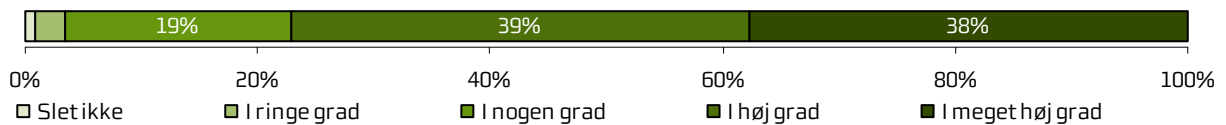
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=118)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=119)



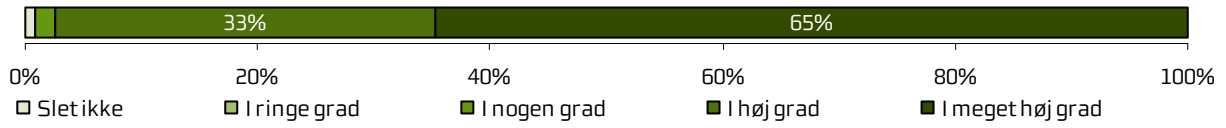
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=114)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,56		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,01		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,35		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,11		3,99	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=116)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,6		4,32	

Info før og under

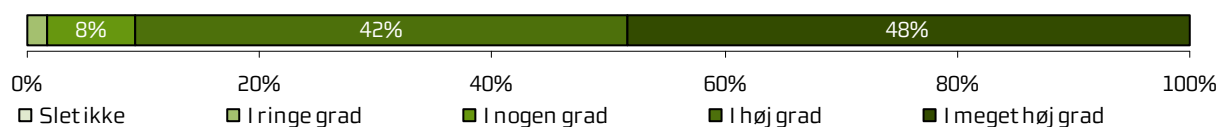
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=116)



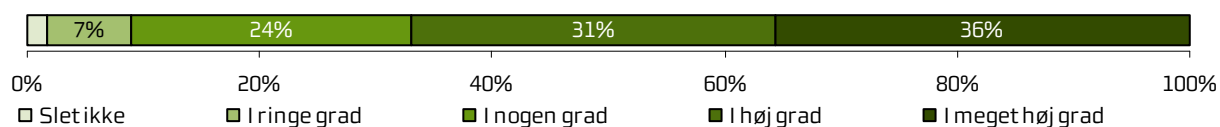
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=120)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=118)








Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=112)



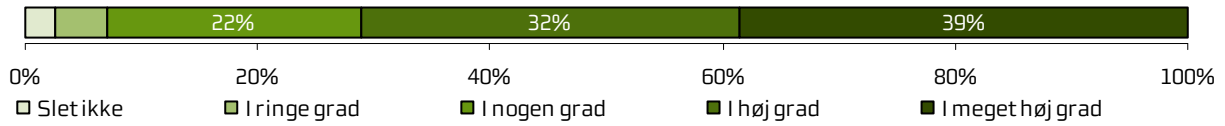
Fik du løbende information om resultater? (n=114)



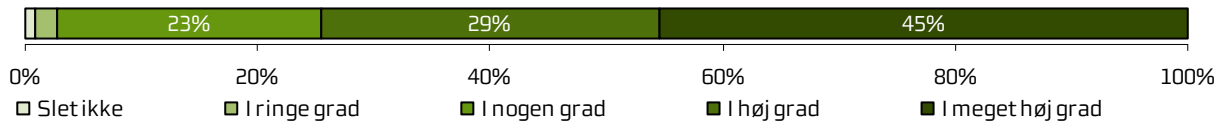
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,3		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,37		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,37		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,92		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,18		3,9	

Udskrivelsesinfo

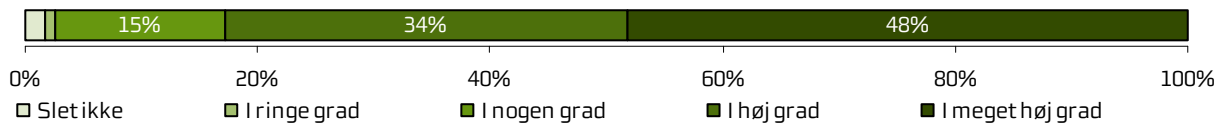
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=114)



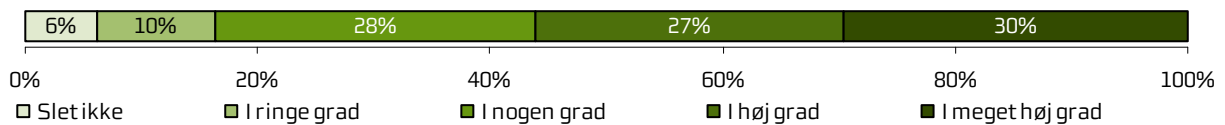
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=110)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=116)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=98)



	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?	4		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,16		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,27		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,63		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=45)



	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?	3,51		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire 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 [].

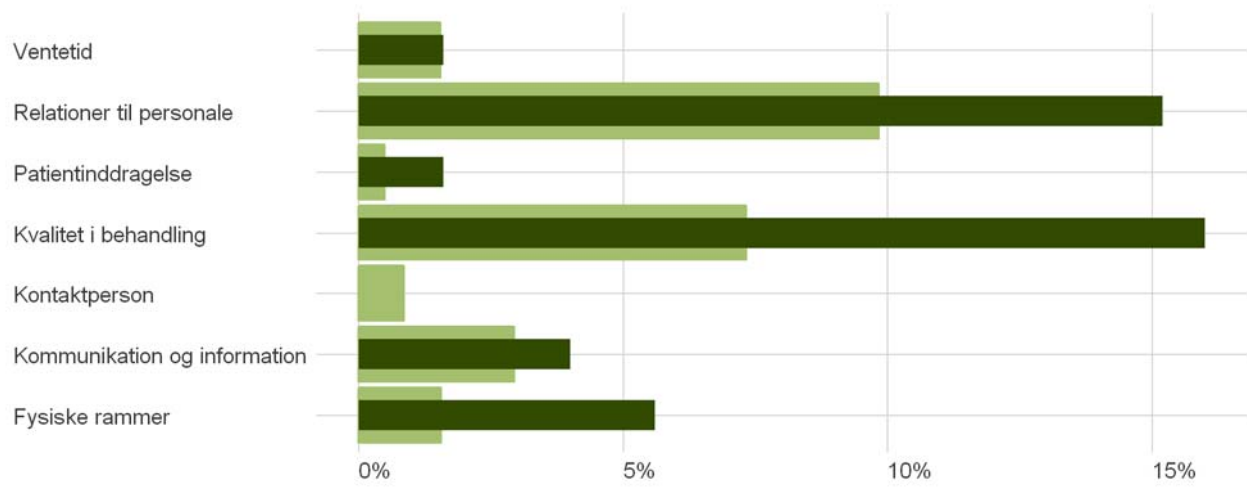
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



T2 Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T2 Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
3	Rengøringen på badeværelset var ikke så god. Der var helt sort på fliserne langs gulvet. Personalet var dejlig roligt. Det var dejligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Jeg synes, at alt var fint og godt tilrettelagt. En enkelt ting som jeg misforstod, eller som jeg synes kunne være præciseret bedre, var anden fagpersons orientering om brug af fløjte. De fortalte helt korrekt om brugen af fløjten med efterfølgende hoste øvelser for at få slim op. Jeg havde problemer/ svært ved at hoste og der var ikke noget slim alligevel, så jeg lavede ikke øvelserne ofte nok. Indtil jeg fandt ud af at det vigtigste, i hvert fald for mig, var at gennemføre hoste øvelserne for at udfolde lungerne. Derfra gik det stærkt fremad for mig med brugen af lungerne. Så et lille råd kunne være, at de siger, at det er meget vigtigt at lave de hoste øvelser, og at man en gang imellem skal lave puste øvelser også. Men at man aldrig må springe hoste øvelserne over. Det er ikke nogen bebrejdelse, blot mine egne erfaringer jeg deler med jer :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Der var en dejlig, venlig og afslappet atmosfære på trods af travlhed. Og en, efter mit indtryk, kompetent personalegruppe på alle niveauer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	Jeg havde brækket mit ben kort før indlæggelsen, og de var utrolig søde og behjælpelige. Lige til og. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	Jeg synes, at jeres køretøjer til sygetransport er meget dårligt affjedret. Båren er meget dårlig at ligge på for en person, der lige er blevet opereret. [Fysiske rammer]	I høj grad
37	Stresset forløb. En dag mere havde været rart. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
38	Da jeg var til [undersøgelse], [havde jeg ikke fået noget at vide] om resultatet en måned efter. [Først da] jeg ringede tilbage til afdelingen. [Kommunikation og information]	I høj grad
40	Modtog en bred orientering om, hvad der skulle ske. Og en positiv modtagelse. [Kommunikation og information]	I høj grad
43	God behandling og god orientering. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
52	I forbindelse med ny hjerteklap fungerede alt tilfredsstillende, og fik en god behandling hele vejen igennem.	I høj grad
2	Altid imødekomende for hvad jeg havde af spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Personalet på afdelingen udviste i høj grad tolerance, forståelse og hjælpsomhed trods, at de til tider havde meget at se til. Den positive ånd/holdning, som jeg følte, at der er på afdelingen gjorde, at min indlæggelse var en meget stor positiv oplevelse. Jeg var på intet tidspunkt utryg, ej heller nervøs. Meget stor ros og anerkendelse af afdelingens personale for den rigtig gode pleje. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Alle jeg mødte var meget professionelle. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

10	Jeg undres over, at ALLE døgnnet rundt har været så venlige og forstående i hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Læger og sygeplejersker var meget professionelle i håndteringen af mit forløb. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
19	Både Skejby og andet hospital har gjort det fantastisk, og jeg kan kun rose dem begge til skyerne! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Alle gjorde det virkelig godt, undtagen da læge NN sagde, at jeg ikke måtte køre på knallert i [flere] uger :- (HA HA	I meget høj grad
22	Første udskrivelse var for tidlig ovenpå en operation, hvor der var tilstået komplikationer og min tilstand ikke var helt stabil ([]). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
23	Jeg mener, at alt er godt tilrettelagt, og at det fungerer upåklageligt. Personalet meget venlige og imødekommende. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
46	Jeg er meget tilfreds med den behandling og pleje som jeg har fået på Aarhus Universitetshospital. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Afdelingen formåede at fastholde min tryghed ved hele forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Det eneste jeg kunne ønske fra Aarhus Universitetshospital Afdeling T, T2 er, at de havde informeret omkring livslang behandling med [min medicin]. De var venlige og imødekomme alle dage. God inddragning og omsorg for pårørende. De virkede glade for, at min kone ville hjælpe med det, hun nu kunne. Blev desværre overført til andet sygehus. Føler ikke [Aarhus Universitetshospital] havde sat sig ind i min situation. Næsten alle kom og sagde velkommen [], selvom jeg aldrig havde været på afdelingen før. Blev ikke informeret om forholdene m.m. på afdelingen. Blev modtaget af en sygeplejerske, som udleverede en pjece om [min medicin], som vi så bare kunne læse. Ingen forklaring omkring den. Den første læge NN gav os en ordentlig overhaling omkring rygning som det eneste. I følge ham måtte jeg gøre alt andet end at ryge. Havde fortalt, at jeg naturligvis burde og ville stoppe, men havde allerede skåret [meget] ned uden hjælp. De lytter ikke til, hvad jeg fortæller. De kom og spurgte til, hvordan mine smerter var på en skala på nul til ti. Fortalte den var på nul, men de kom alligevel med [medicin] flere gange daglig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
41	Venlig, hjælpsom og dygtigt personale på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
55	Da min planlagte operation blev aflyst og udskudt, tog Hjertemedicinsk Afdeling imod mig uden forudgående varsel, og foretog en ekstra scanning for at sikre, at min tilstand ikke var forværret siden diagnostidspunktet. Dette var ca. to måneder efter diagnosen. Jeg er taknemmelig over, at de foretog den ekstra scanning, for det gav mig ro, men jeg synes ikke, at jeg selv burde arrangere scanningen ud fra eget initiativ. Dette burde efter min mening være sket på foranledning af afdeling T2, da de aflyste min operation, således at de kunne være sikre på, at det var forsvarligt at sende mig hjem og udskyde operationen med yderligere to måneder. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
18	1. Godt: Fantastisk søde, professionelle og hjælpsomme portører, sygeplejersker, fysioterapeuter og læger m.v.! Tusind tak. Gode faciliteter (tomandsstue), mad, ophold m.v. 2. Skidt: Dårlig kommunikation mellem regionerne (kikkertscanning ikke sendt fra andet sygehus). Krævede ny kikkertscanning og efterfølgende aflysning af min kikkertoperation i [foråret]. [Det betød] to dages indlæggelse, [som var] spild af tid og ressourcer. Nye indkaldelser til scanning m.v. fungerede heller ikke mellem Aarhus Universitetshospital og andet sygehus! Udskrivning til andet sygehus i ambulance én dag før endelig udskrivning [var] spild af ressourcer set udefra, og følte lidt, at jeg blev tabt i systemet det nye sted. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
27	Forberedende undersøgelser fra andet sygehus var slet ikke koordinerede, og tog alt for lang	Slet ikke

	tid. Næste undersøgelse blev først bestilt, når svaret fra den foregående forelå. Samlet tog det [flere måneder]. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	
✎ 1	Var meget tilfreds med personalet på andet sygehus, det blev udført meget fint. Synes, at i Aarhus var det som en fabrik. Alt var ikke så beroligende som på det andet sygehus. Måske også fordi, man savnede sine pårørende når man kommer fra Herning. Havde et par ikke så gode oplevelser i Aarhus. Første gang ved opvågning, da var det to fremmede mænd, der skulle hjælpe mig op af sengen. Det gik nok for hurtigt, da jeg blev dårlig og besvimelede. Anden gang var tilkald af hjælp ved opkast. Måtte vente ca. 10 minutter før der kom hjælp. Sov i sengetøj til næste morgen, ret så ulækkert. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
✎ 6	Forplejningen er særdeles god. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 7	Jeg manglede nogle flere spritdepoter til hånddesinfektion på gangene. De var meget opmærksomme på, at patienterne fik det rigtige og nok at spise. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 8	Jeg havde fået en ny hjerteklap [for år tilbage]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 13	Hele afdelingen havde en fantastisk positiv holdning til at pleje og passe os, samt et godt humør. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 15	Jeg er så utrolig glad og taknemlig for al den omsorg, jeg har mødt under mine indlæggelser. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 16	Intet samarbejde med det kommunale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 20	Kunne godt tænke mig den samme sygeplejerske hele tiden. De flytter stuer. Jeg delte på et tidspunkt værelse/stue med en, der snorkede meget højt. Mine ørepropper virkede ikke. Her fandt natpersonalet en stue, jeg kunne være i om natten, så jeg også kunne få sovet. Stor tak for det. Under [en behandling] rejste lægen sig op og spurgte "Jeg laver dette her. Det kan gå galt. Hvis det gør, skal du have en pacemaker, skal jeg gøre det?". Det kunne jeg godt have tænkt mig at få at vide inden. Og have svaret på inden. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
✎ 24	Jeg føler mig godt behandlet under hele forløbet. Navnlig er jeg glad for den grundige undersøgelse, der blev foretaget. Det gjorde mig tryk ved det indgreb, som blev foretaget senere. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 28	Jeg er blevet meget positivt overrasket over den enorme omsorg, der findes på stedet fra hele personalet. Jeg vil her takke mange gange for den hjælp, der er mig ydet. Det har været et kæmpe indgreb, også meget større end jeg havde forestillet mig, men her [flere uger] efter indgrebet, kan jeg virkelig mærke, hvor det har hjulpet. Igen tusinde tak for hjælpen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 32	Alt i alt med det tryk, der er på personalet, kan jeg ikke med bedste vilje forestille mig, at det kunne være bedre! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 35	Toiletterne var ikke i orden. Toiletbrættet var løst, og der manglede rengøring. Der var gammelt urent tøj, der flød på toilettet. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 42	Ingen mobiltelefon og gæster efter kl. 22. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 54	Jeg er så absolut tilfreds med den behandling, jeg har fået! Alle havde en venlig, smilende opførelse. Det smitter. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst




T2 Sengeafsnit

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - T2 Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Blev overført fra andet sygehus med transport.	I høj grad
10	Modtagelsen gjorde mig tryk.	I høj grad
11	Meget venligst personale.	I høj grad
12	Alt var OK.	I høj grad
24	Det var en professionel, betryggende og hurtig oplevelse, fra der blev kaldt 112 til [transporten] afhentede mig på [] og til jeg lå på afdelingen.	I høj grad
25	I første omgang blev jeg aflyst og udsat pga. for meget sygdom på afdelingen, så man måtte lukke en operationsstue, hvilket gik ud over mig, da jeg var den mindst syge af de planlagte operationer. Dette ville det have været rigtig rart at have vidst dagen før, da det mildest taget var noget af et slag i mellemgulvet, når nu vi alle var indstillet på operationen. Efterfølgende blev der heller ikke taget hånd om min kone og mig, som aflyste og udsatte, da vi var ret chokerede over dette.	I høj grad
39	Jeg nåede ikke at blive indlagt. Operationen blev aflyst, og jeg blev sendt hjem igen pga. høj feber.	I høj grad
51	Hvis man kan slippe for ventetid. Kan man det????	I høj grad
54	Jeg var virkelig overrasket i en positiv retning.	I høj grad
2	Man venter jo længe, da man ved, at der er forskellige, som skal tale med mig, når man er hjer-tepatient.	I meget høj grad
4	Det var en meget positiv oplevelse. God information om, hvad der skulle ske og et meget hjælpsomt personale, hvilket betød, at jeg følte stor tryk.	I meget høj grad
5	Jeg er meget tilfreds. Jeg har ikke noget negativt at sige. Personalet var søde og dygtige. Operationen er gået godt.	I meget høj grad
7	Jeg ankom med ambulance fra andet sygehus, så de var klar til at modtage.	I meget høj grad
9	Som patient kan jeg kun anbefale at blive behandlet på dette hospital.	I meget høj grad
18	Meget effektivt den første dag. Flot med to samtaler, scanning, fysioterapeut, sygeplejeske mv. på en halv dag.	I meget høj grad
19	Fantastisk og meget betryggende modtagelse.	I meget høj grad
21	Virkelig god modtagelse.	I meget høj grad
23	Føler, at jeg blev behandlet af meget venlige og yderst kompetente fagfolk.	I meget høj grad
30	Jeg fandt modtagelsen yderst kompetent.	I meget høj grad
33	Alt OK.	I meget høj grad

✎ 36	Jeg fik en god og planlagt velkomst. Dog undrede jeg mig over at skulle overnatte på hotellet, når min seng stod klar næste morgen [],men det er der nok en årsag til.	I meget høj grad
✎ 40	Indkaldt til [om formiddagen] Blev afhentet [tre timer efter] og blev kørt til operation. Er det nødvendigt med tre timer, hvor der ikke sker noget?	I meget høj grad
✎ 41	Fungerede perfekt.	I meget høj grad
✎ 42	Blev indlagt akut.	I meget høj grad
✎ 43	Fungerede upåklageligt. Svært at forbedre.	I meget høj grad
✎ 45	FANTASTISK.	I meget høj grad
✎ 48	Det var en super god modtagelse, hvor både sygeplejerske og læge præsenterede sig og gav tid til at spørge ind til min situation. M1 fungerer godt. Dog undrede det mig, at der gennem de tre til fire dage var forskellige læger, der kom ind og fulgte min situation, hvor jeg især havde problemer med infektion i benet, der hvor Skejby havde taget reserveblodåren ud.	I meget høj grad
✎ 53	Hele modtagelsesforløbet var rigtig fint.	I meget høj grad
✎ 17	Jeg blev ikke indlagt! Jeg hostede for meget til at blive opereret, og jeg hoster stadig, så jeg venter stadig på indlæggelse.	Ikke relevant for mig
✎ 6	Akut indlæggelse. Blodprop i hjertet.	Slet ikke

T2 Sengeafsnit**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - T2 Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	47 På opvågningen efter operationen konstateres, at jeg ikke kunne smertedækkes ved hjælp af morfin, men i stedet måtte have et andet præparat. Denne erfaring blev ikke videreformidlet til, eller registreret af, sengeafdelingen, hvor jeg igen blev forsøgt smertedækket med morfin. Det endte med, at jeg selv måtte bede om det andet præparat.	Ja
	49 Lægen der skulle lave ballonudvidelse [], startede med at ville lave trykfaldsmålinger på en forsnævring på hjertets kranspulsåre, som var lavet [flere] uger tidligere, og som var begrundelsen for den mini bypass, som jeg på dette tidspunkt havde fået lavet. Derefter blev jeg spurgt, om jeg stadig fik [medicin] for hjerteflimmer, hvortil mit svar var, at det fik jeg ikke, da jeg aldrig har haft hjerteflimmer. Efter at have forladt mig for tredje gang, forhåbentlig for at læse i en sygejournal, fik jeg så den ballonudvidelse, som jeg var kommet for. Det var ikke særligt betryggende at have fornemmelsen af, at det ikke var min journal, der blev læst i hele tiden.	Ja
	50 For længe om at stoppe blødning.	Uoplyst

T2 Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T2 Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
1	Mener, at der var mere personlig omsorg om én på andet sygehus. Jeg var mere tryk dér.	I høj grad
3	Jeg manglede at få en samtale med lægen, der opererede mig, efter operationen.	I høj grad
36	Det var udmærket.	I høj grad
40	Udskrivelse blev foretaget fra Herning Sygehus. Indlagt i 14 dage efter Skejby på grund af lunge- og lungehindebetændelse.	I høj grad
44	Blev udskrevet fra andet sygehus.	I høj grad
55	Særlige behov for frisk, kold mad ved madlede blev ikke imødekommet. Jeg blev først sent gjort opmærksom på muligheden for særbestilling af mad fra køkkenet. Sengetøj blev ikke skiftet så ofte som forventet, ca. to gange på seks dage. I nogle tilfælde tog det 15-20 minutter, før der kom en sygeplejerske, efter jeg havde kaldt via "snoren". Enkelte dage var der ingen stuegang af læge, eller også glemte de at komme ind på min stue, hvor jeg ventede med spørgsmål til lægen.	I høj grad
7	Stuegang kunne måske planlægges bedre således, at der ikke pludselig kommer en læge ind til en sovende patient og spørger direkte, hvordan det går. Det kan en patient ikke svare fyldestgørende på, når man knap er vågen og er desorienteret om, hvor man er. Dette skriver jeg som pårørende, der var tilstede det meste af tiden.	I meget høj grad
18	Jeg kunne godt bruge en folder om sårheling (evt. symptomer og ting man skal være opmærksom på m.v.), i tiden efter operation derhjemme.	I meget høj grad
21	Alt var OK.	I meget høj grad
22	Efter (tidlig) udskrivelse fik jeg et alvorligt ildebefindende. Da min kone ringede til afdelingen, fik hun besked på selv at vurdere, hvorvidt der skulle ringes 112 eller vagtlæge. Efter knap en time med diverse opkald endte vi hos lægen, som straks tilkaldte en ambulance, hvorefter jeg atter kom til Skejby. Vi talte efterfølgende om, at det er en urimelig beslutning at pålægge en pårørende, som jo ikke har den faglige indsigt (og som teoretisk set kunne have taget en fatal beslutning).	I meget høj grad
25	Det har været rigtig fint og godt.	I meget høj grad
29	Pga. en infektion blev jeg overført til hjertesygdomme, sengeafsnit 3 (hvor jeg nu [] stadig ligger). Havde høj feber ved overflyttelsen, hvorfor jeg ikke husker meget omkring overflyttelsen, og generelt har mange huller i hukommelsen vedrørende perioden på T2.	I meget høj grad
34	Manglede information omkring Maravan. Om at skulle have dem, hvad de gør, og hvad man skal tage hensyn til.	I meget høj grad
53	Jeg kan kun udtrykke fuld tilfredshed med forløbet.	I meget høj grad

