

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
T3 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 Brugerinvolvering, 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	123
Besvarelser fra patienter:	87
afsnittets svarprocent:	71%

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

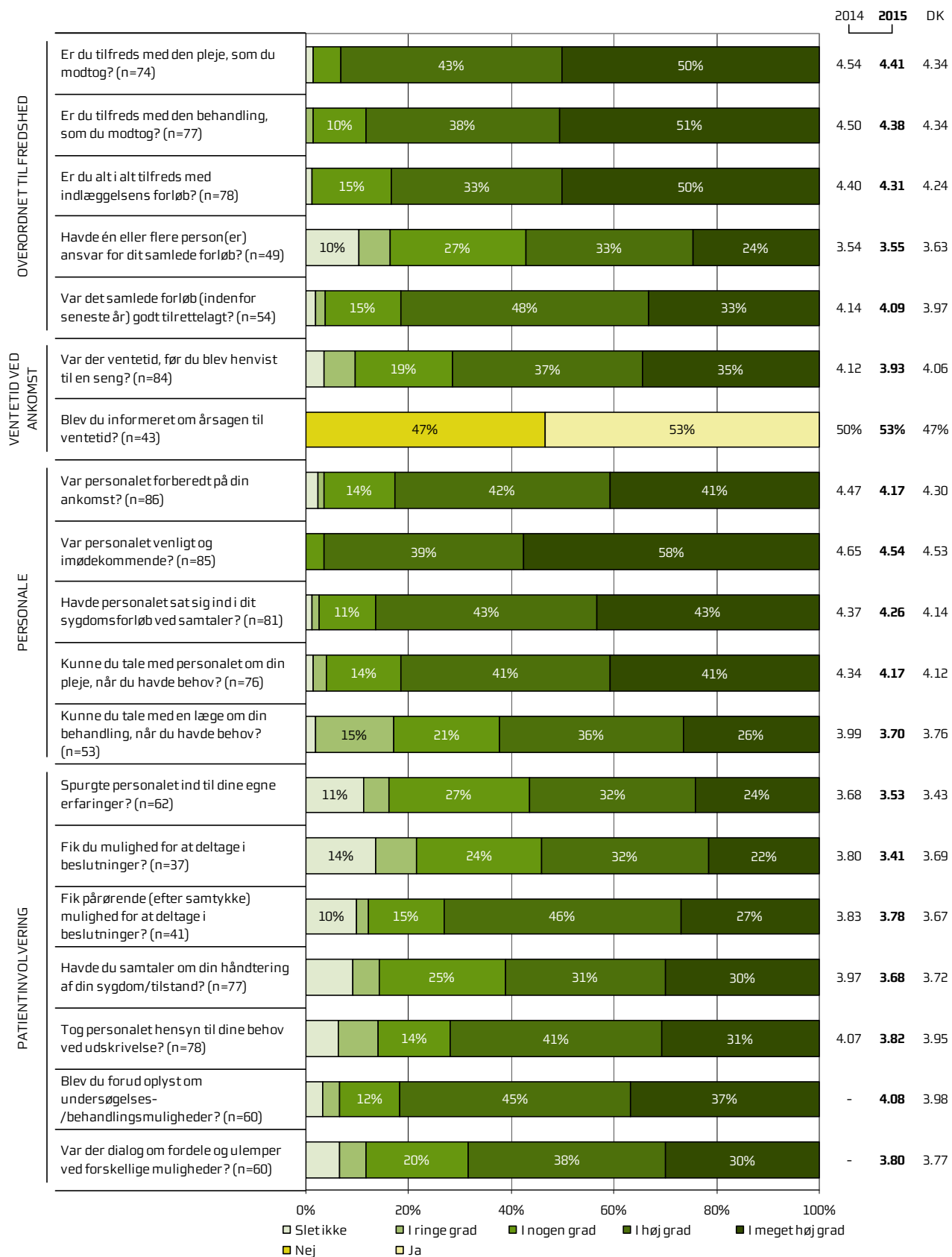
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

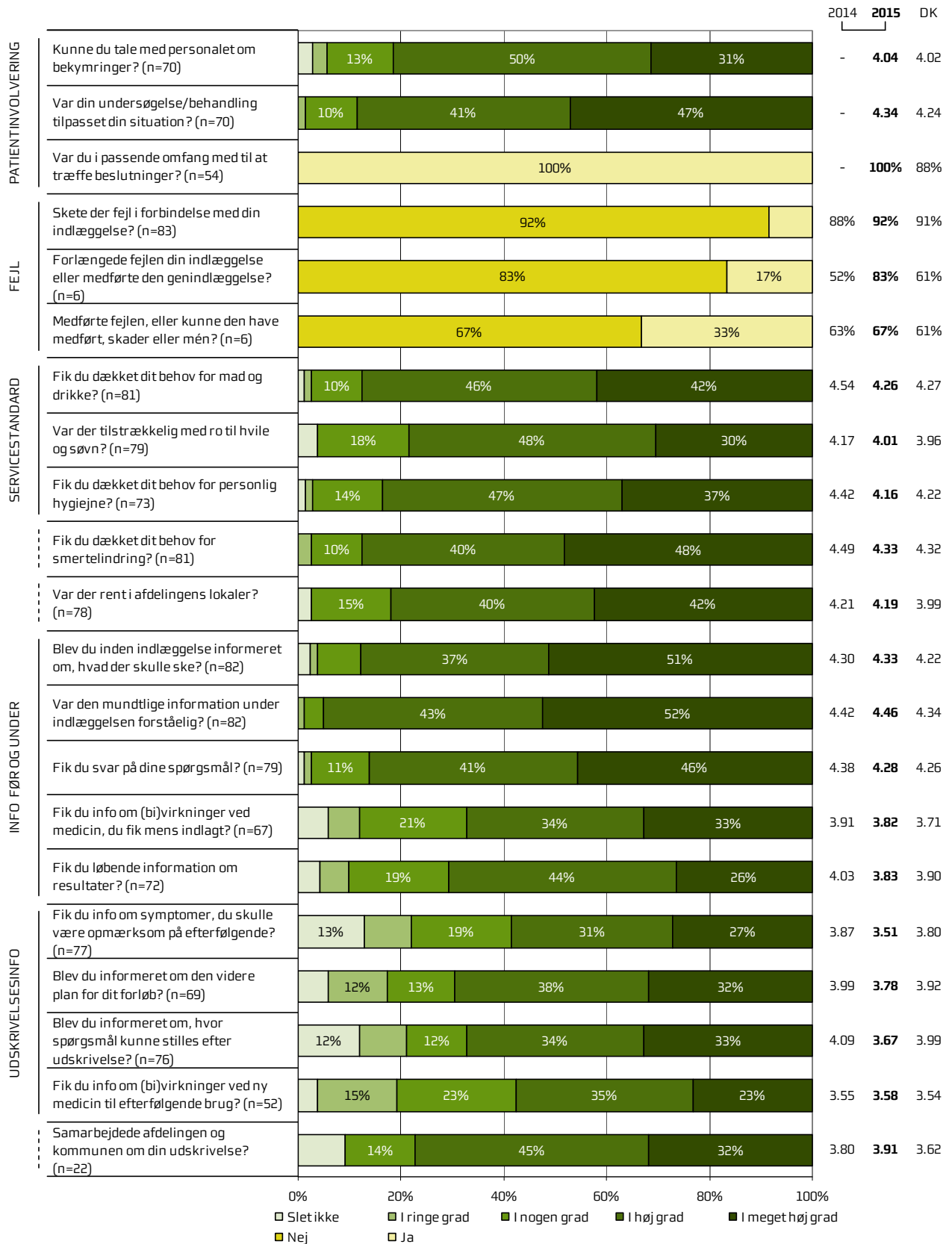
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

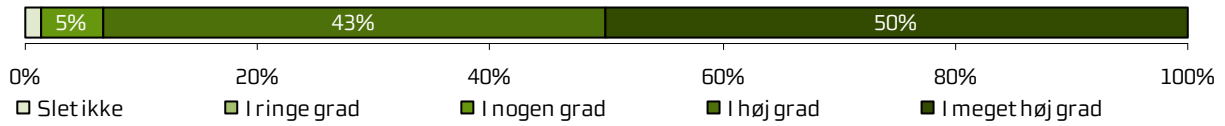
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

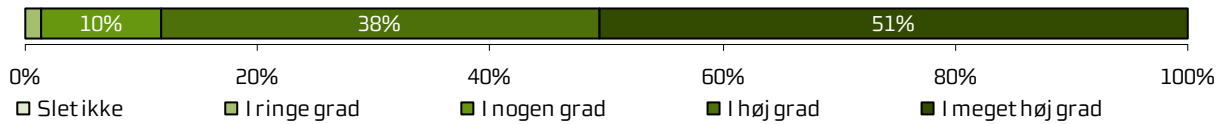
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

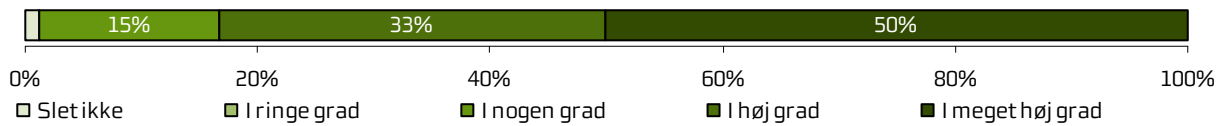
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=74)



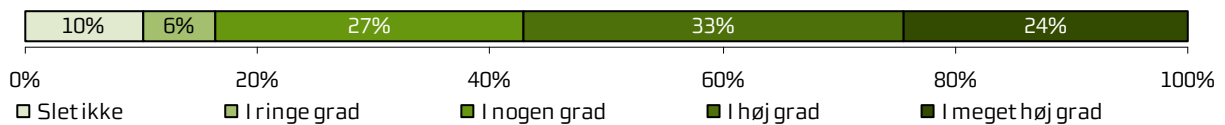
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=77)



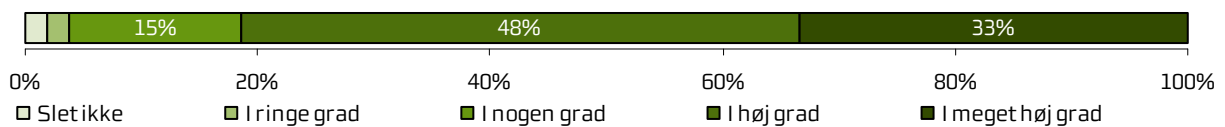
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=78)








Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=49)



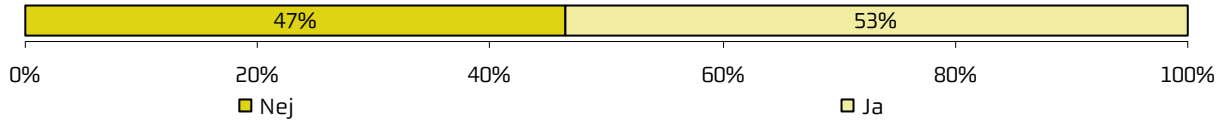
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=54)



	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?	4,41		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,38		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,31		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,55		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,09		3,97	

Ventetid ved ankomst

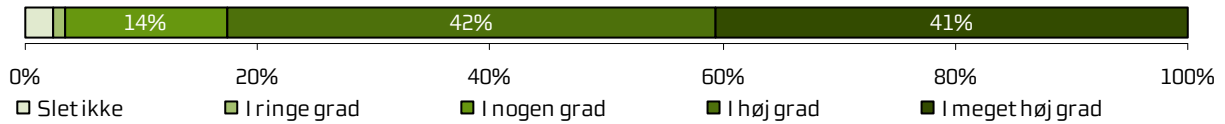
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=43)



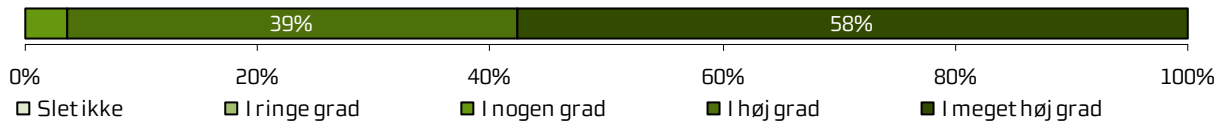
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		53 %	46 %	

Personale

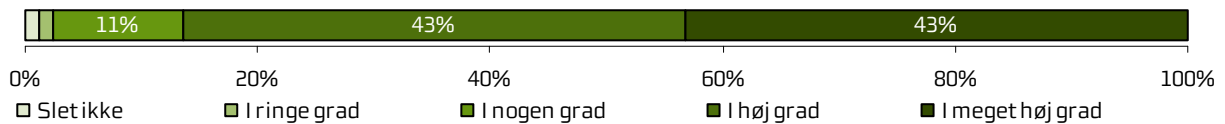
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=86)



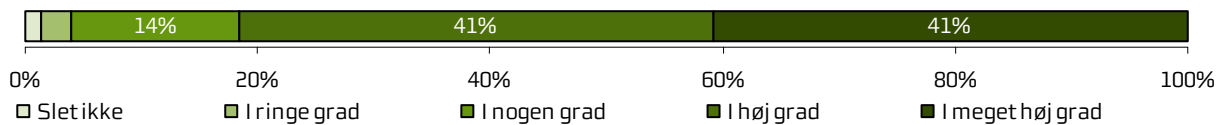
Var personalet venligt og imødekommende? (n=85)



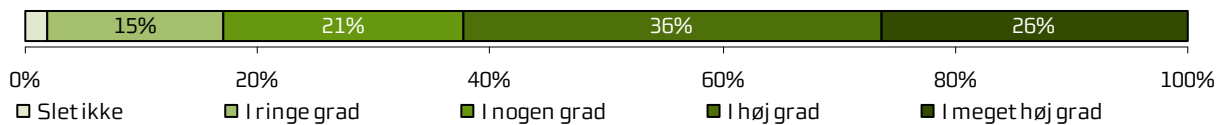
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=81)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=76)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=53)



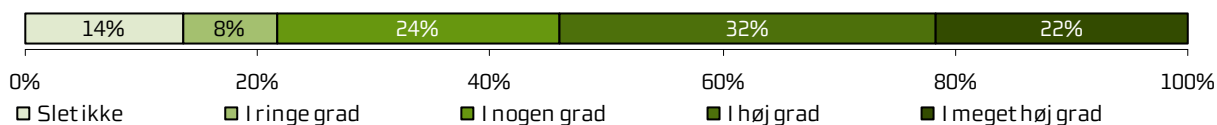
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,17		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,54		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,26		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,17		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,7		3,76	

Patientinvolvering

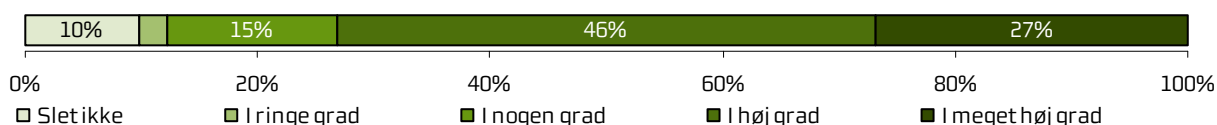
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=62)



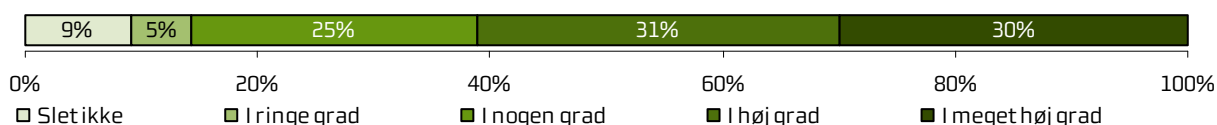
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=37)



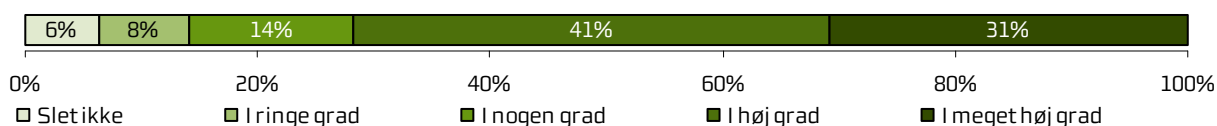
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=41)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=77)



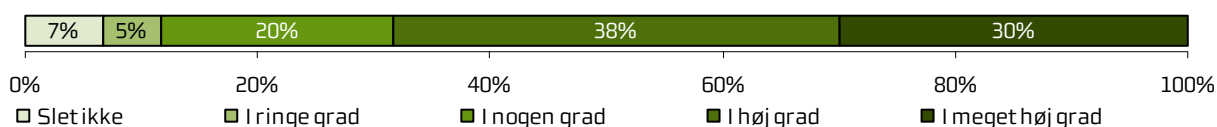
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=78)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=60)



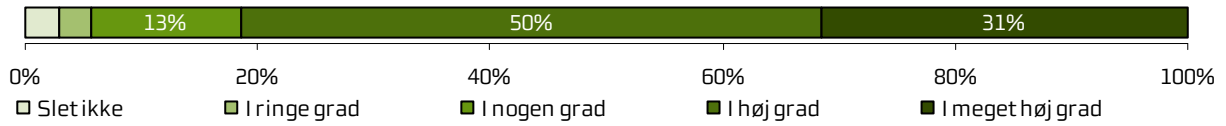
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=60)



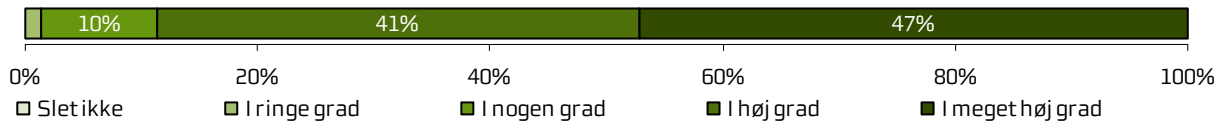
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,53		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,41		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,78		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,68		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,82		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,08		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,8		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

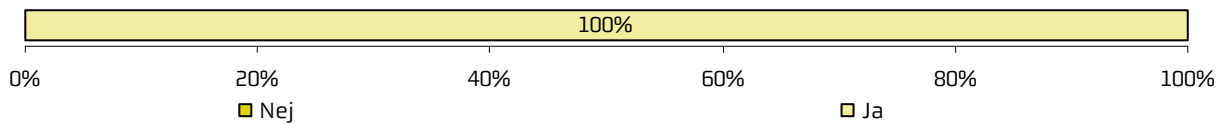
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=70)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=70)



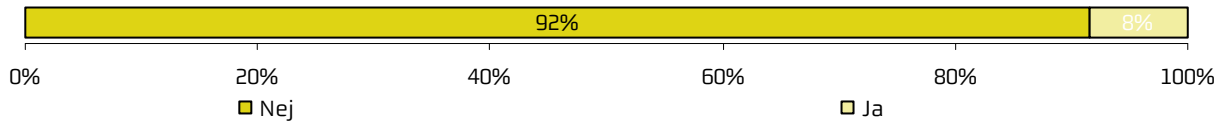
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=54)



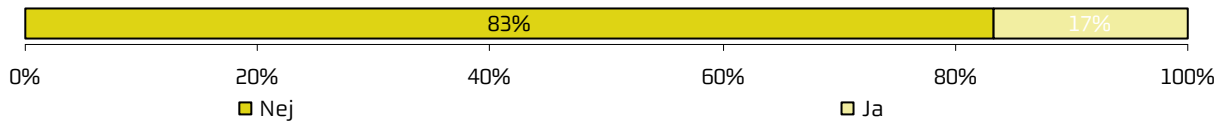
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,04		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,34		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		100 %	88 %	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=83)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



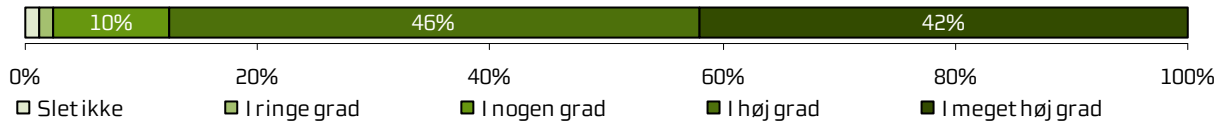
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=6)



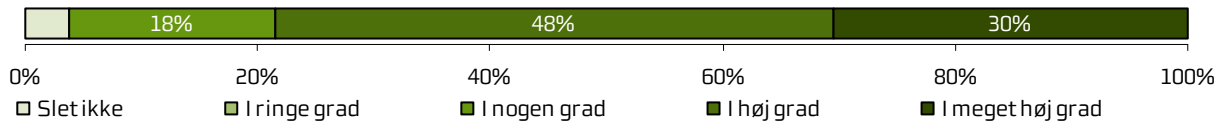
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		83 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		67 %	62 %	

Servicestandard

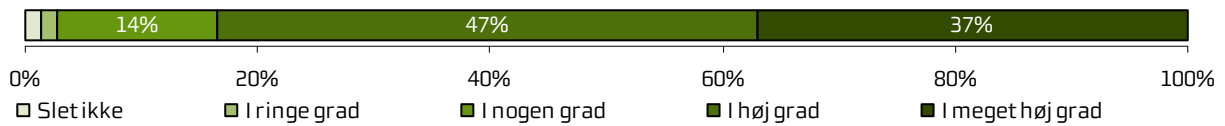
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=81)



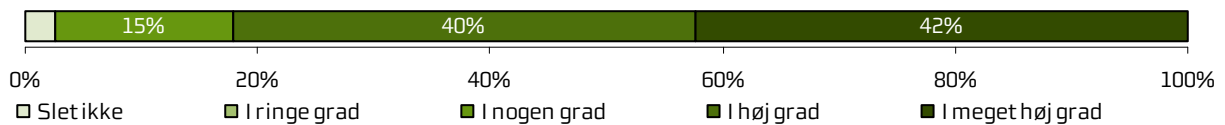
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=79)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=73)



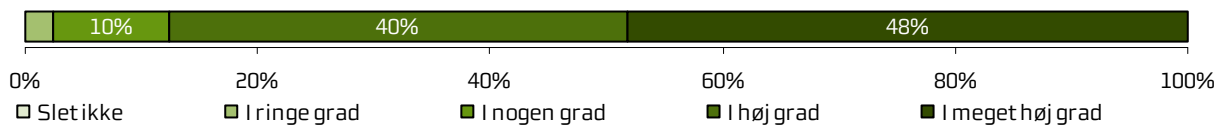
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=78)



	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?	4,26		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,01		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,16		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,19		3,99	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=81)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,33		4,32	

Info før og under

Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=82)



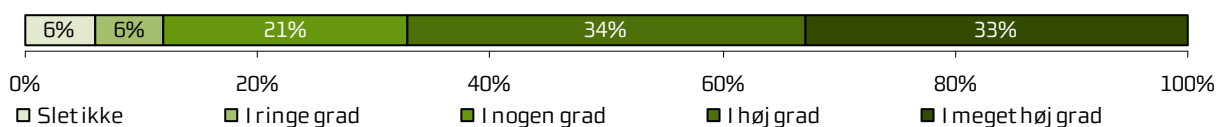
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=82)



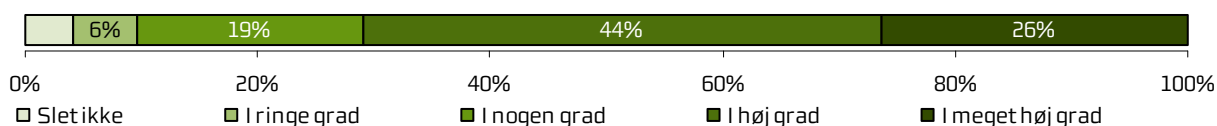
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=79)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=67)



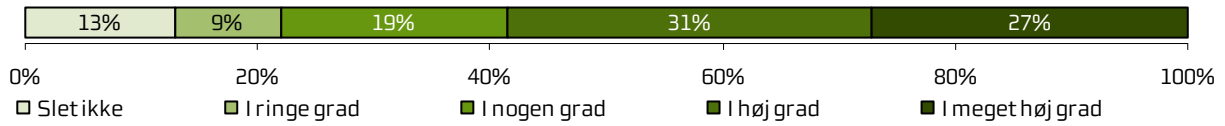
Fik du løbende information om resultater? (n=72)



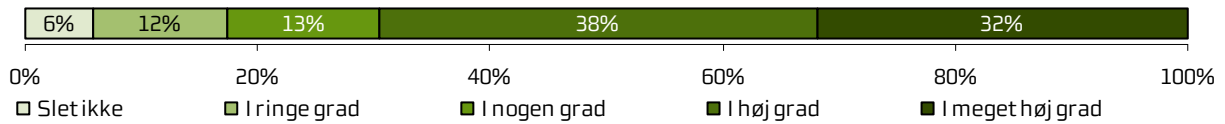
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,33		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,46		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,28		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,82		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,83		3,9	

Udskrivelsesinfo

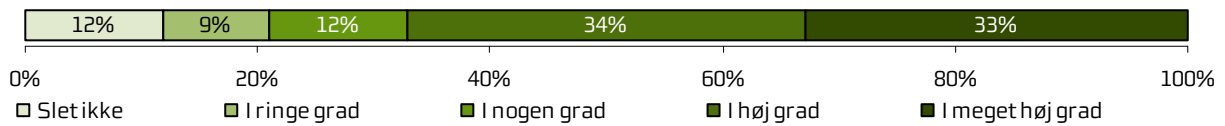
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=77)



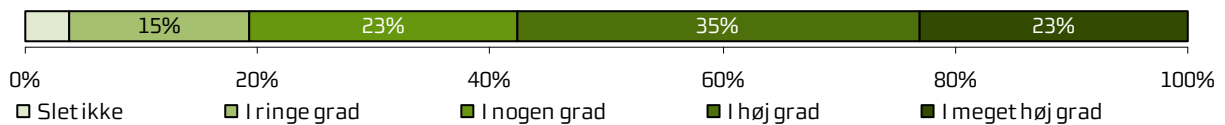
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=69)




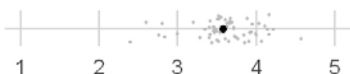


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=76)



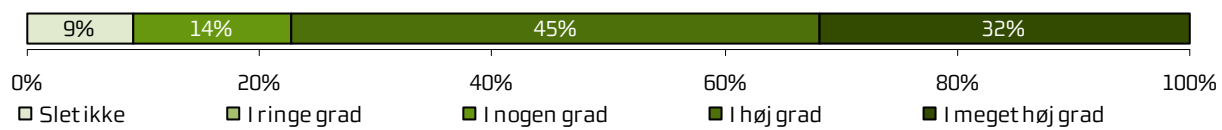
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=52)



	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?	3,51		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,78		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,67		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,58		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=22)



	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?	3,91		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 [].

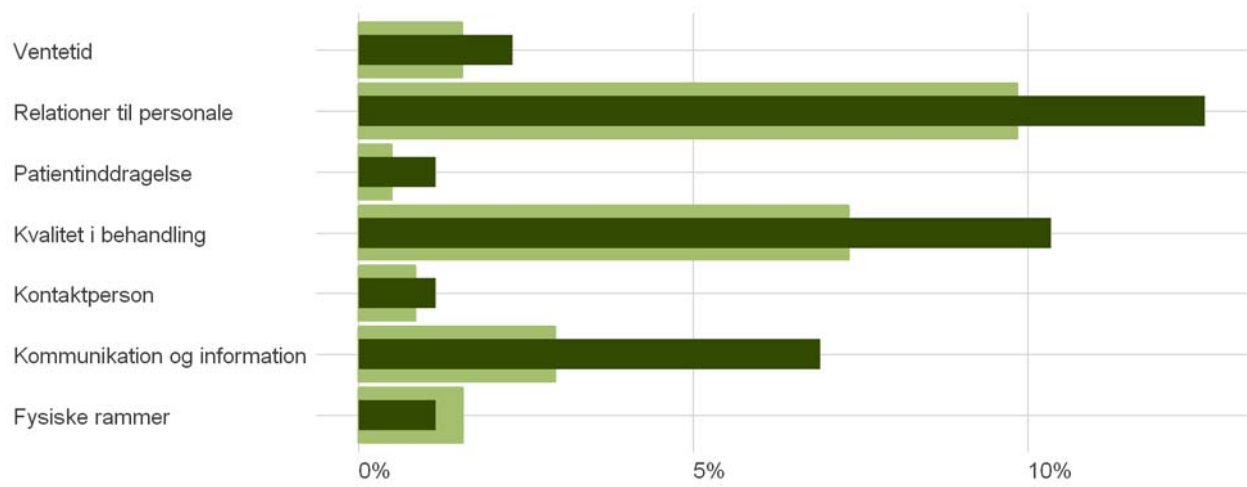
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



T3 Sengeafsnit


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

ID	Kommentarer - T3 Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Det var rigtig rart, når man følte, at de gav sig tid til en. Det gør også, at man kan spørge om flere af de ting, som undrer en omkring operationen. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
5	Rengøring kunne være bedre. [Fysiske rammer]	I høj grad
6	Manglede en fast kontaktperson for hele forløbet ([behandling] på Nørrebrogade samt operation på Skejby). Samtaler/undersøgelser dagen før operationen på Skejby var rigtig god. Denne dag gav os en form for tryghed. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Plejepersonalet var meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Jeg fik at vide, at alle [patienter] er indkaldt til [om morgenen], selvom de først kommer hen på eftermiddagen. Folk kommer jo langvejs fra.	I høj grad
18	Jeg kan KUN give den største ros det det sødeste, mest kompetente og hjælpsomme personale på T3 (og de to indlæggelser på [] på et andet sygehus gælder det samme!). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Mit samlede indtryk er alt i alt, at ophold var velorganiseret. Informationen til mig kunne være lidt mere intensiv, men alt i alt ingen kun positive oplevelser. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
28	Mindre ventetid og mere information for ventende patienter. [Ventetid]	I høj grad
29	Super flinkt personale!! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	Pårørende blev ikke kontaktet efter operationen, hvilket gav anledning til nogen nervøsitet og bekymring hos den pårørende. [Kommunikation og information]	I høj grad
1	Det samlede forløb har været yderst positivt. Jeg har været i kontakt med Aarhus Universitetshospital Skejby, Aarhus Universitetshospital, Aarhus Sygehus, andet sygehus, tredje sygehus, fjerde sygehus og femte sygehus. Koordineringen mellem hospitalerne har været meget tilfredsstillende. Alle har været meget søde og flinke. Stor ros. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Jeg har fået en meget kompetent behandling over hele linjen. Denne indlæggelse var en enlig dårlig oplevelse. []. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
22	Afdelingen var på alle måder rigtig god.	I meget høj grad
2	For mange informationer fra forskelligt personale, så det var "lidt" svært at forholde sig til. [Kommunikation og information]	I nogen grad
16	Personalet skal være mere opmærksomme på de pårørende, når man er nede til operation, og den eksempelvis trækker ud. I mit tilfælde gik den [flere] timer over tid, hvilket er meget psykisk belastende for mine pårørende. Vi/de følte sig i vejen på afdelingen, og når de spurgte ind til, hvornår jeg var færdig, kunne man se på personalet, at de var vejen. IKKE OK. Kæmpe store	I nogen grad

	rosen til NN. Fantastisk menneske og læge. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	
✎ 19	Jeg har talt med mange læger i begge forløb, og der er kun en, jeg har set to gange. Det var så ham, der "glemte" at skrive resultatet efter særkonference. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 20	Efter udskrivelsen er problemet, at informationer og fakta ikke passede sammen. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
✎ 3	Én ting var ikke helt tilfredsstillende. Dagen efter operationen ([]) er det en sygeplejerske alene, der bliver sendt ind på stuen med to ret dårlige patienter. Hun har tydeligvis ikke ret meget erfaring/viden. Der ville det have været rart, hvis hun hele tiden havde en erfaren sygeplejerske med sig, så hun ikke hver gang skulle ud at spørge, og vi skulle vente på svar. Derudover var det dygtigt personale, og de var meget søde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 7	Personalet var professionelle og indlevende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 15	Afdelingen kunne ikke gøre noget bedre i mit tilfælde, jeg har været så tilfreds med den måde, jeg er blevet behandlet på.	Uoplyst
✎ 17	Langsom start og manglende kommunikation [på andet sygehus]. På Aarhus Universitetshospital, Skejby er alt forløbet efter planen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 24	Jeg synes, personalet var meget nærværende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 25	Min indlæggelse og operation er en følge af et kompliceret udredningsforløb, styret af læger NN på andet sygehus. Jeg har under hele forløbet følt mig i gode, kompetente hænder, og da jeg ved den efterfølgende samtale med NN på andet sygehus erfarede det gode resultat, men også, hvor tæt, det havde været på det modsatte, og på tilsagnet om, at man fortsat vil følge mig, blev jeg umådeligt taknemmelig over den hurtige, kompetente og venlige reaktion. Både fra min egen læge og fra hele det sundhedspersonale, jeg i forløbet, har været i forbindelse med. Med stor TAK! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 26	Plejepersonalet var helt fantastiske og var meget nærværende, forstående og tog sig tid til at snakke og informere. Nogle af lægerne, derimod, lod en del at ønske som måden at tale og lytte til folk/mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 30	Jeg synes, at lægerne, som jeg snakkede med, var rigtig imødekommende og flinke. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 36	De var gode til at komme, så snart man trak i snoren. Kort ventetid på hjælp. [Ventetid]	Uoplyst

T3 Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T3 Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 34	Meget fint og vigtigt for mig at jeg kunne overnatte i afdelingen. Meget fin modtagelse hvor der kun var kort ventetid.	I høj grad
 35	Fin modtagelse.	I høj grad
 1	Venlig og kompetent behandling.	I meget høj grad
 7	Helt OK.	I meget høj grad
 12	De er utroligt søde og venlige. Nærværende.	I meget høj grad
 15	[Jeg har] ingen forslag til forbedringer. Hele forløbet har været så professionelt med det sødeste personale.	I meget høj grad
 16	Angående ventetid: Jeg kom ikke til operation til det aftalte tidspunkt. Jeg var den første på listen [om morgenen], men kom først ned til operation [om eftermiddagen]. Der var manglende kommunikation koordinatorene imellem. Ikke ok, når man som jeg har gået så meget igennem og var faktisk temmelig bange.	I meget høj grad
 24	Ingen kommentarer. Det var en god modtagelse og alt var forberedt.	I meget høj grad
 25	Jeg fik en yderst venlig modtagelse.	I meget høj grad
 27	Super modtagelse.	I meget høj grad
 31	Jeg synes modtagelsen var fin. Der blev henvist til et venteværelse, hvor man kunne opholde sig til, der blev en ledig seng.	I meget høj grad
 11	Jeg blev indkaldt til [om morgenen] og kom til [fem timer senere].	I nogen grad
 21	Forventet operationstid [om formiddagen]. Reel operationstid [om eftermiddagen].	I ringe grad
 32	Jeg kom ind for at få taget et røntgenbillede af lungerne, fordi jeg havde vejrtrækningsbesvær. Før jeg vidste af det, var jeg indlagt, da der stod [væske i den ene lunge].	Slet ikke

T3 Sengeafsnit




Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - T3 Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
9	Epiduralkateteret var lagt forkert under operationen, så det måtte lægges om, da jeg vågnede. Jeg blev opereret mandag [], og da jeg skulle udskrives [et par dage senere], var epiduralkateteret faldet ud. Morfinen var pumpet ud under det plaster, der dækkede det øverste af ryggen, så jeg fik en allergisk reaktion.	Ja
13	Lægen mente, det var venstre lunge, der skulle opereres. Måtte gøre ham opmærksom på, at det var højre, og derfor skulle han lægge diverse ting ind i venstre arm, og at der desuden var sat kryds af hans kollega på højre lunge. En noget ubehagelig oplevelse, der ikke indgød særlig meget tillid til, hvad der senere skulle ske!	Ja
21	Havde oplyst om lavt blodtryk, men måtte selv bede om væske intravenøst. [].	Ja
26	Min første operation var en fiasko med mange smerter til følge. Jeg fik at vide, at det var normalt, hvilket det så viste sig, at det ikke var, og jeg skulle derefter opereres igen, fordi det nok ikke helt var så "normalt", som lægen sagde.	Ja
29	Skulle have foretaget et røntgenbillede efter endt operation. Blev kørt fra opvågningsstuen, hvor lægen sagde, jeg skulle have taget et stående billede, til røntgen. Det skulle være stående, da de skulle tjekke om min lunge var klappet sammen (fandt jeg senere ud af). Jeg fik her taget et liggende billede, da de ikke ville have mig ud af sengen, [da jeg stadig var] noget omtumlet efter operation. Så skulle jeg vente på svar fra lægen. Måtte herefter vente fra [om eftermiddagen til om aftenen], hvorefter en ny læge kom ind og snakkede med mig, og blev herefter kørt til et nyt røntgenbillede, denne gang stående.	Ja
33	Min arm blev forstrakt under operationen. Kunne efterfølgende ikke styre min arm, og jeg oplevede, at jeg var lam flere steder. Styrken i min arm blev kraftigt reduceret.	Ja
37	Blev forvekslet med anden lyshåret dreng og havde derfor pludselig ingen seng.	Ja

T3 Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T3 Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
✎ 19	<p>Ved første operation kom en læge for at udskrive mig. Han havde tydeligvis ikke sat sig ind min sag. Jeg fik at vide, at han skulle lytte til mine lunger, hvilket han ikke gjorde, han spurgte bare, [om] jeg kunne trække vejret. Endvidere mente han, at jeg kunne tage på arbejde i løbet af et par dage. Hvis han havde læst en journal, kan det ikke have været min. Jeg blev indkaldt til samtale [et par uger] efter operationen, men det blev udsat, da der ikke var kommet svar på undersøgelse af det bortopererede. Fik en tid [nogle] dage senere og talte ikke med lægen, der opererede mig. Ham, jeg talte med, fortalte, at alt var fint, det var ikke ondartet, og han ville finde ud af, om jeg skulle til kontrol på lungekirurgisk eller hos onkologerne. En lille uge senere fik jeg brev fra læge NN, og han skrev, at min tumor var på grænsen til at kunne blive ondartet. Da jeg blev indkaldt til kontrol efter et halvt år, fik jeg at vide, at der var noget i min højre lunge, som skulle fjernes. Jeg erfarede senere via sundhed.dk, at det havde man kunnet se første gang, jeg blev scannet, og at det var vokset. Endvidere kunne jeg se, at man på et andet sygehus havde set noget i min lever. Ved samtale med læge inden operationen spurgte jeg [ind til] min lever og fik et præcis svar, nemlig at det var man ved undersøge, og at jeg ville blive indkaldt af onkologerne. Efter anden operation kom tredje læge i det forløb (en til samtale inden, en der opererede og ham her til at fortælle om operation). Han fortalte om operationen men undlod at fortælle, at jeg senere ville få ondt i mine ribben, jeg var jo uforberedt og troede, det kunne være de clips, min lunge var lukket med, der var sket noget med. Ved samtalen med lægen inden operationen, fortalte jeg, at jeg var indkaldt til mammografi fem dage senere. Det var ifølge ham ikke noget problem, men dem der lavede mammografien, mente jeg skulle have ventet. Til kontrol efter anden operation fik jeg at vide, at jeg havde to slags cancer, dvs. at det første, man fjernede, også var cancer, hvilket jeg blev meget overrasket over. Jeg fik at vide, at der ikke var noget i min lever. Man vidste ikke, om jeg skulle have fjernet lymfekirtler eller bare til kontrol, så aftalen blev, at lægen skulle kontakte mig pr. brev, når det havde været til konference. Efter [over en uge] mistede jeg tålmodighed og ringede og spurgte til det. Blev senere ringet op af en sekretær, som fortalte, at jeg skulle til kontrol på andet sygehus indenfor tre måneder. Jeg fik scannet min lever til denne kontrol, en meget speciel oplevelse, ikke selve scanningen, men den måde jeg blev behandlet på. Jeg var ikke på noget tidspunkt i øjenhøjde med lægen, der scannede mig. Han havde en studerende med, og de to talte hen over mig, som jeg slet ikke var der, meget nedværdigende. Han sagde goddag til mig, scannede og fortalte midt i forløbet, at han nok skulle forklare mig, hvad de så, når de var færdige. Så fortsatte de med at tale hen over mig. Så sagde han frikendt og farvel. Jeg er meget taknemlig over, de ikke fandt noget, som de kunne snakke om hen over mig.</p>	I høj grad
✎ 20	<p>Når man bliver informeret om, at der ikke skal ske mere efter udskrivelsen samt der ingen sting er, så giver det absolut ingen mening, at man som det første man ser efter at fjerne bandagen, er sting! Efterfølgende kontant med hospitalet siger, at det er selvopløselige sting, men ingen instruktion på, hvordan man holder området derom rent og modvirker infektioner etc.</p>	I høj grad
✎ 6	<p>Jeg mangler information om det videre forløb, herunder evt. genoptræning og kontrol. Det eneste jeg har fået at vide er, at jeg i de næste fem år skal til kontrol, men ikke noget om, hvornår og hvor tit.</p>	I meget høj grad
✎ 10	<p>En medpatient på stuen så fjernsyn hele natten. Det var ikke tilfredsstillende.</p>	I meget høj grad
✎ 14	<p>Jeg blev ikke advaret imod at gå tilbage til den blodtryksdæmpende medicin, jeg i mange år har taget efter en hjerteoperation. Men undervejs i indlæggelse havde jeg jævnligt for lavt blodtryk, og blodtrykket faldt ret drastisk, så egen læge bad mig undlade at tage pågældende medicin, hvilket hjalp.</p>	I meget høj grad
✎ 35	<p>Super godt. OK.</p>	I meget høj grad
✎ 36	<p>Blev meget dårlig i forbindelse med morfinen. Måtte sige den fra og tog smerten i stedet for.</p>	I meget høj grad

- | | | |
|--|---|-----------------------|
|  2 | For lidt information om det efterfølgende forløb efter udskrivelse. | I nogen grad |
|  15 | Ingen manglende information, var supertilfreds. | Ikke relevant for mig |
|  21 | Skulle indkaldes ved [], der er her sket en kommunikationsfejl. Heraf ingen indkaldelse eller besked. | Ikke relevant for mig |

