

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling  
for planlagt indlagte patienter på  
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 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 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling .....	5



# 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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	335
Besvarelser fra patienter:	266
Afdelingens svarprocent:	79%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 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 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 "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

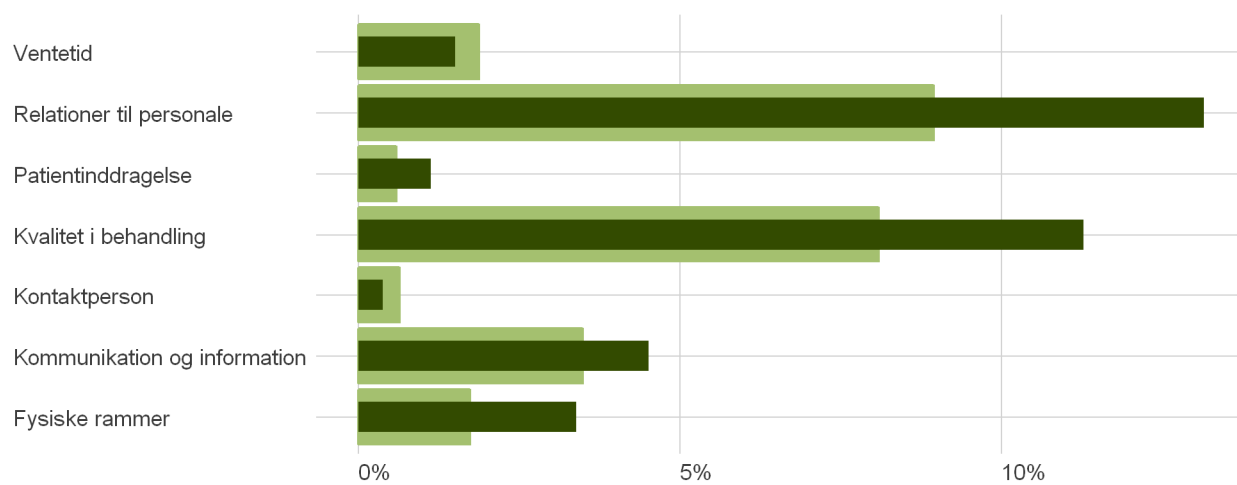
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.














**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T












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

ID	Kommentarer - T4 Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Jeg havde ingen klager.	I høj grad
 3	Godt tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
 4	Jeg blev modtaget af nogle søde og venlige mennesker, som på alle måder var behjælpelige.	I meget høj grad
 6	Udad de [mange] hospitaler som jeg har været indlagt på, er Skejby det bedste. Læger og sygeplejersker var forberedte og vidende om min specielle sygdom. Hjælpsomme, rare imødekomende og rigtig effektive.	I meget høj grad
 7	Perfekt og venlig modtagelse.	I meget høj grad
 11	Jeg blev mødt af en venlig sygeplejerske.	I meget høj grad
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 bedste 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

**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 trykthed. 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

## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - T4 Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Nerve blev ramt, måske beskadiget, ved indstik af plasticslange (kikkert) i højre overarm på underside. Nu, tre uger efter, ingen forbedring vedrørende følelse samt mistede kræfter i tre fingre og håndflade. Det stikker og prikker i fingre samt i håndflade. Er dog dags dato henvist til specialgenoptræning til om 14 dage. Så er der gået fem uger, siden det skete.	Ja
13	Ved operationen sprang der en blodåre [].	Ja
14	Det var uheldigt, at man ved operation af det ene ben måtte skifte strategi undervejs, hvilket har forlænget optrækningen betydeligt. Ved operation af det andet ben, lukkede "omkørslen" til to gange, og er i dag ikke fungerende.	Ja
15	Ved min første indlæggelse blev der konstateret, at man ikke havde modtaget det indlæg, som skulle bruges i min pulsåre. Jeg blev derfor hjemsendt for at møde nogle dage senere.	Ja
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
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,	Ja

eller registreret af, sengeafdelingen, hvor jeg igen blev forsøgt smertedækket med morfin. Det endte med, at jeg selv måtte bede om det andet præparat.

















- |      |   |         |
|------|---|---------|
| ✎ 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 |








## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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

ID	Kommentarer - T4 Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
3	Har fået en god behandling og information i alle forhold.	I høj grad
12	Når en patient er udskrevet, er der en hel del plads til forbedringer. Det gælder særligt information vedrørende genoptræning og mulige symptomer ved et operationsår. Der har/er jeg rigtig dårligt klædt på, og fik sågar ordret at vide, efter at have ringet derop, at de egentlig slet ikke havde erfaring med eftervirkninger fra operationer. Med andre ord er personalet heller ikke klædt på til at rådgive vejlede om sådanne spørgsmål.	I høj grad
13	Pjecen om indlæggelsen fik jeg først på udskrivelsesdagen.	I høj grad
2	Mellem de to operationer, [den første], hvor nerve ned til de tre fingre, samt hånd, er ramt (beskadiget) og den [anden], kunne man godt have henvist til specialiseret genoptræning. Man forventede umiddelbart at hånd og fingre ville blive bedre, men pt. ingen bedring her [flere uger efter].	I meget høj grad
7	Manglede information om udsivning af lymfevæske, efter sting var fjernet.	I meget høj grad
9	Generelt fik jeg en meget fin behandling. Den eneste mangel var, at lægerne ved stuegangen sjældent havde kendskab til ens journal. Specielt den dag jeg egentlig var klar til en lidt tidlig hjemsendelse, var det en mangel, at jeg ikke kunne stille specifikke spørgsmål til min egen situation. Det blev klaret ved, at jeg forblev indlagt en dag mere (hvad nok også var det normale, men ikke strengt nødvendigt) med en aftale med lægen om, at hun ved stuegangen dagen efter ville have kigget min journal igennem.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - T3 Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
19	Ved første operation kom en læge for at udskrive mig. Han havde tydeligvis ikke sat sig ind i 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 sekre-	I høj grad

tær, 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.

	20	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.	I høj grad
	6	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.	I meget høj grad
	10	En medpatient på stuen så fjernsyn hele natten. Det var ikke tilfredsstillende.	I meget høj grad
	14	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.	I meget høj grad
	35	Super godt. OK.	I meget høj grad
	36	Blev meget dårlig i forbindelse med morfinen. Måtte sige den fra og tog smerten i stedet for.	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
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - T2 Sengeafsnit</b>		<b>Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?</b>
	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 |



## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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

ID	Kommentarer - T4 Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
3	Har været godt tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
9	Maden var fortræffelig og betjeningen venlig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Ud af de [mange] hospitaler, som jeg har været indlagt på, er Aarhus Universitetshospital det bedste. Læger og sygeplejersker var forberedte og vidende om min specielle sygdom. Hjælpsomme, rare, imødekommende og rigtigt effektive. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Jeg følte mig virkelig godt behandlet. Jeg fik enestue den første dag, så jeg kunne rigtigt slappe af. Så der var ikke noget stress, jeg ellers meget nemt får. Jeg fik også tilknyttet en sygeplejerske første dag. NN hun var alle tiders, og fik mig til at føle mig rigtig godt tilpas, og hun kunne svare på de spørgsmål som jeg havde. Det har været et langt forløb, så jeg havde tit kontakt med karkirurgisk ambulatorium for tider og andre ting angående min sygdom. Der var min sygeplejerske NN, hende kan jeg ikke takke nok, hun har været en uvurderlig hjælp,[]]. Til sidst vil jeg sige tusind tak til hospitalet, det er det bedste hospital jeg har ligget på nogensinde. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	De var alle venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Det synes jeg ikke.	Uoplyst
10	Ansæt mere personale.	Uoplyst
13	Det var en rigtig god samtale, jeg havde med en sygeplejerske aftenen inden min operation. Afdelingen kunne godt have informeret mine pårørende bedre, og mere ærligt, om min operation. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
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	I høj grad




	på T3 (og de to indlæggelser på [] på et andet sygehus gælder det samme!).[]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
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 Universitets-hospital 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 roser til NN. Fantastisk menneske og læge. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
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
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - T2 Sengeafsnit</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
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	I høj grad

	vejen igennem.	
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 imødekomende. [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 diagnosetidspunktet. 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 foranled-	I nogen grad

	ning 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]	
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 tid. Næste undersøgelse blev først bestilt, når svaret fra den foregående forelå. Samlet tog det [flere måneder]. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke
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 besvimele. 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	Uoplyst

---

	kunne være bedre! [Relationer til personale/Pleje]	
 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

