

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Planlagt indlagt  
Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T  
Aarhus Universitetshospital

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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

## 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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

## 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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

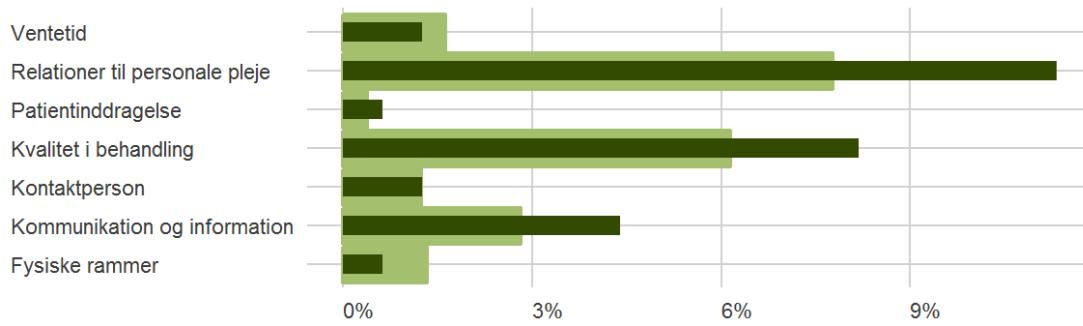
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



### **T3 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital**

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
87	Oplevede indlæggelsen som et teamwork personalet imellem! Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
49	Jeg var kun indlagt seks timer til operation for [et bestemt] problem. Det var en god oplevelse, og læge NN var enormt venlig. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
107	Afdelingen har gjort, hvad de kunne for at tømme væsken i min lunge, ved bare ikke hvor længe, det fortsætter med at komme igen. Kvalitet i behandling,	I høj grad
96	Det er ikke en bestemt afdeling, der kunne gøre noget bedre. Jeg har været på seks forskellige afdelinger og alle steder har der været søde, imødekommende og kompetente folk. Men ALT for mange forskellige! Og ALT for lidt gennemgående viden om min tilstand. Jeg oplever, at jeg selv skal være vågen og tage ansvar for min behandling, fordi man på de forskellige afdelinger/specialer ikke ved nok om hinandens områder. F.eks. fik jeg pludselig forhøjet stofskifte og startede på endokrinologisk, hvor de sagde, at det helt sikkert skyldtes kontrastvæske fra CT-scanninger. På afdelingen, hvor jeg bliver CT-scannet, havde de aldrig hørt om denne sammenhæng og sagde, at det slet ikke kan lade sig gøre. Lige i dette tilfælde betyder det måske ikke så meget for mit stofskifte, det er jo, som det er, men det giver utryghed, når man som lægperson oplever, at lægerne indbyrdes er uenige. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
38	Oplevede at der var meget travlt og megen stress hos plejemedarbejderne. F.eks. skulle jeg vejes og have taget temperatur. Plejemedarbejderen vejede mig og forlod lokalet, mens jeg tog min temperatur med beskeden "er tilbage lige om lidt". Der gik mindst en time, inden hun kom igen. På det tidspunkt havde hun glemt resultatet af vejningen. Var også ude at lede efter en plejer men afdelingen var som støvsuget, der var ikke et øje. Fik meget ringe information undervejs i forløbet under selve indlæggelsen. Da jeg kom tilbage til stuen efter opvågningen blev jeg nærmest overfaldet af	I nogen grad

sygeplejerske og Sosu-medhjælper, hvor de skulle stikke i mig på samme tid uden først at have etableret ordentlig kontakt med mig og forklaret mig hvad de havde gang i. Jeg blev også hevet ud af sengen, inden jeg overhovedet havde opfattet, hvad der skulle foregå. Fik et bæger med medicin med beskeden: "Tag dem klokken 22", hvorefter sygeplejersken hurtigt forlod lokalet. Havde lige kastet op efter at være blevet hevet ud af sengen, og pludselig fik medhjælperen en alarm, hvorefter han hurtigt forlod lokalet også, og lod mig ligge uden at putte ilt tilbage i min næse, eller tjekke om jeg lå ok. Næste dag var der temmelig kold luft overfor mig i sammenligning med behandlingen af min medpatient. Sikkert fordi min mand havde påtalt overfor Sosu-medhjælperen om aftenen, at det ikke var en ok behandling af folk, at overfalde dem på den måde og så efterlade dem uden ilt. Tænker at jeg nok blev kategoriseret som "en besværlig patient", uagtet at jeg intet havde gjort og så blev behandlet derefter. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

13	Afdelingen gjorde det rigtig godt.	I meget høj grad
108	Ja jeg kan kun sige, at sygeplejerske og læger var rigtig gode til at berolige mig. Ville gøre alting godt for mig. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
39	De var rigtig søde og omsorgsfulde. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
23	Sygeplejerskerne SKAL informeres af lægerne efter operationerne, så de ikke fejlinformerer patienterne. Kommunikation og information,	I nogen grad
35	Der blev taget hånd om mig, fra jeg kom til udskrivning. Jeg har fået en venlig og god behandling. Tak for det. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
68	Nærværende spørgeskema er udfyldt med henblik på at give udtryk for, min klage over måden jeg blev udskrevet på. Afdelingen tilbød ikke efterfølgende hjemmesygeplejerske/hjemmepleje til f.eks. at skifte forbindelse, rense sår osv. Jeg fik to plastre til tre sår. Min nabo måtte gøre det, da jeg ikke selv kunne. Jeg har aldrig i dette toårige forløb oplevet og følt mig så dårligt behandlet. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
71	God oplevelse med dygtigt personale. Kvalitet i behandling,	I høj grad
9	Det kunne have været rigtig dejligt, at de samtaler man skulle til før operationen blev samlet. Jeg skulle til tre samtaler på en dag, men disse strakte sig fra [morgen til eftermiddag]. Det var derfor meget lang ventetid. Ventetid,	I høj grad
75	Synes afdeling gjorde et godt stykke arbejde. De tog sig tid til at snakke om, hvad der skulle ske. Kvalitet i behandling,	I høj grad
11	Fik godt nok operationsdato før end svar på om det var kræft. Det hele går jo så stærkt, når det har med kræft at gøre. Men det er jo kun godt nok. Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
61	God omsorg og behandling. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
99	Sygeplejersker/hjælper burde lytte mere til patienten - og virke mere	I nogen grad



- imødekommende. Relationer til personale/Pleje,
- 25 Jeg var uheldig, at der var håndværkere over det hele i de dage. Min værelses kammerat havde sin mor på besøg i løbet af hele indlæggelsen. Det var virkelig irriterende, når man har brug for ro. Ellers intet at sætte en finger på. Fysiske rammer, I høj grad
- 10 Lægerne er exceptionelt opmærksomme på at kommunikere, det var meget betryggende. Og jeg fik kun den information jeg bad om. Jeg hader, når de vil fortælle mig alt det, jeg ikke vil vide! Ved indlæggelse [i efteråret] virkede plejepersonalet noget irriterede over, at jeg ikke stod ud af sengen på egen hånd det første døgn, men jeg havde så meget kvalme og var svimmel og kunne ikke. Ved indlæggelsen [senere i efteråret] fik jeg forebyggende kvalmebehandling og mødte kun imødekommende plejepersonale. På opvågningen, helt fantastisk sygeplejerske. Jeg fik ikke så meget hvile, da jeg delte værelse med en patient, der havde TV tændt i døgndrift og vindue åbent, men jeg kunne bare have sagt noget. Plejepersonalet var fantastiske og en [personale] afledte med samtale, da jeg fik et tudeflip over ikke at kunne komme hjem. Og jeg så en [] sygeplejerske udføre helt exceptionel sygepleje, mens hun samtidig vejledte to elever. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I høj grad
- 93 Det ville være dejligt, hvis det var den samme læge, man snakkede med hver gang. Kontaktperson, I meget høj grad
- 70 Sikre sig at det er klart, hvor længe det forventes, at patienten skal være indlagt. At give sig god tid til at forklare medicinen og dens virkning, hvilken medicin skal tages og hvilken er måske overflødig/kan vælges fra pga. bivirkninger. Fik slet ikke brugt [præparat] da bivirkningerne var for store. Det var de allerede på sygehuset, men jeg var ikke klar over, at det var den, der gav så meget svimmelhed og kvalme. Fik at vide, at vi ville få et kort, hvorpå der står at [mit barn] har metal i kroppen, med henblik på at vi skal ud og flyve og for at undgå MR-scanneren, men det har jeg ikke fået og det glemte jeg i forvirringen. Jeg skulle også have snakket med sekretæren vedrørende befordringsgodtgørelse, men fik flere gange at vide, at det skulle jeg vente med, til vi skulle udskrives, men der var hun jo gået. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 2 Jeg synes godt, at man ved forundersøgelserne kunne være mere opmærksomme på den måde, hvorpå ventetiden bliver for langt. Man bruger jo hele dagen på det. Der er flere ting, som godt kunne gøres i ét: Blodtryk, vægt, information omkring, hvad der skal ske. For eksempel kom vi [om morgenen], og der skete faktisk ikke meget i flere timer, og vi var færdige [om eftermiddagen]. Virker lidt som om, man ikke har styr på tingene. Ventetid, I nogen grad
- 77 Alle var rigtigt søde. Jeg fik god behandling efter der var [] vagtskifte. NN var virkelig en dårlig behandler. Jeg blev nedgjort, blev nægtet smertestil-

lende, blev nægtet skiftning af forbindelse, blev nægtet ny behandler, blev benægtet at jeg havde reelle og svære smerter. Først ved vagtskifte, fik jeg god behandling og skiftet forbindelse. Relationer til personale/Pleje, 40 Overordnet kompetente og dygtige medarbejdere. Jeg følte stor tryghed. I høj grad Rigtigt dygtige til drop, smertelindring og andre konkrete målbare handlinger. Jeg synes der mangler tid til pleje og omsorg, en der kom og spurgte om jeg manglede hjælp på badeværelset eller i det mindste fortalte, at man skulle spørge først for at få udleveret håndklæde og lignende. Da jeg selv arbejdede [i sundhedsvæsenet, som sundhedsfagligt uddannet] skrev vi Kardex med patienterne hver dag, og de få minutter vi brugte på det sikrede, at vi kom hele vejen rundt om patientens behov i forbindelse med indlæggelsen. Det var måske en ide? Mit samlede indtryk var positivt, men I må ikke glemme den grundlæggende pleje i bestræbelsen for at få patienterne hurtigt "gennem systemet". Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

## **T4 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital**

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
60	Alt var perfekt.	I meget høj grad
29	Har aldrig oplevet så super en behandling. Alletiders sygeplejersker. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
57	God pleje, svar på ALLE mine spørgsmål! Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
76	Virkelig god behandling.	I høj grad
14	Der er for mange læger man kommer i kontakt med. Det var skønt, hvis det var samme læge hver gang. Kontaktperson,	I meget høj grad
24	Synes godt, man kunne have givet mig et kateter, da jeg skulle tisse to gange under operationen. Fik at vide, at det gjorde man ikke, da der var risiko for blærebetændelse. Rigtig sødt personale hele vejen. Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,	I høj grad
86	Alt i alt et positivt indtryk.	I høj grad
109	Det kunne være godt med en mere fast læge. Sygeplejerskerne opfattede jeg som mere faste []. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
31	Jeg har ikke noget at klage over selv om mit forløb blev noget længere end oprindeligt planlagt. Afdelingen kan jo ikke gøres ansvarlig for at mit tarmsystem reagerede abnormt og dermed medførte en noget længere indlæggelsesperiode end oprindeligt planlagt. Jeg har kun godt at sige om det personale jeg har været i kontakt med. Alle har været venlige og yderst professionelle, også i situationer som var yderst ubehagelige, både for dem og for mig. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
16	De var alle rigtigt søde, venlige og parate til at hjælpe. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
30	Jeg oplevede afdelingen som meget dygtig. Kvalitet i behandling,	I høj grad
51	Jeg havde en meget positiv oplevelse af min indlæggelse. Personalet var venligt, hjælpsomt og imødekommende og maden var god. Tak! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
47	En rolig og stille afdeling[].	I høj grad

20 Afdelingen gjorde alt rigtig godt.

I meget høj grad

## **T2 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital**

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
69	Meget venlig personale, som tog sig god tid til at byde velkommen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
18	Sygeplejerskerne var utroligt søde og empatiske samt dygtige til at kommunikere deres budskab. Lægerne knap så meget. De lod til at antage at deres virke var for vanskeligt for lægmand (patient) at forstå. Kan forekomme arrogant []. Kommunikation og information,	I høj grad
52	Personalet var meget imødekommende og hjælpsomme, gav sig god tid til spørgsmål eller anden form for hjælp, dette uagtet at jeg var klar over, at der var stor travlhed. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
91	Det har været fantastisk positivt at opleve professionelle læger og sygeplejersker arbejde sammen, ligesom det har været et stort plus at opleve sygeplejersker, der handler her og nu, når der opstår noget akut. Denne oplevelse havde jeg både, mens jeg var på intensiv efter operation og senere på afdelingen. Der var ingen nøl eller tvivl, der blev handlet resolut af både læger og sygeplejerske. Jeg følte, jeg var i gode, professionelle hænder under hele forløbet. Det var et stort plus, at min ægtefælle måtte være på afdelingen i dagtimerne, mens jeg var indlagt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
65	I de fire dage, hvor jeg var indlagt befandt jeg mig godt og nød den omsorg jeg fik. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
98	Fantastisk behandling.	I meget høj grad
90	Et fantastisk rart og imødekommende personale fra alle i afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
73	Det var en dejlig oplevelse på afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
106	Jeg kunne godt tænke mig, at man ikke bare udskriver til eget hjem få dage efter operationen. Fik om fredagen at vide, at jeg skulle hjem mandag på 6. dagen efter operationen, om lørdagen kom der besked om, at man ville udskrive mig allerede søndag. Det protesterede jeg mod, da første dag hvor jeg havde det godt var lørdag. Jeg blev opereret onsdag formiddag. Torsdag havde jeg ingen appetit og fredag var appetitten	I meget høj grad

	heller ikke for god. Plejepersonalet var generelt søde og flinke til at hjælpe mig. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	
26	Forløbet på begge sygehuse har været perfekte.	I meget høj grad
42	Det var betryggende, at der hovedsageligt var en sygeplejerske, som var min samarbejdspartner om mit forløb på AUH T2. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
8	Afdelingen tog fint hensyn til mit ønske om enestue, da indlæggelsen trak ud. Det var jeg glad for! For sjov: Afdelingen kunne have nogle badges, til patienter der udskrives efter hjerteoperationer, hvor der står: "INGEN KNUS - TAK!". Det har jeg måtte skærme mig fra hos familie og venner i den første tid ;) Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
6	Måske se på hvem der udtaler sig til patienter om relevante ting om patienters forhold. Jeg oplevede en nattevagt der to nætter i træk fortalte mig om natten, at i morgen skulle jeg udskrives, hvilket ikke var sandt. Men det mente han at have læst i min journal. Det er uhørt han om natten udtaler sig om noget, der i hvert fald på denne tid af døgnet er mere til gene og totalt irrelevant. Kommunikation og information,	I meget høj grad
12	De var rigtig imødekommende og gav mig de informationer som jeg havde brug for. Klasse indsats! Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7	Jeg synes godt om personalet. Altid smilende og søde. Også når min familie kom var de smilende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
103	Jeg synes, at afdelingen skulle have fulgt op på forløbet, efter at jeg var kommet hjem. Og at afdelingen følger op på, at jeg kom til kontrol efter en måned, som de skriver i deres papirer til mig, at jeg vil komme. Måtte selv rette henvendelse til egen læge for at komme til kontrol. Han rykkede [sygehuset] for at de skulle indkalde mig, for jeg havde det ikke godt, og havde smerter øverst i brystet, og noget stak ud og generede voldsomt. Så det ville have været godt for mig at blive kontrolleret tidligt, da de fandt ud af, at der var noget forkert ved halsen. Blev så sendt til Skejby, der fjernede et [langt] stykke ståltråd fra mit bryst, og det havde jeg gået med i [flere] uger. Skejby kunne ikke forstå, at jeg ikke var kommet før, men jeg kunne jo ikke bare møde op, men ventede på kontrol [ved andet sygehus], der så kunne videresende mig til Skejby. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Ventetid,	I høj grad
83	Ok.	I meget høj grad
59	Jeg blev taget godt af. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
85	Mit generelle indtryk af behandling og personalets professionalisme ligger på et meget højt niveau. Min eneste anke er, at rengøringen på stuen og specielt på toilettet/baderum slet ikke var tilfredsstillende. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	I meget høj grad

92	Jeg synes, at jeg har fået den absolut bedste behandling på Aarhus Universitetshospital og jeg er himmelhenrykt over, at jeg fik lov til at gennemgå hele forløbet fra undersøgelsen og til færdigt arbejde på Aarhus Universitetshospital. En anden meget positiv ting var at maden smagte fantastisk. Hver dag! Og sikke nogle dejlige læger og sygeplejersker. De var bare SÅ søde og kompetente! Tak for en god oplevelse i Region Midtjylland! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
33	Meget nærvær og forståelse fra plejepersonale. Lægerne er meget fokuseret på eget fagområde men ringe i forhold til det hele menneske. Inden bypass burde der være en dialog med en almen læge, som kan belyse alle de bivirkninger, som opstår efterfølgende. Jeg har fortrudt, at jeg ikke valgte en ballon hos andet sygehus. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
46	Gode til information til pårørende. Kommunikation og information,	I meget høj grad
89	Sygeplejerskerne, og i særdeleshed [NN], var utroligt opmærksomme på ens situation. På et tidspunkt hvor hun nok kunne fornemme, at jeg var nervøs grundet en besked fra en læge fra scannings afdelingen, der vurderede, at jeg nok skulle genopereres, tilkaldte hun uden jeg vidste det [NN], der havde opereret mig. Han kunne berolige mig, og hans tydelige tvivl om rigtigheden i den besked jeg havde fået, viste sig jo også at holde et hundrede procent. Det var en kæmpe lettelse for mig, da det var fredag aften, og jeg ellers skulle have ventet til mandag med yderligere forklaring! Som I nok kan se, har jeg været vanvittigt tilfreds med den behandling/betjening, jeg har fået. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I meget høj grad
53	God.	I høj grad
1	Oplevelsen ved start af operationen var ikke god, da alt skulle ske på en gang. Jeg havde informeret om at jeg lider af panikangst, men det føler jeg ikke, at der blev taget hensyn til. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad
15	Jeg har ikke været indlagt før, kun med et brækket ben. Jeg har været meget tilfreds. En god behandling. Meget hjælpsomt personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
104	Utroligt forstående og empatiske ansatte. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
63	Lidt mere hjælp og træning til at komme i og ud af sengen. De var meget observante på ens forløb og klar til og hjælpe. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
84	Mindre travlhed så der var lidt mere tid til personlig pleje. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

## **Øvrige, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
67 Intet.	I meget høj grad
62 Det var hårdt at tage hjemmefra [tidligt om morgenen] for at møde fastende ind klokken 8:30 og først blive kaldt ind efter 15:30. Jeg bad om en seng [om eftermiddagen], da jeg her var helt rystende efter faste fra aftenen før. Personalet var meget søde og forstående, og jeg fik en seng. Jeg manglede information om, hvornår min operstionstid var planlagt, vidste først over middag jeg var sidst men ikke noget tidspunkt. Fik information om forsinkelsen, men ikke noget om cirka hvor længe. Måske er det ikke muligt, men bare et skud ville have været dejligt. Det var længe at vente? Men igen, alle var meget søde og nærværende. Ventetid, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
72 Tale noget mere med lægen som udførte operationen på mig. Blandt andet om operationens tekniske udførelse, så jeg rigtig forstod betydningen. Jeg synes "HJERTEBOGEN" kunne være mere uddybende og informativ, især for den mere interesserede patient omkring bypass-operationer. Kommunikation og information,	I meget høj grad
64 Det var ok, måske bruge fem minutter på, hvor sygeplejerske eller læge spørger ind til mig og det færdige resultat, forventningsafstemning. Kommunikation og information,	I høj grad



## ***T3 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital***

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
80	Blev informeret :-).	I høj grad
87	Relativ kort ventetid som givetvis vil være vanskelig at undgå på så stort et behandlingscenter.	I meget høj grad
37	Nød mit ophold, og alle var meget hjælpsomme og informative.	I meget høj grad
13	Jeg blev godt modtaget, og synes det har været et fantastisk forløb. Læger og sygeplejersker skal have de bedste anbefalinger.	I meget høj grad
39	Jeg havde fået fortalt dagen inden at jeg skulle have en beroligende pille. Men det var den sygeplejerske som modtog mig, ikke informeret om.	I høj grad
35	Jeg blev taget meget pænt imod. Alle var så venlige over for mig.	I høj grad
102	Jeg synes at alt gik planmæssigt og meget godt, da det var forventet, at der ville være ventetid. Jeg blev også modtaget af venligt personale, hvilket klart er en god oplevelse.	I meget høj grad
71	Det var fint.	I meget høj grad
9	Jeg skulle møde ind til kl. 07.30, men der var ingen personer i modtagelsen før kl. 08.00. Da sygeplejersken endelig kom, følte jeg dog der blev taget godt hånd om mig og så gik det herefter hurtigt med at komme ned og få foretaget operationen.	Slet ikke
11	Jeg fik en rigtig god behandling, lige meget hvor jeg var henne på sygehuset. Alle er flinke og smilende, og behjælpelige og udviste en stor service. Tusinde tak for det. Overlægen, der opererede mig, var flink og god god til at forklare, hvad der skulle gøres, og blev gjort.	I høj grad
58	Jeg er meget godt tilfreds med det. Alle er bare så søde og venlige. Har heller ingen forslag til forbedring.	I meget høj grad
61	Det hele kørte bare på skinner.	I meget høj grad
45	Modtagelsen var rigtig god. Personalet var hjælpsomt og venligt.	I meget høj grad
25	Jeg var utrolig træt af, at min værelseskammerat havde gæster i to dage i træk både dag og nat. Lidt ro kunne man godt bruge. Ellers kan jeg ikke sætte en finger på min behandling. Jeg følte mig tryk, og det er klart det vigtigste.	I meget høj grad
77	Jeg har indgivet en klage over NN. Hun nægtede at skifte forbinding, næg-	I ringe grad

tede smertestillende. Benægtede at jeg havde reelle smerter, og kaldte mig nedladende navne ved flere lejligheder. Hun nægtede, at en anden sygeplejerske kunne tage mine dræn ud. Som blev til en meget smertefuld og traumatisk oplevelse.

40 Ventetiden var så kort at det ikke var et problem.

I meget høj grad

## **T4 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
60	ALT var hele vejen igennem perfekt. Kan ikke finde på noget at klage over. Tak for en behagelig oplevelse.	I meget høj grad
57	Alt var perfekt!	I meget høj grad
105	Modtagelse: Ansat fra 'apoteket' kom for at få oplyst om min daglige medicin. Vidste meget på forhånd (jeg havde jo selv tidligere meddelt det!) men to af de 'kemikalier', som jeg tager til hverdag, havde 'apoteket' ikke! Så er det "Plan B" træder i kraft: Jeg har jo selv min 'kemi'/medicin med!	I høj grad
76	Meget tilfredsstillende.	I høj grad
22	Jeg blev meget godt modtaget.	I meget høj grad
14	Det var en dejlig modtagelse, og man blev orienteret om hvad der skulle foregå.	I meget høj grad
17	Tak for behandling.	I høj grad
50	Alt var klar da jeg ankom.	I høj grad
95	Jeg følte mig rigtig godt modtaget og i de bedste hænder.	I høj grad
16	Blev modtaget meget venligt.	I meget høj grad
27	Ok.	I nogen grad
66	Jeg blev venligt modtaget og vist tilrette.	I meget høj grad
21	Alt var godt.	I meget høj grad
30	Utrolig god behandling.	I meget høj grad
78	Jeg var forkert informeret om min tilstand, så have ikke en seng med lift.	I nogen grad
51	Absolut positiv.	I meget høj grad

## **T2 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
28	Jeg synes, det gik godt.	I meget høj grad
18	God modtagelse!	I høj grad
52	Meget fin. Havde forventet, at der var travlhed. Gav ikke anledning til bemærkninger.	I meget høj grad
91	Modtagelsen var alt i alt en positiv oplevelse!	I høj grad
98	Sød og omsorgsfuld modtagelse.	I meget høj grad
73	En meget venlig modtagelse.	I høj grad
100	Sygetransporten tilbage til Herning efter operation var meget dårlig, fordi det var en gammel blikspand med en knaldhård bære uden affjedring. Det skal være en ambulance med affjedring. Det var meget smertefuldt.	I høj grad
42	Vi blev mødt af personalet, som om vi var velkomne gæster på et hotel. Vi følte os tilpas.	I meget høj grad
6	God og relevant modtagelse.	I meget høj grad
34	Alle var ualmindeligt flinke. God information.	I meget høj grad
103	Blev godt modtaget af personalet.	I meget høj grad
83	Ok.	I meget høj grad
85	Intet at bemærke. Alt foregik i en venlig strøm af nyttige informationer.	I meget høj grad
101	Meget fin modtagelse. Venlig og meget forklarende.	I meget høj grad
92	Jeg ankom med helikopter fra [] Samsø og alt forløb glat, venligt og professionelt.	I meget høj grad
94	Vi var mange, som var til forskellige [] før operation, hvorefter vi blev sendt hjem og skulle møde dagen efter [tidligt] om morgenen.	I høj grad
89	Jeg følte mig velkommen og ventet og fik med det samme mødt min sygeplejerske/kontaktperson. Kunne ikke være bedre :-).	I meget høj grad
53	Fin nok.	I meget høj grad
3	Helt igennem en meget god oplevelse. Det var som om de kun havde mig, de skulle sørge for.	I meget høj grad
104	Fin modtagelse.	I høj grad
74	Operationsforberedelsen var det rene venteorgie. Utrolig dårlig planlægning. Sad i [flere] timer og ventede på en læge.	I meget høj grad

- 88 Det er ikke nemt at gøre det bedre. Utroligt godt personale. Søde, friske og meget imødekommende. I meget høj grad
- 84 Der var meget ventetid til forundersøgelsen dagen før operation. Det tog en hel dag. Den sammenlagte tid til samtale med sygeplejerske, læge og fysioterapeut tog ca. to timer. Lang ventetid mellem samtalerne. I meget høj grad

***Øvrige, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
67	Fin og empatisk modtagelse, så ingen forslag til forbedringer.	I meget høj grad
62	Meget fin modtagelse, ville dog gerne have haft oplyst det planlagte operationstidspunkt.	I meget høj grad
64	Ok modtagelse.	I høj grad

## **T3 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital**

### **15. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
38	Henvendte mig til personalet ved over middag for at spørge, hvornår jeg skulle på operationsstuen, da jeg havde ventet i tre timer og var fastende. Jeg var meget sulten og tørstig. Efterfølgende kom sygeplejersken med et bæger med to panodiler og en stesolid. Havde imidlertid ikke brug for nogen stesolid, da mit problem udelukkende handlede om, at jeg var meget sulten og tørstig.	Ja
36	Havde epidural i ryggen. Gjorde på et tidspunkt flere sygeplejersker opmærksom på at noget var galt. Min ryg var våd og mine smerter var forøget. Efter 48 timer blev det opdaget at mit epidural ikke sad ordenligt, og at jeg ikke havde været ordenligt smertedækket i denne periode.	Ja
23	Jeg blev informeret om, at jeg ville blive åbent i gamle ar i både højre og venstre side ca. to cm. Da jeg vågnede på opvågning nævnte jeg, at jeg havde ondt under brysterne. Deres kommentar var at smerten kunne brede sig lidt. De anede ikke hvad der var sket under operationen. Jeg blev oplyst om at jeg kunne gå i bad dagen efter, og at jeg bare skulle bruge kroppen og løfte som jeg plejede. Da jeg skulle i bad dagen efter ser jeg, at jeg ikke er blevet åbent i siderne på overkroppen men i stedet ca. ti cm under hvert bryst (i alt ca. 20 cm). Jeg kontakter afdelingen men ingen kunne forklare, hvad der var sket. Først fem dage efter får jeg fat i lægen, som har opereret mig. Mellem linjerne kunne jeg forstå, at han ikke havde læst min journal. Det er under ingen omstændigheder ok. Under mine forsøg på at kontakte lægen var afdelingens personale yderst ubehagelige at tale med. Bare jeg nævnte mit navn, vidste de hvem jeg var og talte meget nedladende til mig. Jeg har alt i alt i løbet af de tre år været smerteramt, og kan stadig ikke fungere med en almindelig dagligdag pga. smerter. Efter denne oplevelse af fjernelsen af barre, er jeg nu startet på psykologhjælp.	Ja
48	Faldet ud af systemet.	Ja
55	1. Fik en kraftig infektion. 2. Barren væltede. 3. Forvirring omkring medicinen. Var indlagt tre gange.	Ja
54	Fik afføringspiller, [selvom] jeg havde sagt nej. Blev syg i en weekend.	Ja
9	I forbindelse med udredningen (kræftpakkeforløbet) blev der på andet sygehus foretaget en biopsi [ ]og i den forbindelse konstateret atypiske celler.	Ja

Herefter skulle jeg til Aarhus og have foretaget en kikkertoperation. I den forbindelse havde jeg en samtale med læge NN, der skulle foretage operationen. Læge NN var så overbevist om, at de atypiske celler skyldes det talkum, man havde brugt til at "puste lungen op" [] og læge NN derfor [lod det være] op til mig selv at tage beslutningen om, hvorvidt jeg ville have kikkertoperationen. Læge NN fandt det faktisk ikke nødvendigt, for læge NN var helt overbevist om, at der ikke var noget alvorligt. Heldigvis tog jeg imod tilbuddet om at få foretaget operationen, idet denne desværre så viste, at der var tale om [kræft]. Med dette vil jeg sige, at når en patient er henvist til en kræftpakke, er det uacceptabelt, at en læge NN overlader det til patienten selv at bestemme. Man skal selvfølgelig få foretaget den fulde kræftpakke, når der under udredningen viser sig atypiske celler eller andet unormalt. Det er også uacceptabelt, at læge NN på forhånd udtaler sig om, hvad læge NN tror og dermed giver falsk håb.

- 99 Personalet glemte at give mig depotmorfin, så da de ville tage smertekateteret ud af ryggen, kom der heldigvis en og stoppede hende, da de opdagede fejlen. Ja
- 25 Min ene lunge fik det dårligt. Ja



## **T4 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital**

### **15. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
97	Mødte på afdelingen om morgenen [den pågældende dato]. Om eftermiddagen blev operationen, som skulle foregå næste morgen, aflyst, grundet akutpatient. Jeg blev sendt hjem med besked om indkaldelse måneden efter.	Ja
43	I det brev jeg modtog stod der, at min nyre ikke fik det blod som var nødvendigt, men det var i lysken jeg skulle have lavet noget.	Ja
79	Jeg mødte op til indlæggelse til aftalte tid, men efter et par timer blev jeg sendt hjem og meddelt at operationen ville blive udsat 14 dage.	Ja
86	Blev mødt ved indlæggelse af en "medicinpersonale" som gennemgik den medicin med mig som jeg fik på indlæggelsestidspunktet. Det skal siges at jeg gennem det sidste halve år har fået min medicin reguleret ca. hver 14 dag, da mine nyrer har været meget påvirket af mange forskellige behandlinger i sygehusvæsenet i den periode. Jeg havde derfor lavet en liste over min medicin på indlæggelsestidspunktet, som jeg gennemgik med "medicinpersonalet" og der blev svaret at det skulle man nok sørge for, idet medicinlisten i den elektroniske patientjournal ikke var helt korrekt. Da jeg skulle udskrives kom lægen og sagde at de ventede på, hvad mine nyretal viste da de foregående dage (under indlæggelsen) ikke havde været for gode. Efter et stykke tid kom lægen igen og forklarede, at jeg blev udskrevet men mine nyretal var ikke optimale. Min hustru spurgte ind til, hvordan dette kunne være da en bestemt medicin jeg hidtil havde fået var på pause, og havde været det et stykke tid netop på grund af nyrerne. Lægen svarede "hov, så er det nok derfor du har fået den bestemte medicin efter medicinlisten i den elektroniske patientjournal". Det vil sige at man havde overset, at den var på pause og i øvrigt havde givet dobbeltdosis.	Ja
19	Glemte indkaldelse. Blev ringet til, så jeg kunne nå at komme.	Ja
32	Manglende tid/akut fra andre patienter.	Ja
20	Jeg blev sendt hjem, da jeg var. Indkaldt til [specifik dato] men blev sendt hjem efter ca. tre timers ventetid og skulle så møde igen [anden specifik dato] til operation [specifik dato], men ud over det gik alt rigtig godt. Rigtig flinkt personale.	Ja

## ***T2 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital***

### **15. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5 Se nærmere i fremsendte kopi af klage.	Ja
41 Synet svækket efter operationen pga. små blodpropper i hjernen.	Ja
74 Man glemte at informere Randers om overflytningen. Randers anede ikke, at jeg kom. Ventede [flere] timer på ambulancen.	Ja

## **T3 Sengeafsnit, Hjerter- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital**

### **32. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
80	Ikke noget der falder mig ind i hvert fald :-).	Uoplyst
96	Jeg ville gerne have haft at vide, at jeg ville kunne opleve gener i lungerne i lang tid efter operationen. Mange uger. Det fandt jeg ud af, fordi jeg efterfølgende kontaktede afdelingen og herpå egen læge med spørgsmål om mine symptomer. Jeg fik at vide af en anden læge fra onkologisk, hvor jeg har min gang for tiden, at jeg har mulighed for at få hjælp af en "lungefysioterapeut". Det ville jeg gerne have vidst, for det kunne spare mig for noget bekymring.	I meget høj grad
13	Ingen manglende information.	I meget høj grad
108	Manglede en, jeg kunne ringe til. Uden at føle sig til ulejlighed.	I nogen grad
39	Manglende information omkring hvordan jeg kunne få mine ar til at hele bedst med hensyn til plaster osv.	I høj grad
35	Jeg synes at jeg blev godt informeret under indlæggelse og om hvad der kunne komme efter udskrivelsen.	Ikke relevant for mig
58	Jeg manglede ingen information.	I meget høj grad
93	Jeg manglede information om, hvor ondt jeg egentlig skulle have.	I meget høj grad
70	Savnede info vedrørende hvornår min [teenagesøn] skulle udskrives. Havde fået den forståelse ved den første forundersøgelse, at han ville være indlagt i ca. en uge. Vi mødte ind til forberedelse af operation, han blev opereret [dagen efter], og [to dage senere] fandt jeg ud af, at han efter al sandsynlighed ville blive udskrevet [i weekenden]. Fredag morgen blev [bedøvelsen] fjernet, og han skulle smertestilles med piller, hvilket ikke startede optimalt, da han fik mange smerter. Det betød at han ikke kunne komme ud og gå eller komme på toilettet før sent på eftermiddagen. [Om eftermiddagen] var jeg stadig ikke blevet instrueret i hvilken medicin han skulle have, og i hvilken mængde når vi kom hjem. Havde følelsen af at vi blev smidt ud, så [om aftenen] tog vi hjem, og jeg skulle køre i mere end to timer med en dreng, der havde mange smerter og kvalme. Noget af min frustration ville ikke have været der, hvis jeg havde forstået fra starten eller som minimum om tirsdagen, at han ville	I nogen grad

blive hurtigt udskrevet. Hvis jeg ikke havde haft en sundhedsfaglig uddannelse (ergoterapeut), ville jeg ikke have turdet at tage hjem med en dreng, der i den grad havde smerter.

- |    |  |            |
|----|--|------------|
| 77 | Hvor kan man henvende sig efter udskrivelse, hvis man har spørgsmål.   | Slet ikke  |
| 40 | Hvis jeg har manglet information skyldes det også min evne til at forstå det. Indlæggelsestiden er så kort, at samtaler med personalet har foregået før jeg var helt kvik. Der dukkede mange spørgsmål op, efter jeg blev udskrevet. | I høj grad |

## ***T4 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital***

### **32. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
43	Fik at vide at jeg skulle under kniven [om morgenen], men kom først til [fem timer senere] uden nogen forklaring.	I nogen grad
105	Jeg oplevede, at den læge, jeg talte med ved seneste besøg inden indlæggelsen, mest havde behov for at 'holde ryggen fri', dvs. vedkommende talte umiddelbart mest om de mulige risici, der evt. kunne opstå. Men kunne slet ikke sætte disse i rimeligt perspektiv eller sætte relevante procentoplysninger på! Virkede, for mig, mest som en remse, der bare skulle lyses af! Desuden startede vedkommende med at bytte om på, hvilken side jeg skulle behandles i, og rettede først op på fejltagelsen (blev mopset over at blive ippet), da jeg tydeligt selv henledte opmærksomheden på det. Det var en kvindelig læge.	I høj grad
4	Jeg mangler i den grad information om, hvornår jeg skal videre i mit forløb. Fik at vide at der ville blive indkaldt til samtale to til tre uger efter udskrivelse, men har ikke fået noget på det endnu fire uger efter.	I høj grad
50	Jeg mangler ingen informationer. Havde en samtale før operationen med lægen der skulle foretage operationen, og den var helt fantastisk og pædagogisk. Lægen tegnede og beskrev hele forløbet.	I meget høj grad

## **T2 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital**

### **32. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
52	Der var ikke behov for yderligere information. Personalet set fra min side fremstod som meget kompetent, hjælpsom mv.	I meget høj grad
81	Rehabiliteringen er meget mangelfuld.	Uoplyst
90	Vi ville gerne have vidst at det fortsat var afdelingens ansvar hvis der skete noget med patienten. Det skulle måske have været pointeret at vi skulle ringe til afdelingen og ikke til egen læge.	I høj grad
42	Har ikke manglet information om hverken indlæggelse eller udskrivelse.	I meget høj grad
8	Jeg blev opereret for aortastenose og var ved lægesamtalen ikke forbedret på risikoen at få en permanent pacemaker, hvilket jeg fik.	I høj grad
6	Det er et problem, at hviletiden fra 12:00 til 14:30 bliver brugt af personalet til behandling og prøvetagning mange af dagene. Der er simpelthen ikke tid til hvile. Personalet er så arbejdspresset, at de er nødt til at afbryde hviletiden rigtig mange gange i løbet af dagen. Så man må gøre noget ved det dårlige arbejdsmiljø, for personalet gør en kæmpe indsats.	I meget høj grad
103	Ej manglet.	I høj grad
44	Spørgeskemaet er nok ikke særlig relevant i mit tilfælde, da jeg blev overført til andet sygehus og udskrevet fra Skejby. Derfor har jeg tvivl om korrektheden af mine svar.	I høj grad
83	ok.	I meget høj grad
85	Fik informationer i tilstrækkelig og let forståelig form.	I meget høj grad
92	Alt var gået godt i Skejby [i forhold til operationen i hjertet] så jeg var ikke rigtig forberedt på, at der kunne gå infektion i operationssåret på benet efter hjemkomsten. Måske havde jeg ikke hørt efter. I hvert fald var jeg ikke tryk ved situationen, og for første gang [i noget tid], var jeg urolig. Mange lægebesøg og 4 penicillinkure senere er jeg dog ved at være ovenpå igen! Anderledes er det gået med det kontroleftersyn, som jeg blev stillet i udsigt. Da jeg ikke skulle kontrolleres af de læger jeg "kendte" på Skejby, valgte jeg, at lade mig kontrollere der hvor jeg startede genoptræning efter et par uger. Da der var gået [nogle uger] og jeg intet havde hørt om kontrol, ringede jeg til Skejby som fortalte, at de HAVDE sendt	I meget høj grad

besked. Men ikke til [det sted jeg blev kontrolleret], men til [andet sygehus]. Jeg ringede så til [andet sygehus] som nægtede at have modtaget noget. Jeg fortalte Skejby hævdede, at have sendt en epikrise hvortil sekretæren [ved andet sygehus] sagde, at de IKKE tog sig af epikriser. De behandlede kun henvisninger også jyderne gjorde noget andet. Endnu en opringning til Skejby klarede vist nok situationen. I hvert fald sagde sekretæren, at hun bare ændrede "epikrise" til "henvisning" og sendte den igen. Jeg formoder at henvisningen er sendt og modtaget. Men en uge efter har jeg stadig intet hørt. Så jeg håber at alt vil vise sig at være i orden. Jeg vil absolut ikke kalde disse oplevelser dårlige. Men særligt overleveringen fra Region Midt til [anden region] må kunne klares bedre med klare kommunikationsaftaler mellem regionerne.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 33 | Samtale med læge bør ske minimum en uge før operation, således der kan blive god tid til at undersøge alternativer.   | I meget høj grad |
| 53 | Ikke nok.   | I høj grad       |
| 3  | Der manglede intet på noget tidspunkt. Alt personale, der skulle informere mig, var meget omhyggelig, så var der noget, jeg ikke forstod, ville det være min egen skyld.  | I meget høj grad |
| 56 | Skemaet kan ikke besvares, da jeg endnu ikke har været indlagt på T2.   | Ved ikke         |
| 84 | Jeg blev undersøgt af læge NN og anden læge NN som ikke skulle deltage i operationen, dagen efter. Det mener jeg er uheldigt. Der gøres opmærksom på, i indkaldelsesbrevet, at det er dem der undersøger en der foretager i det videreførløb. For mig var det skuffende da det for mig drejer sig om tillid og tryghed i forbindelse med et så stort et indgreb. Jeg vil godt meddele at jeg satte stor pris på den dygtighed og behandling ALLE gav mig. Min opfattelse er at der er tale om stor kompetence blandt alle. OGSÅ SELVOM MIT INDTRYK OG OPLEVELSE ER AT DER VAR STORE ARBEJDSBYRDER BLANDT PERSONALET. JEG ER TAKNEMMELIG FOR DEN VELLYKKEDE OPERATION OG PLEJE PÅ AFDELING T2. | I meget høj grad |

**Øvrige, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
67 Ingen mangler.	I meget høj grad
82 Manglede information angående hygiejne med plastre på mine sår. Jeg vidste ikke om plastrene kunne tåle vand, så jeg ventede nogle dage med at tage bad. Men jeg fandt så ud af at de kunne tåle vand, men nu havde jeg så et problem med hvordan man skulle tage plastrene af, så måske havde jeg dem på for længe. Jeg endte i hvert fald med at få betændelse i et af mine sår som jeg skulle til læge med. Måske kunne det være undgået hvis jeg var bedre informeret. Eller måske var jeg bare uheldig.	I høj grad
64 Manglede ikke information i den relation.	I høj grad