

Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

Hjerte-, Lunge- og Karkirurgi

Aarhus Universitetshospital

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
9	Yderst tilfreds med modtagelse og har ingen forslag til forbedringer.	I meget høj grad
11	Kom midt i et møde, så sad alene i fjernsynsstuen, og måtte vente ret længe inden der kom nogen, og viste mig ind på værelset, så nåede at blive lidt nervøs inden. Synes det var lang ventetid, men havde valgt at sove hjemme, så måske det spillede ind.	I høj grad
31	Tilfreds.	I meget høj grad
32	Man følte sig hjemme idet man forlod elevatoren.	I meget høj grad
33	Meget fin og professionel modtagelse. God og venlig information undervejs.	I meget høj grad
37	Fin modtagelse. Venligt og kompetent personale hele vejen igennem.	I meget høj grad
43	Der var nogen misforståelser blandt personalet og det forvirrede mig lidt. Men det blev løst. Jeg havde forinden fortalt, at jeg ikke havde nogen hos mig natten over, og det viste sig, at jeg godt kunne blive på hospitalet (det blev så også nødvendigt, da jeg blødte fra et sår).	I nogen grad
44	Som jeg også har sagt, misforstod jeg det til, at det ville tage [baren] tre år om at skubbe brystet ud og ikke en time, som det gør. Men så vidt som jeg har kunnet høre rundt omkring, har det kun været mig, der har misforstået det. Derudover nævner de intet om, at der skal opereres flere på samme tid med en. Det har været utroligt dejligt at have nogle at gå igennem med. Det kunne være, at man kunne blive informeret mere om det og evt. finde ud af, hvem det er, så man kan skrive/snakke lidt om det sammen. Det, tror jeg, helt klart ville hjælpe en del personer med nervøsiteten og frygten op til operationsdagen. Det med at vide, at man ikke går alene ind i det, er rart.	I høj grad
53	Fin modtagelse.	I meget høj grad
58	Jeg blev indkaldt til blodprøvetagning, røntgenundersøgelse og orienterende samtaler med læger, sygeplejersker, farmaceut, og fysioterapeut dagen før min operation. Tidsmæssigt var de forskellige aktiviteter veltilrettelagt. Alle var særdeles venlige og gav sig god til til at orientere om den kommende operation og efterforløbet, til stor beroligelse både for min kone og mig. Alt fungerede perfekt; jeg har ingen forslag til forbedringer.	I meget høj grad
64	Min oplevelse var ok.	I høj grad
66	Godt tilfreds.	I meget høj grad
70	Meget behagelig modtagelse.	I høj grad
73	Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
85	Et par gange undervejs i mit forløb blev jeg desværre udsat for, at operationstiden blev udsat flere timer eller en enkelt gang helt aflyst efter flere timers venten. Det var temmelig ubehageligt, men årsagen syntes hver gang at være akutoperationer eller operationer, der tog længere tid end ventet.	I høj grad
86	Der stod én og tog imod, trods jeg kom for sent, da færgen var en time forsinket. God oplevelse.	I meget høj grad
89	Jeg følte mig velkommen, og jeg fik en fantastisk service, som ligger langt ud over det, som man kan forvente. Personalet var yderst venlige, og de tog sig den tid, der var nødvendig. Ovenstående har jeg personligt fortalt til sygeplejersken NN.	I meget høj grad
90	Positiv oplevelse.	I meget høj grad
91	Jeg havde en rigtig god oplevelse med modtagelsen og behandlingen under min indlæggelse. Alt i alt en rigtig god oplevelse at besøge Aarhus Universitetshospital. Eneste kommentar til forløbet var, at jeg skulle møde ind [om sommeren] med undersøgelser hele dagen, og da vi var færdige, kunne jeg tage hjem til anden by, da patienthotellet var lukket ned. Jeg skulle opereres [dagen efter], så det var nogle lange dage, hvor det kunne være rart med en overnatningsmulighed på patienthotellet. Bare en lille kommentar.	I meget høj grad

94	Perfekt modtagelse af venligt og hjælpsom personale.	I meget høj grad
96	Personalet virkede meget professionelle og vidste, hvad de havde med at gøre.	I meget høj grad
99	Jeg kan ikke komme på noget, som, jeg synes, burde forbedres.	I meget høj grad
103	God modtagelse.	I høj grad
114	Overført fra andet sygehus. Fastende i 16 timer. Jeg var stillet i udsigt at få udført undersøgelsen gennem spiserøret STRAKTS ved ankomst! [Om aftenen] ophæves det fastende for at gentages næste døgn fra midnat. Nu skulle "indgrebet" udføres næste formiddag. Det blev dog middagstid. Helt uacceptabelt.	Ved ikke
115	Super imødekommende og professionel modtagelse.	I meget høj grad
126	Som jeg også gav udtryk for på afdelingen, havde jeg en yderst positiv oplevelse med ALLE på AUH. Aldrig før har jeg oplevet så høj standard.	I meget høj grad
129	Det var stille og roligt. Jeg følte mig godt taget imod.	I meget høj grad
130	Alt fungerede perfekt, jeg kan kun rose for god behandling.	I meget høj grad
136	God modtagelse.	I meget høj grad
138	Jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad
143	Ingen klager overhovedet. Meget velfungerende.	I meget høj grad
144	Rigtig smilende sygeplejerske, hjalp meget på min nervøsitet.	I meget høj grad
145	Meget imødekommende og vejledende.	I høj grad
152	Der er ikke nogen grund til at møde så tidligt, hvis man først skal opereres [efter middag].	I meget høj grad
153	Fin og venlig modtaget.	I høj grad
157	Supersødt personale, opmærksomme, lydhøre, venlige og meget, meget kompetente.	I meget høj grad
158	Generelt meget søde og venlige sygeplejersker.	I meget høj grad
169	Positiv modtagelse.	I meget høj grad
171	Jeg blev rigtig godt modtaget af venligt personale.	I meget høj grad
182	Modtagelse på en facon, der gav stor tryghed.	I meget høj grad
185	Ved ikke, hvordan det kan blive bedre, ud over der kan være flere operationsrum åbne.	I høj grad
200	Det var perfekt det hele.	I meget høj grad
210	Modtagelsen virkede noget forvirrende og ligegyldig.	I nogen grad
213	Alt var OK.	I meget høj grad
215	Alt forløb planmæssigt, alle tider blev overholdt punktligt.	I meget høj grad
217	Alt var OK. Eneste irritation var til forberedelsen [et par dage før], hvor jeg og andre skulle indlægges. Da sad vi otte til ti stykker og ventede mere end en time på læge NN, der tog os ind enkeltvis. Og det han fortalte, havde jeg fået af vide et par gange før. Derfor synes jeg, at han kunne have taget det for hele gruppen.	I meget høj grad

233	Skulle møde til blodprøvetagning, men de havde ikke fået information. Blev sendt til røntgen, som viste sig unødvendig, da der var taget de relevante fotos. Bortset fra disse to svipsere, så var det en god modtagelse.	I høj grad
234	Venligt personale.	I meget høj grad
237	Alt var velforberedt.	I høj grad
244	Når man skal møde så tidligt, og, som i dette tilfælde, skal ud af sin hjemlige seng klokken fem om morgenen for at køre til sygehuset, så har man nok en hvis forventning om, at alt står klart, når man ankommer, men dette var ikke helt tilfældet. Jeg havde forinden forespurgt, om det var muligt at ankomme aftenen før, så man ikke som [ældre] patient behøvede dette natterace. Dette blev afslået.	I nogen grad
247	Det var lidt vanskeligt at finde den rigtige sygeplejerske. Ellers var modtagelsen god.	I høj grad
254	Ingen.	I meget høj grad
261	Fik ikke mulighed for at sige farvel til kæresten og sønnen. Kom to minutter for sent. Og så blev jeg øjeblikkeligt kaldt ind til spørgsmål om min medicin. Som ikke har ændret sig, siden jeg startede på det.	Ved ikke
264	Med alle indkaldelser til [om morgenen] og så skal vente til [tre timer senere], inden der sker noget, synes jeg, er dårlig planlægning. Jeg kommer fra anden by og har således [langt] at køre. Jeg skal meget tidlig op om morgenen bare for at sidde og vente i tre timer. Det er en dårlig oplevelse. Når man først skal vente i timer for at få operationen og ligeledes skal vente timer, inden man bliver udskrevet, bliver det en meget lang dag for både mig og min hustru, som skulle køre hjem, da jeg ikke måtte køre efter operationen. Jeg blev udskrevet [om aftenen] og var således først hjemme [halvanden time senere].	I nogen grad
275	Venlig og smilende personale, følte mig i trygge omgivelser. En trods alt god oplevelse.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
5	Ved gennemgang, [samme morgen som operation var planlagt], ville man vurdere, at operation ikke var aktuel.	I meget høj grad
57	Den måde, jeg blev syet på efter kikkertoperationen, jeg fik foretaget, var ringe. Det er nu tre uger siden jeg blev opereret, og sårene gaber stadig. Jeg er ung og har en hurtig sårheling, så tillægger den manglende sårheling, at der er sket en fejl eller kvaliteten af syningen var ringe.	I meget høj grad
128	Vel ikke direkte fejl men uheldigt. Der var gener/komplikationer efter operation. Rygmarvsbedøvelsen havde medført midlertidige gener/skader, der forsinkede processen.	I nogen grad
136	Der blev ikke givet besked til nærmeste pårørende, så snart operationen var gennemført som lovet i den skriftlige information.	I meget høj grad
164	Blodprop i venstre ben. Det var dog oplyst som en risiko.	I høj grad
166	Både ja og nej. Det hele gik galt til sidst, og [] skulle pilles ud.	Slet ikke
172	Jeg blev ikke tilset af en læge før dag nr. to, hvor behandling var startet. Jeg havde fortalt til sygeplejersken den første dag, at min status var en del forandret, [da det er] længe siden, at læge her havde set mig. Endvidere, at der nok var sket medicinsk fejl på gigtafdelingen, [da jeg] har fået Nifedipin i [flere] måneder, [jeg fik 120mg, men det] skulle have været 60mg. Det er måske skyld i det meget hævede ben. Jeg bad hende skrive det ind, hvis det ikke stod i forvejen i min journal, der blev ikke skrevet noget. På dag to, den sygeplejerske var super, startede ikke behandling, men sørgede for lægetilsyn, og [behandlingen] skulle aldrig være startet, så behandling [blev] afbrudt. Der var meget stor forskel på de pågældende sygeplejersker! Lægen var helt fin.	Ved ikke
182	For lidt smertestillende medicin i relation til meget stærke smerter vedrørende indsættelse af dræn.	I meget høj grad
241	Fik medicin hjem med en anden patients navn og cpr nummer.	I høj grad
276	Re-opereret.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
5	Ikke nok informeret af Skejby læge inden indlæggelse for bukseoperation om omfang og risici vedrørende operation.	I meget høj grad
9	Det var helt igennem en meget positiv oplevelse, når nu det skulle være.	I meget høj grad
11	Jeg havde fået at vide, jeg skulle hente noget på apoteket, som lægen havde udskrevet. Det var på Pamol, så jeg kunne få en større portion. Da jeg så mødte op på apoteket dagen efter, skulle jeg også have morfin, som apotekeren faktisk helst ikke ville udlevere, og hun spurgte mig, om jeg havde fået nogle oplysninger om medicinen, og hvor meget jeg måtte tage og bivirkninger m.m. Og dette måtte jeg jo sige nej til, så måtte gå ud fra apoteket og ringe til lungekirurgisk afdeling og få info, og så gå tilbage på apoteket og købe morfinen bagefter, men var helt nervøs for at tage det, da apotekeren virkede så bekymret, og jeg intet vidste om det.	I nogen grad
33	Eneste lidt negative tidspunkt under min korte indlæggelse var, at en person i kittel uden særlig skiltning kom til min stue, nogle timer efter overstået operation, og begyndte at formane mig om det for mig gode liv, og at jeg var alt for ung til at komme til hendes afdeling. Adspurgt om hvem hun var, var svaret : "Læge NN her på afdelingen - with a license to kill" , stadig uden egentlig navnepræsentation af sig selv; men var hele vejen venlig og ligefrem, egentlig ok. MEN læge NN burde fra start have præsenteret sig.	I meget høj grad
43	Jeg var ikke tryk ved udskrivelsen, der var dårlig information angående mine forbindinger, og hvornår jeg skulle fjerne dem. Normalt fjerner man dem dagen efter, men det blødte stadig fra et af sårene dagen efter (jeg var indlagt), så jeg fik at vide, jeg bare kunne fjerne dem begge dagen efter igen.	I nogen grad
53	Ingen mangler og information.	I meget høj grad
89	Ingen bemærkninger.	I meget høj grad
93	Jeg fik lidt information om bivirkninger, men jeg ved jo ikke, hvor mange bivirkninger, der var ved mit medicin.	I meget høj grad
94	Begge dele har virket fint og tilfredsstillende.	I meget høj grad
99	Ikke relevant.	I meget høj grad
123	Manglede at tale med kirurgen efter endt operation, det var der ikke mulighed for.	I meget høj grad
126	Alt ok.	I meget høj grad
130	Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
138	Alt var efter min bedste overbevisning en god information.	I meget høj grad
144	Det hele var i orden for mit vedkommende.	I meget høj grad
160	Min kæreste spurgte en sygeplejerske, om jeg var blevet syet med selvopløselig tråd, da hun var blevet opereret med det [ved anden operation]. Men vi fik at vide, at jeg ikke var blevet syet, men limet. To uger efter operationen, da det sidste plaster gik af, er det tydeligt, at jeg er blevet syet med selvopløselig tråd, da knuden på syningen stikker ud gennem et hul lige ned for arret :-(. Vi spurgte, fordi min kæreste ikke kunne tåle tråden, og den derfor ikke opløste og skabte en masse problemer, og endte med at skabe et stort, "grimt" ar over det ene bryst.	I høj grad
165	Mødte eller så aldrig den kirurg, der foretog operationen, og det manglede jeg i høj grad, da jeg og min familie var i dyb krise over min sygdom. De mange undersøgelser, prøver og så videre, der skulle til for at få stillet min meget alvorlige diagnose.	I nogen grad
169	Jeg har haft en god oplevelse mht. mit forløb. Jeg er blevet informeret omkring mulige komplikationer. Det var barsk at høre, men jeg overlevede. Har nogle mén, som er acceptable set ud fra [] nye komplikationer.	I høj grad

175	Hjertekirogi: Alt var tip top. Plejepersonalet og læger var super til at informere om alt. Den bedste afdeling, jeg har været indlagt på. Karkirogi: Var ok, men [der var] ikke samme hjælpsomhed og mangelfulde svar ved hjemsendelse.	I høj grad
182	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
185	Fik ikke meget at vide udover, at jeg skulle tage nogle smertestillende, hvis jeg havde brug for det.	I nogen grad
191	Den udsendte patientinformation var ikke i overensstemmelse med praksis. Ved udskiftning af hjerteklap blev det f.eks. oplyst, at kirurgen ville ringe til pårørende efter operationen. Det gjorde de faktisk aldrig, men de pårørende gik og ventede. Det skabte unødigt utryghed. I forbindelse med udskiftning af hjerteklap fik vi en fin risikosamtale. En efterfølgende PCI blev der ikke talt om, og beslutninger blev først truffet, mens jeg lå på operationsbordet. Manglende opmærksomhed på patientbehandling for information.	I nogen grad
202	Jeg fik ikke tydelig information om antibiotika i forbindelse med tandlægebehandling fremover, før jeg kom til tandplejer.	I høj grad
203	Jeg lod mig udskrive for tidligt, kan jeg se i dag. Jeg tror ikke, jeg havde ladet mig udskrive på [efter få dage], hvis jeg havde vidst, hvor dårligt jeg egentlig fungerede ved hjemkomsten. Jeg tror, sådan nogle skrasikre gamle mænd som mig skal håndteres som de uvidende bæster, vi ofte er! Ved udskrivningen fik jeg ikke pjecen med information om hensyn, jeg skulle tage til mit sår, og om de øvelser, der ville være gode for min heling i bred forstand. Det var ærgerligt og jeg ved ikke hvad der gik galt, hvorfor jeg ikke selv var opmærksom, og hvad der afholdt mig fra at tage ansvar.	I meget høj grad
210	Sygdomsforløbet startede med besøg ved egen læge [for mere end et år siden]. Og jeg har endnu ikke fået noget svar eller er påbegyndt nogen behandling.	I ringe grad
213	Jeg manglede ikke information.	I meget høj grad
232	I forbindelse med min "udskrivelse" fra Skejby blev jeg overført til andet sygehus. Mit forløb/ophold på det andet sygehus var en negativ oplevelse. Jeg var der knap [et døgn] og blev udskrevet derfra uden en genoptræningsplan. Denne plan var tæt på færdiglavet på Skejby, men da jeg overføres til andet sygehus, arkiverer Skejby deres genoptræning lodret. Jeg er umiddelbart, efter udskrivelsen på andet sygehus, overladt til mig selv uden en plan for genoptræning. Efter adskillige telefonopringninger her og der, er der nu ved at komme styr på det.	I meget høj grad
237	Der blev givet for lidt information om bivirkninger og virkninger af de ca. 15 forskellige tabletter, jeg skulle indtage hver dag.	I høj grad
244	Var indlagt med henblik på ballonudvidelse i det ene ben. Efter [flere] timer på operationsbordet fik jeg kort at vide, at det ikke var nødvendigt.	I nogen grad
247	Jeg kunne godt tænke mig lidt mere information af fysioterapeut efter operationen.	I meget høj grad
261	Jeg fik at vide, jeg skulle holde mig i ro, et par dage inden jeg begyndte at gå rundt. Det tog over 14 dage, inden jeg kunne gå, uden det gjorde ondt i lysken. Og det gør stadig ondt. Men det kan holdes ud.	Slet ikke
269	Der burde været givet besked om, at blodtryksmedicinen skulle reguleres efter hjemkomst, da blodtrykket faldt efter hjemkomst. Desuden skulle sukkersygemedicinen reduceres pga. at madindtagelse var meget reduceret pga. kvalme efter operationen. Da sukkersygemedicinen blev reduceret, forsvandt kvalmen betydeligt. Dette blev klaret af vagtlæge (pga. weekend) og egen læge flere kontroller efter udskrivelse. Det skabte ængstelse og endnu mindre madlyst, som i forvejen var meget begrænset, og hvor man havde fået oplyst, at det var meget vigtigt at spise godt med mad og især mad med proteiner og fedt.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
9	Stor tak til afdeling. Alt var bare så fint.	I meget høj grad

11	Havde den samme læge/kirurg til forundersøgelsen og den afsluttende/opfølgende samtale med svar på prøver m.m. Og det var dejligt. Det var en anden læge/kirurg, der opererede mig, og det var okay. Men rigtig trist, det ikke var den samme læge, der gik stuegang dagen efter, da den tredje læge, som jeg mødte, kun kunne sige: "Dig har jeg ikke så meget at sige til, kun at jeg har fået, at vide det gik godt". For mig var det længe at gå tre uger, før jeg kunne få svar på mange af mine spørgsmål til operationen m.m. Og så blive sendt hjem uden svarene, gjorde mig ret nervøs. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
37	Afdelingen på AUH Skejby gjorde det fremragende. Mit forudgående forløb i anden region og på andet sygehus var langt mindre tillidsvækkende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
49	Meget venlig og kompetent pleje under hele forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Altid søde og omhyggelige sygeplejersker og læger. Jeg blev fulgt til afdelingen for røntgen af personalet. Flot. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Det var den samme læge NN, som jeg snakkede med i starten af mit forløb, som også opererede mig, og som snakkede med mig efter operationen om hans fund. Det er jeg rigtig glad for, for jeg og mine pårørende følte os genkendt og ikke blot som anonyme på afdelingen! :-) [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
58	Samlet har både forundersøgelsessamtalerne, operationen og det postoperative forløb været en positiv oplevelse (selvom man jo helst er fri for at skulle gennem en operation af den størrelse). Alle personalemedlemmer jeg var i kontakt med, både på operationsstuen, sengeafdelingen og under transport var særdeles venlige med en rolig og tryghedsskabende optræden. Jeg vil gerne udtrykke min største tilfredshed med den behandling, jeg har modtaget på Hjertekirurgisk afdeling, Aarhus Universitetshospital. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
64	Min oplevelse på afdelingen var meget fin, og et meget sødt og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
66	Jeg har haft rigtig gode erfaringer med hele forløbet.	I meget høj grad
73	Der var ikke noget der kunne gøres bedre.	I meget høj grad
76	Først og fremmest en kæmpe ros til plejepersonale (herunder sygeplejersker, hjælpere og sosu). De var alle helt fantastiske, meget mere end man kan forvente. Lægerne derimod var uden tvivl fagligt dygtige, men kommunikationen kunne man ønske sig mere af. Et konkret eksempel er at fortælle en kræftram patient, at man i dag med sine kollegaer har grint af scanningsbillederne, da man aldrig havde set så stor en tumor af den art. Det er i denne sammenhæng underordnet, at det på ingen måder er livstruende, da der slet og ret er tale om dårlig opførsel og mangel på empati. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
85	Som det fremgår, har jeg været tilfreds med den behandling og den pleje, som jeg har modtaget. Læge NN på kommunehospitalet i Arhus, som først og fremmest har stået for min behandling, har været ualmindelig venlig og omsorgsfuld og i den grad interesseret sig for mig og engageret sig i mit forløb. Mange fra plejepersonalet på kommunehospitalet har ligeledes været yderst venlige og omsorgsfulde. Også på Skejby i lungeafdelingen har jeg mødt særdeles venlige og engagerede læger []. Det betød tryghed i et svært forløb at møde lægernes orientering, lydhørhed, engagement, imødekommenhed og trøst. På operationsstuerne har jeg mødt stor forståelse og omsorg, venlige og søde mennesker, der har holdt i hånd og trøstet, så godt de kunne. Plejepersonalet på stuen har ligeledes været kompetent og hjælpsomt, den eneste anke jeg har, er, den manglende meddelelse om, hvorfor tiden trak ud op til to af operationerne. Her måtte jeg selv tage kontakt og stille spørgsmål for at få forklaringer og svar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
86	Sødt, smilende og venligt personale, man mødte over alt på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
90	Jeg modtog en god behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
94	Afdelingen var ok. Afdelingen havde en god og venlig tone alle imellem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
96	Læger og sygeplejerskers indsats var bare helt i top.	I meget høj grad
97	Fantastisk team.	I meget høj grad
103	Jeg er glad for det hele.	I høj grad

104	Personalet var utrolig gode til at få mig til at føle mig tryk, og deres væremåde gjorde også, at jeg og mine pårørende var superoptimistiske under hele min indlæggelse. Jeg kan kun komme med stor ros til hele personalet og de ansvarlige læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
117	Jeg kan kun uddele roser til afdelingen, både læger og sygeplejesker.	I meget høj grad
118	Man må godt være opmærksom på smertedækning første nat efter, at man kommer fra opvågning, da man ikke mærker smerter, når man sover. Jeg kom bagefter med smertedækning, fordi jeg først mærkede smerter, når jeg vågde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
126	Samlet set er jeg særdeles godt tilfreds.	I meget høj grad
128	Mødt med stor venlighed og velvilje før operation. Men føler ikke, at jeg blev taget alvorligt i tiden efter operationen, hvor jeg på grund af gener efter rygmarvsbedøvelsen ikke fulgte den planmæssige/vante restitueringssproces. Som om jeg ikke passede ind i skemaet. Der blev presset meget på for at komme i gang igen, og jeg er med på vigtigheden deraf. Så absolut ikke manglende motivation eller uvilje fra min side af, men den fysiske tilstand matchede ikke forventningerne. Efter flere gange hvor jeg på personalets opfordring ikke havde lyttet til mig selv/kroppen, besluttede jeg derfor fremadrettet at lytte mest til mig selv. Fra dét tidspunkt var det slut med venligheden. Jeg følte mig uønsket og besværlig, fordi jeg ikke parerede ordre fra bedrevindende. Tonen blev skrap og kommanderende. Udskrivelsen blev pludselig fremrykket, hvilket jeg på den ene side var glad for (for at kunne slippe væk for den ubehagelige stemning og mistro), men følte mig samtidigt ikke klar til at komme hjem og klare mig selv. Jeg var meget glad for at kunne låne krykker med hjem, ellers havde jeg aldrig nået ned til parkeringspladsen eller på toilet de efterfølgende dage. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
130	Intet kunne gøres bedre. Alle var søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
133	Undertegnede fik en meget fin behandling under min indlæggelse.	I meget høj grad
143	Alt ok.	I meget høj grad
144	Det er betryggende at blive budt velkommen af en sygeplejerske, som man så har tilknyttet i de timer, man er på afdelingen. Rigtigt godt. Dejligt, at man hele tiden bliver informeret om forløbet og om der evt. er ventetid. [Kontaktperson, Ventetid]	I meget høj grad
145	Efterlyser en frisør på sygehusene, da personalet ikke har tid at hjælpe med vask. Overflytning til lokal sygehus efter operation er ikke rar. Afdelingen var god til at vejlede og lære teknikker efter operation. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
152	Fantastisk søde sygeplejersker gjorde indlæggelsen nem. Kommer gerne igen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
157	En enkelt kontaktperson ville have været dejligt! [Kontaktperson]	I meget høj grad
164	Tydeligt at tilkendegive hvem, der står for det samlede forløb. [Kontaktperson]	I høj grad
168	Tak for det fremsendte materiale. Det er vanskeligt for mig at svare på skemaet. [I starten af efteråret] var jeg indkaldt til undersøgelse med en efterfølgende operation [dagen efter]. Efter scanningen havde jeg en samtale med en overlæge, der, ud fra de fakta der var tilgængelige, ikke så en grund til, at der skulle opereres i mig. Jeg blev derfor sendt hjem. Derfor det vanskelige... Når det er sagt, kan jeg orientere om, at jeg siden [vinteren i år] har været igennem et længerevarende undersøgelsesforløb med scanninger, en mindre operation og endnu flere scanninger. Jeg har mødt en række omsorgsfulde og kompetente mennesker. Det har været en oplevelse af de gode, og jeg føler både taknemmelighed og respekt. Jeg kan ikke forestille mig et bedre sted at bo end i Aarhus, herunder de tre professionelle hospitaler.	Uoplyst
171	Personalet var dygtige og kompetente lige fra serviceassistenter til læger. Man kunne spørge om alt vedrørende sin sygdom og pleje. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
182	Skabte generelt stor tryghed hos mig som patient, hvilket er yderst vigtigt/væsentligt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
191	Revision af informationsmateriale. Sikring af at patient er tilbudt drøftelse af alle behandlinger. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I nogen grad
200	Altid flinke og rare personaler. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

203	Jeg synes helt overordnet, at jeg har fået en fremragende behandling hele vejen igennem. Alle var hjælpsomme, søde og imødekommende, uanset hvad jeg havde af spørgsmål og tvivl. Jeg synes, at plejepersonalet skal være mere "bedrevidende", når vi som patienter tager nogle dumme beslutninger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
210	Der er et meget dårligt samarbejde eller slet ingen mellem de forskellige afdelinger. Præcis samme undersøgelser bliver gentaget i anden afdeling. Forudgående undersøgelser på privat klinik bliver betragtet som ligegyldige og uden værdi. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
232	De var meget professionelle, og jeg følte mig tryk i deres hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
233	Det er rigtig godt, at læge NN ringede til min kone efter operationen og orienterede om resultatet. Og efterfølgende kom på stuegang og informerede mig. Havde madlede. Synes, at maden kunne være bedre. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
234	Indkaldelse til samtaler som jeg mener kunne være klaret telefonisk. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
244	Som høreapparatsbruger er det min erfaring, at det generelt er vanskeligt at følge med i, hvad der bliver sagt og gjort. Det bliver ikke nemmere af, at der ofte bliver talt [uforståeligt]. En mulighed for overnatning for udenbys boende patienter ville være et stort plus, vel også for sygehuset, når man undgår, at patienter kommer for sent. [Kommunikation og information]	I nogen grad
247	Afdelingen havde godt styr på det. Men ved ikke hvordan jeres system virker, men hvis jeg kaldte, henvendte I jer til den anden patient på stuen. Det skete en eller to gange. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
248	Toiletforholdene var uhygiejniske. At skulle dele med alle pårørende fra venteværelset. Da jeg ankom, som den første patient, var der allerede beskidt på toilettet. Fik efterfølgende stafylkokker i mit sår. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
262	Ved anden skanning talte to læger, og diskuterede flere muligheder og farligheden ved de forskellige behandlinger omkring hjertet. Det gjorde mig meget urolig og bange. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
266	Bedre oplysning om medicinens virkning/bivirkninger (specielt Xarelto). Manglede oplysning om K2-vitamin i forbindelse med Xarelto. Sygeplejerskerne på afdelingen var søde og dygtige, og virkede ikke stressede. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
269	Sygeplejerskerne viste en stor omsorg for mig, de tog sig tid til at lytte til mig og samtale med mig, hvis jeg havde behov for at tale med dem om mit sygdomsforløb. Stor ros til dem! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad