

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H
Øre-, Næse- og Halsafdeling H1
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	204
Besvarelser fra afsnittets patienter:	130
Afsnittets svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

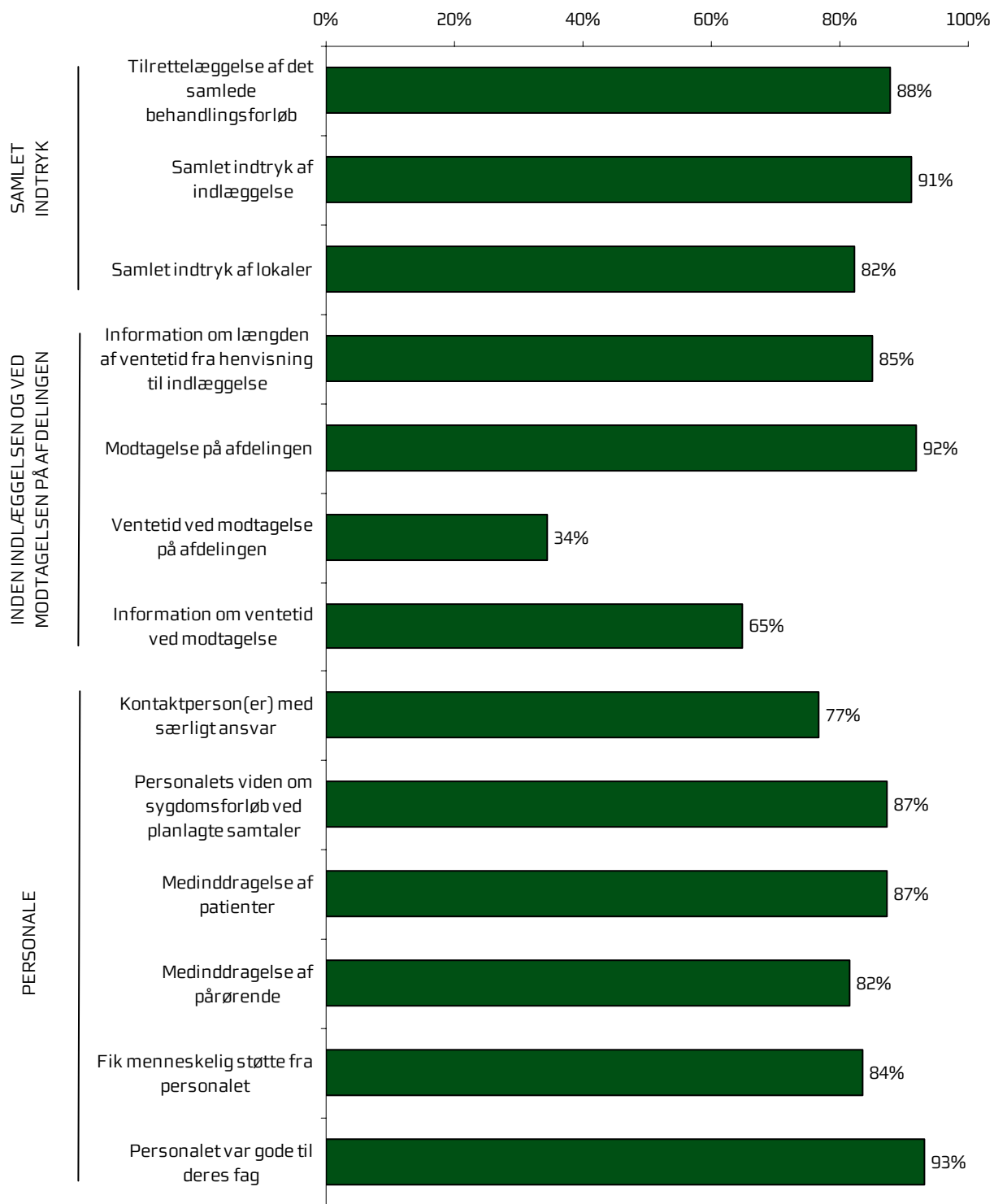
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

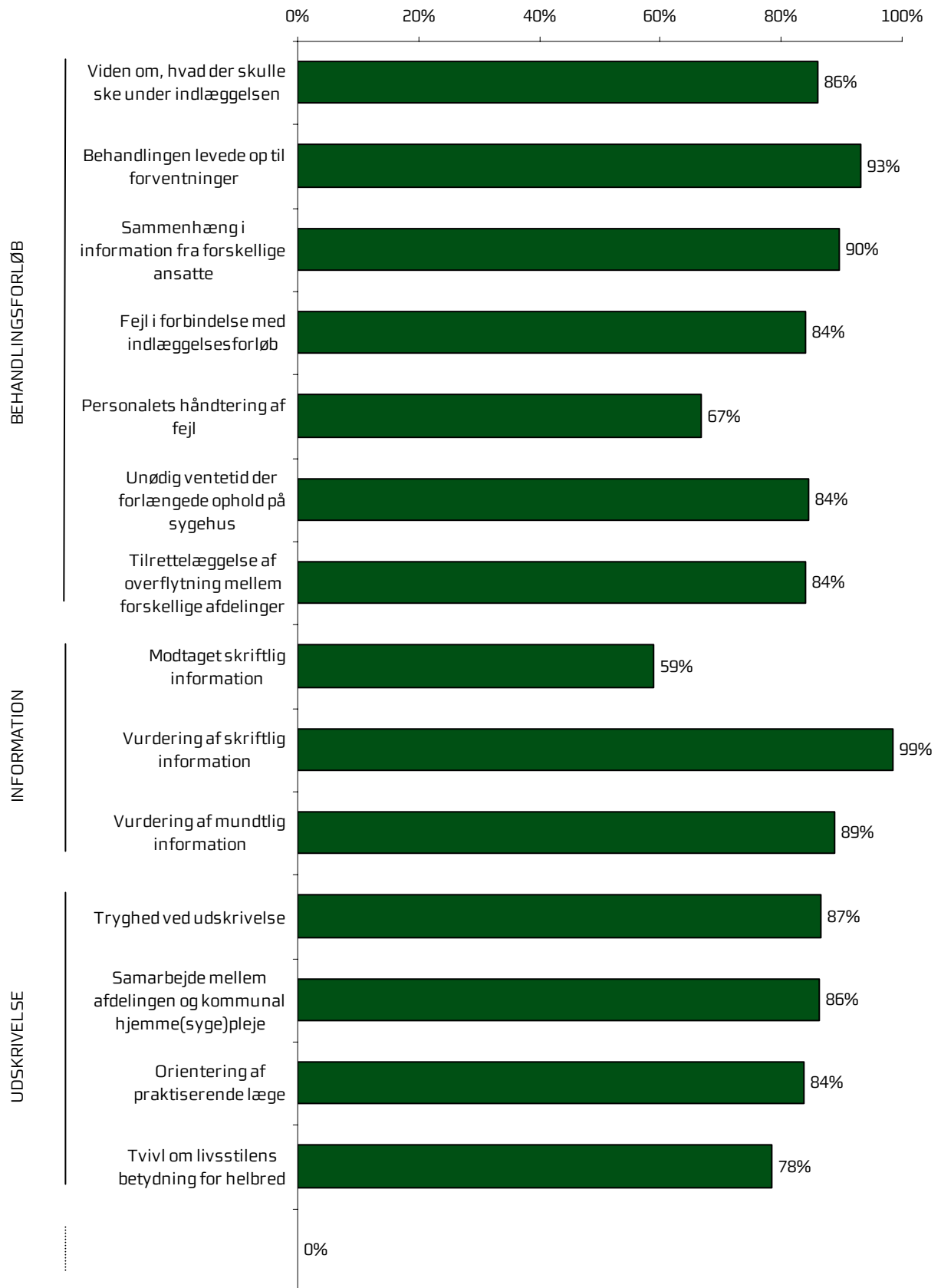
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

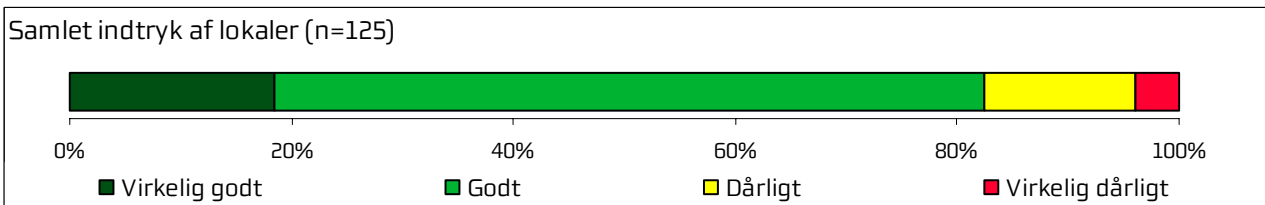
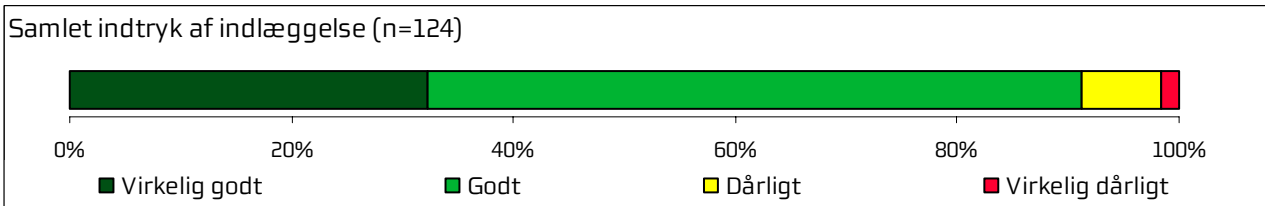
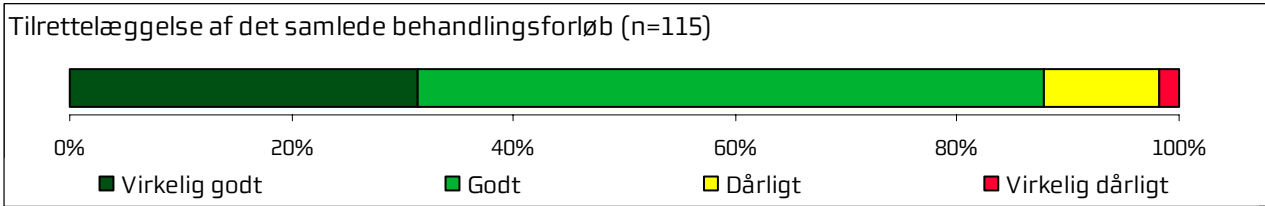
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

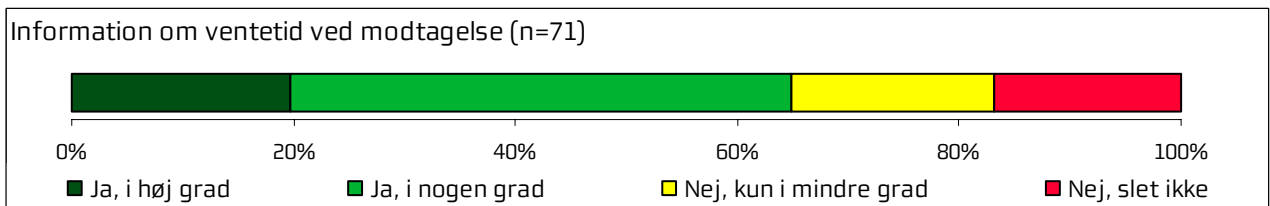
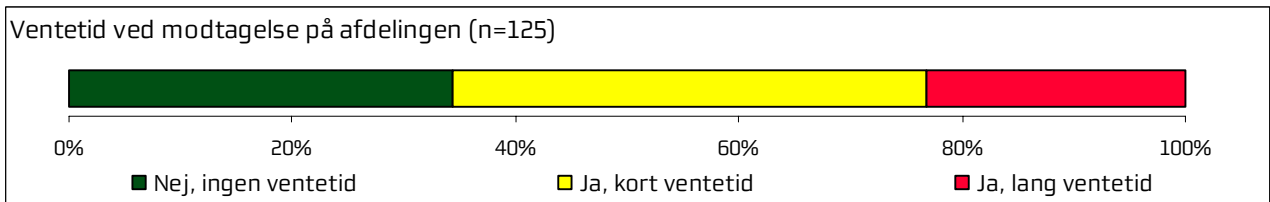
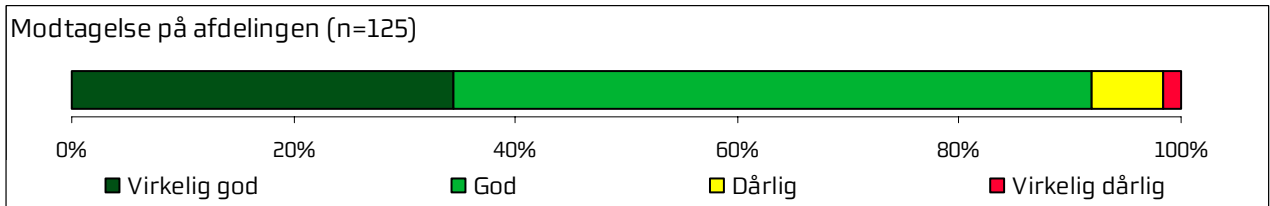
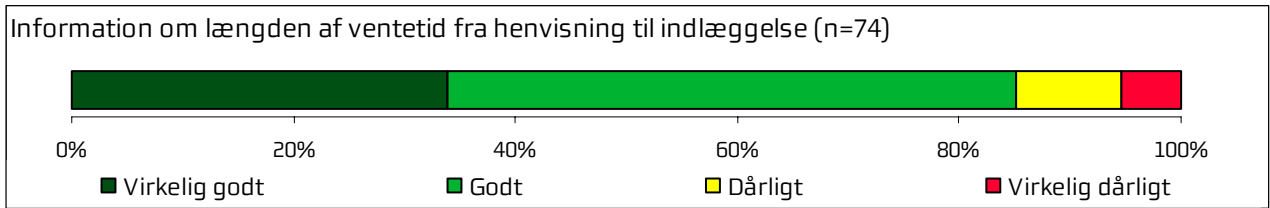
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88%	-	-	100%*	71%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91%	-	-	100%*	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	82%	-	-	97%*	54%*	76%

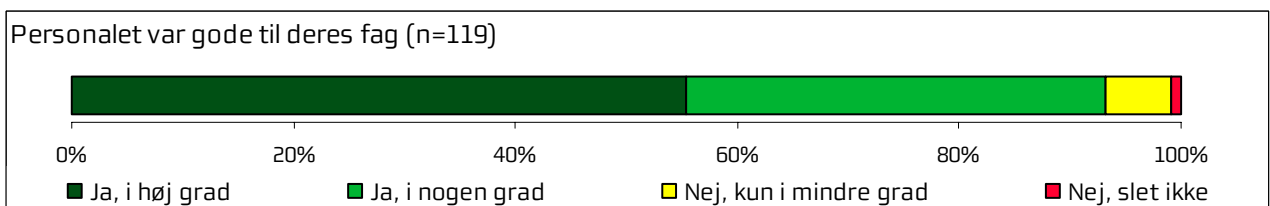
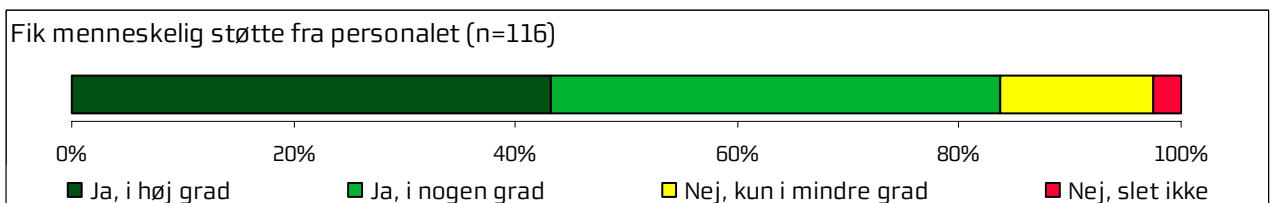
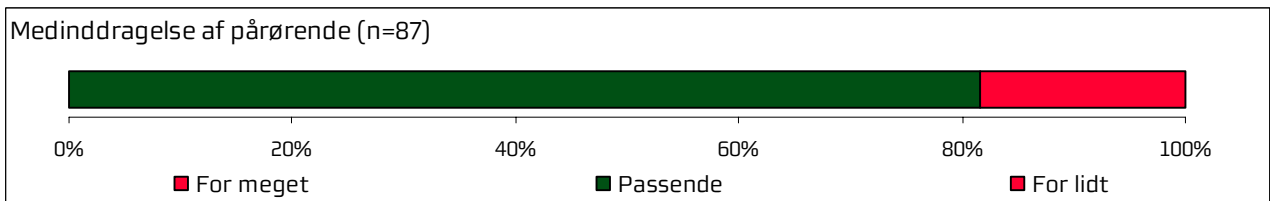
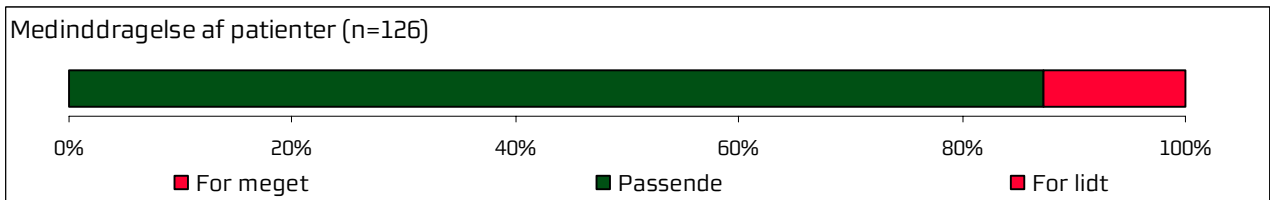
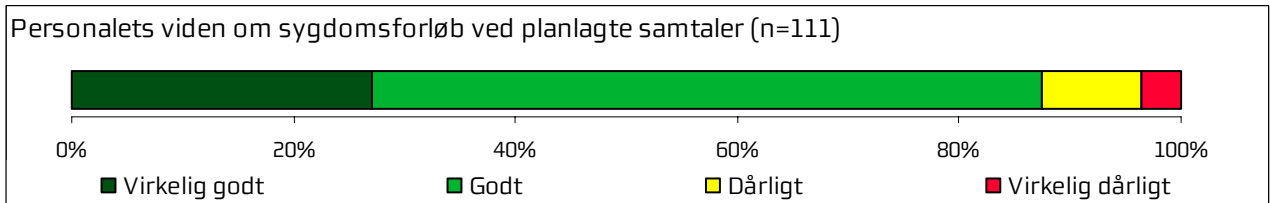
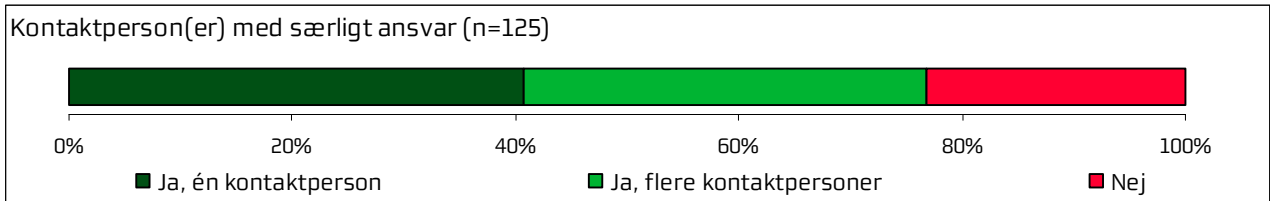
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

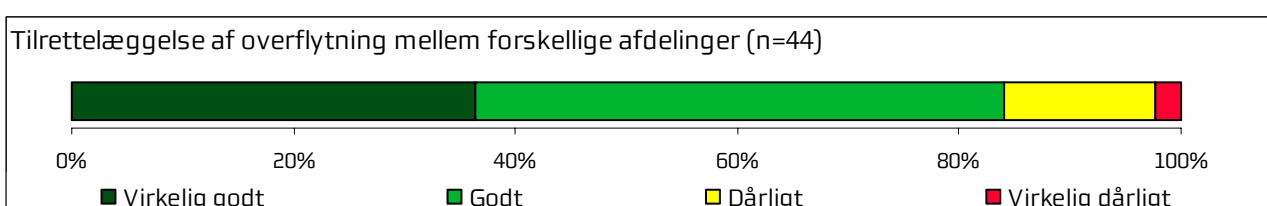
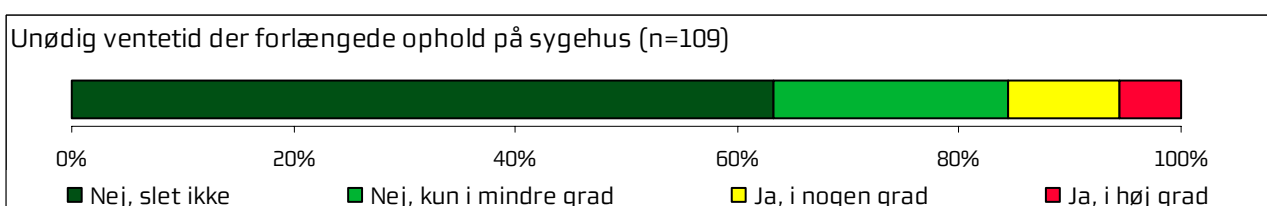
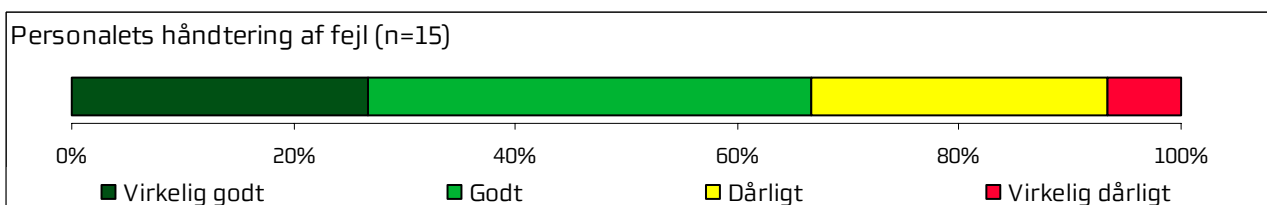
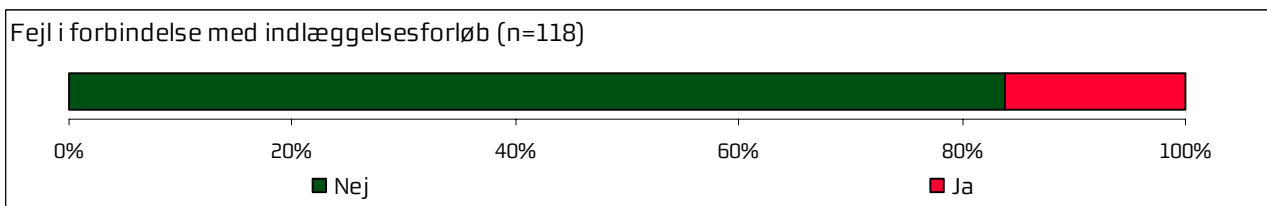
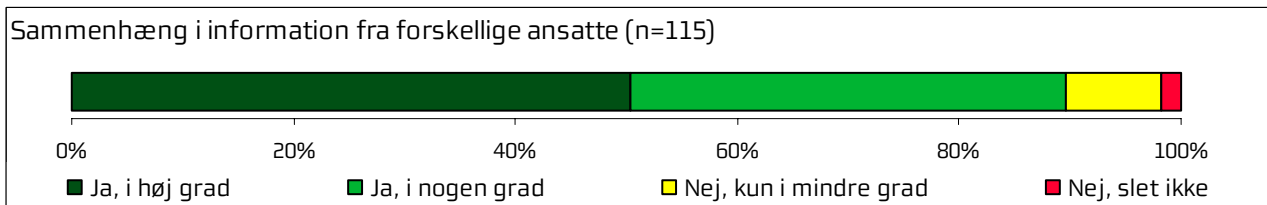
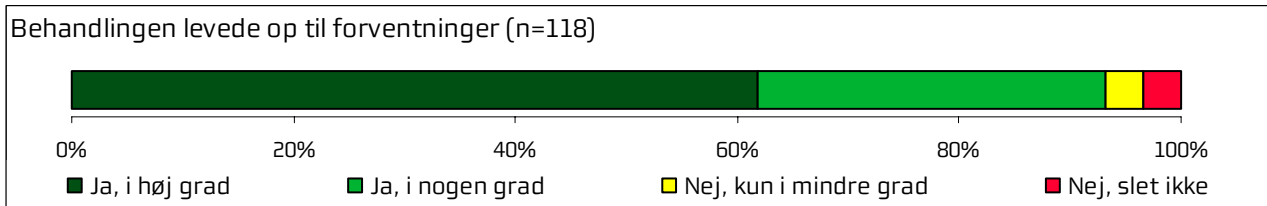
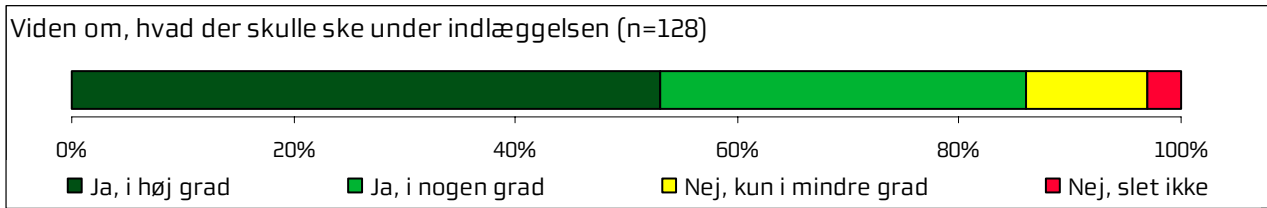
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	85%	-	-	100%*	60%*	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92%	-	-	100%*	87%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	34%	-	-	83%*	28%	50%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	65%	-	-	100%*	32%*	66%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77%	-	-	94%*	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87%	-	-	100%*	73%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87%	-	-	99%*	70%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82%	-	-	100%*	62%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	84%	-	-	99%*	70%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93%	-	-	100%*	88%	96%

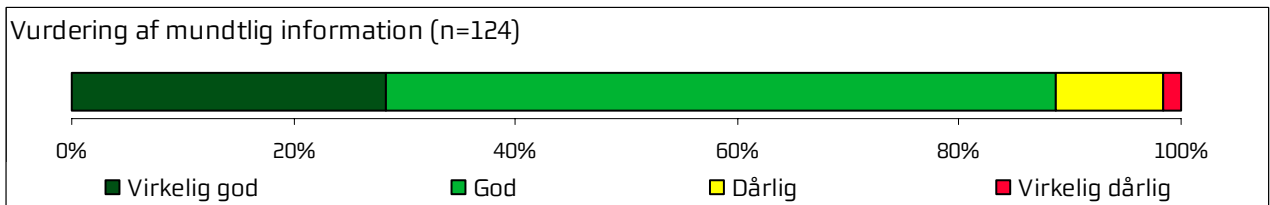
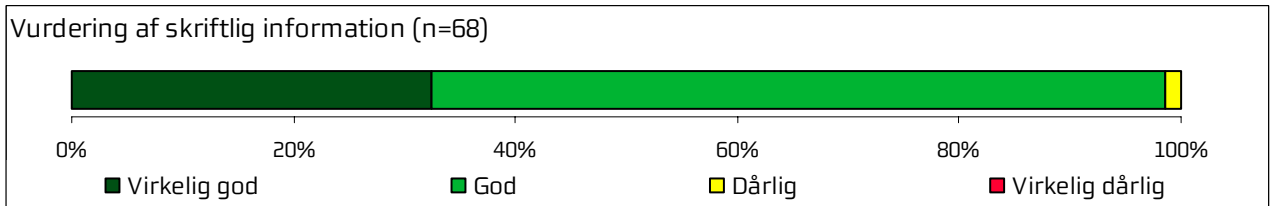
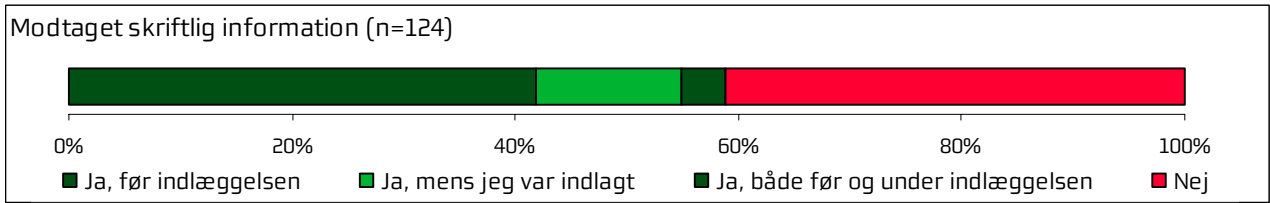
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	86%	-	-	100%*	70%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	98%	74%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90%	-	-	100%*	72%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84%	-	-	92%*	63%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	100%*	0%*	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84%	-	-	98%*	62%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	84%	-	-	100%*	70%	89%

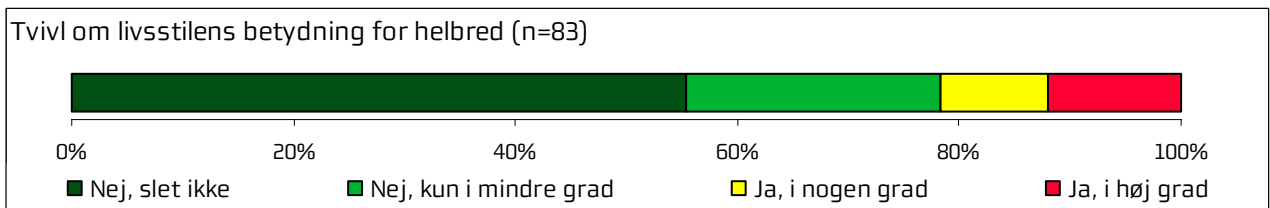
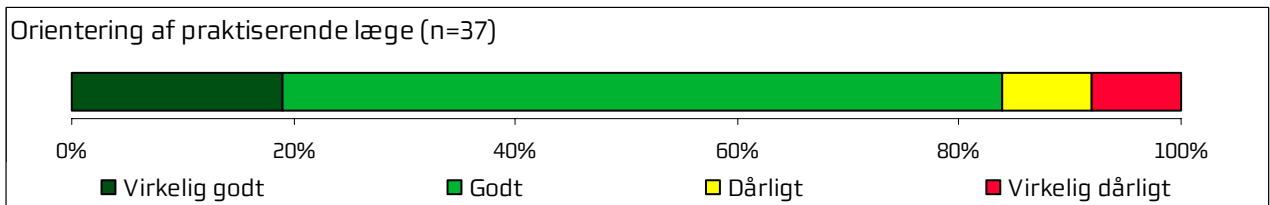
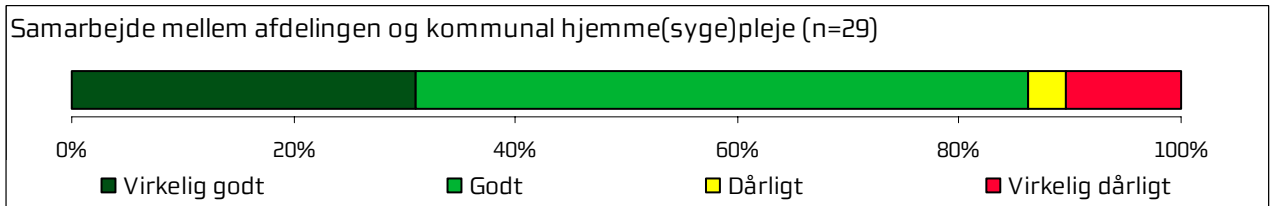
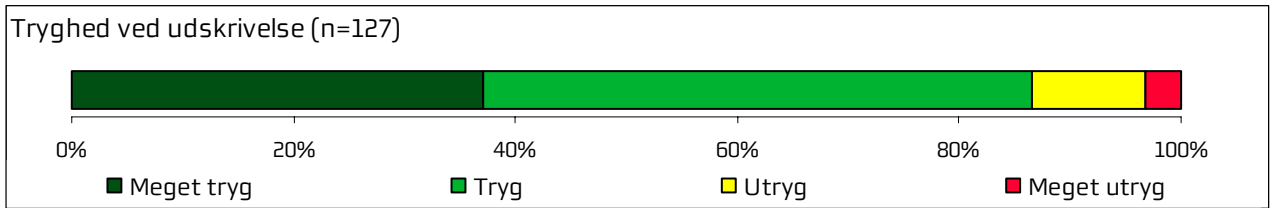
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	59%	-	-	84%*	23%*	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99%	-	-	100%	84%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89%	-	-	100%*	75%*	91%

4.6 Udskrivelse

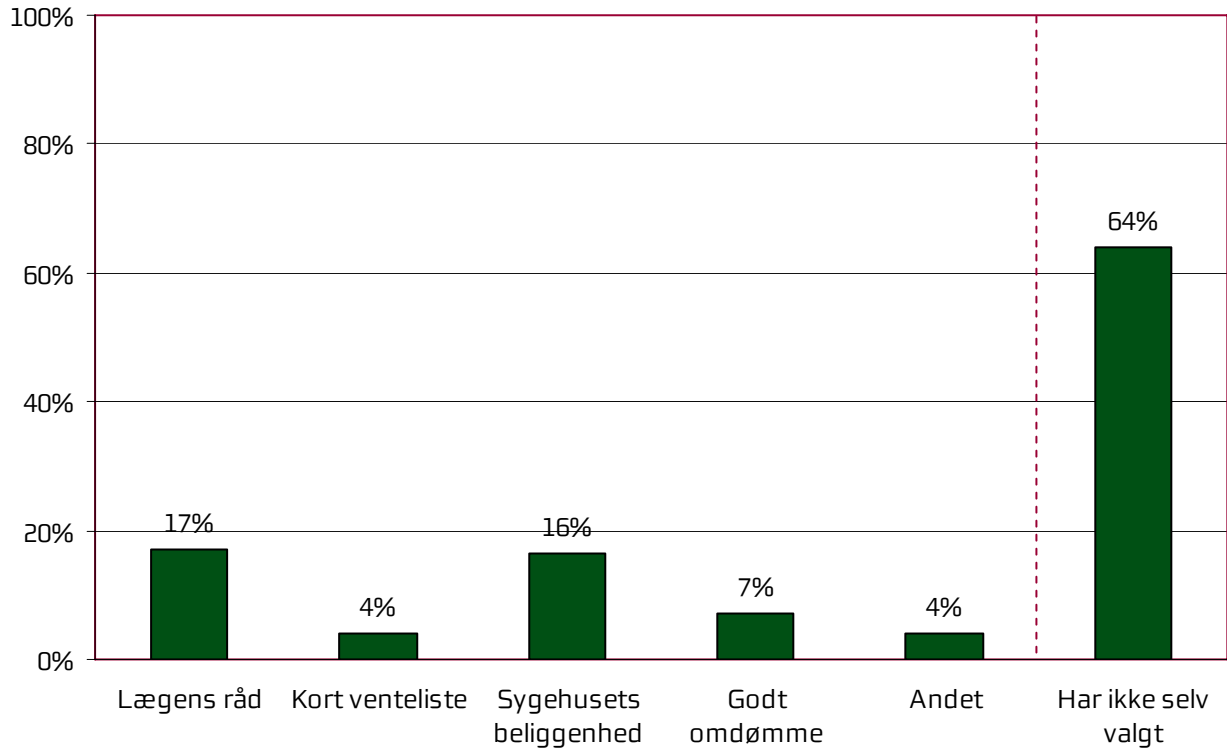


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87%	-	-	100%*	71%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	86%	-	-	100%*	64%*	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84%	-	-	100%*	63%*	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	86%	55%*	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling


















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og 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.

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Øre-, Næse- og Halsafdeling H















Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Skulle hilse fra datteren. Hun husker afdelingen og NN som et rigtigt rart sted at være!	Virkelig godt
3	De ansatte var gode til at hjælpe mig.	Virkelig godt
4	Manglende seng, måtte ligge på gangen før operationen. Ved ikke, om det skyldes afbudstid. Det var jo samme operation.	Godt
5	Samle samtaler/scanninger, så man ikke skal køre utrolig mange gange bare for ti min. samtale ellers scanning. Kunne lære noget fra Vejle Sygehus, hvor jeg efterfølgende var til undersøgelse og scanning.	Godt
6	Da jeg havde fået at vide, jeg var syg for nogle år siden, kom jeg allerede i behandling nogle dage senere. Så jeg har kun positive ting at sige om Århus Kommnehospital.	Virkelig godt
8	Forplejningen var ok, og de fleste af personalet var også ok.	Intet svar
9	Personalet behandler rigtig godt. De er søde.	Godt
11	Jeg føler, jeg blev presset hjem, før jeg var rask nok til det. Det var ikke betryggende. Hvis personalet havde sat sig bedre ind i mit sygdomsforløb, vil de sandsynligvis have indset, at jeg ikke var frisk nok til at blive udskrevet. Jeg var indlagt flere gange på 14 dage. Hvis min situation var blevet vurderet bedre, havde sidste indlæggelse ikke være nødvendig!	Dårligt
12	Opererende læge enormt hjælpsom og venlig før, under og efter indlæggelsen.	Virkelig godt
14	Under forundersøgelsen bliver jeg stillet en række spørgsmål vedrørende mine spisevaner, som kunne have indflydelse på baggrunden for min indlæggelse. Jeg fik derfor lidt det indtryk, at der ikke var tiltro til beslutningen taget af den læge, som havde sendt mig til behandling på sygehuset.	Virkelig godt
17	Nu ødelagde modtagelsen på afdelingen jo en del af det positive. Men ellers synes jeg, de gjorde det godt.	Godt
19	Jeg kunne godt ønske, at jeg havde fået skriftlig information om undersøgelsens resultat og det videre forløb - og ikke blot en mundtlig orientering kort tid efter at være vågnet af narkosen og med mange tanker i hovedet.	Godt
20	God, professionel håndtering i forbindelse med modtagelsen og start af behandling. Lidt frustrerende at møde forskellige læger ved hver eneste undersøgelse/kontrol.	Godt
21	Det vil være godt, hvis personale eller læger kunne tegnsprog, når man ikke har høreapparat på grund af C1, evt. for at undgå ventetid at skaffe tolke.	Godt

-  22 Jeg vil bare sige, at der er meget lang ventetid til undersøgelser eller noget andet. Der kunne godt ske mange ting for de syge mennesker, som venter. Det kan også ske, at de bliver dårligere og dårligere, mens de er på venteliste. Og behandling inde på afdelingen er godt, synes jeg. Virkelig godt
-  24 Jeg følte virkelig, at jeg blev taget alvorligt på afdelingen, hvilket var rigtig godt. Personalet var meget forstående, når jeg havde smerter, og kom med smertestillende hver gang, jeg bad om det. Godt
-  25 Give sig tid til at læse journalen før de kommer ind til den, der er syg. Godt
-  28 Vores behandlingsforløb bestod af nogle måneders kontrol og et par dages indlæggelse. Bedømmelsen går derfor primært på det, der gik forud for indlæggelsen. Det havde i løbet af de måneder VÆRET KLART AT FORETRÆKKE, at der var en gennemgående kontaktperson/læge, samt naturligvis at journalen som minimum var opdateret. Godt
-  29 Jeg fik at vide, at jeg blot skulle være indlagt en enkelt dag, men en blev til to og tre og fire. Jeg vidste ikke rigtig, hvad der skete omkring mig, og jeg ønskede som sagt mere information, både for min egen skyld, men også for mine børn og øvrige families skyld. Godt
-  30 Der mangler en eller flere opholdsrum/stuer. Der var tit problemer med rengjorte toiletter især i weekender. Godt
-  32 Toilettet blev brugt som rygerum - ulækkert! Manglende plads til pårørende, som sov på madras på gulvet. Godt
-  33 Personalet var super. Faciliteterne 1920-standard. Godt
-  34 Alt i alt en positiv oplevelse. De andre ting hører til i småtingsafdelingen. Godt
-  35 Afdelingen afviste min søn til trods for, at privat læge havde konstateret en sygdom. Egen læge afviste også. Derefter blev mit barn akut indlagt og opereret. Man stoler ikke længere på læger. Intet svar
-  36 Jeg syntes godt, at de kunne tænke på, hvem man boede på stue med. Boede med en ældre, der havde mange smerter. Hun vækkede mig ofte om natten og var generelt meget larmende. Godt
-  37 Alt har været godt. Sygeplejersken og lægen er dygtige og venlige. Virkelig godt
-  38 Ikke hensigtsmæssigt, at "venteværelset" er et åbent areal, hvor patienter køres forbi til og fra operation. Dør til opvågning går ud til "ventearealet". Intet svar
-  41 Jeg blev virkelig godt modtaget, og alt var tilfredsstillende. Meget, meget tilfreds, der er ingen som helst grund til klage. De skal have ros. Virkelig godt
-  43 Når man er nervøs for, hvad der skal ske, er det rart med en sød sygeplejerske, der har tid til at snakke, holde i hånd, så for mig var det overraskende at blive så godt behandlet på Århus Sygehus, idet jeg aldrig har været indlagt før. Virkelig godt
-  44 De er rigtig gode til at tage sig af en efter opvågning. Hvis man rejser sig for hurtigt, så falder man sammen igen, da kroppen stadig er bedøvet, men hjernen føles normal, men har ikke helt kontrol over kroppen. Godt
-  46 Efter at have kommet på ambulatoriet gennem mange år, er alt blot blevet mere og mere presset. Godt

Bilag 1

Aflyste tider (når man er mødt op) - manglende sammenhæng hvis også scanning, hvilket betyder ventetid på undersøgelse, scanning og operation.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 47 | Det var en MEGET nedslidt afdeling, bl.a. var afløb fra bruser stoppet, vandet løb helt ud på gangen. Beskidt generelt og for dårlig inventar, gammelt og slidt og forældet. Lå i starten i et undersøgelsesrum uden natlampe, og toilettet var helt nede i den anden ende af gangen. | Dårligt |
|  | 48 | Afdelingen var der for mig og min familie, da det så sort ud for os (jeg lever), og er altid venlige, selvom de har travlt. | Godt |
|  | 49 | På trods af personalemangel og overbelægning fik jeg en udsøgt behandling. Personalet løb og havde alligevel tid til at berolige mig, kun meget ros til alle på H. | Virkelig godt |
|  | 50 | Da jeg blev opereret akut, kunne jeg godt have tænkt mig mere forberedelse på håndtering af den psykiske del af sygdommen bagefter. Ligeledes synes jeg, at der er for mange ting, man skal sørge for selv, også i forbindelse med at jeg skulle "efterbehandles" på onkologisk afdeling, hvor man får et indlæggelsesbrev med informationer, som man ikke skal bruge til noget (f.eks. om befordringsgodtgørelse), og en modsætning mellem det som kirurgen fra afdeling H havde informeret mig om, det som stod i indlæggelsesbrevet og det, som lægen på onkologisk afdeling mente var almindelig praksis. F.eks. at der i indlæggelsesbrevet stod, at jeg skulle regne med indlæggelse i 2-5 dage, hvor det viste sig, at praksis er, at det stort set altid er minimum fem dage - det betyder en del, når man har børn, der også skal tages hånd om. Desuden at det tager så lang tid at komme ovenpå, fordi jeg skal tage noget medicin, som er længe om at komme op på et "funktionsdygtigt" niveau. | Godt |
|  | 51 | Det var meget utilfredsstillende at blive placeret på gangen og vente på operationen. Ville være rart, at der havde været plads på en stue, så jeg havde skab til opbevaring af privat tøj med mere. | Godt |
|  | 53 | Kun en lille ting, men alligevel - det ville være dejligt, hvis man kunne få en kop kaffe tidligt om morgenen, når duften af frisklavet kaffe begynder at brede sig og ikke skulle vente til senere. | Godt |
|  | 55 | For lidt sengeplads når man skal på patienthotellet og på gangen, når man kommer over på afdelingen. | Godt |
|  | 56 | Jeg syntes, at alle var venlige på afdelingen og løb røven ud af bukserne for at gøre alle tilfredse. Jeg har kun godt at sige. | Virkelig godt |
|  | 57 | En fællesstue med tv, kaffe osv. Toilet til hver stue. | Godt |
|  | 58 | Mere tid = mere omsorg og pleje/mere orientering om, hvad der skulle ske, hvornår/hvordan man skal forholde sig (jeg skulle selv gå og finde ud af tingene, følte at jeg var til besvær). Jeg kan desværre ikke finde på noget særlig godt. | Dårligt |
|  | 59 | Jeg var glad for at være på afdelingen. Jeg synes toilet- og badeforhold var dårlige. | Virkelig godt |
|  | 60 | Lægen, der opererede mig, er god til sit arbejde og har lavet et meget flot, næsten usynligt ar. SUPER GODT. | Godt |
|  | 61 | Havde heldigvis enestue, da vi var indlagt med lille barn, andet ville have været meget træls. Personalet var rigtig gode til børn. | Godt |
|  | 62 | De var meget dygtige og fint orienteret. Kan kun være godt tilfreds. | Godt |

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 64 Det har været et super godt forløb, alt har gået så hurtigt, som det kunne, og vi er både som familie og patient blevet taget så godt af i hele processen, også da jeg skulle videre til en anden afdeling. Stor ros til jer alle. | Virkelig godt |
| ✎ | 66 Virkelig god og hurtig behandling, og de viste, hvad de skulle gøre. MANGE TAK. | Virkelig godt |
| ✎ | 67 Jeg er altid blevet opereret på Århus Sygehus, derfor valgte jeg det igen. Jeg har ikke behov for store luksuriøse forhold blot godt personale og god læge, hvilket jeg altid har oplevet på Århus Kommunehospital. De "gamle" kender mig, og det får en til at blive tryk. | Virkelig godt |
| ✎ | 68 De er meget gode til at informere patienten og pårørende om, hvad der skal ske, hvad man kan forvente af behandlingen osv. Det giver meget tryk, at pårørende kan følge patienten helt til operationsstuen og på opvågning efter operationen. | Virkelig godt |

Øre-, Næse- og Halsafdeling H

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?







ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Fik en afbudstid med dags varsel. Synes alle gjorde, hvad de kunne for at informere og gøre det til en god ting.	Godt
5	Afdelingen vidste øjensynligt ikke, at jeg kom, men kunne dog se på listerne, at jeg skulle opereres. Blev foreslået, at jeg kunne undersøge, om der var plads på patienthotellet, hvilket jeg afslog og fik senere en akut seng.	Godt
6	Det var helt perfekt.	Virkelig godt
8	Alt for lang ventetid, koster samfundet mange penge i sygedagpenge. Som patient føler man, at de bruger ALT for lidt tid på operationer og for MEGET tid på alt muligt andet. Der kunne opereres mange flere, hvis operationsstuerne kørte i døgndrift.	Intet svar
12	Alt perfekt.	Virkelig godt
16	Der var så lang ventetid, at vi blev henvist til et privat hospital. Han blev undersøgt, og vi fik at vide, at de ikke ville operere ham, så vi skulle tilbage til Århus Sygehus.	Godt
17	Vi havde fornemmelsen af, at nogle "forkerte" mennesker havde sendt os et "forkert" sted hen på en "forkert" måde. Vi var bare sendt op af lægevagten, men det mente lægen var forkert. Sygeplejerskerne var dog søde og lod min datter få en seng at ligge i. Vi fik dog intet at vide om, hvornår lægen kom. Efter knap to timer gik jeg op og spurgte. Min datter var meget dårlig. Her overhørte jeg en del af en samtale. Jeg mener bare, at sådan en snak om fejl må foretages, når man har taget sig af patienterne.	Godt
18	Fra jeg havde været til første undersøgelse, og til jeg kom til den næste undersøgelse tog det halvandet år.	Virkelig godt
24	Jeg var meget skuffet over at blive afvist af lægevagten, og at jeg var nødt til trække på familiære kontakter for at blive indlagt akut. Det er rarest at blive tilset og indlagt ligesom alle andre.	Godt
26	Mødte op som aftalt for at blive opereret samme dag. Efter at have tilbragt formiddagen i sengen, blev jeg over middag informeret om, at jeg ikke kunne blive behandlet før nogle uger senere.	Godt
28	Vi gik til kontrol i nogle måneder med vores søn. Talte med nye læger hver gang, og sjældent var journalen opdateret fra sidste besøg. Det var en meget utryk oplevelse. Til sidst måtte vi selv insistere på, at der skulle ske noget for at komme nærmere en diagnose.	Godt
29	Jeg manglede information om, hvad de troede, der var galt, grunden til at jeg blev indlagt. Jeg var meget rystet og forvirret.	Godt
30	Fra min sygdom blev opdaget, og til jeg blev indlagt, gik der kun en uge. Det, synes jeg, er utrolig	Godt

hurtigt og flot!

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 31 | Borde og stole samt andre ting stod og fyldte gangen op, så rengøringen ikke kunne gøre ordentligt rent og slet ikke med maskinen, så i mine øjne var der temmelig beskidt. Portøren, som skulle hente mig, kunne heller ikke komme igennem gangen på grund af, at gangen var spærret flere steder plus han virkede meget stresset. Personalet virkede trætte og udkørte. | Dårligt |
| ✎ | 32 | Vores læge og diverse ambulancefolk agerede yderst professionelt. | Godt |
| ✎ | 34 | Jeg er blevet opereret på et afbud. Blev ringet op, brevet kom først dagen efter, operation dagen efter. Måske var det grunden til den lange ventetid på operationsdagen. Jeg er glad for, jeg blev opereret. | Godt |
| ✎ | 35 | Blev afvist to gange ved egen læge, derfor en gang på hospitalet før operation - viste sig at være en lidelse i halsen. Var meget smertefuld og rimelig alvorlig. Træls oplevelse. | Intet svar |
| ✎ | 38 | Det viste sig, at jeg faktisk blev glemt og min egen læge måtte rykke for indlæggelsen. Til gengæld gik det så stærkt. Temmelig "rodet". Det var usikkert, om der overhovedet var plads på afdelingen. Fik sidste seng på patienthotellet. | Intet svar |
| ✎ | 39 | Modtagelse på afdelingen: Personale kommer mig i møde (fint nok). Imidlertid er jeg ikke den patient, som personalet forventer. Personale siger til mig "nu skal jeg lige se om det er i dag, du skal komme" - og går (jeg havde heldigvis ikke set forkert i kalenderen). | Intet svar |
| ✎ | 40 | Dagen før planlagt operation mødte jeg om morgenen for at få taget diverse prøver inden operationen næste dag og aftalte at overnatte på patienthotel, da jeg skulle være fastende næste morgen. Alt vel med prøverne osv., men om eftermiddagen meddelte de mig, at jeg godt kunne tage hjem, da man IKKE havde informeret mig om IKKE at tage min hjertemedicin fem dage før selve operationen. Jeg fik en ny tid til en måned senere - alt forløb godt. | Godt |
| ✎ | 43 | Meget venligt personale, både læge og medhjælpende sygeplejerske. | Virkelig godt |
| ✎ | 45 | Blev indlagt dagen før med henblik på diverse prøver. Da fremgangsmåden var den samme som de tre andre gange før, var jeg forberedt på ventetiden. Der gik meget lang tid fra forundersøgelsen og så til selve operationen. Der var ingen informationer i denne periode, så vidt jeg umiddelbart erindrer. | Virkelig godt |
| ✎ | 46 | Forløbet inden var håbløst! Tre aftalte tider hvor man først ved ankomst blev informeret om, at lægen var syg eller skulle have ferie. Måtte selv insistere på tid til en bestemt undersøgelse (hvor der også var ventetid)! Fra første henvendelse gik der over fire måneder inden operation. | Godt |
| ✎ | 50 | Reelt ventede jeg kun to dage fra jeg fik at vide, at jeg skulle indlægges, til jeg blev indlagt. Dette efter sigende fordi jeg havde en cancerdiagnose. | Godt |
| ✎ | 54 | Jeg blev ringet op til middag om, at man ikke kunne forstå, at jeg ikke var mødt til indlæggelse en time tidligere. Brevet med indlæggelsen modtog jeg med posten samme dag over middag. Jeg mødte så fastende dagen efter. | Godt |
| ✎ | 56 | Det hele var rigtig godt. | Virkelig godt |
| ✎ | 57 | Undersøgelsen før indlæggelse er meget lang, det tager en hel dag. En meget upersonlig ventesa | Godt |











Bilag 1

gør det da ikke bedre.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 58 | Virkelig dårligt ventelokale. Mange mennesker gik igennem, der var koldt/gennemtræk, skulle selv finde ud af, at jeg kunne få noget at drikke inde på afdelingen. | Dårligt |
|  | 60 | Der var meget ventetid den første dag med prøver og snak med læge. Anden dag var formiddagen lang, ventede i flere timer og ikke mange informationer om hvornår der skete noget. Ved en anden indlæggelse var lægen syg den dag, jeg skulle have været til operation, så jeg kunne bare tage hjem igen. Der var ringet til mig hjemme, men jeg havde ikke holdt vagt ved telefonen, og de ringede med hemmeligt nummer, og så kan man jo ikke ringe tilbage, så det bør laves som eller at der ringes flere gange. | Godt |
|  | 63 | Ved forundersøgelse finder man det bedst med operation lidt omgående. Finder et afbud til næste formiddag, hvor jeg kan blive opereret. Yderst professionelt. | Virkelig godt |
|  | 65 | Ved akutindlæggelse er det vel altid lidt forvirrende, da man jo ikke er indstillet på denne oplevelse, men mange mennesker i venterum og ingen orientering om dette, og hvor længe det kunne vare. | Godt |
|  | 67 | Der vil altid være ventetid. Og man bliver også gjort opmærksom på, at man skal tage en bog eller andet med. Så helt fint. | Virkelig godt |
|  | 68 | Der var lang ventetid mellem undersøgelser dagen før selve indlæggelsen. | Virkelig godt |

Øre-, Næse- og Halsafdeling H

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Dårlig angivelse af afdeling.	Godt
	7	Aflysning af operation.	Virkelig dårligt
	14	Jeg havde fået lavet en scanning syv måneder i forvejen. Den havde lægen, der skulle operere mig, ikke hørt om.	Virkelig godt
	15	Kom ikke på operationslisten fra morgenen.	Godt
	19	Forvirring omkring mødested (etage) - måske på grund af ombygning/reparation.	Godt
	33	Fejldiagnose.	Godt
	35	Blev afvist og blev dermed mere syg.	Intet svar
	39	Postoperativ sygepleje.	Intet svar
	52	Røntgen: venstre til højre side.	Virkelig dårligt
	57	Blev udsat flere gange.	Godt

Øre-, Næse- og Halsafdeling H

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Den læge, der skulle operere mig, var ikke tilstede ved forundersøgelsen.	Godt
2	Her var tale om et barn på en voksen-afdeling. Hun blev møgforkælet:) Vi forældre følte os værdsat og velkomne.	Virkelig godt
8	Der er alt for lidt næsekirurger, burde være mindst det dobbelte. Man bliver simpelthen nødt til at kigge på ressourcer i udlandet som patient, det er under al kritik herhjemme. P.S den enkelte kirurg gør sikkert sit bedste.	Intet svar
10	Ok.	Virkelig godt
17	Læger og sygeplejerske og andet personale var helt fantastiske under indlæggelsen, og der er KUN ros :)	Godt
22	Dårligt med ventetid.	Virkelig godt
23	Manglede omsorg før operation.	Godt
27	Ved ikke om behandlingen levede op til forventningen, da prøven viste sig at være negativ.	Godt
30	Jeg måtte selv holde styr på medicinen, da der skete for mange fejl. Det er langt fra i orden! Følte tit, at sygeplejerskerne snakkede forbi hinanden med hensyn til den medicin, jeg skulle have. På skærmen var det et stort virvar med al den medicin, der stod, selvom jeg måske kun fik halvdelen af det. Så administrativt skal der en forbedring til, for at der ikke sker fejlmedicinering.	Godt
31	Mit behandlingsforløb er ikke færdigt endnu og har først en tid igen senere på sommeren, men så er der også snart gået to år fra første samtale. Bl.a. var min journal blevet væk for personalet og ringede så op på afdelingen et par måneder senere, og så gik der ikke lang tid, før jeg kom til, så det var da lidt positivt.	Dårligt
33	Diagnose stillet, behandlet med antibiotika. Det viste sig, at jeg havde en anden sygdom, som jeg ikke blev undersøgt for.	Godt
37	Alt gik, som det skulle.	Virkelig godt
38	Afdelingen efterlader tanker om et "fortravlet" personale, hvor det var godt, at jeg skulle hjem dagen efter operationen.	Intet svar
39	Den postoperative sygepleje fungerede ikke godt. Nogle timer efter operation måtte jeg i flere timer bede om noget mad, jeg kunne få. Imidlertid fik min stuekammerat fat i lidt mad, som sparede mig for mere smertestillende, da jeg var gået helt "sukkerkold". Da jeg sad der og rystede sagde en personale "jeg skal lige ind til fem andre, før det er din tur". Så det blev stuekammeraten, der tog	Intet svar





sig af den postoperative sygepleje. Der er et højt stressniveau med larm og uro om dagen.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 42 | Jeg havde mange smerter og kunne ikke få udleveret smertestillende, der kunne virke, for som de sagde "det gjorde man ikke på denne afdeling", og man snakkede ikke med en læge om dette. Først efter stuegang, næsten 24 timer senere, kunne jeg få noget smertestillende, som virkede. | Dårligt |
| ✎ | 45 | Under førstedagen blev jeg "inviteret" til undervisning. Dette synes jeg var meget lærerigt. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 | Overflytning til Amtssygehus var ikke god, da de ikke var informeret om behandlingsforløbet, eller amtspersonalet vidste ikke, hvordan behandlingen af mit problem forløb. | Godt |
| ✎ | 50 | Jeg synes, at der går for lang tid med at vente på læger, og at lægerne bruger for lang tid på at lede efter de patienter, de skal tale med, dels fordi faciliteterne ikke var der (eller ikke bliver brugt) og dels fordi informationen, om hvornår man kan forvente som patient at skulle være "til rådighed", er for dårlig. Som eksempel kan nævnes en dag under min indlæggelse: lægen kom på stuegang til min medpatient på stuen. En times tid efter ville jeg gå en tur udenfor, men blev spurgt, om jeg havde været gennem stuegang, og da jeg ikke havde det, skulle jeg vente, til det var sket. Jeg spurgte, hvornår det kunne forventes, og fik at vide "snart". Dette "snart" viste sig at være ca. to timer senere, og foregik mens jeg spiste frokost. Mange gange foregik samtaler med sygeplejerske og/eller læge stort set midt på gangen og i fuld offentlighed for andre ventende patienter/pårørende, fordi der åbenbart ikke er noget ordentligt lokale at kunne tage disse samtaler i. | Godt |
| ✎ | 56 | Alt var fint. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 | For første gang i de forskellige indlæggelser, jeg har oplevet, havde jeg indtryk af, at personalet var fortravlet. Jeg troede først, at jeg havde en kontaktperson, men dagen efter var hun en anden. Jeg var temmelig syg efter narkosen, og kunne godt have brugt en mere omsorgsfuld pleje. Jeg havde en chokerende oplevelse: på tomandsstuen kom en patient ind tidligt på natten. Hun kom lidt efter lidt til sig selv. På et tidspunkt kom en sygeplejerske ind, og fortalte hende, at der ved operationen var blevet konstateret en sygdom. Jeg undrede mig meget. Kvinden var ikke helt ved sine fulde fem, en så alvorlig meddelelse blev givet hende - i mit påhør - uden pårørende. Hen på morgenen kom hendes pårørende. Efter et stykke tid fik patienten fortalt, at der vist var noget sygdom, og hendes datter blev chokeret. En sygeplejerske blev tilkaldt. Jeg kan ikke gengive samtalen nøjagtigt, men jeg oplevede hende som ualmindelig nedladende og ubehagelig, og de kunne ikke komme til at tale med den læge, som havde opereret. Hvis det var mig, der var blevet behandlet på den måde, ville jeg blive fuldstændig slået ud, rasende, ked af det. Det var helt utilstedeligt. Jeg fik vældig god information om det rent lægefaglige indgreb, mens der var stor mangel på information vedrørende, hvad der skulle ske hvornår, og hvordan jeg skulle gribe de praktiske ting an - igen, formoder jeg, mangel på tid. Derfor svært at svare entydigt - virkelig god/virkelig dårlig. | Dårligt |
| ✎ | 60 | At en personale mente, jeg havde mange smerter og høj temperatur pga., at jeg havde svedt meget en morgen. Temperaturen var 37 og ingen smerter - trods det blev der udleveret smertestillende, som jeg dog ikke tog, da jeg ikke mente, der var behov for dette. | Godt |
| ✎ | 67 | Perfekt at ligge på patienthotel. | Virkelig godt |
| ✎ | 68 | Alle var meget professionelle og omsorgsfulde ved mig. | Virkelig godt |

Øre-, Næse- og Halsafdeling H

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Jeg syntes, de alle gjorde et fantastisk professionelt stykke arbejde. Ligesom de informerede mig, så man kunne forstå det.	Virkelig godt
8	Håber i høj grad på flere ressourcer på næseområdet. Det er tiltrængt. Bygningsstandarden er også særdeles lav, men det er trods alt mere lige meget, men ventetiderne er HELT GAK. Man føler, man skal VÆRE dybt taknemmelig for at få behandling, det kan sgu da ikke være rigtigt i 2009 i Danmark?	Intet svar
13	Jeg måtte spise alt ifølge lægen, der udskrev mig, men dagen efter måtte jeg kontakte hospitalet, da jeg havde mange smerter og fik da en HEL ANDEN besked, og det var søndag, så jeg måtte på apoteket efter medicin med de udgifter, der var med det. Og nu er det flere måneder siden, jeg er opereret, men har stadig smerter og er følelsesløs, og det fik jeg at vide på hospitalet, at den måtte være væk efter tre måneder.	Dårligt
17	Helt ok.	Godt
25	Mine papirer var ikke kommet til almindelig læge efter tre uger - for dårligt.	Godt
30	Fik en pæn afsked af de sygeplejersker, der havde været omkring mig. Men manglede STORT, at den læge, som havde opereret mig, var kommet forbi og set hans "værk". Følte meget, at enkelte læger ganske simpelt ikke "orke" de patientsamtaler, selvom de for os er utrolig vigtige og beroligende.	Godt
31	Blandt andet var natpersonalet underbemandet plus, at hende, som var vikar ikke havde været i faget i flere år, da hun normalt arbejder et andet sted, så hendes eneste funktion var at hente vand til mig, da hun ikke måtte give medicin. Det skulle være en sygeplejerske, så det gjorde, at hun gik forgæves mange gange, når jeg havde brug for noget smertestillende. Om morgenen fik jeg at vide, at jeg skulle hjem og der snart kom en og tog min kanyle ud i armen, men ventede 45 minutter på noget, som vil tage 2 minutter at ordne. Alt i alt så var der kaos på afdelingen, da jeg skulle hjem.	Dårligt
34	Jeg skulle gå til egen læge ugen efter operation. Lægen havde ikke modtaget noget om min operation. Det havde han heller ikke et par uger senere, da jeg afsluttede kontrolbesøget.	Godt
39	Ok. Jeg synes, lægesamtalerne var gode, det var jeg helt tryk ved. Og god og hurtig information. Men den grundlæggende sygepleje/omsorg i det postoperative stadie trænger til at blive repeteret. Jeg ved godt, alle knokler. Mvh.	Intet svar
50	Synes, at det er meget underligt at skulle gå til egen læge for at få en lægeerklæring til sin arbejdsgiver, og så ved lægen ikke, at man er blevet opereret og ej heller udskrevet og ved heller ikke, hvad der er blevet sagt fra sygehuspersonalet med hensyn til rekreation/rekonvalescens, og lægen skal så handle ud fra sin tiltro til patientens hukommelse.	Godt

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 55 | Der var ingen besked til hjemmeplejen. | Godt |
|  | 56 | Nej, alt gik, som det skulle. | Virkelig godt |
|  | 57 | Min udskrivelse var ok. | Godt |
|  | 64 | Det eneste jeg syntes, der manglede, var, at da jeg blev udskrevet med stærke smerter til følge, ikke fik noget stærk smertestillende med hjem. | Virkelig godt |

