

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

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



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	247
Besvarelser fra afsnittets patienter:	138
Afsnittets svarprocent:	56%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, 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. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

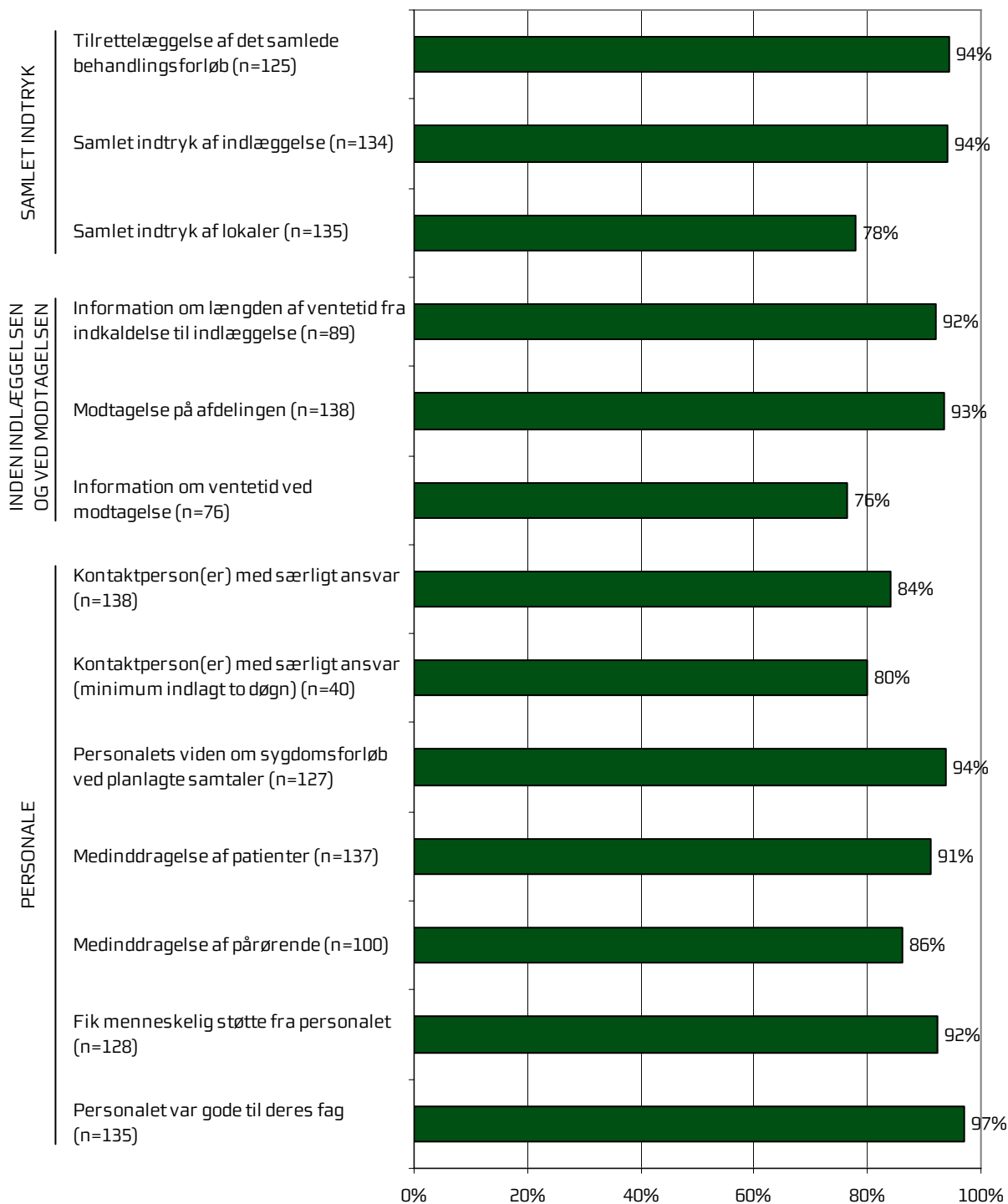
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

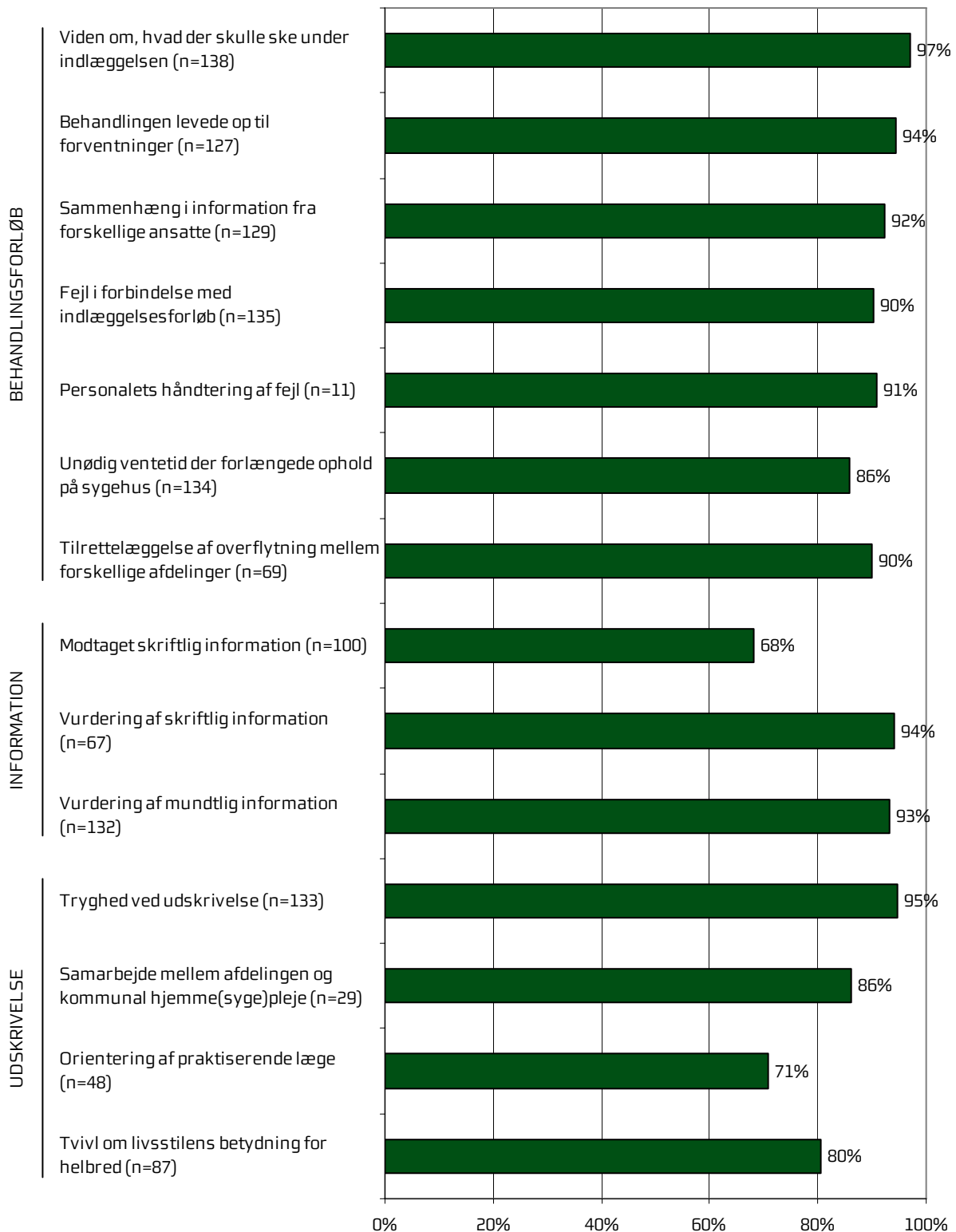
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

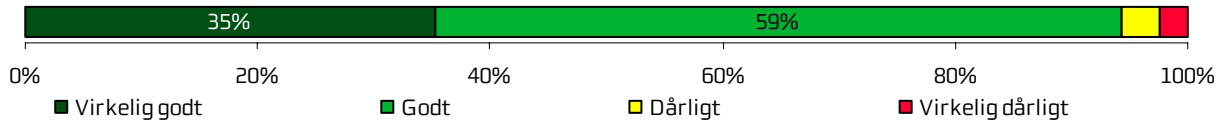
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

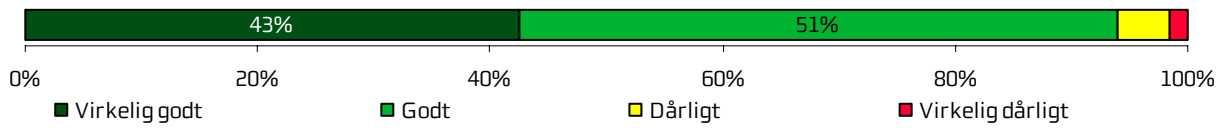
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

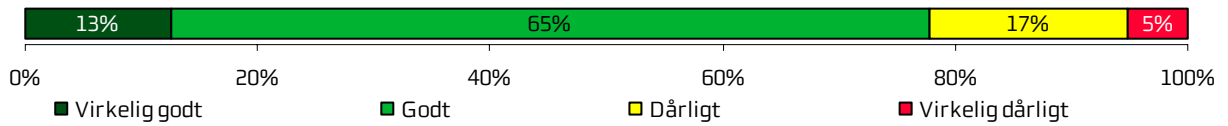
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=125)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=134)



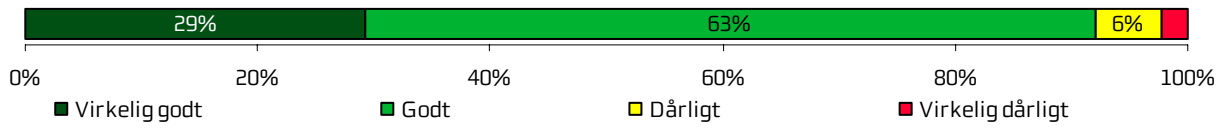
Samlet indtryk af lokaler (n=135)



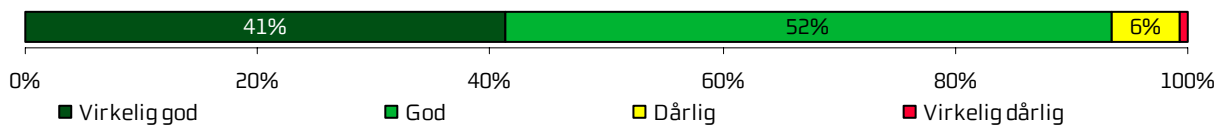
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	88 %	100 % *	85 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	91 %	100 % *	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		78 %	82 %	100 % *	66 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

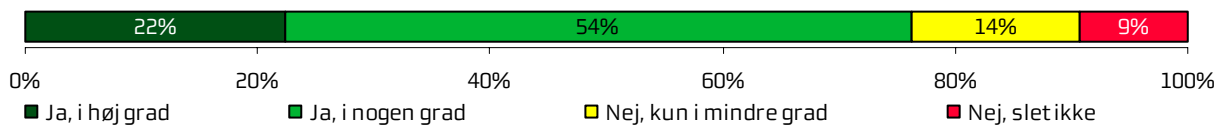
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=89)



Modtagelse på afdelingen (n=138)



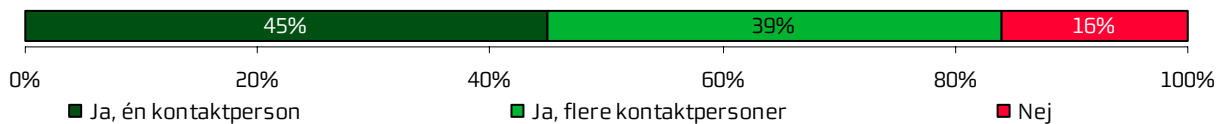
Information om ventetid ved modtagelse (n=76)



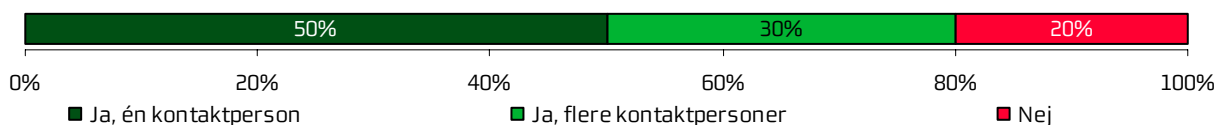
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		92 %	-	100 % *	79 % *	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		93 %	92 %	100 % *	92 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		76 %	65 %	89 %	61 %	74 %

Personale

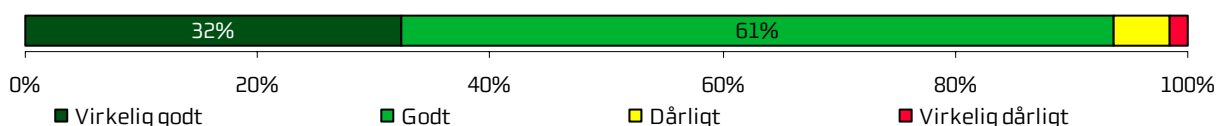
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=138)



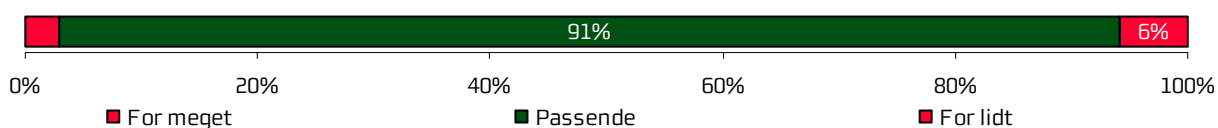
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=40)



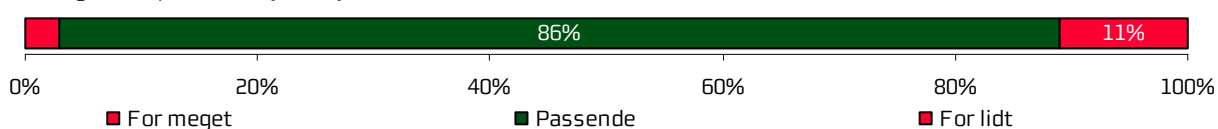
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=127)



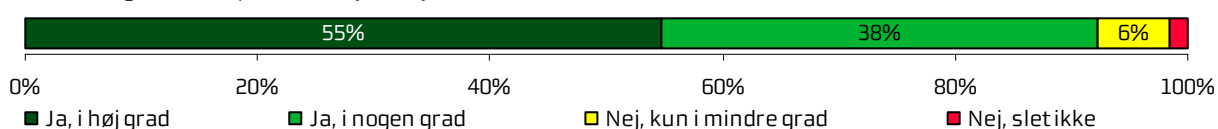
Medinddragelse af patienter (n=137)



Medinddragelse af pårørende (n=100)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=128)



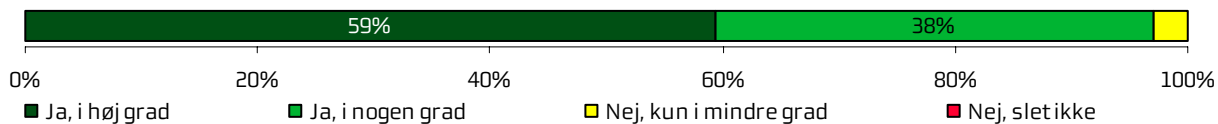
Personalet var gode til deres fag (n=135)



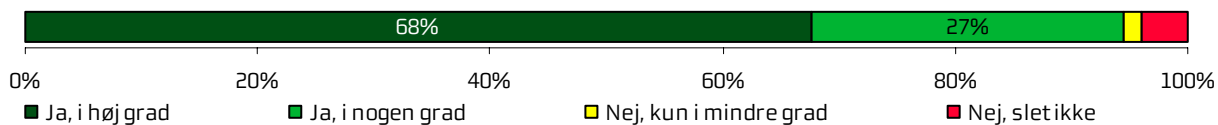
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		84 %	77 %	100 % *	68 % *	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		80 %	-	97 % *	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	87 %	100 % *	83 % *	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	87 %	100 % *	82 % *	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	82 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		92 %	84 % *	100 % *	84 % *	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	93 %	100 % *	91 % *	98 %

Behandlingsforløb

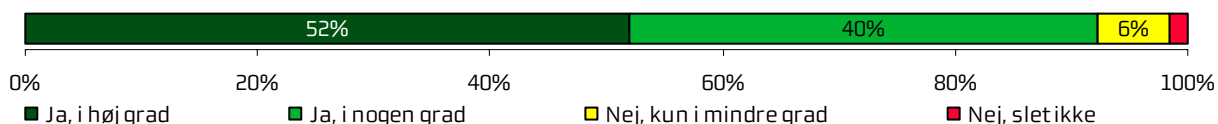
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=138)



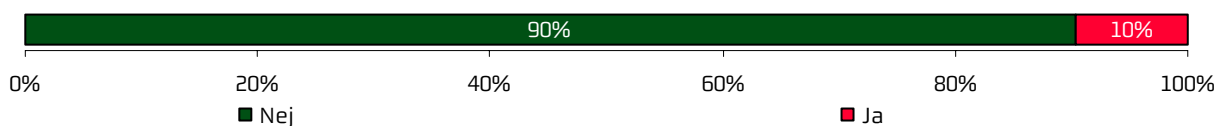
Behandlingen levede op til forventninger (n=127)



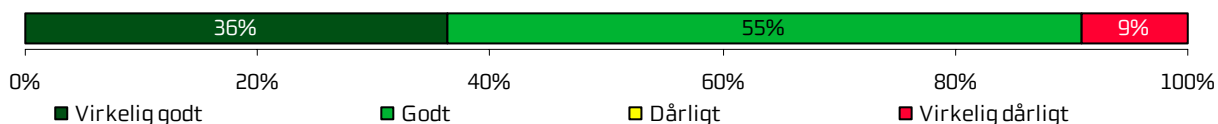
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=129)



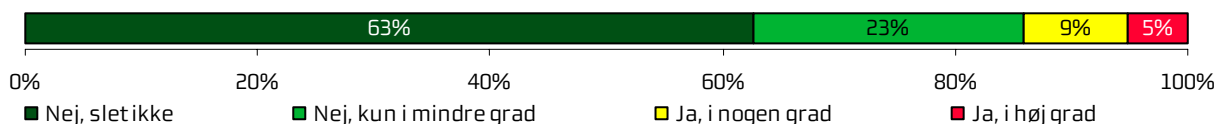
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=135)



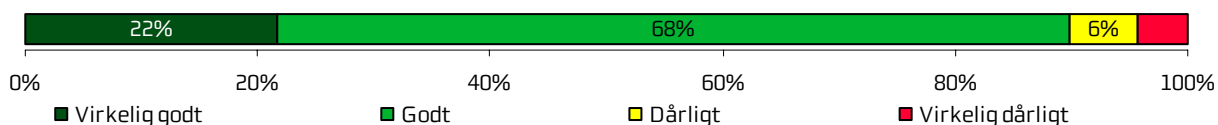
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=134)



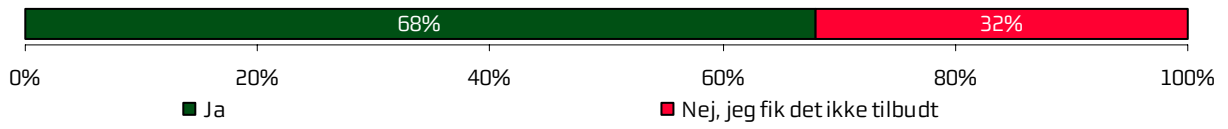
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=69)



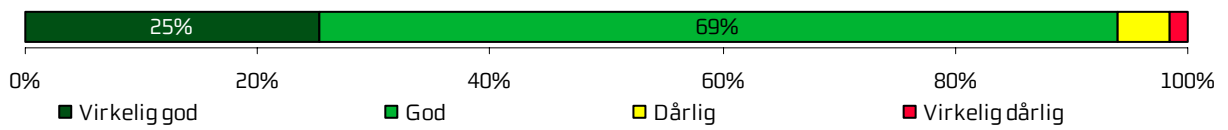
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		97 %	86 % *	100 %	71 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	93 %	100 %	83 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		92 %	90 %	100 % *	77 % *	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		90 %	-	100 % *	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		91 %	-	76 %	44 % *	59 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		86 %	84 %	98 % *	72 % *	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		90 %	-	100 % *	80 %	92 %

Information

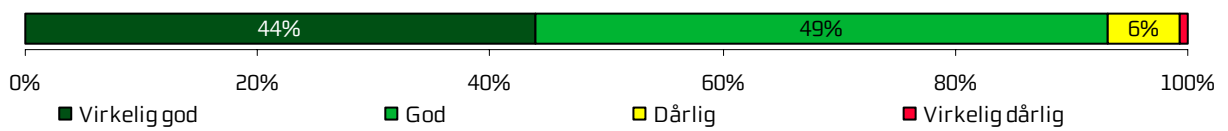
Modtaget skriftlig information (n=100)



Vurdering af skriftlig information (n=67)



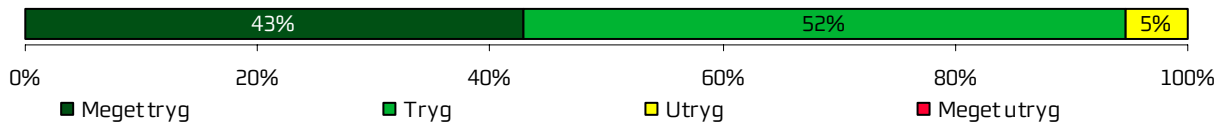
Vurdering af mundtlig information (n=132)



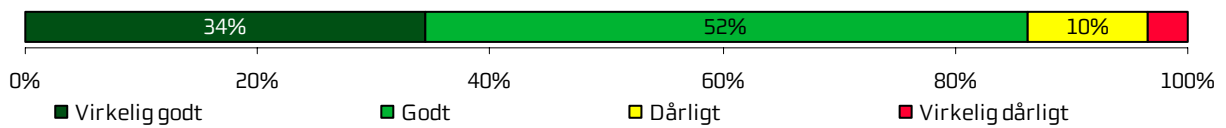
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	97 % *	34 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		94 %	99 %	100 % *	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		93 %	89 %	100 % *	85 % *	94 %

Udskrivelse

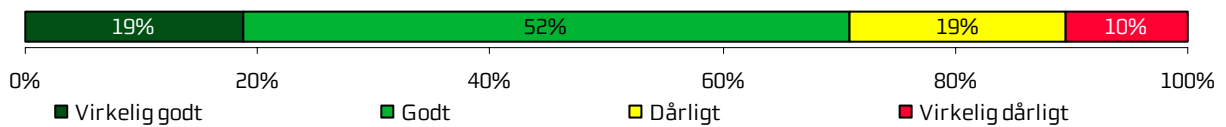
Tryghed ved udskrivelse (n=133)



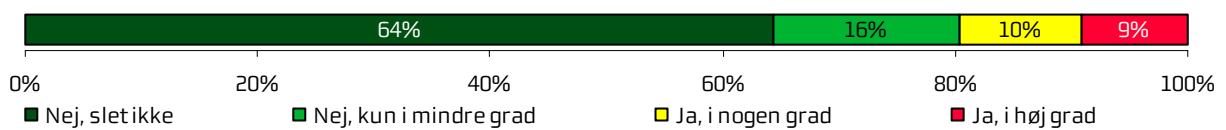
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



Orientering af praktiserende læge (n=48)



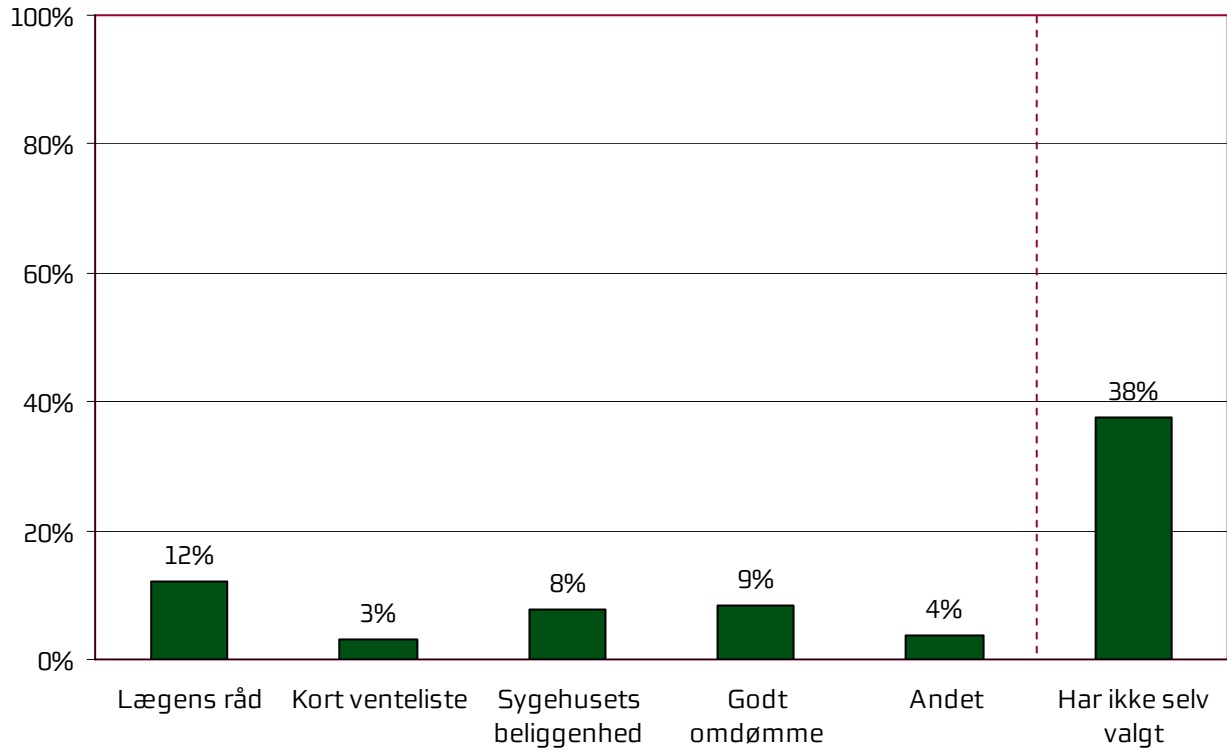
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=87)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		95 %	87 % *	100 % *	75 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		86 %	86 %	98 %	73 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		71 %	84 %	100 % *	75 %	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		80 %	78 %	92 %	56 % *	71 %

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 har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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















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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Samlet indtryk
1	Noget af personalet skal være mere imødekommende (noget af det ældre personale).	Det kan jeg ikke vurdere
7	Jeg oplevede en virkelig kvalificeret modtagelse af min demente mor. Særligt at man valgte at "mandsopdække" hende med en medarbejder var godt.	Godt
8	Når jeg har et særdeles positivt indtryk af min indlæggelse og behandling, hænger det i særlig grad sammen med to forhold: Alle medarbejdere, jeg var i berøring med - læger, sygeplejersker, laboranter, røntgenpersonale, portører, var overordentlig venlige og imødekommende, samtidig med de klart signalerede professionel kompetence. Jeg fik klar og letfattelig information om, hvilke undersøgelser og behandling jeg skulle igennem og hvorfor. I mit liv har jeg ikke tidligere været på hospitalet i forbindelse med sygdom (jeg har kun brugt hospitalsvæsenet i forbindelse med tilskadekomst - sportsskader). Derfor var jeg helt naturligt noget utryk ved det forestående indgreb, men ovennævnte to forhold gjorde, at jeg, da det endelig gik løs, var helt tryk ved situationen. Det synes jeg, afdelingen gjorde særdeles godt og fortjener al mulig ros for. For god ordens skyld vil jeg også oplyse, at selve indgrebet og den efterfølgende helingsproces er forløbet helt perfekt - godt arbejde!	Virkelig godt
9	Samlet set synes jeg, det er en dårlig afdeling. Personalet er fortravlet og farer forvirret rundt. Kontoret på afdelingen skal man helst ikke henvende sig på, de er ikke til for patienternes skyld. Min nu afdøde mand var indlagt to gange på afdelingen, begge gange var de ligeså forvirrede og fortravlede, som jeg oplevede det denne gang. Personalet gør sit bedste men har ikke tiden, der er noget galt på den afdeling, som jeg ikke har oplevet andre steder. Vil ikke virke sur, derfor svarede jeg ikke første gang, men nu får I alligevel min mening.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Fagligt dygtigt personale. De har en stressende hverdag. Personalet skal ikke love mere, end de kan holde. Fik ikke skriftlig information om fjernelse af [knuder] i første omgang. Ingen sengeborde begge gange!! Følte mig som et nummer i systemet.	Virkelig godt
12	Jeg blev modtaget super godt, de var søde. Alle var flinke, men dog synes jeg, at maden var lidt kedelig (aftensmaden).	Intet svar
13	Ros til sygeplejersker, sosu'er og rengøringspersonale. De første to læger, der behandlede mig virkede meget stressede, og det virkede lidt "hovsa"-agtigt. Den tredje læge virkede meget kompetent og rolig, og jeg var derefter helt tryk ved forløbet. Stor ros til ham. Blev tilset af flere læger i løbet af weekenden, som åbenbart ikke kunne gøre noget. Det virkede underligt og meget frustrerende.	Dårligt
16	Jeg oplevede at blive behandlet (opereret) af en kompetent læge, der samtidig havde blik og forståelse for det menneskelige aspekt. Det var meget betydningsfuldt. Udmærket pleje på afdelingen. Jeg kunne godt tænke mig, at der blev tænkt mere over kost og helbredelse - det ville gøre, at man følte, at der blev sat ind på mange områder for hurtigst og bedst muligt at blive frisk/rask.	Godt









✎	18	Større hensyn til den ro, et barn har brug for om natten. Det vil gøre barnet mere trygt, og sikkert også hjælpe helingsprocessen.	Godt
✎	21	Jeg skulle benytte fælles toilet/bad med andre patienter og deres pårørende. Godt omdømme, dygtige medarbejdere. Positiv omtale af andre/specialister. Flot arbejde. Godt håndværk/personale. Jeg kan ikke andet end anbefale afdeling H til andre.	Virkelig godt
✎	21	Patient- og pårørendetoilet var det samme, hvilket er ubehageligt, når man lige er opereret. Kontaktpersonen var god til at vurdere hvor jeg var fysisk og følelsesmæssigt.	Virkelig godt
✎	22	Som sagt, ros til alle for at reagere hurtigt på mistanken om noget alvorligt. Gerne bedre intern kommunikation, så det ikke er nødvendigt for personalet at spørge os som pårørende for at få information om det videre forløb.	Godt
✎	23	Jeg synes alle læger og sygeplejersker, ja selv dem som gjorde rent var utrolige venlige, så TAK for det.	Virkelig godt
✎	24	Arbejde med KOMMUNIKATION, der har PATIENTEN i fokus. Professionel kommunikation, når man har omsorgsrollen. Oplevelse af forvirret og stresset personale.	Godt
✎	25	Jeg synes den, hele vejen igennem, har været særdeles god.	Virkelig godt
✎	26	Tilstræbe at samme læge ser patienten under hele forløbet. Vi oplevede, at til forundersøgelserne var det to forskellige læger, en tredje til operationen og en fjerde til stuegang. Stuegang afhænger selvfølgelig af, hvem der er på arbejde, men forundersøgelserne havde været rart, at det var samme læge, så man ikke skal forklare en ny læge sagen hver gang, man kommer. Ellers super rart personale, søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
✎	27	Afdelingen havde sørget for høretolk og det hjalp min far meget, selvom han glemte ind imellem at læse på skærmen. Så det skal afdelingen have tak for.	Virkelig godt
✎	28	Alt i alt en positiv oplevelse trods sygdom. Alle har være søde og rare og fortalt, hvis der har været spørgsmål. En stor tak til afdeling H1.	Virkelig godt
✎	29	Særligt godt: overordnet samme behandlingspersoner gennem forløbet. 100% styr på tingene. Minus: maden var forfærdelig.	Virkelig godt
✎	29	Super godt med "min egen" læge! Rart og trygt sted at være indlagt.	Virkelig godt
✎	31	For vores vedkommende er vi rigtig glad for den behandling som min datter fik, da hun blev hasteindlagt med et sår [], og hun kom sig hurtigt efter god behandling på afdelingen.	Virkelig godt
✎	32	Jeg blev indlagt på Århus kræftafdeling [] på grund af kræft [] for [en del år siden]. Har det godt nu, er kræftfri.	Virkelig godt
✎	33	Har fået en rigtig god behandling. Alle var søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
✎	34	Glade og smilende. Så er glad på min datters vegne.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	35	Har opgivet den afdeling.	Virkelig

Bilag 1

		dårligt
	36 Alt i alt var det meget venlige læger og personale med et smil på. Og de kunne tåle noget spøg og skæmt. De var hyggelige.	Godt
	39 Når man skal vente en hel dag på to små prøver, kunne man godt have et hyggeligere sted end et bord og små træstole. Der var en utrolig sød rengøringsdame, som kom og tilbød kaffe m.v. Hun var utrolig smilende og positiv, og gjorde, at dagen, ventedagen, ikke blev så træls.	Godt
	42 Eneste ting, jeg måske manglede, var en forklaring på, hvorfor jeg ikke skulle i penicillin-behandling efter udskrivelse. Det blev så desværre nødvendigt, at egen læge startede penicillinbehandling ca. otte dage efter udskrivelse. Ellers kun røde roser til personalet på Århus Sygehus.	Godt
	43 Flere undersøgelsesrum ved indlæggelsen. Godt, at den samme læge var der ved forundersøgelsen og opfølgende kontrolbesøg (samt kommende andet kontrolbesøg). Godt "puf" af sygeplejersken til at komme ud at gå en tur om aftenen efter operationen for at få gang i systemet - følte det trykt at gå sammen med hende.	Virkelig godt
	45 Det var en akut indlæggelse, så der var ingen spørgsmål.	Godt
	46 Jeg vil gerne udtrykke stor tilfredshed med afdelingens sygeplejersker, særligt NN, der var utroligt kompetente, venlige og ikke mindst hjælpsomme grundet min situation med et lille spædbarn. Lægerne, der undersøgte mig, var ligeledes meget forstående over for min situation, og de var meget grundige og omhyggelige med at undersøge mig og vurdere min sygdom. Jeg følte på ingen måde, jeg blev udskrevet før tid, men at det var op til mig også, om jeg var klar. Eneste negative oplevelse var [] lægen, der på et tidspunkt undersøgte mig. Jeg håber, hun havde en dårlig dag. Hun virkede negativ, og man fik følelsen af, at jeg var pivet og nok kun var indlagt, fordi jeg ammede og havde brug for drop!!! Ellers et stort tak til hele afdelingen og sygeplejerske NN. :)	Virkelig godt
	48 Jeg har oplevet indlæggelsen på afdeling H som en god og positiv oplevelse. Et sødt og hjælpsomt personale. Maden var i øvrigt også god.	Virkelig godt
	49 Jeg er blevet rask og det er jeg taknemmelig for. Men lidt mere tid til at tale med de syge ville være godt, selvom jeg godt kan forstå, der er travlt.	Godt
	50 Stor ros til afdelingen, operation, m.m. Jeg følte, at jeg var i sikre hænder, og at jeg blev passet på. Det føltes rigtig dejligt, at man ikke skulle tænke på det og behandlingen. Jeg var meget tryk ved alle der var omkring mig. Tusind tak.	Virkelig godt
	50 STOR ros til personalet, styr på tingene, søde. Føler at man bliver passet på. TAK.	Virkelig godt
	51 Det er under kritik, at man har inddraget opholdsrum og ikke altid har seng på plads på indlæggelsesdagen.	Godt
	53 Jeg var indlagt sammen med [mit barn]. Jeg mener ikke, at det er særligt hygiejnisk, at jeg (og andre forældre) skal sove på gulvet. Jeg savnede en opholdsstue, da det er koldt at sidde nede på gangen (ved opvågning) og vente (både i forbindelse med narkosetilsyn og under ventetiden i forbindelse med operationen). Vi havde en super god kontaktsygeplejerske, som fik det hele til at glide (i forbindelse med lægesamtaler og undersøgelser).	Virkelig godt
	54 Alt i alt er jeg mest tilfreds med den tidsmæssige effektivitet.	Virkelig godt

-  55 Afdelingen er noget slidt, men med det søde og hjælpsomme personale, var det ok. Virkelig godt
-  56 Der var godt tilsyn med mig om natten efter operationen, hvor jeg havde været i narkose. De var gode til at spørge, om jeg havde smerter og jeg fik smertestillende. Godt
-  61 Det er godt med strålerne i Herning. Kuglen er blevet meget mindre, men øjet kan ikke rigtig lukkes endnu, men er glad for det, der er gjort for mig. Glædelig jul og til alle tak. Godt
-  62 Det er under al kritik, at man som forældre til et nyopereret barn skal ligge på gulvet på en madras. En drømmeseng/feltseng havde rent hygiejnisk været at foretrække. Skrev også dette i 2009, intet ændret!!! Godt
-  63 For lang ventetid mellem forundersøgelse og indlæggelse [næsten to år]. Godt
-  64 Efter jeg havde været indlagt, havde jeg en tid på sygehuset. Da jeg tog af sted, sad jeg i venterummet i to og en halv time, og der var ingen, der informerede mig om noget, så jeg tog [en bus]. Det synes jeg er for dårligt - at man kan sidde og vente i så lang tid, selvom man har en tid. Og så når man spørger om, hvor lang tid der går, før man kan komme ind, er der ingen, der kan informere mig om noget. Og jeg har stadig ondt i halsen, og jeg har stadig ikke fået set på det. Godt
-  65 Forsøge at samle et behandlerteam om hver patient, så patienten ikke ustandseligt møder nye behandlere. Godt
-  66 De var behjælpelige med at blive opereret uden blod, fordi andet sygehus ikke ønskede det. Virkelig godt
-  67 Da jeg pga. en operation på halsen skulle barbere skægget af, fik jeg en engangsskraber uden barbersæbe. Det medførte trods forsøg med håndsæbe, at kun halvdelen af skægget kom af, og det gjorde ondt at barbere. En information om selv at medbringe disse ting, eller evt. have bedre materialer, ville være en stor fordel. Godt
-  68 Oplevede kun to nætter på afdelingen, stort set uden søvn pga. meget plejkrævende medpatient og deraf næsten konstant uro på sengestuen. Virkelig godt
-  70 Jeg var fuldt ud tilfreds med forløbet. Virkelig godt
-  71 Når der er patienter, som kommer med til undervisning af lægestuderende, kunne jeg godt have tænkt mig en lidt bedre information, hvis det er muligt. Jeg var til en før og en efter operationen, hvor de kom og hentede mig [om morgenen], så jeg skulle skynde mig at spise min morgenmad trods fjernede mandler. Godt
-  73 At modtagelsen var god, og haft meget gode læger og sygeplejersker i sygehus, men efter operation blev udskrevet med det samme, og der er flere, som skulle opereres og de havde ikke senge, så læger siger mig, at nu er rask og gerne tage hjem. Godt
-  75 Jeg har været indlagt på afdeling H af to gange. [] Begge gang var jeg ammende. Jeg oplevede i høj grad, at jeg blev informeret om sammenhænge mellem amning og den behandling, jeg modtog, samt stor forståelse for, at jeg flere gange var nødt til at forlade afdelingen. Jeg bor tæt på og fik eksempelvis lov til at være indlagt hjemmefra og møde ind til stuegang. Jeg er meget taknemmelig for den fleksibilitet, jeg mødte, og takket være personalets kreativitet lykkedes det at holde amningen i gang! Godt

Bilag 1




















-  76 Dette var anden gang, jeg var indlagt på afdelingen. [I sommer fik jeg foretaget operation] og var usikker på alting. Denne gang var jeg mere "hjemme" [og skulle have foretaget mindre indgreb]. Bad selv om og fik lov til at blive på opvågningsstuen, til jeg var tryk ved at komme på afdelingen. Der følte man sig virkelig "passet på"! På afdelingen er der meget lang tid imellem at se en sygeplejerske, hvis man ikke lige ringer efter én. Så er de til gengæld søde til at komme, men der var dog én, der huskede mig fra første indlæggelse og var sød til lige at komme en gang imellem. Hun vidste, hvor ensom jeg havde følt mig første gang. Patienthotellets personale er helt eminente!
-  77 Nu er jeg lidt sur over den behandling, som I gav mig. Det vil selvfølgelig være lettest for jer at se bort fra min besvarelse, hvilket jeg virkelig håber, at I IKKE gør. For I har virkelig et udviklingspotentiale! I skal f... ikke holde en stue lukket, når en nyopereret patient beder om at flytte stue, fordi patienten ikke kan sove. Man er træt og har brug for søvn. Hvis man beder om hjælp, så har man brug for hjælp! Hvad ligner det, at man holder fire stuer lukket og lader en patient sove i et konsultationsrum? Det giver IKKE mening. Jeg håber virkelig, at I begynder at tage jeres patienter alvorligt, at jeres sygeplejersker begynder at kæmpe for patienterne og ikke systemet, og bliver bedre til at se, hvilke patienter, der skal på enestue (og det var ikke mig, men en anden patient, som var meget dårlig). Igennem det sidste år har jeg været indlagt fire steder i godt 14 dage i alt, og jeres afdeling har været den dårligste oplevelse, jeg har haft med det danske sygehusvæsen.
-  78 Alle var så flinke og hjælpsomme.
-  79 Personalet bør være stille på gangene om natten. Samtaler bør foretages i deres opholdsrum/kontorer.
-  83 Der var ikke mad til medindlagte forældre. Der er dårlige toiletforhold.
-  84 Efter første hjemsendelse begyndte jeg at bløde meget fra halsen, hvor man havde taget en prøve. [Sent om aftenen] ringede jeg til afdelingen, da jeg var meget nervøs. Jeg var meget skuffet over svaret: "Du skal ikke komme herind; alle lægerne ligger hjemme og sover godt, så hvis du synes, kan du tage på skadestuen og se, hvad de kan gøre." Næste dag blev jeg indlagt igen, men havde slet ikke sovet denne nat.
-  85 Noget, der kan gøres bedre, er, at patient kan have adgang til køleskab, eksempelvis iskøleskab, når man har fået fjernet mandler. Svært at få fat i personale til at hjælpe mht. køkken.
-  87 Når man kommer som ny og skal indlægges, er skiltningen mangelfuld. Man ved ikke helt, hvor man skal gå hen, og hvor man skal henvende sig, og man er derfor nødt til at spørge sig for. Jeg kunne observere, at det var et generelt problem, når de nye patienter kom første gang. De gik ofte forkert og måtte forstyrre personale ved at spørge om vej. Bedre skiltning, der også forstås af dem, der ikke har deres daglige gang i sundhedsvæsenet.

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

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Samlet indtryk
2	Man burde måske have kikket på, hvor jeg kom fra, da det var mit indtryk, at det kom bag på personalet, at det ikke var muligt bare lige at køre hjem efter en kort undersøgelse (ca.20 min.) og så komme i morgen tidlig, ca. 300 km.	Godt
3	Professionelt forløb.	Virkelig godt
7	Jeg udfylder dette skema på vegne af min demente mor, som blev indlagt [akut].	Godt
8	Fra 1. forundersøgelse til indlæggelse gik der ca. 2 år på trods af oplysning om 4-8 måneders ventetid. Det var ubehageligt, men jeg afventede roligt indkaldelsen, da biopsier havde vist, at min knude ikke var ondartet. Jeg ville dog godt være indlagt og opereret tidligere.	Virkelig godt
10	Kort ventetid.	Virkelig godt
15	Jeg blev ikke indkaldt, men måtte selv ringe igen og igen. Og fik til sidst at vide, at jeg var en utålmodig, ung dame. NN har ingen fornemmelse eller forståelse for, at man har et arbejde. Jeg tror ikke, at hun kender ordet "service".	Dårligt
19	Jeg blev akut indlagt uden for normal modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Akut indlæggelse. Næseblod som komplikation til [medicin].	Godt
22	Vi kom af sted lidt i panik, da vores egen læge mente, at patienten fejlede noget alvorligt. Men vi blev taget godt imod på afdelingen.	Godt
23	Ja, jeg var meget bange.	Virkelig godt
25	jeg har kun godt at sige om mit forløb. Det hele gik bare hurtigt, fra jeg blev indkaldt, så en stor tak til afdeling H.	Virkelig godt
26	Bortset fra at scanningsbillederne blev forputtet, så gik alt som det skulle.	Virkelig godt
28	Nej.	Virkelig godt
31	Blev hasteindlagt og blev taget med det samme.	Virkelig godt
32	Der er god tid ved indkaldelsen.	Virkelig godt
33	Blev indlagt [] før tiden. Meget fint.	Virkelig godt
35	For meget ventetid.	Virkelig dårligt

Bilag 1


















	37	Jeg kom med ambulancen fra andet sygehus, da jeg skulle til observation natten over. Så der er ikke så meget at sige til det.	Godt
	40	Fint.	Godt
	41	Jeg fik en akut tid, så der var ikke rigtig nogen ventetid. Bortset fra "køen" ved afdelingen for at komme ind.	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Jeg blev akut indlagt på et sygehus med mistanke om en byld. Kan kun rose personalet for hurtig indlæggelse og effektiv overflyttelse til et andet sygehus.	Godt
	43	Fik at vide, at der var seks ugers ventetid, men i realiteten var den længere (otte til tolv uger). Positivt var dog både, at jeg to gange fik tilbudt akuttider, som jeg dog måtte afvise, og at der blev taget hensyn til mine arbejdsplaner i fastlæggelse af indlæggelsesdatoen.	Virkelig godt
	45	Blev indlagt akut. Hurtig ekspedition.	Godt
	46	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
	54	I øvrigt kunne forløbet ikke være gået hurtigere.	Virkelig godt
	55	Jeg blev indlagt akut efter kontakt hos vagtlægen.	Virkelig godt
	56	I venteværelset måtte der gerne være information om ventetiden.	Godt
	58	Blev indlagt akut via praktiserende læge.	Virkelig godt
	60	Der gik et år fra jeg tog kontakt, til jeg blev kaldt ind til undersøgelse, grundet at jeg måtte aflyse den første aftale. Tog igen et år fra undersøgelsen til indlæggelsen, fordi afdelingen måtte aflyse operationen i første omgang. Ville gerne have haft lidt mere information om, at der kunne gå så lang tid.	Godt
	61	Meget glad for hurtig indkaldelse.	Godt
	69	For mange læger med forskellige meninger, eller slet ingen mening!	Godt
	70	Jeg blev indlagt gennem skadestuen.	Virkelig godt
	74	Akut indlagt fra vagtlæge.	Det kan jeg ikke vurdere
	75	Jeg er meget imponeret over, hvor hurtigt det er gået. Fra jeg henvendte mig, til jeg blev opereret, gik der en uge og herunder blev jeg undersøgt flere gange, MR-scanning og røntgen.	Godt
	86	Det tog over en halv time, inden ambulancen kom. Det var lang tid med [] problemer.	Godt
	87	Der gik ca. et halvt år fra forundersøgelse, til jeg blev indkaldt til indlæggelse. Jeg havde ikke fået indtryk af, at det ville tage så lang tid.	Godt

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

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?














ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Samlet indtryk
6	Ventetid på læge, der skulle optage journal inden operation, var lang. Kunne det koordineres bedre.	Godt
7	Jeg oplevede, at der blev taget det nødvendige hensyn til min mor.	Godt
8	En utrolig venlig og imødekommende sygeplejerske modtog mig og viste mig rundt på sengeafdelingen. Jeg fik derefter god information om den forestående operation af de læger m.fl., der ville være involveret ved indgrebet.	Virkelig godt
9	Ved aftalt mødetid på afdelingen, blev jeg modtaget af sure miner (da det var kaffepause). Gå ud og sæt dig, så bliver du hentet senere, var svaret på min forsigtige banken på døren for at høre, hvor jeg skulle henvende mig.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Planlagt kontaktperson kommer en time efter fremmøde. Hurtig kontakt til narkose, og først derefter kontaktsygeplejerske. Ingen information om anbringelse på patienthotel; kunne evt. tage hjem og komme til operation dagen efter. Fik dog lov til at blive på afdelingen.	Virkelig godt
14	Afdelingen var under ombygning, så der var lidt kaos over det meste og ingen seng til mig, så hen på eftermiddagen blev jeg sendt på patienthotellet.	Godt
15	Da jeg kender Århus kommune sygehus, var jeg forberedt på det værste. Men sygeplejerske NN var så dygtig og hjalp mig igennem den første dag. NN vidste, hvem jeg var, når hun gik forbi mig og sagde næsten hver gang, hvordan det stod til.	Dårligt
20	Høj grad af velvillighed. Orientering mod løsning. Kompetence og venlighed.	Godt
21	Professionelt personale med varme.	Virkelig godt
25	Den var god, jeg blev passet og plejet. Søde medarbejdere.	Virkelig godt
26	Halvanden times forsinkelse er lige i overkanten, når man står med et fastende barn. Det er lidt nemmere for voksne at forstå.	Virkelig godt
33	Blev modtaget meget venligt og kærligt.	Virkelig godt
35	Ventetid. Ventetid. Ventetid. Håber aldrig, jeg skal derop mere.	Virkelig dårligt
38	Fuld tilfredsstillende.	Godt
39	Alle var søde, men meget travle.	Godt
40	Ok.	Godt

Bilag 1

	42	Det var meget beroligende at møde et så velforberedt, forstående og smilende personale.	Godt
	43	Meget fin og åbensindet modtagelse af personalet. Dårligt, at vi måtte sidde på gangen og gennemføre samtalen.	Virkelig godt
	44	Havde følelsen af, at jeg var ventet, og der var en, der var koblet til mig.	Godt
	45	Fin modtagelse.	Godt
	46	Jeg havde en fantastisk sygeplejerske, der sørgede for en enestue, da jeg på det tidspunkt havde en [spæd] baby.	Virkelig godt
	49	Ingen plads på afdelingen den første dag. På operationsdagen var alt kaos, for den var rykket frem, så der var ikke tid til at snakke med mig.	Godt
	55	De var meget venlige og hjælpsomme. Jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
	56	Afdelingens håndtering var præget af megen information om, hvad der skulle ske. Det er meget positivt!	Godt
	60	Var svært lige at se, hvor man skulle henvende sig. Men da man fandt det, var det rart, at der var en sygeplejerske, som blev knyttet til en, som man kunne spørge om div. ting.	Godt
	61	God behandling.	Godt
	67	Lidt ventetid, ellers alt godt.	Godt
	69	Meget lidt informativ og hjælpsom, morgentræt sygeplejerske.	Godt
	71	God, trods en plads på gangen inden kørsel til operationen.	Godt
	72	Trods travlhed og overfyldt afdeling stod personalet smilende klar, både med "enkeltværelse" på en undersøgelsesstue, mad og drikke hvis jeg ønskede dette og super information om, hvad der skulle ske.	Godt
	77	Modtagelsen på [et sted] var ganske fin, men jeg har aldrig oplevet så dårlig en modtagelse eller behandling, som jeg fik, da jeg var indlagt [andet sted]. Jeg har været indlagt mange steder, men indlæggelsen hos jer har KLART været den dårligste. Sygeplejersken var på systemets side og ikke patienternes!!!	Virkelig dårligt
	82	En rar modtagelse.	Godt
	85	De har været meget forvirret.	Godt

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

Hvilke(n) fejl oplevede du?













	ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Håndtering af fejl
	2	Lammelse af det ene stemmebånd.	Godt
	5	Ingen.	Intet svar
	15	Den dato, jeg kendte til angående min operation, var kun til en forundersøgelse, og det fik stor betydning for mig. Forundersøgelse torsdag, opereres fredag og igen mandag. Mandag kendte jeg ikke til, og det viste sig, at det gjorde NN. Hvorfor fik jeg ikke alle datoer? Min kæreste havde fået fri fredag, og ikke også mandag.	Virkelig dårligt
	32	Ingen.	Intet svar
	34	Den læge, der skulle tage blodprøve på min datter, skulle aldrig mere have lov til at tage blodprøver på børn mere. Det vil være meget uacceptabelt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	35	Jeg blev glemt. Ingen kommunikation mellem læge/afdeling. [Om eftermiddagen] spurgte jeg, om jeg var glemt. Sygeplejersken blev lidt forvirret, ja, jeg var glemt.	Intet svar
	52	Der var taget fejl af samtaleforløbet, da operationspersonalet ikke var informeret om, at jeg skulle i fuld narkose.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	57	Afventede, og undlod at operere. Hvilket blev kritiseret to dage senere ved kontrol. Herefter operation samt antibiotisk behandling.	Godt
	59	Ikke en såkaldt fejl, men sygeplejerske blev ved med at forsikre mig om, at alt var ok, selvom jeg følte, at drænet og noget ved operationen var forkert. Helt op til ti minutter, før jeg fik besked fra en læge, om jeg skulle opereres igen pga. [komplikationer], fortalte sygeplejerskerne, at alt er ok, og jeg skulle hjem. Lidt træls, når jeg selv kunne føle og se, der var noget galt.	Virkelig godt
	71	En [tand] blev beskadiget, men personalet kom og fortalte, at de var uheldige under operationen og beskadigede min ene [tand], og at sygehuset nok skulle betale for skaden.	Godt
	75	Jeg blev efter operationen indkaldt til samtale omkring prøvesvar. Desværre var det ikke mine prøver.	Virkelig godt
	78	Berøring af stemmebånd med efterfølgende hæshed (måske ingen fejl).	Virkelig godt
	87	Fik infektion i operationssåret, så jeg måtte genindlægges efter udskrivelse.	Godt

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





Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Samlet indtryk
1	Mener ikke, det kan være rigtigt at skulle flyttes rundt på tre forskellige stuer og slet ikke ved midnatstid!!!	Det kan jeg ikke vurdere
2	Den udskrivende læge havde sat sig for dårligt ind i min sag, og mange af mine spørgsmål kom ligesom bag på den pågældende.	Godt
3	Fra [en afdeling] ingen problemer. Henvisning afsendt samme dag, men for lang ekspeditionstid på [anden afdeling].	Virkelig godt
4	Behandlingsforløbet var rimelig okay. Bortset fra, at jeg stadig oplever problemer med min hals. Især når jeg synker, er det stadig som om, der sidder noget i halsrøret, som giver et lille knæk, hver gang jeg synker noget.	Godt
8	Jeg følte mig godt og professionelt behandlet.	Virkelig godt
11	Manglende information vedrørende daglig rutine på afdelingen som sengeliggende. Ingen personlig pleje. Information efter operation til ægtefælle udeblev på trods af, at dette var lovet. Måtte selv ringe.	Virkelig godt
12	Det gik hurtigt, og de gjorde mig hurtigt rask.	Intet svar
13	Blev opereret en fredag. En operation uden effekt. Pga. lægemangel i weekenden blev jeg først opereret igen mandag, hvilket betød tre dage med flere og flere smerter. Et helt igennem rædselsfuldt forløb. Da mandagen oprandt, var den faste læge tilbage, og jeg blev opereret igen, hvilket havde effekt umiddelbart efter. Efter dette et godt og positivt forløb.	Dårligt
17	Der var lidt uoverensstemmelser mellem de forskellige læger omkring mit forløb.	Godt
20	Kun ros for forløbet fra A-Z.	Godt
21	1. Indlæggelse aflyst tre dage før. Ny tide fire dage efter. 2. Indlæggelse aflyst en time efter panlagt operation. 3. Indkaldelse/indlæggelse - havde jeg troet, forkert dato, men kom ind alligevel. Har aldrig mødt operationslæge under nogen af indlæggelserne, før jeg bad om det på operationsstuen.	Virkelig godt
21	Forventet operationstid passede ikke til det oplyste. Pårørende kunne vente i uvisheden i halvdanden timer mere end oplyst. En tidligere medarbejder så, min kone gik på operationsstuen og kom tilbage med meddelelsen, at jeg kom i løbet af en halv time.	Virkelig godt
22	Først stor ros til personalet for at håndtere forløbet rigtig godt. Alle skønnede, at [patienten] fejlede noget alvorligt, og handlede omgående efter det. Det viste sig, at han ikke fejlede noget alvorligt alligevel, og derfor ikke havde behøvet at gennemgå en operation, men vi er meget taknemmelige og har stor respekt for, at lægerne handlede på deres mistanke. Dog tænker vi tilbage på to mislyde	Godt

i forbindelse med vores ophold. Den ene, da en læge efter operationen siger, at det var godt, det havde vist sig, at det ikke var værre, for så var de fri for at "mejsle" i knoglen. Ordet "mejsle" er måske et fagudtryk, men i vores ører lød det rimelig voldsomt, og det gav nogle ubehagelige associationer, også selvom vi vidste, at det ikke var sket i vores tilfælde. Den anden mislyd kom, da vi kom tilbage på stuen fra opvågningen. Her blev vi modtaget af en sygeplejerske, der spurgte os, hvor vi skulle hen, nu hvor det ikke var en [] sygdom, Rasmus led af, men en infektion []. Vi svarede, at det vidste vi ikke, vi havde ikke hørt andet, end at det ikke var så alvorligt som først antaget. Svaret fra sygeplejersken var, at det måtte vi finde ud af om morgenen (klokken var omkring midnat), for vi kunne jo ikke blive hér på afdelingen - "vi er jo kirurger", som hun sagde. Hun lagde som sådan ansvaret for at informere om det videre forløb på vores skuldre, vel at mærke efter en operation, en opvågning, mange timers bekymring og lige før sengetid. Ellers som sagt stor ros til personalet.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 25 | Den har været super. | Virkelig godt |
|  | 28 | Flot, at alt gik så hurtigt, fra jeg fik besked om sygdommen, til jeg kom i behandling. | Virkelig godt |
|  | 39 | Jeg fik taget et røntgenfoto, tog fem minutter, og talte med læge NN, tog ti minutter. Og der sad jeg så hele dagen, hvor jeg fik kaffe og mad. Mad og kaffe kunne man have sparet, hvis det var mere struktureret. | Godt |
|  | 40 | Kunne have ønsket et døgn længere, grundet blodtab. | Godt |
|  | 45 | Følte mig i gode hænder, der vidste, hvad de gjorde. | Godt |
|  | 46 | Jeg havde en læge, der ved en undersøgelse kom med en misvisende kommentar: "Jeg håber ikke, du har herpesvirus, da det kan være meget ubehageligt". Ikke mere blev der sagt, og to dage efter fik jeg konstateret herpesvirus. Så ikke mere til den læge, som virkede negativ. Alle andre læger var super professionelle. Men hendes kommentar hæftede jeg mig ved, særligt da det var det, jeg fejlede. | Virkelig godt |
|  | 52 | Føler, at lægerne ikke taler sammen om forløbet. | Virkelig dårligt |
|  | 56 | Jeg måtte faste 18 timer, før det blev min tur til operation. Der var travlt. | Godt |
|  | 60 | Jeg ville gerne have talt med operationslægen inden operationen og ikke på operationsbordet, hvilket jeg også havde fået at vide, at jeg ville. Måtte også godt være noget bedre information om, hvornår operationen vil finde sted. Mødte ind [om morgenen] og vidste, jeg var nummer to i køen og kom først til over [middag]. Fik at vide et par gange, at det snart var mig. Information fra en sygeplejerske eller læge om, at der ville komme til at gå længere tid, ville have været rart. | Godt |
|  | 65 | Der blev skiftet operatør, og jeg blev først gjort bekendt med det, da jeg umiddelbart før operationen ventede på operationsgangen. Det er naturligvis fagligt forsvarligt, men som patient opleves det som at komme på fabrik og være et nummer. | Godt |
|  | 67 | En aftale med kæbekirurgisk ambulatorium kiksede helt. | Godt |
|  | 68 | Manglende information om stærkt nedsat spytproduktion i forbindelse med operation af ørespytkirtel. | Virkelig godt |

Bilag 1

-  69 Ventede ca. fire timer på læge NN, som aldrig kom. Og ca. ti minutter før operationen næste morgen viste det sig, at det var en helt anden læge, som skulle operere! Godt
-  77 Jeg er glad for, at I sender dette spørgeskema, da jeg faktisk har overvejet at klage over jeres afdeling. Jeg måtte overnatte på en lægestue, selvom der var fire stuer fri. Da jeg kom på stue, [var det] med en, som havde det meget dårligt og derfor jamrede, snorkede mm. hele natten. Efter at man er blevet opereret, har man lyst til at sove, og det gav I mig ikke muligheden for. Sygeplejerskerne var på systemets side og ikke patienternes. Jeg har været indlagt en del steder, og det var klart værst hos Jer. Virkelig dårligt
-  80 Var hos vagtlæge [om formiddagen i efteråret] med ondt i halsen. Henvist til øre-, næse-, halslæge. Ankom [til middag samme dag], undersøgt [efter tre kvarter], indlagt [efter ca. en time]. Til scanning [derefter] og opereret [samme aften i halsen]. Hjemsendt [dagen efter om eftermiddagen]. Professionelt hele vejen. Det er svært for mig, at finde noget som helst at klage over. Virkelig godt
-  81 Når børn er fastende, synes jeg, der skal tages særligt hensyn, da bør ventetiden ikke være så lang. Godt

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

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafdeling H	Samlet indtryk
4	[Symptomerne] får mig til at tvivle på, om jeg egentlig er okay med halsen.	Godt
6	Uklarhed om forventningen til mig, [angående] hvornår jeg skulle forlade sengen.	Godt
21	I pjecen står der, jeg ville møde operationslægen dagen før operationen, hvilket ikke skete. Bad selv om det, inden jeg blev bedøvet og opereret. Pjece og virkelighed passede ikke sammen.	Virkelig godt
26	Vil lige nævne, at grunden til, vi var lidt utrygge ved udskrivelse, var, at der opstod komplikationer ved operationen, og såret stadig sivede lidt. Hospitalet var helt trygge ved at sende os hjem, men som forældre får man selvfølgelig først helt ro på, når man ved, det heler, som det skal, og allerede følgende morgen var sivningen ophørt, så det var helt super.	Virkelig godt
27	Tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
30	Jeg SAVNER EN AFSLUTTENDE samtale med læge NN.	Intet svar
40	Gerne et døgn længere indlæggelse grundet blodtab.	Godt
44	De har ikke sluppet mig, skal til scanning og mener, de vil følge mig et stykke tid.	Godt
47	Overført til sygehus nærmere hjemmet og udskrevet derfra senere.	Godt
49	1. Fik frataget specialmaden for tidligt. 2. Blev måske sendt for tidligt hjem? 3. Dette betød indlæggelse på hospital og specialmad i 14 dage mere.	Godt
52	Er meget utilfreds med at sygehusets læge opfordrede mig til [at vælge] sonde. Forløbet bliver et helt andet, selvom lægen siger, jeg er meget underernæret. Frygter for mit helbred! Føler ikke, lægerne taler sammen.	Virkelig dårligt
54	Set i bagklogskabens lys burde jeg måske være tilbudt støtte hjemme, da jeg bor alene. Men jeg bragte det heller ikke på bane selv.	Virkelig godt
55	Jeg har fået de bedste behandlinger på de afdelinger, jeg har været på under mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
56	Jeg havde noget ondt i spiserøret nogle uger efter. Det skyldtes måske [omstændigheder i forbindelse med behandlingen]. Ellers gik det fint.	Godt
65	Jeg havde tre væsentlige spørgsmål til den [] udskrivende læge, og han kunne ikke svare fyldestgørende på nogle af dem!!	Godt
77	Det var dejligt at komme væk fra jeres afdeling!	Virkelig dårligt

Bilag 1

 83 Egen læge måtte rykke for beskrivelse fra afdeling.

Det kan jeg
ikke vurdere