

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

H1

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	245
Besvarelser fra afsnittets patienter:	163
Afsnittets svarprocent:	67%

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 tests i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

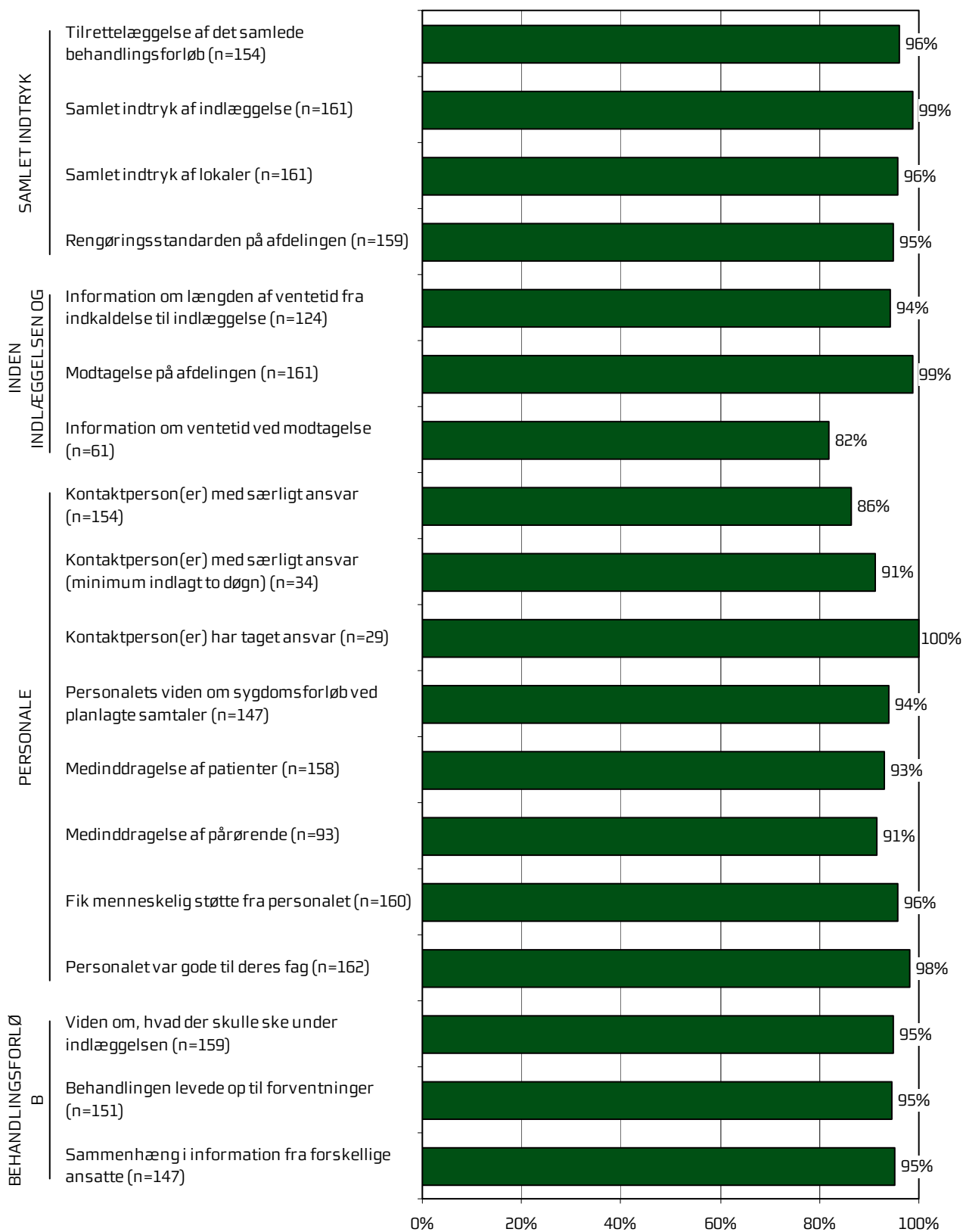
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

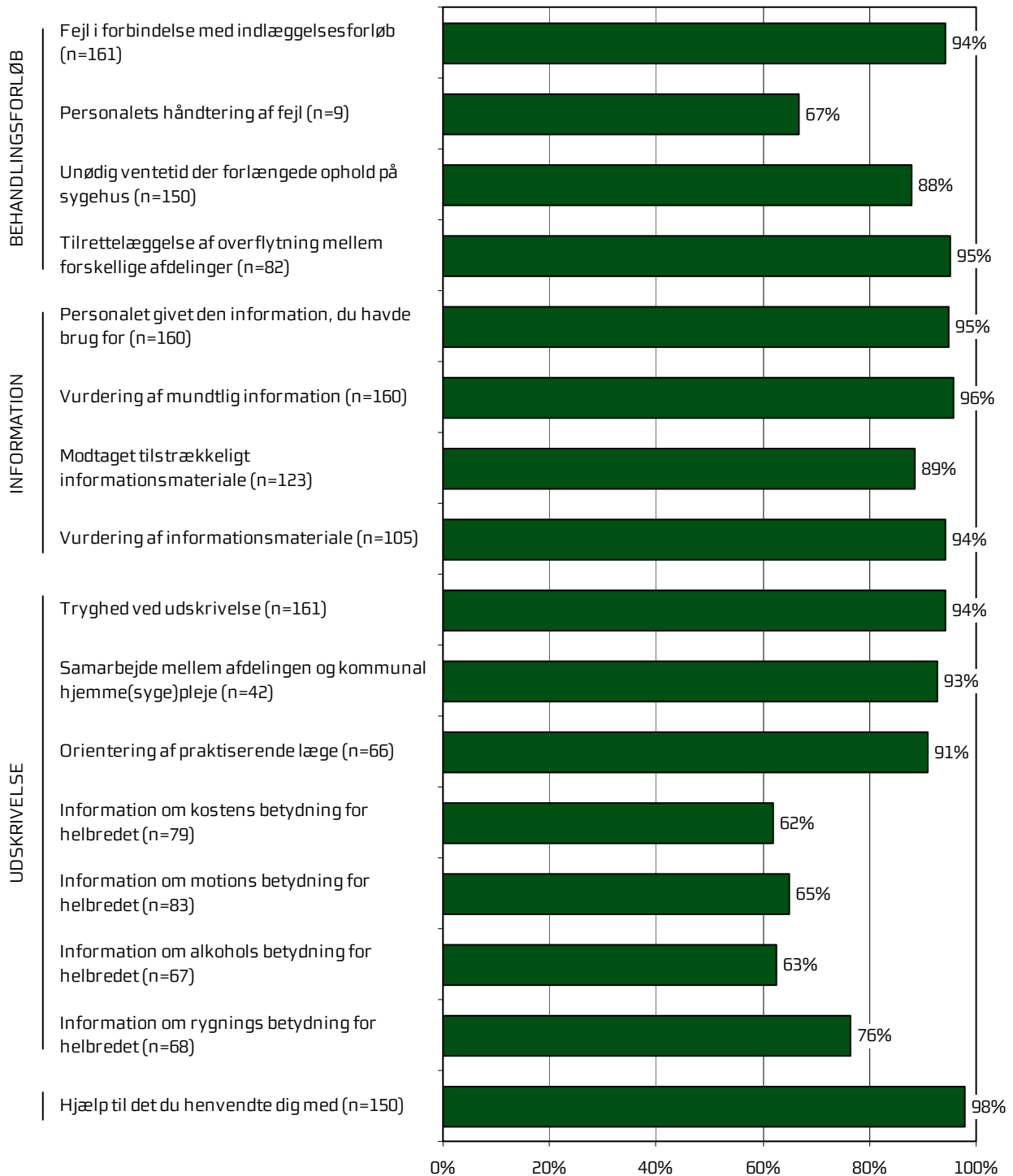
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: H1

2011-tallet er for: H1

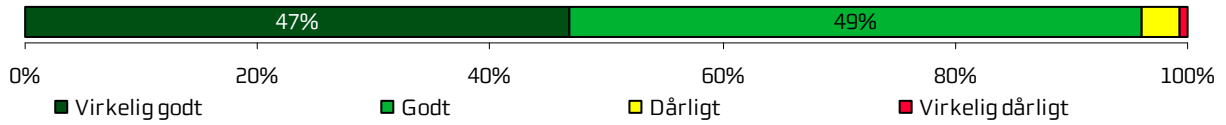
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

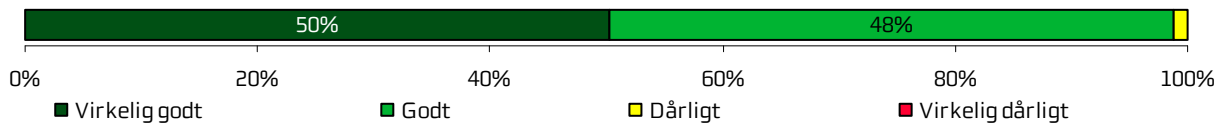
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

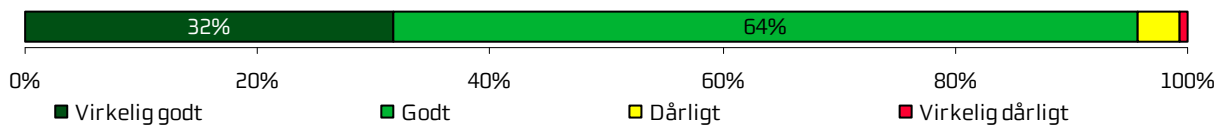
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=154)



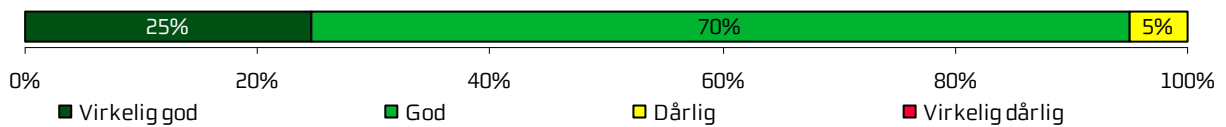
Samlet indtryk af indlæggelse (n=161)



Samlet indtryk af lokaler (n=161)



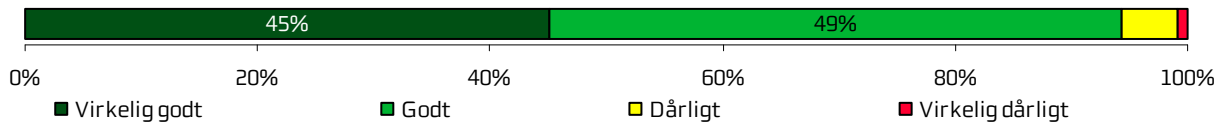
Rengøringsstandard på afdelingen (n=159)



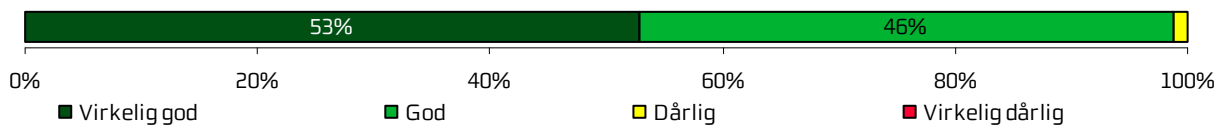
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	97 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99 %	98 %	98 %	100 %	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96 %	93 %	94 %	100 % *	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	94 %	94 %	100 % *	81 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

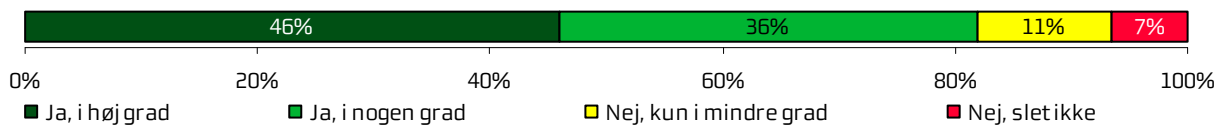
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=124)



Modtagelse på afdelingen (n=161)



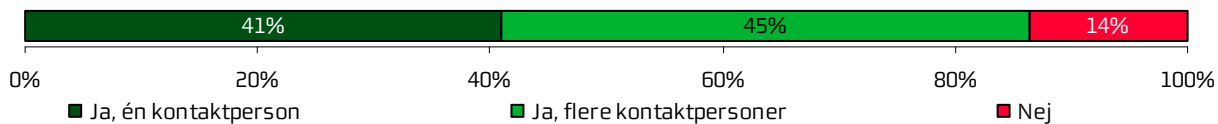
Information om ventetid ved modtagelse (n=61)



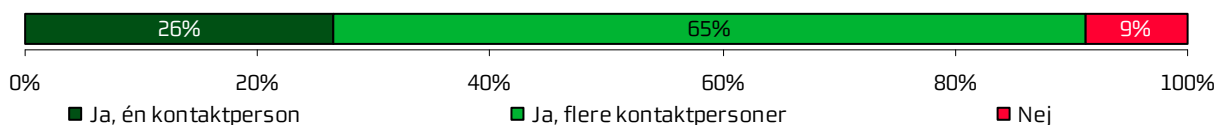
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	93 %	88 %	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	95 %	98 %	100 %	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	82 %	74 %	79 %	90 %	46 % *	75 % *

Personale

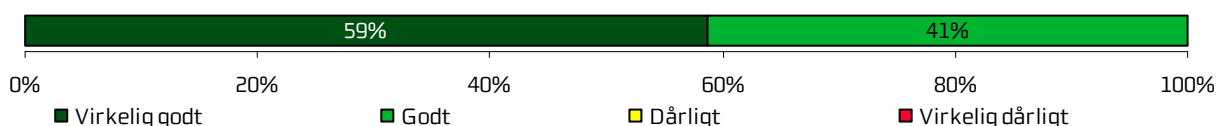
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=154)



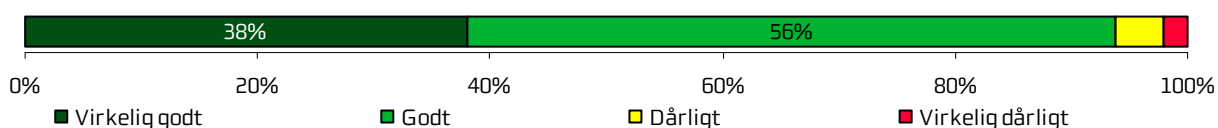
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=34)



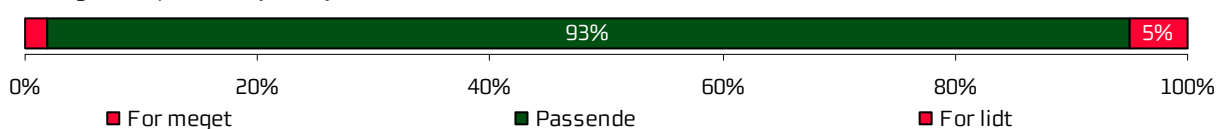
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=29)



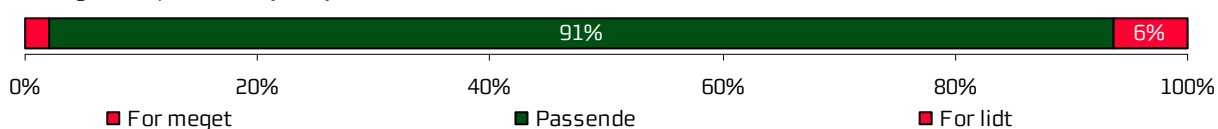
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=147)



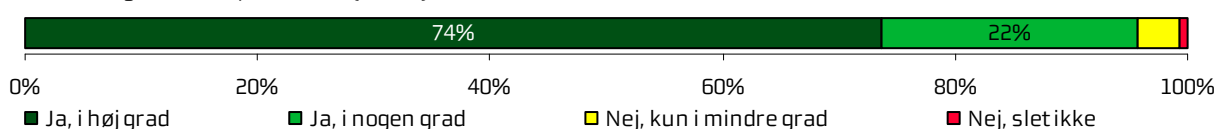
Medinddragelse af patienter (n=158)



Medinddragelse af pårørende (n=93)



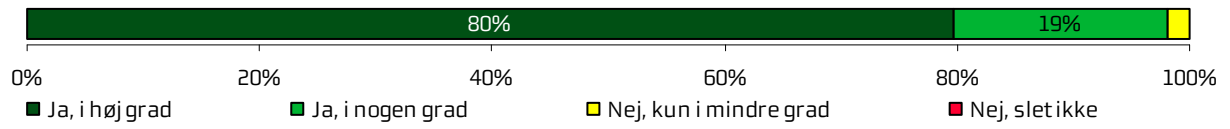
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=160)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86 %	87 %	85 %	97 % *	69 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	91 %	79 %	93 %	94 %	61 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	96 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	95 %	96 %	100 % *	86 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	90 %	95 %	100 % *	79 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	86 %	92 %	100 % *	73 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	94 %	96 %	100 % *	85 % *	94 % *

Personale (fortsat)

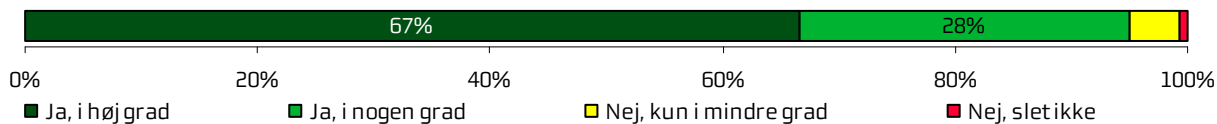
Personalet var gode til deres fag (n=162)



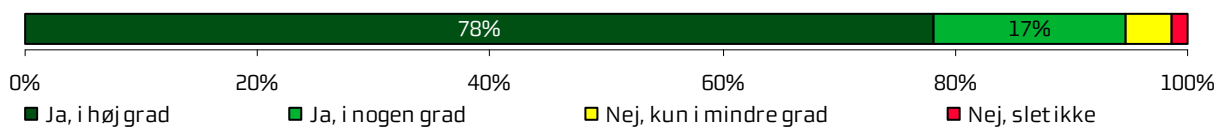
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	99 %	100 %	90 % *	97 % *

Behandlingsforløb

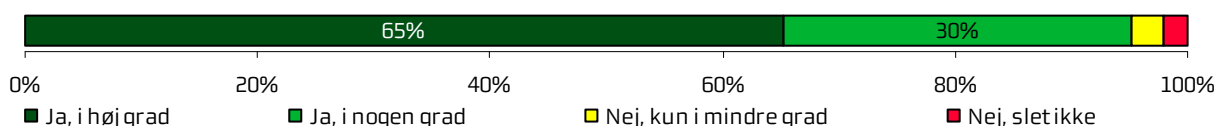
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=159)



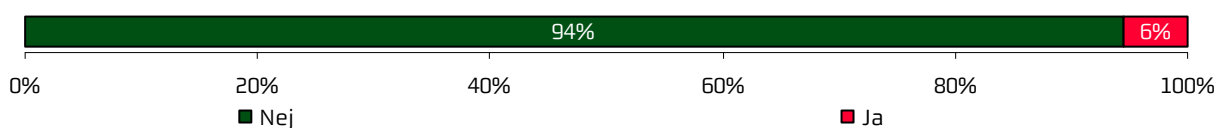
Behandlingen levede op til forventninger (n=151)



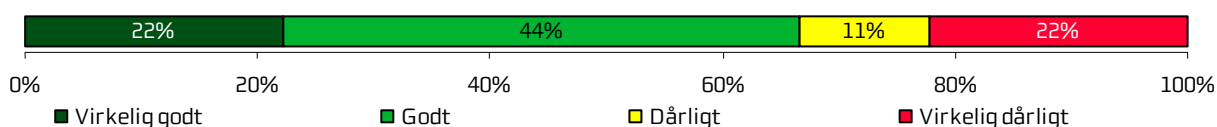
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=147)



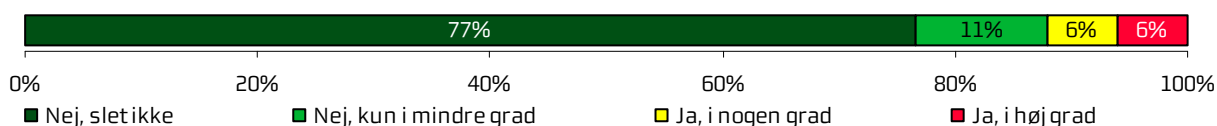
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=161)



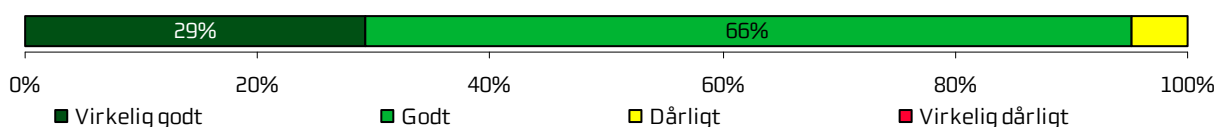
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=150)



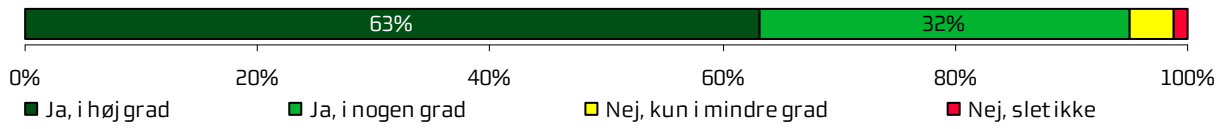
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=82)



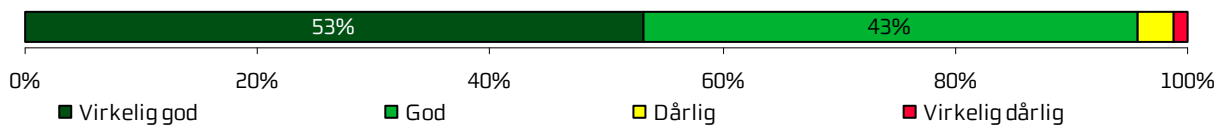
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	97 %	95 %	100 % *	68 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	98 %	96 %	100 % *	82 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95 %	90 %	97 %	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	94 %	88 % *	89 %	97 %	76 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	60 %	62 %	79 %	51 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	84 %	90 %	96 % *	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	94 %	95 %	100 % *	77 % *	94 % *

Information

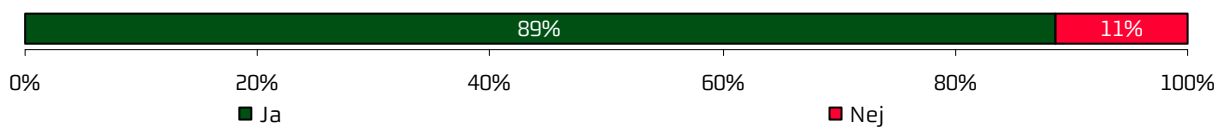
Personalet givet den information, du havde brug for (n=160)



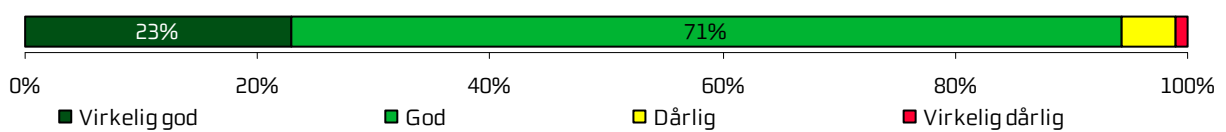
Vurdering af mundtlig information (n=160)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=123)



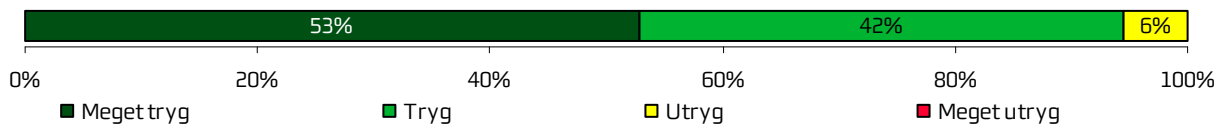
Vurdering af informationsmateriale (n=105)



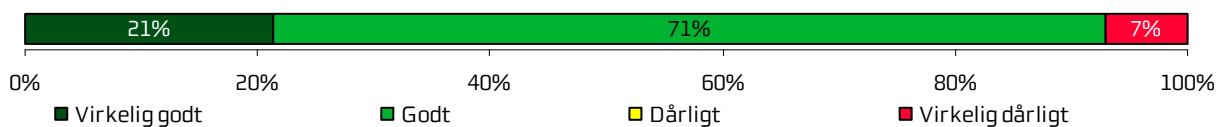
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	96 %	93 %	100 % *	83 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	97 %	94 %	100 % *	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	89 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	100 % *	78 % *	93 % *

Udskrivelse

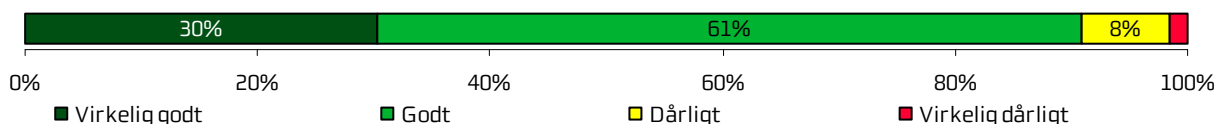
Tryghed ved udskrivelse (n=161)



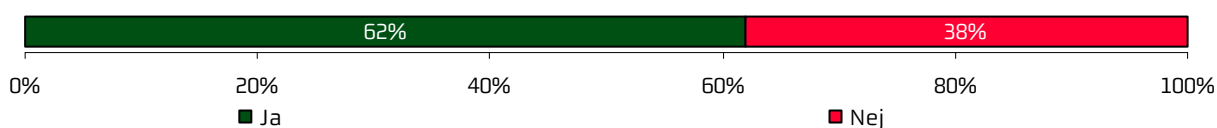
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



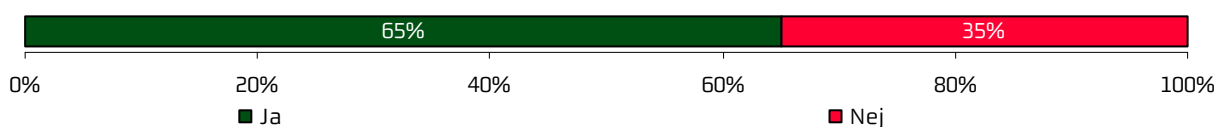
Orientering af praktiserende læge (n=66)



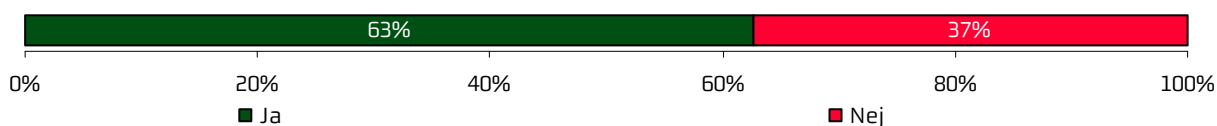
Information om kostens betydning for helbredet (n=79)



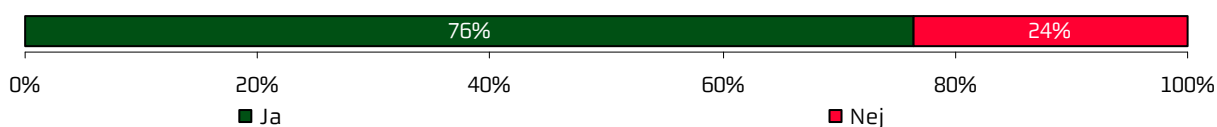
Information om motions betydning for helbredet (n=83)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=67)



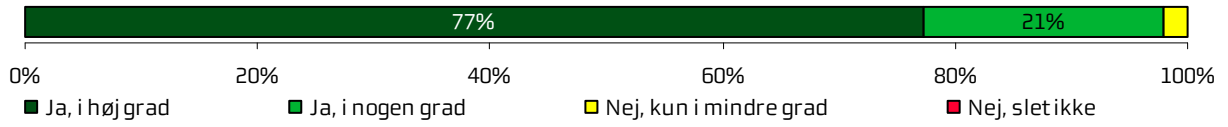
Information om rygningens betydning for helbredet (n=68)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	92 %	92 %	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	93 %	88 %	93 %	98 %	74 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	83 %	81 %	100 % *	74 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	95 % *	47 %	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	65 %	-	-	96 % *	53 %	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	63 %	-	-	88 % *	36 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	76 %	-	-	93 % *	41 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=150)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	97 %	96 %	100 %	91 % *	96 % *

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.












Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		9
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		11
Pleje		4
Relationer til personale		14
Ventetid		2

H1

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

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
1	Det trækker ned, at bookingen glemte at ringe til mig en dag, som de havde lovet.	Virkelig godt
5	Meget hurtig.	Virkelig godt
6	Der var tale om en akutindlæggelse.	Godt
7	Min operation blev udskudt to gange (to måneders ventetid). Men jeg fik god information hver gang.	Godt
10	Jeg fik ingen skriftlig indkaldelse! Ringede selv til afdelingen, hvor fejlen blev rettet. Derefter modtog jeg en skriftlig indkaldelse.	Virkelig godt
13	Jeg måtte flere gange spørge efter, hvornår jeg fik en indkaldelse både først til undersøgelse og siden til operationen.	Godt
14	Det blev udsat ca. en uge.	Godt
15	Jeg var ked af ændringen, da jeg var langt væk fra hjemmet.	Godt
18	Ved svar på biopsi blev jeg lovet en dato for indlæggelse i løbet af tre dage. Jeg måtte rykke for en dato, og blev herefter lovet at ville blive ringet op i løbet af et par dage. Da det ikke skete, måtte jeg ringe op flere gange, indtil jeg til sidst nåede den sekretær, som skulle finde en dato!	Godt
23	Jeg ventede meget lang tid, inden jeg kom ind til en læge, og jeg havde det ikke så godt, og det synes jeg godt kontorpersonalet kunne informere om, selvom man er indlagt akut.	Godt
27	Informationen var der ikke noget i vejen med. Men det undrede mig, at jeg fem dage før operation blev ringet op om, at der på operationsdagen var noget "akut", hvorfor man var nødt til at udsætte min operation i to uger.	Godt
29	Jeg fik en fantastisk god behandling.	Virkelig godt
30	Nej, jeg var godt informeret.	Virkelig godt
31	Mit første besøg på Aarhus Universitetshospital [i sommeren 2013] var en dårlig oplevelse. Meget lidt forståelse fra læge NN ([Audiologisk Klinik] Bygning 14F). Men efter en henvendelse til patientkontoret, blev jeg henvist til en anden læge NN, som har været meget venlig og meget dygtig til sit arbejde. Jeg har følt mig helt tryk både ved ham og alt andet personale på afdelingen. En stor tak for det.	Virkelig godt
34	Pludselig overført fra Skejby.	Virkelig godt
36	Jeg har i hele forløbet fået en FANTASTISK behandling. Må jeg fremhæve: NN (sosu), NN (sygeplejerske) og NN.	Virkelig godt
38	Ved samtale med sygeplejerske før operationen blev vi oplyst om, at man møder dagen før operationen [] [og] taler med læge NN osv. Senere modtog vi brev, [hvor der stod.] at vi blot kunne ringe dagen før og få oplyst, hvornår operationen skulle foregå. To modsatrettede beskeder skaber forvirring.	Virkelig godt
39	Jeg har indtil nu i dette forløb været indlagt [flere] gange på samme afdeling, jeg er blevet taget godt imod alle gange. To gange skulle jeg møde [tidligt] og kom til operation [halvanden time efter], det var ok. En gang skulle jeg møde fastende [tidligt] og kom først til [seks timer efter], det var for lang tid at vente fastende.	Godt
43	Indholdet i brochuren kunne tolkes, som om jeg skulle indlægges på sengeafdelingen dagen før operationen, og havde derfor pakket tasken i overensstemmelse hermed. Samtalen med en venlig [] sygeplejerske stillede mig imidlertid overfor valget mellem patienthotellet eller overnatning hjemme. Jeg valgte det sidste.	Virkelig godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  44 | Blev indlagt akut med en byld i halsen på Intensivafdelingen og efter endt operation overført til halsafdelingen et døgn. | Godt |
|  46 | Indlagt akut via skadestuen. | Godt |
|  47 | Jeg blev indstillet til undersøgelse ved min speciallæge og blev indkaldt telefonisk med besked om, at det var en akuttid, hvilket hverken jeg eller speciallægen var klar over. Kom til undersøgelse [midt på ugen] og igen [to dage senere], og først [denne dag] blev der sat ord på, at det var en kræftpakke, jeg var kommet i. Lidt af en forskrækkelse. Kunne godt have ønsket, at jeg fik besked om pakken ved første undersøgelse, men et hændeligt forløb, da lægen og jeg blot var forskellige steder. Forskelligt udgangspunkt. | Virkelig godt |
|  49 | Min første kontakt til lægen var skidt. Jeg var bange, hørte ikke ordentligt, spurgte ikke. Og lægen så/håndterede ikke min angst, og jeg kunne heller ikke [selv håndtere den]. Så fik jeg NN, og vi fik rettet op på det, jeg blev []. | Virkelig godt |
|  50 | Akutindlæggelse efter tre besøg ved vagtlæge samme weekend. | Godt |
|  51 | Jeg tror, jeg blev glemt i halvandet år, før jeg selv gjorde dem opmærksom på mig. | Godt |
|  56 | Der kom brev om, hvilken dag jeg skulle opereres, men dagen før skulle jeg ringe og få tidspunktet, og hvad jeg måtte drikke. | Godt |
|  57 | Har kun rosende ord at sige om afdelingen. | Virkelig godt |
|  61 | Jeg blev henvist af vagtlægen. | Virkelig godt |
|  62 | Ugen inden min indlæggelse var jeg på sygehuset til forundersøgelse. Jeg fik god information, og var godt forberedt på, hvad der skulle ske før, under og efter operationen. | Virkelig godt |
|  64 | Såvel læge som sygeplejerske fortalte grundigt om forløbet. | Virkelig godt |

H1

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - H1	Modtagelsen
1	God information af sygeplejerske NN.	Virkelig god
4	Var indlagt af tre om gange []. Ved anden indlæggelse kom jeg til vagtlægen i Aarhus [om natten], med problemer med at trække vejret. Vagtlægen ville indlægge mig og have mig tjekket, men lægen på vagt den nat ville ikke se mig, og sagde at jeg kunne tage hjem [] igen, og komme tilbage dagen efter. Lægevagten insisterede på, jeg skulle indlægges, og de diskuterede heftigt i telefonen. Jeg kom op til lægen, og han kiggede på mig og sagde, at jeg skulle indlægges med det samme. Finder det lidt foruroligende, at lægen der vil sende mig hjem [] natten vil have, at jeg skal indlægges og opereres den følgende dag. Men ved første og tredje indlæggelse var der god modtagelse.	God
5	Fremragende.	Virkelig god
10	Rolig modtagelse med en god information om, hvad der skulle ske både ved indlæggelsen og på dagen, hvor operationen skulle foregå.	Virkelig god
19	Har kun ros til personalet.	Virkelig god
20	Omsorgsfulde, ansvarlige, faglige og søde.	God
23	De var midt i et personaleskift, så det kunne have været bedre, men ikke under omstændighederne.	God
36	Jeg vil her ROSE personalet for den altid søde og professionelle hjælp.	Virkelig god
38	Venlig og imødekommende modtagelse.	God
43	Personalet var klar til at tage imod mig, da jeg kom på operationsdagen. Og i øvrigt også dagen før.	Virkelig god
47	Dejligt og imødekommende personale man møder. Super skønt.	Virkelig god
49	Sygeplejerske NN: Fem stjerner og en stor buket roser!! Tak.	Virkelig god
53	Venlige og imødekommende. Gode til at informere om, hvad der skulle foregå.	Virkelig god
54	Da jeg ankom blev der to gange spurgt, hvorfor jeg allerede kom, når jeg først skulle opereres [om eftermiddagen], og jeg kom [om formiddagen]. Synes, det var noget underligt, da jeg selv havde undret mig over at møde [flere] timer før.	Dårlig
55	Der var ingen til at tage imod mig i venteværelset. En halv time efter kom en læge med nogle papirer, som skulle udfyldes. Så ventede vi igen meget lang tid, inden jeg kom ind.	Uoplyst
56	Jeg kom ind klokken otte og blev straks henvist til en tomandsstue. Klokken ti blev jeg opereret.	God
57	Alt fungerede fint, stille og roligt og behageligt.	Virkelig god
58	Der gik halvanden time inden de så, at jeg var kommet. Jeg sad på ventestolen ved afdelingen, hvor jeg skulle møde. For lang tid for en [gammel og syg] mand.	God
62	Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, som jeg havde talt med i telefonen dagen før min indlæggelse. Det var betryggende.	Virkelig god
64	Følte mig genkendt, ikke bare et "nummer", mere som en gæst.	Virkelig god

H1

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - H1	Fejlhåndtering
2	En dag blev jeg passet af en social- og sundhedsassistent, som glemte, at jeg skulle have antibiotika intravenøst. Jeg var heldigvis blevet så frisk, at jeg selv kunne gøre hende opmærksom på det. Men jeg fik det først flere timer efter, at jeg skulle have haft det.	Virkelig godt
14	Fik en blødning, der ikke ville stoppe af sig selv (næsen).	Godt
32	En sygeplejerske mente, at jeg skulle have fjernet strubehovedet og ikke repareret stemmebånd, som var planen.	Virkelig dårligt
39	Jeg skulle have fjernet en []kirtel ved første indlæggelse, de kunne ikke sige [hvilken en] på forhånd, da de ikke kunne se det på skanningen. Da jeg vågnede, var jeg ikke blevet opereret, men havde fået taget en biopsi []. Da læge NN ved gennemgang af skanningsbillederne, efter jeg var lagt i narkose, havde opdaget noget [].	Godt
45	Jeg har [flere områder] som føles bedøvet. Det er meget generende. Lægen mener, at det går over af sig selv. Det tror jeg ikke på.	Virkelig dårligt
48	Da jeg lå på operationsbordet havde man på afdelingen glemt at tage blodprøver og elektrokardiografi.	Godt
54	Jeg fik en tid til at få svar på prøverne, og den fik jeg alt for hurtigt i forhold til, hvornår prøverne var klar. Synes, det var MEGET lang tid at vente [over en måned] på at modtage svar på operationen.	Dårligt
64	Der opstod blødning, så jeg måtte opereres igen. I narkose to gange i løbet af ca. ti timer. Vil ikke kalde det fejl, nok mere hændeligt uheld.	Virkelig godt
65	Da jeg endelig blev indlagt efter adskillige aflysninger blev min operation aflyst [et stykke tid]. Var allerede på vej ud fra afdeling, men blev så kaldt tilbage. De kunne så sandelig ikke aflyse min operation alligevel. Dybt uprofessionelt, manglende planlægning og for meget virak og usikkerhed :-{.	Godt

H1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?









ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
1	Jeg blev ikke overflyttet under indlæggelsen, men først efter udskrivelsen henvist til andre.	Virkelig godt
3	Jeg var kun indlagt et døgn til observation [].	Godt
10	Jeg føler mig i "gode hænder".	Virkelig godt
12	Meget POSITIVT forløb!!! TAK FOR DET!!!!	Virkelig godt
14	Var kommet på patienthotel, men grundet blødning skulle jeg tilbage. Da jeg kom til afdelingen, var der ingen, der vidste noget på trods af, der var blevet ringet i forvejen. Kan ikke bedømme, om der var sket en misforståelse på min eller andres side. Der var en del ventetid for at få det undersøgt og senere behandlet, og som jeg husker det, var jeg inde to gange grundet, hvad jeg bedømmer som akutte tilfælde, der kom i vejen. Forståeligt, men træls når man bløder. Det skal dog siges, jeg først kom til afdelingen omkring [aftenstid], så der var begrænset med personale.	Godt
16	[Om eftermiddagen] kom jeg tilbage på stuen fra opvågning og spørger om muligheden for at få noget at drikke og spise (har fastet siden aftenen forinden) og bliver mødt af en aftenvagt, som starter med at sige, at hun aner ikke, hvem der skal "være hos" mig, og hun har ikke tid, hvorefter hun giver mig to glas saft. Denne kraftige reaktion slog mig fuldstændig ud, og jeg forsøgte at forklare, at jeg på ingen måde ønskede at være krævende, men at jeg vel havde ret til et pænt svar, og selvom det åbenbart senere viste sig, at den pågældende aftenvagt skulle "være hos" mig, fik jeg svaret, at hun havde andre patienter. Synes egentlig ikke, jeg plejer at være krævende, men fik meget tydeligt opfattelsen af, at det mente den pågældende aftenvagt, og selvom jeg prøvede at forklare, at jeg var ked af den opståede konflikt, fik jeg svaret, at hun havde andre patienter at tage sig af. En meget ubehagelig oplevelse, som jeg aldrig nogensinde har oplevet.	Godt
20	Alt foregik som planlagt og sammenhængende.	Godt
25	Lægen, som opererede mig, informerede mig om, at alt var gået som planlagt. Jeg kunne tage hjem om eftermiddagen. Men den læge, som havde vagt, kendte ikke til proceduren ved indoperation af [bestemt implantat]. Så jeg måtte blive en ekstra nat, hvor jeg bare lå på afdelingen uden noget grund.	Virkelig godt
29	Det var fantastisk, at den dygtige læge kunne fjerne en vækst i lungen med laserstråler. Ros til den dygtige læge!	Virkelig godt
35	Søde mennesker, der gjorde alt for at få det hele overstået så hurtigt som muligt.	Godt
43	Måtte en dag vente meget lang tid på en forventet HR-scanning, og havde derfor taget turen fra [anden landsdel] og til sygehuset. Som tiden gik, fik jeg efterhånden en fornemmelse af, at man åbenbart havde glemt mig. Det blev så, synes jeg, til en overflødig samtale om HR-scanningen i stedet. Det var i øvrigt lægen, der havde opereret mig, som havde bestilt scanningen til mig.	Virkelig godt
45	Jeg håber, det bliver bedre, men jeg har en aftale med lægen, som opererede mig, [til vinter].	Godt
49	Jeg er stolt af det danske sygehusvæsen efter min oplevelse med jeres afdeling. I er dygtige og pragtfulde mennesker. Jeg går rundt og praler af jer.	Virkelig godt
57	Alt fungerede godt, og mit ophold var at betegne som behageligt.	Virkelig godt
62	Top professionelt.	Virkelig godt
64	Skulle ved indlæggelse på [flere] afdelinger, ingen ventetid, helt fantastisk.	Virkelig godt

H1

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
1	Afdelingen ved for lidt om efterbehandlingen med [medicin], især når der går ca. to måneder fra sidste kontakt på halskirurgisk afdeling til indlæggelse på onkologisk afdeling. Bedre information ønskes omkring calciumtallet, når biskjoldsbruskkirtler fjernes eller ikke fungerer.	Virkelig godt
7	Min datter var med mig på hospitalet og hjalp med at tolke informationerne.	Godt
8	Nej.	Virkelig godt
18	På internettet fik jeg nok information om sygdommen, men gerne lidt mere forklaring på, hvorfor det tager så lang tid, inden man kan få svar efter operation. Og lidt mere om hvordan arret efter operation kan udvikle sig. Er det ok med hævelse om aftenen, og er det ok, at det virker ujævnt og lidt knudret under arret? Og hvor lang tid må det være sådan osv.	Godt
20	Alt var tilfredsstillende :-).	Godt
21	Vi blev "glemt" og fik ikke tilsendt nogen tid til operation. Vi havde en dato, men modtog intet brev. Begrundelsen var, at [] sekretæren var [fraværende], men ingen er vel uundværlig.	Godt
28	Det var ikke klart, at MR-scanner var på fjerde sal, så jeg valgte den i kælderen efter skiltning.	Godt
42	Mundtlig information fra læger har været god og direkte, men jeg har ikke været i stand til at vurdere om jeg kunne/turde spørge ind til mere. Ved første indlæggelse [var jeg] i mild chok-tilstand og kan derfor ikke huske informationen. Min viden pt. stammer primært fra Kræftens Bekæmpelses hjemmeside og yderligere web-info, ikke fra min indlæggelse, har ikke modtaget skriftligt materiale.	Godt
46	Jeg manglede kontakt til en læge efter operationen (opvågning). Det tog flere timer.	Godt
47	Det var okay. Det var ikke specifikt på min problemstilling, men personalet var gode til at tilrette det i den mundtlige gennemgang og forklare forskellen mellem det, der stod, og hvad der var gældende for mig.	Virkelig godt
56	Først fik jeg at vide, at der kunne gå 4-5 måneder før operationen, men pludselig kom der brev, at jeg kunne komme ind om tre uger. Det var godt. Under indlæggelsen var alle søde og venlige mod mig, jeg synes, de er dygtige i dag. Travlhed kunne man se og mærke, at der var.	Godt
57	Ikke noget at tilføje.	Virkelig godt
64	Føler mig godt informeret. Meget omhyggeligt og venligt behandlet.	Virkelig godt

H1**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
 4	Havde nogle rigtig rare sygeplejersker, der hjalp mig med ekstra information og var rigtig venlige.	Virkelig godt
 8	Nej.	Virkelig godt
 23	Jeg var lidt utryg, hvis jeg nu fik næseblod voldsomt igen og ikke kunne stoppe det.	Godt
 25	Igen, det er vigtigt, at lægen/sygeplejersken kender til de procedurer, der er ved de forskellige opgaver, når folk udskrives. Jeg fik at vide, at jeg skal til røntgen dagen efter, derfor kom jeg ikke hjem, men lægen havde i min journal skrevet, at det skal jeg ikke. Processen lå rigtig, derfor ingen grund til at blive et døgn mere.	Virkelig godt
 42	Viden om "hvad nu" finder jeg selv på web. Men savner skriftligt backup-materiale fra sygehuse side i forhold til egen mestring af den efterfølgende periode. Hvad kan jeg forvente, hvad kan jeg selv gøre.	Godt
 55	Jeg var meget træt og havde hovedpine en hel uge efter. Det måtte de gerne have fortalt mig noget om.	Godt
 56	Alt gik bare godt, og jeg havde ikke ondt i min hals og kom derfor hjem dagen efter.	Godt
 57	Der blev ikke talt så meget om det, jeg blev bare udskrevet, og så var det overstået.	Virkelig godt

H1

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

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
1	Bedre rengøringsstandarder. Halskirurgisk Afsnit er specialist på sit område, men jeg mangler større sammenhæng i overgangen fra en afdeling til en anden. Bedre sammenhæng mellem Halskirurgisk og en anden afdeling. Jeg vil foreslå en samtale med en læge eller sygeplejerske fra den anden afdeling ved den opfølgende kontrol i Halskirurgisk Ambulatorium, så der opleves større sammenhæng mellem specialer! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
2	Jeg synes, at det fungerede rigtig godt med at have en kontaktsygeplejerske. Følte, at der var godt styr på mit forløb, også når hun ikke var der. Hvis jeg skulle give forslag til forbedringer, skulle det være, at øge fokus på at de patienter, som behandles af social- og sundhedsassistenter, får deres intravenøse medicin, på trods af at de ikke må administrere det. [Kontaktperson]	Virkelig godt
4	Fik et rigtig godt indtryk af afdelingen. Der var de sødeste sygeplejersker, som gjorde at hvad de kunne for at hjælpe en, og sørge for at man havde hvad man skulle bruge. STOR ros til dem [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Fantastisk behandling. Jeg er meget tilfreds med det danske sundhedssystem. TOP kvalitet. Tak. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	1. Fokus kan øges på at kommunikere positivt i forhold til ventetid mv., frem for at kommunikere hvor forfærdeligt det er. Der kan kommunikeres mere omkring, hvad patienten kan gøre. 2. SKOVEN bør omtales, men neutralt som samtalerum for at undgå dårlige oplevelser. 3. Indfør struktur i lægesamtaler i form af agenda. Herved vil kvaliteten øges. [Kommunikation og information, Ventetid]	Virkelig godt
10	Tak til læge og andet personale, der var med ved operationen. Tak til personalet på afdelingen, især min kontaktperson, for god og varm pleje. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Det var bare ok det hele!	Virkelig godt
14	Ikke så meget ventetid. Et TV, der virker, på stuen. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
17	Jeg oplevede, at den ene af sygeplejerskerne var meget lidt hjælpsom. De øvrige på alle hold var meget søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
18	Om morgenen [blev jeg opereret], men da det blev ved med at bløde, skulle jeg opereres igen om aftenen og den sygeplejerske, som skulle hjælpe mig, var fantastisk god og støttende. Det kunne ikke gøres bedre. Også personalet på operationsstuen var super gode, og det var vigtigt i den situation. [Relationer til personale]	Godt
19	Der har været en god forbindelse imellem de forskellige afdelinger, undersøgelse, indlæggelse angående operation plus efterfølgende behandling med stråler. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Rengøring kunne nogle gange være bedre, især på toiletterne. [Fysiske rammer]	Godt
22	Ja, alt har forløbet rigtig godt. Morgen-, dag-, aften- og natpersonalet har fungeret helt perfekt. Samtidig vil jeg gerne rette en stor tak til operationsholdet for den gode indsats. Det var jo næsten en fornøjelse at være ved jer :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

✎	23	Jeg var indlagt fra fredag til mandag, og der er der jo mindre rengøring, men det gik jo. [Fysiske rammer]	Godt
✎	24	Dårlig rengøring i toiletter. Da jeg kom ind i værelset var skraldespanden ikke tømt. Gulvet ikke rent. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	26	Nye hovedpuder ville være dejligt. [Fysiske rammer]	Godt
✎	28	Jeg har fået en god behandling og mange informative svar. Jeg havde også et heldigt sygdomsforløb. [Kommunikation og information]	Godt
✎	30	Der kunne godt være et bedre sted, man kunne spise sin mad, i stedet for i sengen. Afdelingens personale var meget professionelle og ved, hvad de skal. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	33	Tak for en virkelig god behandling med højagtelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	36	En STOR ROS til hele personalet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	36	Jeg vil fremhæve tre personer, der gjorde opholdet NEMT for mig. [] [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	37	Personalet var utrolig uhjælpsomme, smilende og utrolig behagelige. Det var en rigtig dejlig oplevelse. Der var ingen stress og jag. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	39	På opvågnings stuen syntes jeg, at behandlingen/omsorgen for patienterne var ikke mindre end særdeles god []. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎	40	Jeg følte mig i trygge hænder under hele forløbet, særligt i det døgn, jeg var indlagt efter operationen. Stor ros for plejepersonalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎	41	Ingen mening om rengøringen. Jeg var kun indlagt et døgn.	Godt
✎	42	Alle, specielt kirurger og kontaktsygeplejersker, har været søde, imødekomende og professionelle :-). Savner dog at informationsdelen udbygges. Ikke alle har overskud og mulighed for selv at søge information på internettet. Kræft i skjoldbruskkirtlen betragtes af mange som "kræft light", det føles ikke nødvendigvis sådan for patienten :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎	43	Der var en helt igennem positiv og afslappet stemning på den afdeling, jeg var indlagt på. Lægerne og personalet som sådan forekom professionelle og kompetente i deres arbejde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	45	Der var en, der kastede op, og det blev ikke fjernet før om eftermiddagen. [Fysiske rammer]	Godt
✎	49	Jeg synes, at det var flot, at I var fleksible, og at jeg fik en anden læge (jeg var garanteret bare bange). Han gjorde ikke noget forkert/dårligt undtagen kontakten. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	52	Det døgn jeg var indlagt, var der roligt på afdelingen, og jeg fornemmede en god og positiv tone personalet imellem, hvilket også gjorde sig gældende mellem personale og patienter. Jeg har kun godt at sige om forløbet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	54	Ønsker ensengsstue, da jeg overhovedet ikke får sovet om natten, når jeg sover på stue med fremmede mennesker.	Godt

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 56 | Jeg tror, at alle har gjort, hvad de kunne. Min hjælper kom flere gange og spurgte, om jeg havde det godt. Morgenmaden var lidt sen, først kl. 9.30. | Godt |
| ✎ 57 | Der vil jo altid være noget, man kunne ønske sig, at der var anderledes, men det er jo ikke ensbetydende med, at det ville munde ud i et bedre resultat for alle. | Virkelig godt |
| ✎ 58 | Flinke sygeplejersker og læger.
[Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 59 | - Blødere hovedpude var ønskeligt.

- Fik ingen instruktion i hovedgærdets fjernbetjening.
[Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 60 | Oplevede at ligge længe med en tilsølet (blodig) skjorte efter operation. Selvom personalet havde modtaget mig tilbage efter operationen, måtte jeg selv bede om hjælp til at skifte tøjet. Havde drop. Sygeplejersken svarede, at hun bare ville fjerne dropet, så kunne jeg jo selv skifte.
[Pleje] | Godt |
| ✎ 61 | Helt igennem godt tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ 63 | Alt var i orden. | Virkelig godt |
| ✎ 64 | Jeg er dybt imponeret over forløbet. Professionalisme og venlighed over hele linjen! Og adskillige var i besiddelse af humor, også den sorte. Det var godt for mig!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 66 | Alle, som jeg havde kontakt med, var søde og venlige. Altid et smil, selv om der var travlt. En stor tak til alle på Øre-, Næse- og Halskirurgisk Afdeling H H1.
[Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |

