

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling  
for planlagt indlagte patienter på  
Øre-, Næse-, Halsafdeling H  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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: 78 41 40 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling .....	5



# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	266
Besvarelser fra patienter:	196
Afdelingens svarprocent:	74%

### **Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

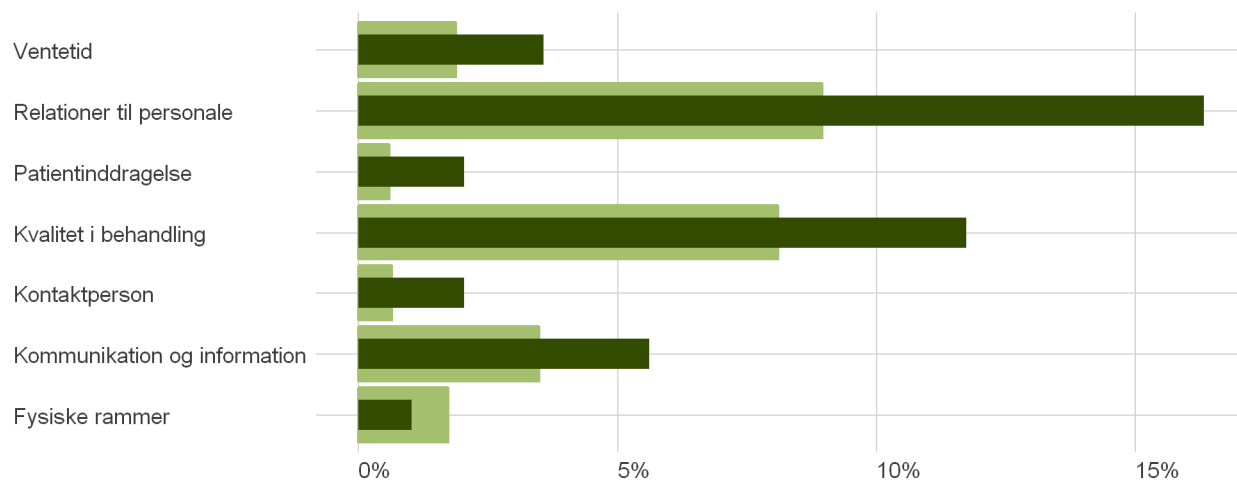
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





## Øre-, Næse-, Halsafdeling H

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Alt fungerede.	I høj grad
8	Blev modtaget i en for mig forfærdelig tilstand. Voldsom hovedpine, kvalme og opkastninger. Længe siden jeg har haft det så skidt. Var også noget bange pga. mit høje blodtryk, (ligeledes var min medfølgende mand). Men vi blev modtaget af NN, social- og sundhedsassistent. Det var fantastisk. Hun var rolig og medfølelse. Hjælp mig med opkastning og nyt tøj. Hun er fantastisk og fortjener stor ros. Det var så trygt at komme i hendes kompetente varetagelse af mig som patient. Kom fra en dårlig opvågning og siddende i en dårlig stol i opvågningen på [andet sygehus], hvor sengen var klemmet ind i en afkrog af værelset. [Flere] sygeplejersker måtte tilkaldes mange gange pga. min tilstand. Det var ikke særlig trygt hverken for min mand eller mig. Jeg er meget glad for at blive overflyttet til en sengeafdeling. Men stor tak til NN.	I høj grad
18	Jeg synes, at det er for dårligt, at man skal stå op og tage sit tøj på og tage ned på by lab for at få taget blodprøver, efter at man er kommet i seng. Der burde komme en laborant.	I høj grad
24	De havde ikke seng til mig ved ankomst. Mine tasker og værdigenstande osv. har måttet stået ind på personalets kontor, og jeg skiftede tøj på toilettet og sad i opholdsstuen med hospitalstøj. Det [der gjorde mig mest nervøs var], om de havde en seng og rum til mig, når jeg vågnede op fra operationen. Det var ikke så fedt at vide, at de ikke havde en seng og et rum til mig lige inden operationen.	I høj grad
42	Fungerede udmærket.	I høj grad
47	Alle gjorde et godt stykke arbejde, jeg er tilfreds.	I høj grad
50	Alt var helt fint.	I høj grad
51	OK.	I høj grad
57	Jeg mødte ind [om morgenen]. Jeg vidste ikke, hvor jeg skulle gå hen. Der var ikke noget personale at se og ingen skranke. Gik efter stemmerne og fandt personale på en stue, som så kunne vise mig til min stue. Som sådan ikke noget problem, men kunne måske gøres bedre.	I høj grad
58	Sygesikringskort virkede ikke. Større patientskabe.	I høj grad
65	Kom ind på en stue kl. 07.00, hvor der ikke var luft ud. Der lå en dame, der hostede, og hun sagde, at hun var indlagt dagen før med næseblødning, da hun havde haft influenza i de sidste dage. Da jeg kom tilbage efter operationen, var der luft ud, og jeg fik stuen for mig selv. Ellers var alle venlige, og jeg fik en god klaring på, hvad der skulle ske.	I høj grad
68	Mere personale.	I høj grad
74	Jeg følte mig velkommen.	I høj grad
84	Modtagelsen[] var perfekt ([]). Utrolig sød sygeplejerske.	I høj grad
85	Venligt og imødekommende personale.	I høj grad
88	Jeg fik en rigtig god modtagelse og behandling. Alle var søde og rare.	I høj grad
96	Skulle møde fastende [om morgenen]. Fik at vide, at operationen først ville blive efter middag. Hvorfor ikke møde ca. en time før operation, så er der ikke det store pres på afdelingen. Blev opereret, hvilket tog ca. fire timer, på en operation som oprindeligt tager en time. Tilbage på afdelingen [om aftenen], fik noget at spise [senere på aftenen]. Det er lang tid at være fastende. Dette må kunne planlægges bedre af hensyn til patienterne.	I høj grad
99	Jeg synes bestemt, at personalet skulle lære mere om kost til de forskellige patienter. Jeg ople-	I høj grad

vede, at de ikke forstod at vejlede i, hvad jeg kunne få at spise pga. halsoperation og synkebesvær. Jeg var meget sulten. Måske de også skulle huske, at de lover en frokost, og for mig skete der det, at jeg ikke fik noget, da de glemte mig :( Nattevagterne var super og fik mig også smertestillet.

- |       |   |                  |
|-------|---|------------------|
| ✎ 100 | Vi ankom kl. 8 om morgenen, og blev først kørt til operation kl. 11.45. Det synes vi ikke var nødvendigt, at vi skulle op kl. 5 om morgenen for at nå til Aarhus til kl. 8, når NN ikke kom før til middag. Tidspunktet fik vi først på dagen, da måtte de da have vidst, at han først skulle opereres som nummer to.   | I høj grad       |
| ✎ 3   | Det var en rigtig god modtagelse. Fik diverse oplysninger om, hvordan jeg skulle forholde mig på afdelingen, samt hvad der skulle foregå før og efter operationen.  | I meget høj grad |
| ✎ 9   | Alt/alle var ok.  | I meget høj grad |
| ✎ 10  | Godt modtaget, godt informeret.   | I meget høj grad |
| ✎ 12  | Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, som var som født til jobbet. God modtagelse.   | I meget høj grad |
| ✎ 19  | Alt OK.   | I meget høj grad |
| ✎ 22  | Dejlig varm og tryk stemning fra jeg kom.   | I meget høj grad |
| ✎ 23  | Modtagelsen var helt i top. Havde en god snak med operatøren lige inden operationen. Det var meget positivt.  | I meget høj grad |
| ✎ 25  | Blev modtaget af en kompetent og venlig nattevagt [tidligt om morgenen].  | I meget høj grad |
| ✎ 29  | Jeg kan kun sige, at jeg var overordentligt tilfreds. Blev mødt af en kompetent og empatisk sygeplejerske. Tak for det.   | I meget høj grad |
| ✎ 30  | Personalet var klar ved min ankomst, smilende modtagelse og god rundvisning.  | I meget høj grad |
| ✎ 32  | Jeg blev meget professionelt modtaget. Jeg kom før tiden, men blev vist ind på en stue med det samme og fik information om, hvad der skulle foregå.   | I meget høj grad |
| ✎ 34  | Blev mødt venligt og vist tilrette med det samme.   | I meget høj grad |
| ✎ 36  | Gennem hele mit forløb må jeg sige, at jeg har haft en rigtig god oplevelse. Jeg har fået en yderst professionel behandling samt information gennem hele forløbet. Alle mine aftaler blev gennemført som planlagt uden nogen ventetid. Alt i alt har jeg kun positivt at sige om mit forløb. Det var betryggende at komme ind i en afdeling, hvor struktur prægede en afdeling med fart på. | I meget høj grad |
| ✎ 38  | Ventetiden var kort, og personalet kom venligt med en begrundelse, som jeg ikke kan huske, men der er absolut ikke noget at udsætte på modtagelsen. Jeg føler mig rigtig fint behandlet, og personalet var søde hele vejen igennem.   | I meget høj grad |
| ✎ 40  | Jeg blev taget imod med et venligt smil og henvist til den stue, hvor en opret seng stod klar. Efter operationen fik jeg tilbudt mad og smertestillende. Næste dag fik jeg tilbudt smertestillende til hjemturen, og en taxavognmand kom i afdelingen og tog min bagage og kørte mig hjem.  | I meget høj grad |
| ✎ 43  | Dejligt personale, glad og godt humør :-). Dygtige til deres arbejde :-).   | I meget høj grad |
| ✎ 44  | Jeg kan kun give den største ros til personalet og "systemet" for fantastisk behandling. Selvom min hals gjorde meget ondt bagefter.  | I meget høj grad |

45	Harve først sådan en "måske kan du komme til ved operation" tid (som jeg var orienteret om og havde accepteret) til fredag, men den sygeplejerske der tog imod mig dér, var ikke orienteret om, at det kun var en "standby" tid, jeg havde. Det måtte jeg fortælle hende. Jeg kom ikke til denne dag, og fik en ny tid til mandag morgen, og der var modtagelsen rigtig god.	I meget høj grad
46	Inger kommentarer, da jeg følte mig veltilpas.	I meget høj grad
49	God, tryk og professionel modtagelse.	I meget høj grad
63	Jeg fik en god modtagelse, alle var flinke og rare. Jeg fik at vide, at der var én, som skulle opereres før mig, så det var forståeligt, at der var ventetid. Godt med sådan en information.	I meget høj grad
66	En fin modtagelse.	I meget høj grad
67	Jeg følte mig helt tryk, og alle fra personalet agerede professionelt, men samtidig meget omsorgsfuldt.	I meget høj grad
75	Fik en god behandling.	I meget høj grad
82	Fantastisk skattesystem og sundheds system. TAK Danmark :).	I meget høj grad
83	Der stod en sygeplejerske og tog imod, og hun sagde mit navn inden jeg nåede at præsentere mig, så hun var forberedt.	I meget høj grad
87	Modtagelsen var klar og forberedt. Både stuen og personalet.	I meget høj grad
92	Fantastisk modtagelse på afdelingen.	I meget høj grad
94	Fin velkomst og personalet var på mærkerne.	I meget høj grad
95	Modtagelsen var rigtig fin.	I meget høj grad
102	Mit indlæggelsesforløb var helt efter bogen. Alt var bare ok.	I meget høj grad
11	Personale på kontoret burde være mere opmærksomme på scannede sygekort. Måtte vente ca. 45 minutter, hvorpå jeg gjorde opmærksom på min ankomst.	I nogen grad
14	Jeg kom 30 minutter før tid tidligt om morgenen.	I nogen grad
20	Da jeg melder mig i receptionen, bliver jeg spurgt, om jeg kommer fra sengeafsnit. Jeg svarer, at jeg kommer direkte hjemmefra. Der bliver markeret på et stykke papir, at jeg er kommet. Så går der en time, og så står der nogle ret frustrerede ansatte, som har ventet på, at jeg skulle blive kørt til afdelingen fra sengeafsnittet. Jeg har jo siddet og ventet i ventearealet. Jeg bliver kaldt ind til rummet, hvor de første forberedelser til operationen skal foregå, og der fremgår det, at operationspersonalet har ventet på mig i ca. 20 minutter. Den misforståelse, som er opstået, gør mig i nuet bekymret.	I nogen grad
21	Der var ingen personer, som kom og sagde, at ventetiden ville blive længere end forventet. Der kan være forskellige årsager til, at man kommer til at vente, men en ting som altid skal ske er, at den behandler eller sygeplejerske, som kan, skal meddele, at ventetiden bliver forlænget.	I nogen grad
55	Da jeg ankom til afdelingen [om morgenen] henvendte jeg mig ved skranken. Der blev sagt, at jeg kunne gå ind på [en stue]. Jeg blev mødt af en lidt fortravlet sygeplejerske en time senere. Det var ikke min kontaktsygeplejerske, der informerede mig om forløbet, men en venlig sygeplejerske, der sagde, at hun lige hjalp min kontaktsygeplejerske. Jeg fornemmede en afdeling, der havde meget travlt. En trykket stemning. Ikke varmt og imødekommende.	I nogen grad

- ✎ 69 Jeg skulle opereres [] og blev ringet op [et par dage før], at jeg skulle møde en time før, [om morgenen]. Alligevel kom jeg først på operationsstuen [om eftermiddagen], uden forklaring. I nogen grad
- ✎ 72 Blev via sygesikringssystemet henvist til et forkert sted. I nogen grad
- ✎ 78 Det er ikke rart at møde ind til operation uden ordentlig kontakt med personalet. Selvom jeg var på kontoret for at spørge efter hospitalstøj og godt lige ville have et par oplysninger, havde de ikke tid. Jeg følte virkelig at vi [], der skulle [] opereres, var i vejen for afdelingens daglige arbejde. I nogen grad
- ✎ 79 Blev modtaget af et personale, som var helt professionel, så ingen klage over det. Hun fortalte dog, at der selvfølgelig var en sygeplejerske, der fulgte med hende. Men hende så jeg først dagen efter, da jeg blev udskrevet. Syntes, at hun lige skulle have været inde ved modtagelsen og vise sit ansigt. Ellers helt professionelt. I nogen grad
- ✎ 89 Min ventetid blev til "ingenting", da den oplyste tid på min indkaldelse var ca. en time for sent (altså en fejl). Det værste var så at bliver stresset, når man straks efter ankomsten bare skal skynde sig som en soldat i et beredskab. Man skal helst have et vist overskud af tid, før man skal ind på operationsstuen. Der er jo også mange praktiske ting, som skal afklares osv. I nogen grad
- ✎ 97 Bedre kommunikation, læs: Information til patienten. Bedre tid for personalet, meget venlige, men meget travle. I nogen grad
- ✎ 71 Det største problem er manglende kommunikation mellem personalet og patienten. I ringe grad
- ✎ 81 Personalet kendte til min indlæggelse. Blev som nyopereret placeret i en stol på gangen i halvanden time uden kontakt på nogen måde. Er synshandicappet, og har herved ingen mulighed for kontakt eller mad og toiletbesøg. Fik først kontakt til personalet, da jeg forsøgte at finde et toilet med min blindestok. I ringe grad
- ✎ 39 Man møder til tiden, selvom jeg kommer fra [en anden by] og møder op i myldretiden. Så får man besked på at vente. I dette tilfælde mere end to timer, fordi de ikke har plads. Slet ikke

## Øre-, Næse-, Halsafdeling H

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5	Der opstod en utilsigtet hændelse, da jeg vågnede under narkosen. Dropslangen med sovemedicin var ikke skruet ordentligt på, så den var gledet ned på gulvet. (Skete i forbindelse med, at der skulle sættes antibiotika til under operation). Der er fulgt op på dette, og der er givet en undskyldning.	Ja
6	De var ikke forberedt godt nok. Er hjertepatient. De skulle først kontakte hjerteafdeling med hensyn til blodfortyndende medicin. De måtte ikke undlade at give mig det, så de vidste ikke, om de kunne operere mig. Så kom lægen og sagde, at de gjorde det alligevel. Efter operationen fik jeg alligevel ikke det blodfortyndende medicin, som de ikke måtte tage fra mig. Det var ret underligt. Dagen efter fik jeg en masse informationer om blodfortyndende medicin. Nu skulle jeg lige pludselig have en masse af det. Fik også sprøjter med hjem, som jeg skulle tage de efterfølgende dage. Det resulterede i, at dagen efter jeg var kommet hjem, da begyndte jeg lige pludselig at bløde fra min mave ca. to timer efter, at jeg havde taget min sprøjte. Jeg kæmpede i [flere] timer med at få stoppet blødningen både med pres og is og masser af plastre. Det lykkedes ikke, så jeg blev indlagt på andet sygehus, hvor de langt om længe fik det stoppet efter ca. 12 timer. De tog så også det blodfortyndende medicin fra mig og sagde, at de ikke kunne forstå, at Aarhus Sygehus ikke havde mere styr på det. Selve indlæggelsen hos jer var okay bortset fra, at jeg kun havde en sygeplejerske NN. Jeg skulle hele tiden minde hende om alt, hvad hun skulle gøre. Ved godt, at hun skal lære det, men der kunne godt være lidt mere kontrol med hendes arbejde. I får ikke topkarakter ved mig.	Ja
9	Mit medicinskema var ikke opdateret.	Ja
17	For det første var der fire frustrerende aflysninger af den planlagte tid. Var også ved at blive aflyst på selve dagen efter at have ventet på operationen i syv timer. Der var modsatrettede oplysninger fra personalet vedrørende behandling under indlæggelsen.	Ja
24	Ingen seng ved ankomst og helt op til operationen. Det er absolut ikke betryggende.	Ja
33	[Jeg] skulle have fedt reduceret mad. Det havde køkkenet svært ved at forstå/levere, i de [få] dage jeg var indlagt. Men heldigvis var der noget fantastisk personale på afdelingen, som kunne løse problemet sammen med mig.	Ja
53	Da jeg kom tilbage til afdelingen fra opvågning/operation, følte jeg ikke, jeg fik den rette modtagelse af en bestemt sygeplejerske. Hun præsenterede sig ikke overfor mig, og jeg savnede lidt omsorg, da jeg jo naturligt nok, stadig var lidt omtåget. Jeg blev ej heller informeret om, at jeg ikke måtte ligge vandret med hovedgæret, da jeg skulle sove, og fik at vide af natsygeplejersken næste morgen, at jeg skulle have lagt med hovedet lidt hævet men, det var der jo som sagt ingen, der havde informeret mig om!	Ja
54	Forkert udstyr indopereret. Men uden betydning for slutresultatet.	Ja
58	Jeg var ikke orienteret om regler på patienthotellet i forhold til at medbringe familiemedlem. Blev indlagt på anden afdeling. Flyttet med liggende patientbefordring.	Ja
64	Blev ikke bedt om at bruge stemmen, da kikkerten var i halsen, så lammelsen af [] stemmelæbe blev først opdaget af de læger, jeg var til efterkontrol hos efter ca. [to uger], da jeg informerede om stemme- og vejtrækningsproblemer.	Ja
71	Jeg blev indkaldt [om formiddagen]. Operationen blev udført [om eftermiddagen]. Da jeg kom [om formiddagen] vidste personalet, at jeg tidligst skulle opereres fire timer senere. Total mangel på kommunikation.	Ja
73	Jeg blev informeret tre minutter inden min operation om, at man agtede at lave fuld halsdissektion, hvis man fandt kræft i lymfeknude. Det beklagede de meget, at jeg ikke var blevet informeret om. Det kunne løses ved en skriftlig information, tænker jeg. En ukendt sygeplejerske kom	Ja

med morfin og satte den uden at spørge om min identitet. Den smertestillende behandling postoperativt blev ikke fulgt op af personalet. Jeg skulle selv ringe, og der gik op til 20 minutter, før der kom nogen. Min postoperative smerter blev negligeret trods det, at jeg er sundhedsprofessionel, og det var tredje gang, jeg blev opereret. Det blev af personalet håndteret meget uprofessionelt. Dagen efter operationen blev jeg ikke TOKS'et og ved udskrivelsen kl. 11 havde ingen set på mit termometer, og BT og SAT var ikke blevet målt.

- |      |  |         |
|------|--|---------|
| ✎ 75 | Jeg kom til at ligge for længe på ryggen, hvilket medførte, at jeg fik åbne sår på ryggen, som der gik en måneds tid med at få bugt med. Det var ret ubehageligt, da jeg kun kunne ligge på siden, når jeg skulle sove. Hændelsen skete på Aarhus Universitetshospital.  | Ja      |
| ✎ 78 | Jeg ser det som en stor fejl, at der slet ingen information var, da jeg skulle hjem. Det var virkelig det mest sure og dårlige personale i dagvagten på afdelingen, jeg har oplevet. Bad om et halvt stykke rugbrød uden noget som helst på, til at tage lidt kvalme. Spurgte tre gange i løbet af to timer. Fik det først da aftenvagten kom. Der blev sagt jeg måtte komme hjem senere, og måtte tage tøj på. Fint, men det er meget svært når man stadig er tilsluttet drop. Jeg er opereret [flere] gange før af andre årsager i [andre byer]. Der var helt andre forhold. Aftenvagten der mødte ind [om eftermiddagen] havde styr på det, hun var virkelig sød. Desværre havde hun ikke tid, da hun også skulle passe madvognen. Så jeg fik INGEN informationer da jeg gik. Det har jeg aldrig oplevet før. | Ja      |
| ✎ 81 | Der skulle tages en beslutning om min nye behandling og hvilken medicin, jeg skulle have. Kunne få besked på afdelingen. Da jeg spurgte til min nye behandling, fik jeg som synshandicappet stukket tre ark papir i hånden. "Find selv ud af din nye behandling". Dette er ikke muligt, når man er næsten blind og ikke kan læse. Fik ingen hjælp til min daglige behandling. "Klar dig selv, du er ikke vores patient".   | Ja      |
| ✎ 87 | Der sprang en vene. Konstateret af personalet under opvågningen. Herefter på operationsbordet igen.  | Ja      |
| ✎ 89 | Hvis man tager min operation: Den blev ikke helt en succes, da den ikke var præcis nok til at opfylde de krav og forventninger mine læger, og jeg selv, havde til succesfuld operation. Så nu står jeg til at skulle opereres igen for at rette op på den første operation.  | Ja      |
| ✎ 77 | Ikke en decideret fejl, men operationen skulle have taget et kvarter, men den tog fem kvarter. Lægen kunne ikke "finde" min biskjoldbruskirtel. Så han rodede rundt (hans ord). Jeg tror, at det var derfor, min skjoldbruskirtel var meget hævet efter operationen, og at det var derfor, jeg havde forhøjet stofskifte i en periode efter operationen.   | Uoplyst |

## Øre-, Næse-, Halsafdeling H

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
5	Kunne godt have tænkt mig, at den opererende læge havde givet mig information om operationen. [Hvorvidt det] var gået som planlagt osv. Valgte at tage hjem igen senere samme dag, da det alligevel ikke var planen, at jeg skulle tale med ham på evt. stuegang dagen efter. Men jeg kunne selvfølgelig ønske at komme til at tale med ham, hvis det var mit behov.	I høj grad
7	Blev lidt forvirret over, at jeg ved udskrivelsen fik at vide, at der skulle tages kontrollerende blodprøve efter fire uger. Ved kontrol to uger senere fik jeg at vide, at prøven skal tages om fire uger, altså seks uger efter operationen. Som patient er man mest tryk, hvis læger er enige. I øvrigt var prøverne ikke bestilt, så jeg måtte selv fortælle den praktiserende læge, hvad jeg skulle testes for.	I høj grad
31	Jeg synes, der manglede kontakt mellem patient og læge, fordi man kommer på patienthotel. Jeg manglede at snakke med en læge ved udskrivelsen. Jeg blev bare udskrevet hos en sygeplejerske, på [] afdelingen, og hun havde ikke sat sig ordentligt ind i tingene.	I høj grad
48	Var usikker på, hvornår man kan spise normalt og/eller hvordan, eventuelle bivirkninger vil være.	I høj grad
49	Ville godt have lidt mere uddybende information om, hvad jeg måtte efter min udskrivelse. Arbejde, motion m.m.	I høj grad
59	Jeg var stakåndet i tiden efter første operation. Jeg vidste, at mit stemmebånd var "blevet forskrækket" under operationen, men jeg vidste ikke, at det var fordi, at stemmebåndet midlertidigt havde "låst sig fast og ikke bevægede sig". Jeg kendte ikke til sammenhængen mellem stemmebånd og vejtrækning.	I høj grad
69	Jeg fik fjernet en kræftknode, men har stort set INGEN information fået om det efterfølgende forløb. Ingen kontakt til Kræftafdelingen, før jeg selv kræver at snakke med en læge.	I høj grad
70	Gennemgående tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
74	Det har jeg ikke.	I høj grad
76	Skulle selv bede om at få [bestemt medicin] dagen efter [operation]. Fik af den første sygeplejerske at vide, at det var lige meget, hvornår man indtog medicinen. Dagen efter nævnede eftermiddagsvagten, at medicinen skulle tages på tom mave ca. en halv time før morgenmad. Men alle dagene fik jeg først medicinen efter morgenmaden.	I høj grad
77	Det var en sygeplejerske NN, der var til stede under udskrivnings samtalen. Hun vidste ikke noget, om noget som helst. Jeg havde mest brug for at tale med en læge NN eller sygeplejerske om det videre forløb.	I høj grad
10	Helt igennem godt tilfreds og TRYK.	I meget høj grad
19	Alt OK.	I meget høj grad
25	Kunne godt bruge mere information fra læge NN. Fik en fornemmelse af at være pibet og til besvær.	I meget høj grad
26	Jeg skal til kontrol, men fik ikke noget at vide om, hvor lang tid der ville gå ca., inden jeg ville blive indkaldt til kontrol og glemte selv at spørge. Mangler nu at vide, hvilken afdeling jeg skal ringe til for at få oplysninger derom.	I meget høj grad
29	Et meget positivt forløb. Et sted med dejlig atmosfære og dygtige, rare mennesker. Faktisk	I meget høj grad

	ALLE jeg har mødt. Tak.	grad
30	Informationen var til UG, KRYDS og SLANGE. Altså tip top	I meget høj grad
38	Når jeg peger på, at det var lidt sværere med den personlige hygiejne, er det blot fordi, der ikke var varmt vand på patienthotellet om morgenen [fordi] "fyret" var gået ud (Har ikke styr på hvilken varmekilde, der bruges på hotellet :-). Men det kan jo ske alle steder, så det skal ikke tages for mere end det). Pga. at jeg ikke havde mulighed for at min kone kunne overnatte alligevel sammen med mig, var der lidt forvirring på afdelingen om, hvor jeg skulle sove henne, men problemet var i bund og grund skabt af mig. Personalet var søde til at anvise, hvad der så skulle ske.	I meget høj grad
42	Ingen problemer.	I meget høj grad
47	Alt gik efter planen.	I meget høj grad
62	Jeg er på sygehuset endnu!	I meget høj grad
65	Jeg undrede mig over, at til min undersøgelse blev højre side undersøgt med ultralyd af en læge, der sagde, han ikke kunne se noget. Det var i venstre side, jeg blev opereret, og jeg mente også, at det var i den side, man havde skannet den dårlige biskjoldbruskkirtel [på andet sygehus].	I meget høj grad
67	Alt var helt i orden.	I meget høj grad
79	Tak for god behandling.	I meget høj grad
82	Jeg er taknemmelig :-).	I meget høj grad
84	Selvom det "kun" er kalktabletter og brusetablet Sandoz ville oplysning om, hvornår de skulle indtages, have været rart.	I meget høj grad
87	Omkring indlæggelse og udskrivning er der intet at skrive om/anke imod.	I meget høj grad
92	Hvordan følelsen af kalkmangel reelt føles, [og] hvad konsekvensen af kalkmangel er. Dermed hvor hurtigt skal man reagere og igen, hvad er konsekvensen, hvis man ikke gør.	I meget høj grad
93	Jeg savnede opfølgning efter min indlæggelse. Opfølgning i forhold til, at jeg måtte opereres to gange i stedet for en, og at jeg blev slidt helt i bund og mentalt ugen efter min udskrivelse. Jeg valgte her at gå til min egen praktiserende læge. Det kunne have været rart, hvis der havde været en opfølgning fra hospitalets side, nu da jeg tilhørte den patientrestgruppe, som skulle genopereres. Der mangler muligvis en opfølgningsprocedure for denne type patientgruppe.	I meget høj grad
94	Et døgn efter operation blev jeg udskrevet. Fint nok. Jeg kunne have brugt mere information om det normale ved sårheling af de eftervirkninger, operationen ville give. Såsom hævelse, risiko for betændelse i operationssår og lugten fra plastret. Men jeg fik hjælpen, da jeg kontaktede afdelingen telefonisk.	I meget høj grad
95	Mangler ikke noget.	I meget høj grad
24	Manglende informationer efter udskrivelse: Jeg vidste ikke, at jeg vil komme til at "forkøle" eller hoste blod op. Det er meget normalt, fik jeg at vide på andet sygehus. Dvs. [ca. to uger] efter operationen fik jeg endelig svar på, hvorfor blodet kommer ud af næsen og mund. Jeg vidste heller ikke omkring tryk i øre, fik også at vide [ca. to uger] efter operationen, hos andet hospital. Jeg havde været henne hos egen praktiserende læge et par dage efter udskrivelsen, på grund af tryk i øret og blodet ud af næse og mund. Men lægen kunne ikke give mig svar på, da de ikke har erfaring på det område.	I nogen grad
39	Havde kun en overnatning [].	I nogen grad



52	Personalet havde for travlt. Forkert medicinering ved udskrivelsen. Kom tilbage til afdelingen dagen efter, fordi der var forkert medicinering. Personalet gav sig tid til ordentligt medicinering dagen efter.	I nogen grad
72	Pga. manglende kommunikation. Jeg er [hørehæmmet], så det kræver tegnsprogstolk, så jeg får alt med. Det er utrolig svært at mundaflese.	I nogen grad
96	Har gået til behandling [] de sidste [mange] år, så afdelingen kender mig og jeg kender afdelingen. Ingen besked om medicin, jeg fik en recept på penicillin. Disse piller smadrede TOTALT min mave, så jeg desværre ikke kunne nå at komme på toilet. Måtte bede egen læge skrive ny recept, som virkede.	I nogen grad
73	Jeg var i bad-standing og blev udskrevet uden medicin, recept eller varsel om infektion, temperaturforhøjelse og frem for alt smertedækning. Udskrivende læge lagde til gengæld en stor portion smertestillende ud på min FMK uden at informere mig om det. Det var jo fint, men ikke noget jeg havde brug for.	I ringe grad
90	Har kun rosede ord at skrive. Tak for et nyt liv NN og hele holdet.	Ikke relevant for mig
78	Har skrevet det allerede. Håber aldrig, jeg skal indlægges på Øre-, Nære-, Halsafdelingen i Aarhus igen, desværre. Jeg ved godt, der er nedskæringer. Men omsorg, menneskelighed og et smil hjælper både patienter og personalet selv.	Slet ikke
81	Ingen hjælp og information på Sengeafdelingen. Information foretaget af anden afdeling.	Slet ikke
89	Jeg fik ikke visuelt vist, hvad de præcist ville, og hvad de rent faktisk havde gjort. Jeg skulle hurtigt bagefter operationen informeres af min læge om resultatet. Det nåede han dog først lige inden, jeg var på vej hjem. Jeg blev, næsten, overset efter operationen. Det eneste jeg fik tilbudt efter operationen var et lille glas vand. Jeg lå det meste af første dagen med stærk kvalme og smerter og vred mig i en utilpasset seng. Sidst på aftenen gik jeg, i en elendig forfatning, ud på gangen for at finde noget vand. Det endte dog med, jeg måtte tappe vand fra håndvasken på vores toilet. Det er ikke til at referere det hele, men kort og godt, så var der ikke nogen pleje eller spørgen ind til min tilstand. Hvorfor jeg sådan bare blev overset er mig en gåde. De kan ikke bare bruge påstanden om, at de troede, jeg sov. De havde ellers ikke mangel på omsorg til min sengekammeret. Han blev kontaktet tit og blev også forkælet meget med mad, drikke og piller. Men han kom jo også fra en øjenoperation, hvis de da skal behandles bedre. Jeg er jo godt klar over, at lige det med mad måtte jeg jo undvære. Men derfor kan man vel få piller mod smerter og kvalme og måske også diverse drikkevarer.	Slet ikke

## Øre-, Næse-, Halsafdeling H

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






ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	De var så søde og hyggelige alle sammen. Måtte vente flere timer til det blev min tur under skalpellen. Men da sov jeg bare noget af tiden væk. Og da jeg vågnede efter operationen, ville jeg bare hjem til mine katte og akvarium. De ville gerne beholde mig i hvert fald til næste dag, men jeg ville hjem, som sagt. Jeg har det bedre [hjemme], når alt gik, som det skulle på hospitalet. Så drak jeg to proteindrik, jeg fandt på et bord ude på gangen, imens jeg tog tøj på og fik ringet til en kammerat, som havde tid til at køre mig hjem og blive hele aftenen og natten []. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
4	Jeg synes, det var spild af tid, at jeg skulle køre til Aarhus fra [hjemby], blot for at få fjernet et plaster. Det kunne egen læge have gjort. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
7	Samme sygeplejerske der tog imod og tog sig af mig på opvågning efter operation. Gav tryghed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Postoperativ orientering mangelfuld, fordi det ikke er læge NN selv. [Kommunikation og information]	I høj grad
26	Jeg synes, at alle fra sekretærer/sygeplejerske/læger NN/ læger var behagelige og informerede, så man vidste, hvad der skulle ske. God modtagelse på patienthospitalet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
35	Alt var godt.	I høj grad
38	I forbindelse med opdagelse af min sygdom/lidelse med forhøjet kalktal i blodet ved jeg, at både [andet sygehus] og Aarhus Universitetshospital har været indover udredningen, og der har været nogle dobbelt bookinger i forhold til nogle af undersøgelserne, men det er blevet opdaget i tide sådan, at jeg ikke er gået forgæves. Det kunne selvfølgelig være optimalt, hvis undersøgelserne kunne foregå i samme afdeling, men igen har jeg kun oplevet venlighed, og der har været styr på forløbet. [Det er] dejligt at selvom, jeg har været tilknyttet øre, næse og halsafdelingen i Aarhus alligevel har kunnet få taget blodprøver i [anden by], hvor jeg arbejder. Jeg har kun oplevet venligt personale med et smil på læben, der hellere end gerne vil informere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
41	Meget tilfreds med forløbet og personalet.	I høj grad
45	Jeg var til første undersøgelse på andet sygehus, hvor jeg fik skåret cysten op og tømt den. Da cysten så kom igen, og jeg igen kom til andet sygehus, hvor jeg blev scannet og undersøgt, fik jeg tid derude til operation. Efterfølgende valgte lægen så at overføre mig til Århus, og da jeg kom ind på sygehuset, spurgte jeg om min tid til operationen på andet sygehus automatisk blev slettet, hvilket jeg fik at vide, at den gjorde, så det skulle jeg ikke tænke på. MEN det var så åbenbart ikke tilfældet, og det havde jeg det rigtig dårligt med, da andet sygehus ringede til mig dagen før for lige at høre, om jeg kom, da de var lidt i tvivl, fordi de kunne se, at jeg havde været i Århus. Synes ellers, at jeg mødte sødt og behageligt personale og fik en god behandling. Om hele mit forløb kunne jeg dog godt have ønsket, at jeg fra starten havde fået at vide, hvordan hele forløbet ville være. Jeg troede flere gange, når jeg skulle ind og have svar på en undersøgelse, scanning eller efter første operation, at jeg ville få be- eller afkræftet, om der var kræft i cysten, så det var sådan lidt af en rutsjetur, når svaret var: "alt ser fint ud, MEN for at være helt sikker, skal vi lige lave denne undersøgelse, eller denne scanning". Havde været godt, hvis jeg fra starten havde fået at vide, at du skal igennem følgende forløb [], og først derefter kan vi fjerne cysten. Men det er først efter cysten er fjernet og sendt til undersøgelse, at vi med sikkerhed kan give et svar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
56	Der var en oplevelse af ro og overskud fra personalet.	I høj grad

- 80 Alt i alt så mangler jeg især at få nogle ting at vide om, hvad jeg må og ikke må foretage mig, når der er gået en måned.  
[Kommunikation og information] I høj grad
- 87 Intet at bemærke. I høj grad
- 89 Jeg kunne godt tænke mig, at personalet var søde og spurgte ind til mit velbefindende med jævne mellemrum, og ellers gav mig pleje og omsorg. De kunne f.eks. tilbyde drikkevarer (mad), piller og rede/indstille seng.  
[Relationer til personale/Pleje] I høj grad
- 94 Hurtig reaktion når jeg ringede for hjælp. God hjælp for at komme ind i narkosen. Ved sidste operation var den opererende læge for hurtig med udskrivning uden at kende min tilstand efter narkosen. Heldigvis fik jeg lov til at blive til dagen derefter, heldigvis.  
[Ventetid, Patientinddragelse] I høj grad
- 24 Det kunne være rart at møde de kendte ansigter igen ved operation, som man har mødt før til prøvning og samtaler.. Men det tænker jeg ikke særlig meget over..  
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 28 Er virkelig glad for, at læge NN har fulgt afslutning og udskrivning helt til dørs, og at det ser ud til, at vedkommende også vil være der [] ved en senere kontrol af dels operationsresultatet, og dels om der er opstået følgende udvikling, som ikke har kunnet forudses. I forbindelse med visiteringen til denne operation var samtaleforløbet med den vagthavende læge overordentlig tilfredsstillende. Helt på niveau med ovennævnte ansvarlige læge NN. Alt i alt en fornem behandling!  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 29 En episode. Jeg fik en opringning fra en sygeplejerske, som fortalte, at den biopsi jeg havde fået taget ikke viste noget, og at jeg skulle have taget en ny prøve. Der ville komme en ny tid, til en ny prøve, i røntgenafdelingen denne gang. Det var en fin samtale, der sluttede med, at jeg fik at vide, at det var vigtigt, at jeg ringede tilbage til hende, når jeg havde fået en tid, så hun kunne finde en dato til samtale om, hvad prøven viste. Det var lige før sommerferien og der skulle ferielukkes. Da jeg havde fået tiden til den nye prøve, ringede jeg derfor op på det telefonnummer, jeg havde fået, men der var der ikke "hul" igennem. Den person jeg talte med, fik mig til at føle mig dum. Jeg kunne jo nok forstå, at jeg ikke kunne få en tid, før prøven var undersøgt og man derfor vidste, hvem der skulle tale med mig. Det var jo også ok. Men nu var jeg jo blevet bedt om at ringe om det. Så det skulle jeg måske ikke, have været blevet bedt om. Jeg ved ikke hvad der var rigtigt af de to samtaler, men den sidste var ikke så rar. Fik at vide, at det ikke kunne passe, at jeg var blevet bedt om at ringe. Det er ikke vigtigt, og det var i øvrigt på anden afdeling.  
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 30 Det er helt nyt, at disse afdelinger fungerer sammen, og det var en umådelig oplevelse, at afdelingerne allerede i et så nyt forløb har fået det til at fungere. Det fungerede fantastisk. Mange tak [] til afdeling H.  
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 33 Fantastisk positivt og hjælpsomt personale i sengeafdelingen. Kunne godt tænke mig, at der kun er en eller to faste læger at tale med, når man skal til undersøgelse. Før, under og efter operationen. Det må være svært at følge en patient, man lige har mødt.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 43 Meget søde :-). I meget høj grad
- 57 Yderst venligt personale.  
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 60 Jeg ved, at alle skal spare, men til min operation [] er det et krav, at man medbringer en pårørende til at holde øje med blødninger, de første 24 timer efter operationen, på patienthospitalet. Sengen er gratis, men den pårørende skal betale for alt mad, 85,- kr. for middag og kaffe 15,- kr. pr. kop. Jeg synes, at når det er et krav, at man skal medbringe en pårørende, så skal det også være gratis eller meget billigt. De priser er alt for høje. Ved udskrivelse, næste morgen, skulle jeg til kontrol [tidligt], der var ventetiden allerede 35 minutter. Jeg spurgte hvorfor, når de lige var mødt. Svaret var, at hun skulle bruge ca. 20 minutter pr. patient, til tjek og samtale, men der var kun afsat 10 minutter, hvilket ikke var nok. Jeg brugte ca. et kvarter. I meget høj grad

	[Fysiske rammer, Ventetid]	
61	Selvom personalet havde travlt, havde de omsorg for, at JEG havde det optimalt. De var venlige, professionelle og empatiske. Jeg blev set som et helt menneske og ikke som en sygdom. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
66	Alle var venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
84	Det har været et fint forløb, når man ved, hvor travlt læger/sygeplejersker har. Operationsholdet skal have stor ros: Alt blev forklaret og udført perfekt. Søde og positive mennesker, der fik min nervøsitet til at falde, TAK. Jeg manglede lidt oplysning fra personalet på afdelingen, når man kommer fra opvågningen til stuen, var det rart at vide, hvordan spisetider m.m. er, hvis en sygeplejerske en gang imellem kom ind på stuen eller oplyste om, at man bare kan ringe efter vedkommende. Men i det store og hele er jeg godt tilfreds. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
93	Alt i alt en meget kompetent behandling og ophold på alle måder, men savnede opfølgning efter udskrivelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
98	Der er intet negativt at sige. Alle var søde og venlige. Stor ros til hele personalet. Et fantastisk sted. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
101	Jeg havde brug for, at det gik hurtigt, på grund af min sygdom, og det gjorde det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Lidt mere nærværende læge. Bør tage sine patienter alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
27	Tænker, at der var meget lang ventetid på at få f.eks. Smertestillende. Måtte vente en time fra jeg spurgte til det kom. Oplevede også, at der ikke blev målt temperatur og blodtryk fra morgenen af. Dagvagten sagde, at det var fordi nattevagten havde haft travlt. Jeg tænker, at det ikke var rigtigt, idet jeg oplevede, at de havde travlt med facebook om natten i stedet. Det skete to gange for mig, at jeg efter at være kommet tilbage på afdelingen efter operation, at der gik over en halv time inden der var en sygeplejerske, der kiggede ind for at se om jeg var ok. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
52	Personalet har for travlt.	I nogen grad
58	Jeg ved ikke hvem, der har det overordnede ansvar.	I nogen grad
59	Ved første operation/indlæggelse var det primært sygeplejersker, der tog sig af mig, og som jeg kunne stille spørgsmål til på sengeafsnittet (og selvfølgelig lægerne ved stuegang). Dejligt med sygeplejersker og deres faglige viden. Ved anden indlæggelse var der en SOSU-assistent i dagtimerne. De kan ikke i samme grad svare på spørgsmål og tage stilling eller rådgive. Her savnede jeg sygeplejerskerne. Det er svært, at man møder mange forskellige læger, og de til tider giver forskellige svar. Man skal selv være utrolig opmærksom på mange ting. Jeg havde heldigvis min mand til at hjælpe mig med at lytte og huske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
69	Det har fungeret rigtig godt med bookingfunktionen og hele planlægningen og informationen før indlæggelsen. Det har været frustrerende ikke at snakke med den samme læge flere gange, så jeg skulle starte forfra, og der var flere forskellige holdninger til behandling osv. Det havde været rart med en snak med en læge/sygeplejerske, der vidste noget mere om [sygdommen] og den efterfølgende behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
85	Der er først blevet tilknyttet en fast læge i mit endnu ikke afsluttede forløb, da vi bad om det, og gav udtryk for, at det var frustrerende at tale med mange forskellige læger. Mest fordi det er et ret komplekst forløb, jeg er i, med udredning [en tilstand], som endnu ikke er diagnosticeret. [Kontaktperson]	I nogen grad
92	Kirurgisk øre-/næse-/halsafdeling [er til] UG plus. Super fin behandling og jeg var meget heldig med at have samme modtage- og operationslæge. Det var jeg VILDT glad for, at han nåede at kigge over da jeg fik mit, heldigvis positive, resultat og jeg kunne sige "TAK". Betyder VILDT	I nogen grad

meget med et samlet flow og en gennemgående person. Forløbet op til indlæggelsen var noget frustrerende. 1. Scanning af hals, tror ikke der skal gøres mere, men får så 2. indkaldelse til yderligere undersøgelser. Beskeden om, at de ville komme kom først EFTER indkaldelserne. 3. Er meget taknemmelig for, at jeg bliver passet så godt på, men blev meget bekymret, og manglede en at kunne spørge om, hvad der var gang i. Da jeg blev undersøgt med radioaktivt væske, spurgte jeg personalet om, hvad der så skulle ske, og hvem der ville give mig resultatet, eller om jeg skulle ringe til nogen. Det vidste man ikke [og det er] utrygt. 4. Dette fandt jeg så ud af ved undersøgelse på anden afdeling, hvor jeg fik taget biopsi af [], og man gav en fin gennemgang. 5. Meget fin telefonisk besked fra anden afdeling om, at resultatet ikke var entydigt og perfekt, at der samtidig blev oplyst next step med dato og tid på anden afdeling. NU sættes der et trygt flow i gang. Skemaer som forberedelse til undersøgelsen, på anden afdeling, udfyldte jeg, som jeg næsten identisk udfyldte ved samtale med anden afdeling. Det ville være super smart, hvis man, som patient, kunne udfylde et basisskema på Sundhed.dk, med ens samlede sygehistorie. For [sygehistorien] er godt nok genskrevet mange gange. Sygehusene kunne så bare bede om det ekstra, der måtte være behov for.

[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

-  97 Meget venligt personale, men der er alt for mange opgaver, virker stressende. I nogen grad  
[Relationer til personale/Pleje]
-  13 Jeg var til forundersøgelse omkring [foråret], og efter den fik jeg ingen indkaldelse til operation. Der måtte jeg selv henvende mig. Så fik jeg endelig en tid, men der var fejl i dato og ugedag, så den måtte aflyses. Så blev den tid jeg så fik aflyst pga. akutte operationer. Det er helt ok. I ringe grad  
[Kommunikation og information]
-  19 Mit samlede forløb var for langstrakt. Det tog ca. 1½ år, hvilket ikke er tilfredsstillende. Afdelingen mangler kapacitet, og er nødt til at aflyse planlagte operationer, og lave nye tider. Dette er ikke tilfredsstillende. Hver gang jeg har været til undersøgelser har personalet altid optrådt professionelt og upåklageligt. Blot ubehageligt for mig, at det har trukket så længe ud. I ringe grad  
[Kvalitet i behandling, Ventetid]
-  22 Oplevede et markant skifte fra tidligere undersøgelse for [flere] år siden for samme sygdom. Dengang fik jeg foretaget biopsi og scanning samme dag samme sted og fik resultatet samme dags eftermiddag. Denne gang oplevede jeg, at systemet gør alt for meget for at informere. Jeg er blevet indkaldt til to samtaler, som jeg husker var identiske. Dog var det to forskellige læger, men det var en samme mundtlige information om, hvad der skulle ske, hvis jeg valgte at lade mig operere. De tegnede begge gange [] pædagogisk for mig for at vise, hvordan den ser ud, og hvilket område der måske skulle fjernes. Jeg troede i min naivitet (og erfaring fra tidligere forløb), at jeg skulle have foretaget biopsi og scanning allerede ved første indkaldelse. Tog da også halskæde af, da jeg troede vi var færdige med de indledende øvelser (samtale), men jeg tog den på igen, da jeg fik at vide, at jeg skulle ud til sekretæren for at få en ny tid. Yes, tænkte jeg, så bliver det biopsi og scanning næste gang, men nej. Denne gang var det så den næste og næsten identiske samtale. Tredje gang var det så kontrastscanningen, eller hvad den nu hedder. Den oplevede jeg meget professionel, selvom den foregik på gangen. Jeg fik så en tid til biopsi (fjerde gang jeg skulle møde op). Mødte også op, men der var gået kuk i et eller andet, for jeg fik at vide, at lægen, var blevet indkaldt til en hasteting og derfor kunne jeg ikke komme til! Mærkeligt nok havde jeg en fornemmelse af, at det var en hvid løgn. Men jeg fik en ny tid. Jeg ringede til afdelingen et par dage efter og foregav, at jeg var kommet i tvivl om, hvorvidt jeg havde misset en tid (den, der eftersigende var aflyst pga. lægen, der var indkaldt til andet). Den venlige sekretær kunne berolige mig med, at det havde jeg ikke, da jeg aldrig havde haft en tid. Mærkeligt nok havde min såkaldte kontaktperson skrevet det på mit kort. Altså ikke en hvid løgn, men en helt igennem rigtig løgn! Biopsien gik fint, selvom jeg blev ringet op i min ferie, at den skulle tages om pga. "dårlig prøve". Shit, jeg var nervøs for den formulering, men det viste sig, der var for lidt materiale. Op igen til femte besøg (ny biopsi). Og sjette besøg var vist scanning. Syvende besøg var den endelige samtale med et super sympatisk team. Vi jokede, og specielt vil jeg fremhæve NN, som ham, der fik min nervøsitet til at forsvinde. Perfekt team. Kan desværre ikke huske navnet på den anden læge, men de skal have stor ros. Alt herefter er bedømt med højeste karakter for venlighed og tryghed. Men I skal ikke have ros for, at det man tidligere kunne klare på én dag, nu tager syv besøg. Det er ikke noget at sige til, at sundhedsudgifterne stiger. I ringe grad  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
-  48 Første afdeling [på andet hospital] opdagede slet ikke sygdommen. Århus virker professionelt, men for lidt kontakt med læge og for meget kontrol på kontrol. Dvs. svarer på samme spørgsmål, der ikke er relevant for sygdom for mange gange. Utrolig kompetent og imødekommende personale men næsten alle laver ikke det, de er der for. Laver i stedet papirarbejde. I ringe grad  
[Kvalitet i behandling]

78	Førløbet på anden afdeling på andet sygehus samt samtaler på Høreafdelingen i Aarhus var godt tilrettelagt. Men da min sag overgik til Øre-, Næse-, Halsafdelingen var der intet, der fungerede. Dog gik min operation fantastisk. Det er jeg glad for. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
86	Hvis man skulle ønske sig noget bedre, kunne det være, at man havde fornemmelsen af, at der var en (måske flere), der havde ansvaret/kontakten under hele forløbet. Det ville blive lidt mere homogent, og man ville nok føle, at man havde et fast holdepunkt i en situation, der er noget uvant for en. [Kontaktperson]	Ikke relevant for mig
95	De gjorde det meget tilfredsstillende.	Ikke relevant for mig
11	Mangler kontaktperson. For mange forskellige personer. [Kontaktperson]	Slet ikke
68	Mit samlede indtryk af min indlæggelse er, at der er for lidt personale ansat. Det nuværende personale er flinke og rare, men det er tydeligt, at de har et for stort arbejdspress, og derfor virker stressede. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
72	Der skal bestilles tolk til vigtige informationer og udskrivningssamtale. Venligt personale. [Kommunikation og information]	Slet ikke
3	Da jeg skulle møde fastende om morgenen til operation, skulle jeg møde meget tidligt. Jeg mener at huske, det var [tidspunkt]. Jeg var derfor meget sulten, da jeg vågnede op, men først efter lang tid kunne jeg modtage et stykke franskbrød, som var min morgenmad. Det var først [om formiddagen]. Derefter fik jeg den dårligste middagsmad, jeg har modtaget på et hospital. Kunne kun få serveret en gang. Jeg blev hurtigt klar til at tage hjem, men måtte vente meget længe på, at lægen kom og talte i 10 minutter. Jeg kørte hjem fra hospitalet noget over middag. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
8	Blev modtaget i en for mig forfærdelig tilstand. Voldsom hovedpine, kvalme og opkastninger. Længe siden jeg har haft det så skidt. Var også noget bange pga. mit høje blodtryk (ligeledes var min medfølgende mand). Men vi blev modtaget af social- og sundhedsassistent NN. Det var fantastisk. Hun var rolig og medfølelse. Hjælp mig med opkastning og nyt tøj. Hun er fantastisk og fortjener stor ros. Det var så trygt at komme i hendes kompetente varetægtelse af mig som patient. Kom fra en dårlig opvågning og siddende i en dårlig stol i opvågningen på Aarhus Universitetshospital via Patienthotellet til Aarhus Universitetshospital, hvor sengen var klemmet ind i en afkrog af værelset. To sygeplejersker måtte tilkaldes [flere gange] pga. min tilstand. Det var ikke særlig trygt hverken for min mand eller mig. Jeg er meget glad for at blive overflyttet til en sengeafdeling. Men stor tak til NN. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Helt tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst
12	Jeg var indlagt til [operation]. Jeg synes, det var særlig godt, at min datter kunne være med i hele forløbet. Det hjalp mig med at "høre", så jeg fik med, hvad der foregik. [Patientinddragelse]	Uoplyst
14	Flere hænder.	Uoplyst
15	Samtalen med lægen, dagen efter operationen, var mangelfuld, og lægen virkede overlegen og nedladende. Plejepersonalet var fantastiske, og skal have kæmpe ros. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Jeg var kun indlagt et døgn, og alt fungerede fint. Jeg har kun godt at sige om afdelingen, min behandling er ikke afsluttet.	Uoplyst
32	Jeg syntes, alle jeg mødte var ualmindeligt søde og imødekommende, og fik noget rigtigt godt mad. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
36	Jeg har efterfølgende tit tænkt på, hvor god en oplevelse jeg havde på afdelingen. Jeg var i en presset situation, men klar og forståelig kommunikation fra alle medarbejdere samt et præcist planlagt forløb og overholdelse af aftaler var med til at øge min tryghed. Alt i alt er jeg meget	Uoplyst

	imponeret over min behandling. [Kvalitet i behandling]	
37	Mere kontakt til patienterne. Lå alene og skulle selv finde ud af rutinerne på afdelingen, bl.a. hvornår der spises, om jeg selv henter maden, og hvilke forventninger I havde til mig. Noget af personalet/virkede lettere irriteret, hvis jeg spurgte til rutinerne. En folder på stuen omhandlende dagligdagen ville være en stor hjælp. Det afhjælper selvstændigheden, giver mig en større tilfredshed og tager da ikke personalets kostbare tid! Har været indlagt tidligere, så jeg taler af erfaring. Følte mig meget alene og forladt efter operationen. Lidt til besvær! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
39	At der er plads til én, når man møder op.	Uoplyst
40	Jeg oplevede, at det var et professionelt team med et godt samarbejde og god atmosfære. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
42	Afdelingen var meget imødekommende og behjælpelig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
47	Alle gør det godt.	Uoplyst
63	Jeg blev godt informeret og fik svar på mine spørgsmål. [Kommunikation og information]	Uoplyst
65	Venlig modtagelse dagen før. Dejlig mad på Patienthotellet. Også venligt personale på operationsstuen og afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
77	Der var ved alle undersøgelser, [jeg har været til i år] stort set ingen ventetid. Det var meget positivt. Det var super, at der var én sygeplejerske, der planlagde hele forløbet, selvom der var flere forskellige afdelinger involveret. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
81	Personalet kan acceptere, at øjenpatienter bliver indlagt på afdelingen og hjælpe dem med de basale behov, som man har, når man næsten er blind. Hjælp til at tage og give medicin, mad, drikke, personlig pleje og informationer om, hvor håndklæder og lignende er på afdelingen. Det kunne være godt at blive hjulpet på plads. Jeg følte mig uønsket på afdelingen. Blev spurgt, hvornår jeg ville blive udskrevet. Man havde ikke tid til at hjælpe mig, fordi afdelingen var fuld. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
82	:-).	Uoplyst
90	Alt var OK.	Uoplyst
91	Hvis det er afdelingens mål, at jeg som patient skulle føle mig tryk under indlæggelsen, så er der rigtig meget at arbejde på endnu. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
73	Kom på stuen [midt på dagen] efter at have fået [bl.a. smertestillende] i opvågningen. Har det godt og er helt vågen, snakker i tlf. osv. Får ondt og spørger 1½ time efter smertestillende. Sygeplejerske NN foreslår relevant ny dosis Pamol. Som jeg straks får. Venter 40 min. Og smerterne tiltager. Der kommer en serviceassistent på stuen, og jeg beder hende formidle til sygeplejerske, at jeg gerne vil have mere smertestillende. Der går 20 min. Så kommer der en for mig ukendt [] sygeplejerske, der uden at præsentere sig og med siden til, sætter en halv tablet på bordet med ordene: [dosis med smertestillende], idet hun sætter den, er hun på vej ud igen, og jeg siger "tror du, det er nok?" På vej ud af døren siger hun: "Det plejer det at være". [En lille time senere]. Jeg tager den halve tablet, tæller 35 minutter uden synderlig effekt. Ingen spørger, hvor eller hvor meget jeg har ondt. Så kommer der en mandlig SOSA på stuen [efter en halv time] for at ordne sengen ved siden af, og jeg beder ham sige, jeg gerne vil have mere smertestillende. Det skal jeg gøre, siger han, og lige udenfor min dør afleverer han beskeden, idet han højt siger "mere morfin, tak". Der går så yderligere 30 minutter før sygeplejerske NN og en [anden] sygeplejerske kommer ind på stuen med [præparat]. Sygeplejerske NN henvender sig med medicinen, og jeg beder om noget intravenøst morfin der kan virke hurtigere end en tablet. Jeg har ikke mindre ondt. Jeg scorer selv til VAS 7-8, men ingen spørger. Den anden sygeplejerske siger så for enden af min seng, henvendt til sygeplejerske NN. "HAN har næsten lige fået". Jeg siger så til hende, det er 55 min. siden jeg fik [smertestillende], som ikke har virket. Hun spørger så "om du er vant til at få [bestemt smertestillende] da...?", og jeg siger jeg ikke får medicin	Ved ikke

normalt. Hun forklarer så, at det er afdelingens normale procedure med [præparat], og at det er rigtig godt til HH-smerter. Jeg siger, at jeg har ondt og har allerede ventet længe på noget, der virker, jeg har en del ondt, og at jeg ikke er tilfreds med smertebehandlingen. Hun forlader stuen og kl. Cirka [en time senere] kommer så læge NN ind som forklarer om operationen, og han havde forstået, jeg har ondt. Han siger, der ikke er grund til jeg har ondt, og jeg beder om [] morfin intravenøst til at tage toppen af de sårsmerter, jeg har. Han tilbyder her og nu [smertestillende] intravenøst. Men jeg siger halvdelen ville være fint nu. Det er han helt med på. Der går herefter 50 (halvtreds) minutter før aftenvagtsygeplejersken kommer ind, stopper ved mit sengegærde og henvender sig til min sidemand. Da de har snakket færdig, spørger jeg om læge NN har ordineret noget smertestillende til mig. "Smertestillende jo, men har [præparat], da ikke virket...?" Nej, det har den meget lidt, og jeg anfører jeg har haft uændret ondt siden (først på eftermiddagen) og gerne vil have lidt ro i såret. Jeg er ved at være godt træt af den mistro til mine udsagn. Vi enes så om [dosisen]. Som hun kommer med kort efter. Vi snakker om, at jeg er træt af at være ham den sure, men jeg har haft ondt, uden jeg føler noget har hjulpet, og synes jeg har ventet længe hver gang, jeg har sagt, jeg har ondt. Hun siger de aldrig starter patientmødet med surhed, uden jeg får spurgt ind til, hvad det lige betød. Derefter finder vi alliancen, og hun spørger senere ind til, om det har hjulpet, og jeg siger det er meget bedre. Efter at have spist tager sårsmerterne til igen. Kaster op umiddelbart efter at have hentet aftenkaffe. [om aftenen] spørger jeg efter Panodil og får 1 g ganske hurtigt. Det er 6 timer siden sidste dosis. [Midt på aftenen] efterspørger jeg [smertestillende], som jeg får efter lidt argumenteren frem og tilbage om det ikke var bedre at vente til sengetid? Jeg beder om at få det nu og får en tablet udleveret. Senere på aftenen kaster jeg uvarslet op igen, efter jeg har rejst mig fra sengen. Hele aftensmaden og mere til ryger op. Jeg fortæller, at den sidste tablet ikke har hjulpet meget, men får det råd, at hvis "det spidser til" i nat skal jeg bare bede om en tablet, og jeg får en tablet Emperal for kvalme.

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]





