

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit
Øre-
Næse-
Halsafdeling H
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

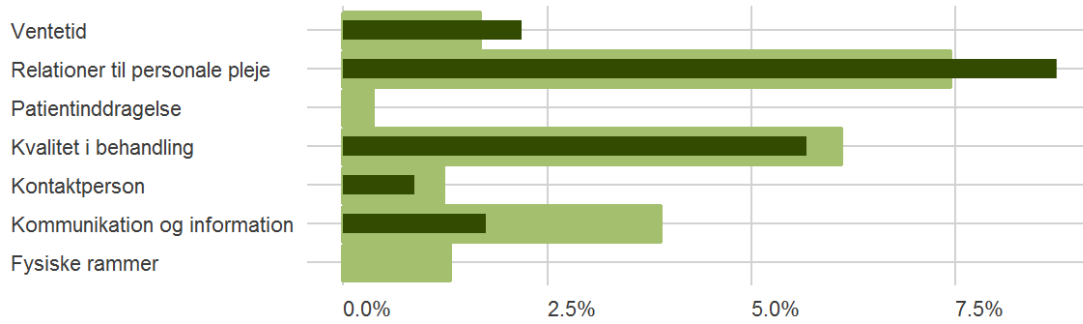
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
76 Der kunne godt være lidt mere smil i sygeplejerskernes ansigter. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
27 Jeg ved ikke hvad det skulle være, men til trods for at jeg kunne se, at de havde travlt fik jeg en god behandling. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
67 Min kontaktperson på næse- halsafdeling NN er en fantastisk person, som gav sig tid til mig, når jeg havde brug for det. Hun var meget forstående og god til at lytte. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I høj grad
68 Der har været ventetid, men det er ikke til at undgå. Personalet har meget travlt, men man mærker meget empati fra sygeplejersker og læger. Når man er blevet udskrevet, er det alt for svært at komme i kontakt med personer, der kan hjælpe en videre. Det jeg nu mangler er, at få en genoptræningsplan. Jeg kan overhovedet ikke bruge min højre arm, og det er svært at affinde sig med. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
11 Alle var fantastisk søde og hjælpsomme. Både sygeplejersker, læger, portører osv. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
62 Det ville være dejligt, hvis afdelingen har mere styr på udskrivelsen, samt at når man bliver udskrevet, så ved receptionen også noget og ønsker at hjælpe, og ikke bare svarer "vi ved ingenting, vi tilhører en anden afdeling". Selve indlæggelsen var virkelig behagelig, og personalet var meget hjælpsomt, venligt og omsorgsfuldt. Sygeplejerskerne var virkelig fantastiske, og de har gjort alt for at jeg føler mig tryk og godt [tilpas]. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
59 Der gik alt for lang tid mellem forundersøgelse og operation. Ventetid,	I meget høj grad
32 Jeg er meget tilfreds med den kombination af professionalisme og venlig imødekommenhed, jeg mødte på afdelingen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
34 Med hensyn til de gamle papirer fra [andet år] som er nævnt under indlæggelsen på H1. Det gentog sig også inden jeg blev kørt ind til operation. Min mand havde bedt om at tale med lægen, der skulle foretage operationen inden han gik igang. Og de søde nakosepiger ringede efter lægen (flink mand). Goddag, NN. Nå, er det dit venstre øre vi skal se på (Av min arm). Han stod også med de gamle papirer. Men operationen og opvågningen gik fint. Jeg skal ned og have tilsluttet CI taleprocesser [på bestemt	I nogen grad

- dato] om en uge. Det er spændende, håber det virker. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,
- 74 Har ikke tidligere været indlagt i forbindelse med operationen, men var blevet sluset godt igennem diverse undersøgelser, der førte frem til operation. Godt forløb. I høj grad
- 3 Helt utrolig søde og omsorgsfuldt personale, der var på opvågningen. Inde på afdelingen kunne man godt mærke, at de har MEGET travlt, men de er også rigtig søde. De kan jo ikke gøre ved, at de ikke har meget tid til hver patient. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 16 Læs CPR-nummeret på båndet på håndleddet fremfor, at det skal siges højt hver gang. Kommunikation og information, I meget høj grad
- 54 Yderst venligt og kompetent personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 21 Godt tilfreds. I høj grad
- 69 Ok. I høj grad
- 64 Jeg blev "glemt" den ene dag, under min indlæggelse, til morgenmaden, så det hele var pakket væk, da jeg selv spurgte efter det. De måtte i køkkenet og finde noget af det, der nu var tilbage. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 57 Efter faste, operation og opvågning havde man behov for et godt nærende aftensmåltid (da dette, udover en sandwich på opvågningen, var det eneste mad hele dagen). Det var dog meget mangelfuldt og smagsløst (og ikke mættende) på patienthotellet. Eneste redning var dessert. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 72 Alt i alt blev jeg rigtig godt modtaget. Bortset fra at der var ingen kontakt med plejepersonale, før jeg selv henvendte mig omkring [middagstid]. Der kunne man dog ikke informere mig om noget, så det var en dårlig oplevelse for mig alt i alt. Jeg vil prøve på at se positivt frem til næste indlæggelse, og at jeg får et godt forløb der, til trods for min negative fremstilling af den første indlæggelse. Relationer til personale/Pleje, Uoplyst
- 10 Hvis jeg ser på forløbet med forundersøgelse og indlæggelse, så oplevede jeg forundersøgelse som utrolig effektiv og ordentlig, og indlæggelsen har jeg forholdt mig til. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 26 Det var hyggeligt på afdelingen. Alle var søde og opmærksomme. Følte jeg var på 'det bedste hotel'. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 52 Jeg synes, at det har været en utrolig god oplevelse at være på afdelingen. Personalet har hele vejen igennem været venlige, imødekommende, beroligende og utrolig forstående. Sygeplejerske [NN] var rigtig godt til at berolige mig, da jeg lå lige inden operationen og lægen [NN], som skulle operere mig, tog sig tid til en kort snak før og efter operationen, hvilket var rigtig dejligt. Kun ros herfra. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad

9	Jeg synes sygeplejerske NN var noget afstandstagende. Hun gjorde ikke et godt indtryk og var lidt uforskammet, da jeg skulle have underskrevet sedlen til kørepenge. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
14	Der var sat rigtig god tid af til forundersøgelsen, og jeg følte mig i rigtig gode hænder der. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
35	Synes der manglede lidt information om hvad jeg må gøre fysisk (træning f.eks.), hvor jeg selv måtte spørge ind til det. Fik heller ikke information om begrænsninger i solbadning efter operationen. Flere andre småting jeg selv skulle finde ud af eller først blev orienteret om senere. Kommunikation og information,	I meget høj grad
30	Fint.	I meget høj grad
20	Meget forskelligt personale, meget fortravlet og virkede overbebyrdede i henhold til deres egne udsagn. På trods af at jeg er helt selvhjulpent og ikke er ubekendt med systemet og situationen. Den tydelige travlhed gjorde personalet "kort for hovedet" og lidt "utilnærmelige". Ikke af "ond vilje" bare pga. presset. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
2	Alt var ok for mig.	I høj grad
4	De havde alt for travlt til at høre efter, hvad man sagde. Til kontroleftersyn blev jeg virkelig godt modtaget og hørt.	I nogen grad
44	Med det forhåndenværende mandskab kan man umuligt forlange/forvente mere. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
39	Da operationen blev udført, virker det som godt udført.	I ringe grad
18	Jeg måtte vente [flere uger] på vævsprøveresultater. Jeg havde fået at vide, at det max ville tage 7 dage, men det blev udskudt to gange. Det var en grim ventetid. Ventetid,	I høj grad
48	En læge i ambulatoriet var slet ikke opmærksom på min specielle situation efter operationen. I ambulatoriet opleves flere gange med meget lang ventetid. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I høj grad
42	Havde et godt forhold til sygeplejerskerne, men jeg mødte ikke en læge efter min opvågning på Dagkirurgisk Afdeling, inden jeg blev udskrevet ved en sygeplejerske den efterfølgende dag. Måske er det normal procedure? Kvalitet i behandling,	I nogen grad
71	Vi synes, at det var meget tilfredsstillende.	I nogen grad
47	Operations- og narkose personalet var på alle måder kompetente. På sengeafsnittet virkede personalet trætte, uengageret og fagligt udygtige. Ingen interesse for min samlede tilstand. Jeg følte mig som et nummer. Har tænkt over, om det, at jeg selv er sygeplejerske, betyder en dårligere pleje! Vigtigt at sygeplejen har øje for den HELE patient, og at de synes, at arbejdet er meningsfyldt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
73	Rigtig god.	I meget høj grad

- 63 Det havde været godt for mig, hvis jeg havde kunne mærke, at det der var fortalt og aftalt til informationsmødet inden operationen, var det sengeafdelingen arbejde videre med. I øvrigt havde sygehuset glemt at jeg skulle indkaldes til et informationsmøde før operationen. Jeg kontaktede selv sygehuset, da jeg gerne ville have information om det, der skulle ske, og fik så en tid til et møde. Bortset fra min "kamp" for at få kvalmedæmpende medicin, var jeg rigtig godt tilfreds med personalets hjælp og omsorg. Jeg oplevede et personale, der havde tid til at komme, når jeg kaldte, og der var roligt på afdelingen. Ingen stress der nåede ind på stuen. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 36 Jeg har kun godt at sige om forløbet. I meget høj grad
- 40 Planlægningen af operation kunne være mere smidig. Jeg mødte fastende [om morgenen] og kom først til operation [om eftermiddagen]. Det er unødigt med så lang en ventetid på afdelingen. Når nu dagens første planlagte operation var sat til at vare fem til seks timer. Det havde været mere hensigtsmæssigt, hvis jeg var blevet bedt om at møde på afdelingen [til middag] eller senere. Det var alt for lang ventetid, hvor jeg samtidig skulle faste. Ventetid, I høj grad
- 53 Bortset fra indlæggelsen et godt forløb. I høj grad
- 61 Mødte ny læge hver gang. Kontaktperson, I høj grad
- 28 Jeg har været glad for både læger og sygeplejersker, men det er mest sygeplejerskerne jeg har snakket med. De har svaret eller fundet ud af svaret, hvis jeg har haft nogle spørgsmål. De får stor ros herfra :-). Lægerne har også været flinke, men har følt at sygeplejerskerne var bedre til at svare på ting. Ikke noget negativt i det, men lægerne glemte nogle gange, at man ikke lige kender alle udtryk på latinsk eller græsk :-). Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 24 []. Har indtryk af at alle får god behandling, ansat eller ej. Afdelingen har et godt ry. I meget høj grad
- 31 Jeg fik en fantastisk fin behandling med et utroligt venligt og effektivt personale. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 29 Har kun ros tilovers for alle medarbejdere og for hele forløbet. I meget høj grad

04. *Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer*

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
60 Jeg synes, jeg fik oplysninger sådan lidt løbende. Ville gerne have haft fuld udredning af dagen, da jeg kom, så jeg vidste, hvad der skulle ske. Følte lidt jeg sad og ventede i det uvisse.	I høj grad
76 Det er træls, at skulle møde til operation kl. 08:00 fastende og pisse sulten, og så vente i to timer på at en læge gider at dukke op og foretage operationen. Det var lidt en skuffelse. Ligeledes også en skuffelse at lægen ikke fortæller og viser mere om, hvor arret efter en operation kommer til at være, og spørger om patienten er afklaret med dette.	I høj grad
27 Jeg har kun godt at sige om modtagelse m.v.	I meget høj grad
55 Den var ok, men der er forskel på medarbejdere.	I høj grad
43 Meget venligt personale alle steder fra forberedelse til indlæggelse.	I meget høj grad
68 Jeg havde fået skriftlig besked om at møde på afdelingen [om morgenen]. Jeg ankom med Falck ca. [en halv time før tid], og da var læge og øvrigt personale klar til operation. Jeg måtte skifte tøj ude på gangen og selv tage temperatur inde på toilettet. Det hele var meget kaotisk for mig, og jeg havde endda selv overholdt mødetidspunktet ved at komme tidligere. I hospitalets papirer stod der at mødetiden skulle være [fem kvarter tidligere end i den skriftlige besked]. Hospitalet må have lavet en fejl ved at angive et tidspunkt til mig og et andet tidspunkt til læge og andet personale.	I høj grad
11 Jeg skulle møde på afdelingen om morgenen og havde fået af vide, at jeg var sat på til operation en time efter som den første. Men kom først på operationsgangen to timer efter ankomst. Så det var to lange timer at vente. Jeg ved godt, man ikke kan forvente, det går præcis, og på sin vis er det dejligt at få det overstået fra morgenen af, men man skal meget tidlig op sådan en dag.	I høj grad
62 Modtaget meget godt, følte mig tryk og velinformeret. Venligt og professionelt personale.	I meget høj grad
32 Blev modtaget venligt, blev orienteret om sengeafdelingens lokaliteter og disses funktioner, blev oplyst om operationsdagens forløb. Mine spørgsmål blev besvaret venligt og professionelt.	I meget høj grad
66 Jeg har været særdeles tilfreds med hele forløbet. Både personale, operation og fysiske rammer.	I meget høj grad
56 Ok.	I høj grad
34 Jeg skulle møde [om morgenen], men blev først opereret [tidlig eftermiddag],	I høj grad

og jeg blev opereret som nummer tre. Det var måske ikke nødvendig at komme så tidligt. Vi kørte hjemmefra [tidlig morgen] for at nå frem. Vi har [mange] kilometer.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 74 | Jeg var der i god tid, og var lidt i tvivl om, hvor jeg skulle vente. Det ville være en god idé med et stort skilt med angivelse af venteområde. | I nogen grad |
| 16 | En kvinde kommer ud og tager imod mig. Hun eksisterer ikke derude, og det er ubehageligt for patienterne. Det er utrygt, og det skal følges op på. Hun var på afdelingen og udgav sig for at være ansat. Sengeafdelingen kender hende ikke. Det var en mystisk oplevelse. | I meget høj grad |
| 21 | Meget godt. Tilfreds med alt. | I meget høj grad |
| 38 | Forslag i forbindelse med operation i kind/hals: Arbejdet for personalet kunne lattes ved at opfordre mandlige patienter til at møde glatbarberede. | I meget høj grad |
| 15 | Har ingenting at klage over idet alt var helt ok, i forhold til hvad man må forvente på et sygehus. Det er væsentligt bedre end for tre år siden. | I meget høj grad |
| 75 | Det var en knap så venlig sygeplejerske der tog imod mig. Omkring spørgsmålet om jeg var ryger svarede jeg at jeg var holdt med at ryge for 42 år siden, så man kunne vel godt betragte det som ikke at være ryger, men hun affærdigede mig med at når jeg havde røget, så var jeg ryger. Sådan var det bare. Det kunne jeg så ikke helt forstå da alle andre der havde stillet de samme spørgsmål inden indlæggelsen, betragtede mig som ikke-ryger. | I ringe grad |
| 64 | Jeg fik bare at vide, at du skal ligge på stue x, sengen ud mod vinduet. Stuen er der og der. Der kunne jeg så gå hen og vente på, at der kom en, efter 20 minutter ca., med tøj, og nærmere information om, hvad der skulle se. Dette var en elev, som virkede usikker, og en smule arrogant. Måske der skulle have været en med hende. | I nogen grad |
| 33 | Super god modtagelse. | I meget høj grad |
| 10 | Mine vurderinger bygger på, at man ganske vist kunne finde mit navn på skærmen, men der hvor jeg skulle ligge, var sengen uredt, og min mand og jeg blev henvist til venteværelset, hvor vi sad i 40 minutter efter det tidspunkt, hvor jeg skulle møde. Så jeg vidste godt, at vi ventede, fordi sengen ikke var forberedt, men jeg blev ikke oplyst om, [hvorvidt] det havde en betydning for, hvornår jeg skulle opereres, og blev heller ikke oplyst om, at jeg var nummer to, og at der var masser af tid. Derfor blev det lidt stressende. Derudover blev vi ikke hentet, foruden jeg efter 20 minutter var inde og forhøre mig, og da jeg gik ind igen efter yderligere 20 minutter, var stuen klar. | I ringe grad |
| 50 | Personalet på Øre/Næse/Hals afdelingen i Aarhus var meget imødekomne og jeg følte mig særdeles godt behandlet. | I meget høj grad |
| 9 | Den var udmærket. | I nogen grad |
| 14 | Til forundersøgelsen var der sat godt med tid af, og lægen samt sygeplejersken var utroligt rolige, og der var en rar stemning, trods det at man får at vide, at man muligvis har lymfekræft. På selve operationsdagen virkede per- | Slet ikke |

sonalet på sengeafsnittet meget stresset. Da vi ankom, var sygeplejersken ved at give min mor armbånd på i stedet for mig. De virkede også så sure. Når de kom ind på stuen, var det hurtigt ind og endnu hurtigere ud igen. Da vi skulle udskrives måtte vi selv bede om en tid til svar, og der blev vi mødt med en tvivl om, om vi nu også skulle have det. Følte hele tiden, at man selv skulle have styr på det hele, følte mig ikke særlig tryk. Operationspersonalet var derimod søde, og var gode til at tage imod os. Min mor og far fik lov til at gå med ind på stuen, og det var rigtig rart.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 1 | Super flot modtagelse. | I meget høj grad |
| 35 | Venligt personale. Venlig modtagelse. Ventetid minimal. | I meget høj grad |
| 23 | Kunne ikke være bedre. | I meget høj grad |
| 30 | Ok. | I høj grad |
| 20 | Så vidt jeg forstod på personalet, var de overbebyrdede i stor stil, særligt om morgenen ved ankomst af nye patienter, udskrivninger etc. For få hænder til for meget arbejde. | I høj grad |
| 22 | Mødested: Reception/sengeafdeling. | I høj grad |
| 44 | Alt er fint og hvis jeg havde ønsket en begrundelse havde jeg fået det. Efter mange besøg over et par år vil jeg foreslå, at receptionen på øre-næse-hals klinikken får en medalje for imødekommenhed og professionalisme. | I høj grad |
| 39 | Første gang [i efteråret] skulle jeg møde [til middag], og var klar til operation samme tid, men fik ingen seng. Sad og ventede til [om eftermiddagen] hvor jeg så fik at vide at jeg var blevet aflyst, og fik en ny tid [senere på måneden]. Den anden gang mødte jeg [om morgenen], og var klar til operation samme tid, og fik en seng hvor jeg lå og ventede til [om eftermiddagen]. Her fik jeg fik jeg så at vide at jeg igen var aflyst, og at man ville ringe med en ny tid dagen efter. Jeg mødte fastende hver gang, og måtte ikke tage hjertemagnyl fem dage før operation. Tredje gang skulle jeg møde [om morgenen], og fik også en seng denne gang. Operationen blev udført denne dag, og jeg er en glad man nu, men mangler at få lavet kontrol, og at få besked om systemerne. Den skal jeg have udført [senere på efteråret]. Der må kunne planlægges bedre da det jo ikke er billigt at optage sengeplads og transport til ingen verdens nytte. Jeg er en glad mand, da operationen er veloverstået. | I høj grad |
| 13 | Jeg blev ikke informeret om de svagheder, jeg fik efter operationen. Synes heller ikke, at i selv var bevidste omkring, at der vil ske dette. Et forslag til jer kunne være, at i måske undersøgte patienten ordentligt før i begynder med operationen. | Slet ikke |
| 18 | I forbindelse med en operation var jeg indkaldt til at møde på hospital NN. Da jeg kom, sagde sekretæren, at jeg skulle møde på andet hospital, og at det var mit problem at komme derhen. Jeg havde netop sendt min chauffør hjem, og havde hverken tid eller overskud til at finde til det andet hospital. Jeg blev sendt lidt rundt i systemet, forvirret og nervøs. Endte så der hvor jeg starte- | I høj grad |

de og det viste sig at det var der rigtige mødested. "Nå" sagde sekretæren, da jeg dukkede op igen. Jeg synes det havde været på sin plads med lidt forståelse og en undskyldning. Meget ubehageligt.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 5 | Jeg slappede godt af i min krop inden operation :-). | I meget høj grad |
| 48 | Nattesygeplejersken havde for kort tid til indskrivningen. | I nogen grad |
| 42 | Indlagt på afdelingen efter operation på anden afdeling, pga. jeg ikke kunne medbringe nærmeste pårørende på patienthospital. | I nogen grad |
| 71 | Godt tilfreds. I har været søde og venlige. | I høj grad |
| 47 | Hvis det er sædvane med ventetid til en seng (oplevede tre timer), er det vigtigt, at patienten føler sig velkommen og taget sig af. Et særligt ventested, hvor der er lunt, lidt fredeligt og læsestof - fremfor en kold og travl gang (måtte sidde med al overtøj på). | I nogen grad |
| 41 | Synes der er meget lang ventetid. Når man kommer langvejs fra, og skal møde [om morgenen], og først bliver opereret [til middag] (skal op [meget tidligt]). | I meget høj grad |
| 65 | Blev rigtig godt behandlet! | I meget høj grad |
| 19 | Da jeg ankom som den første patient fra morgenstunden var jeg meget overrasket over at blive modtaget af en meget smilende person, selvom hun havde haft en lang aften/nattevagt på afdelingen. Hun spurgte mig om jeg havde sovet godt i nat og er klar til operationen. Derefter henviste hun mig til stuen, og så fortalte hun at der kommer en anden sygeplejerske, som skulle barbere noget af mit hår bag ved øret. Og hun viste mig også det tøj som jeg skulle have på til operationen. Det kalder jeg en god start fra morgenstunden. Det synes jeg sygeplejersken skal have ros for. | I meget høj grad |
| 25 | Blev modtaget af en venlig sygeplejerske, der straks fandt tøj frem til mig inden operation. | I høj grad |
| 8 | Tak for en god, venlig og faglig behandling. | I meget høj grad |
| 58 | Et meget venligt og imødekommende personale. | I meget høj grad |
| 49 | Flinke sygeplejersker der var behjælpelig med alt. | I meget høj grad |
| 53 | Der var overhovedet ingen modtagelse. Jeg håbede, det var det rigtige sted, jeg var, og da jeg havde ventet en rum tid, gik jeg ned på en sengeafdeling og spurgte. Jo, det var rigtig nok. Jeg kunne sætte mig ned og vente. Det ville være meget betryggende, hvis der havde været en stander, hvor jeg havde kunnet bruge mit sundhedskort, så jeg var sikker på at være rigtige sted. | Slet ikke |
| 12 | Jeg er yderst tilfreds. | I meget høj grad |
| 28 | De var rigtig søde på afdelingen, og gode til at informere mig angående den lange ventetid. | I meget høj grad |
| 24 | Har kun ROS til afdelingen. Der vil næsten altid være lidt ventetid. Operationer er jo ikke ens og kan ikke gøres op i præcise minutter. Har selv arbejdet på operationsgang og kender godt til arbejdsgangene. | I meget høj grad |
| 29 | Meget venligt og imødekommende personale. Følte mig taget rigtig godt | I meget høj grad |

imod.

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
68 Jeg fik efter udskrivelsen et tidspunkt, hvor jeg skulle møde til samtale for at få besked om, hvad der var tale om. Lymfekræft eller noget andet. Tidspunktet blev flyttet et par gange, og årsagen var, at undersøgelsen af det bortopererede væv ikke var færdiggjort. Jeg måtte selv forsøge mig med at holde mig orienteret, dels via telefon, mail og genbesøg på hospitalsafdelingen. Det blev en lang og usikker tid for mig og min familie.	Ja
17 Ved biopsi, fik vi at vide af daværende læge, at hvis der var det mindste kræft i biopsien, så skulle HELE [kirtlen] fjernes. Da vi så kom til svar på biopsi, var det en ny læge, som sagde at de kun ville fjerne halvdelen af [kirtlen]. Vi stod noget uforstående over for dette og da vi spurgte ind til det, fik vi at vide at det var der en helt anden læge der havde valgt. Det gjorde os noget utrygge med de modsatrettede svar og måtte bare stole på at den sidste læge havde styr på det. Efter operationen fik vi så at vide, at jeg også skulle have fjernet den anden side af [kirtlen], hvilket vi selvfølgelig var ærgelige over, da det kunne have være overstået i én omgang. Vi tænker det kunne have været undgået, hvis vi havde haft én og samme læge?! Hver gang vi mødte til biopsi, svar, tjek eller operation var det en ny læge vi snakkede med. Det gjorde os noget utrygge, da man godt kunne fornemme at de ikke var helt så godt inde i sagen. Det kunne være rart hvis det, som hovedregel, var den/de samme læger. Tænker at man derved også må undgå nogle af de "fejl" og det tidsspild der opstår ved at det hver gang er en ny læge der skal sætte sig ind i sagen. Det ville have gjort mig/os mere trygge i forløbet. Desuden var der ikke styr på min videre medicinering efter min udskrivelse og jeg måtte selv ringe flere gange og rykke for opfølgning heraf.	Uoplyst
62 Der skete en fejl ved min udskrivelse. Jeg har ventet meget, meget langt tid i venteværelset på at blive udskrevet, men ingen kom efter mig. Så prøvede min mand og jeg at spørge personalet, hvad er galt og hvor længe skal vi vente, men ingen vidste noget. Reception/information vidste ingenting, fordi de tilhører en anden afdeling. Efter to en halv time lykkedes det os at finde de rigtige mennesker og de sagde, at de har forkert information [om], hvor jeg skulle udskrives fra. Ifølge dem så skulle udskrivningen foregå på Nørrebrogade (selv om jeg var indlagt på Tage Hansens gade []). Det var meget hårdt for mig, fordi jeg stadigvæk var meget svag efter operationen.	Ja
34 Jeg var [tidligere] indstillet til Cochlear-operation på [det ene] øre, men blev stillet i bero pga. personligt ønske, da man ikke turde garantere hørelse. Da hørelsen i [det andet] øre faldt betydeligt [i] 2016, blev sagen taget op igen	Ja

og indstillet til operation [i sommeren] 2016. Da vi kom ind på H1 bemærkede jeg, at på det bånd jeg skulle have på armen, var [der fejl i min alder]. Så kom en sygeplejerske og sagde, at hun skulle barbere mig bag [det ene] øre, hvor jeg skulle opereres. Heldigvis var [en pårørende] med som gjorde opmærksom på, at det var [det andet] øre. [Sygeplejersken mente at] der stod [det ene] øre i hendes papirer, men hun ville undersøge dette. Hun kom tilbage og beklagede det var skrevet forkert i hendes papir. Vores personlige vurdering var at det var papirerne fra [tidligere], man stod med.

- 16 Personalet tog ikke hensyn til at jeg er blind hvilket der var behov for. Da jeg blev opereret og var i narkose skete der det at læge NN ikke gav min pårørende besked om hvordan operationen var forløbet. Derudover sved det, da jeg fik sat et kateter op. Derudover kom de for tæt på ansigtsnerven, hvilket var en risiko ved operationen. Det er blevet lidt bedre nu, men de ved endnu ikke om det går i orden på et tidspunkt. Derudover er det en fejl at jeg ikke blev tilbudt hjemmepleje, som jeg har krav på. Ja
- 33 Da jeg var kommet op fra opvågningen, var sygeplejersken fra afdelingen der kort[.]. [Senere] rykkede jeg i snoren for at få noget at spise, på det tidspunkt havde der ikke været noget personale inde og kigge til mig siden [opvågningen]. Det undrede mig meget, og det gav jeg også udtryk for. På mig virkede det, som om de havde glemt mig. Ja
- 45 Der gik infektion i såret, så jeg blev opereret tre gange og var indlagt fem dage og fik penicillin med hjem. Ja
- 7 Hmm? Fejl? Nåede mig ikke. Blev udskrevet igen samme dag. Bliver indkaldt igen med henblik på operation en anden dag. Ja
- 14 Var bl.a. ved at give min mor et armbånd. Sygeplejersken havde ikke styr på, hvem patienten var. Fik heller ikke medgivet tid til svar på undersøgelsen som lovet. Måtte selv spørge efter den. Ja
- 4 Jeg lå i en våd seng hele natten. Jeg ringede forgæves efter hjælp to gange. Ja
- 42 Havde meddelt, at jeg ikke kan tåle laktose, og havde selv medbragt laktosefri yoghurt. Afdelingen havde ikke viden om mit problem, selvom jeg havde udfyldt diverse papirer. Ja
- 47 Post operativt vidste sosu assistent intet om lejring eller anvendelse af sug, hvilket afspejlede sig i plejen. Ja
- 63 Jeg har problemer med irriteret/stresset mave og opkastninger i forbindelse med narkose. Jeg havde lavet en aftale med læge NN forud for operationen. Vi havde aftalt at jeg skulle have noget syrepumpehæmmende, samt noget der forebyggede kvalme. Før operationen blev personalet overrasket over at jeg skulle have syrepumpehæmmende medicin og tog det noget afslappende med hensyn til kvalme. I [sommer] blev jeg opereret og efterfølgende blev jeg meget dårlig med kvalme og mange stærke opkastninger, samt smerter i maven. Jeg blev overflyttet fra patienthotellet til en afdeling da jeg var me-

get dårlig. Her blev jeg til ca. et døgn efter operationen, da jeg først da var i stand til at klare hjemturen. Efterfølgende blev jeg, af egen læge, ordineret syrepumpehæmmende i mindst 14 dage og først efter en god uge blev det bedre. Alt dette ville jeg jo gerne undgå denne gang, men jeg måtte nærmest kæmpe for at blive hørt/forstået, så jeg kunne få noget kvalmestillende. Jeg bad om noget syrepumpehæmmende en eller to dage efter operationen, men så skulle personalet først spørge en læge. Ærlig talt så opgav jeg og ventede til jeg kom hjem. Jeg oplevede det som om kommunikationen ikke virkede.

- | | | |
|----|---|----|
| 6 | Blodprøve duede ikke hvorfor der måtte tages en ny, som dermed gav ekstrem lang ventetid på operation, uden hensyn til diabetes. Forkert drop (saltvand i stedet for sukker). | Ja |
| 37 | Mit hoved voksede til dobbelt størrelse efter operation. | Ja |

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
76 Jeg savner et billede af, hvad de opereret ud af mig.	I nogen grad
27 Den information jeg fik var god. Jeg synes ikke at jeg havde behov for yderligere informationer, men jeg følte også [at hvis] kom jeg i tvivl, kunne jeg spørge.	I meget høj grad
68 Efter operationen (nu 4 uger efter) har jeg ikke kunnet løfte højre arm, og der er voldsomme smerter i skulderparti og ryg. Jeg har selv søgt fysioterapihjælp, men terapeuten siger, at hun ikke tør gå i gang med behandling, før hun har hørt fra lægen, der har udskrevet mig. Jeg har kontaktet sygehusafdelingen H1 på Halskirurgisk på Aarhus Universitetshospital flere gange for at få hjælp til at komme videre, men hver gang bliver der sagt, at en læge vil kontakte mig. Der er bare ikke sket noget som helst, og min smertesituation er nu uudholdelig. Jeg mangler at få en genoptræningsplan.	Slet ikke
11 Jeg har i nogen grad manglet udførlig information om min mulige tilstand EFTER operationen, men det er ikke personalet på dette sygehus, jeg kan klandre for det. Jeg er nu i et forløb hvor mine kalktal og D-vitamin volder problemer med at finde sit leje. Det har jeg været total uforberedt på, og nu er der gået fem uger, og tallene er stadig ikke tilfredsstillende. I det hele taget er operationen og efterbehandlingen mere omfattende end jeg fik indtrykket af inden. Da synes jeg det blev fremstillet lidt som at få fjernet en vorte eller i den stil. En anden ting er at jeg havde bestilt en rejse sydpå for længe siden, og det faldt sammen med at jeg skulle rejse knap fire uger efter operationen. Jeg ringede derfor til afdelingen og spurgte om der kunne være nogle problemer i det og fik det svar, at når det var tre-fire uger efter, så skulle det hele gerne være helet osv. Så derfor kom det noget bag på mig, da jeg efterfølgende erfarede hvor meget det med kalktallene og D-vitamin betyder for kroppen, og hvilken risiko det kan give hvis ikke det kommer i balance. Endvidere var jeg ikke dækket af min rejseforsikring så længe jeg var under indkøring af ny medicin. Jeg skulle selvfølgelig selv have undersøgt med min forsikring inden, men jeg var slet ikke i de tanker, og havde jeg kendt til den helbredsmæssige udfordring, så havde jeg nok valgt at udskyde operationen. Nu endte det heldigvis godt, for jeg valgte at tage risikoen og har netop været på en fantastisk ferie	I meget høj grad

- uden symptomer, selv om blodprøverne stadig ikke er helt 100 procent.
- 70 Jeg har savnet information om min krops reaktion efter operationen. Jeg kunne godt have tænkt mig, at jeg var blevet tilbudt blodprøver ret hurtigt efter udskrivelse. Jeg var i kontakt med afdelingen to gange efter udskrivelse, men blev ikke hjulpet. Dette bevirkede, at jeg små tre uger efter operationen blev akut indlagt i Horsens med et kritisk kalium på to. Denne oplevelse kunne jeg godt have været foruden. I høj grad
- 62 Der skete en fejl ved min udskrivelse. Jeg har ventet meget meget lang tid i venteværelset på at blive udskrevet, men ingen kom efter mig. Så prøvede min mand og jeg at spørge personalet hvad der var galt, og hvor længe vi skulle vente, men ingen vidste noget. Reception/information vidste ingenting, fordi de tilhører en anden afdeling. Efter to og en halv timer lykkedes det os at finde de rigtige mennesker, og de sagde at de har forkert information om hvor jeg skal udskrives fra. Ifølge dem så skulle udskrivningen foregå på Nørrebrogade, selvom jeg var indlagt på Tage-Hansens Gade og var på Patienthotellet. Det var meget hårdt for mig, fordi jeg stadigvæk var meget svag efter operationen. I nogen grad
- 34 Jeg blev udskrevet samme aften hvor jeg var blevet opereret [tidlig eftermiddag]. Jeg havde det godt, men til midnat fik jeg megen smerter i hovedet og sad oppe hele [natten] og tog to panodiler og en ibuprofen 400 mg. Om morgenen kontaktede jeg vores egen læge der bad os ringe til H1 for at få oplyst hvilken smertestillende de havde givet mig. En sygeplejerske svarrede KØLIGT at deres patienter normalt ikke havde smerter, men jeg havde fået to panodiler. Ja, men det var en time før operationen. Fra opvågningen fik vi udleveret en folder omkring cochlear implant som jeg havde fået indopereret. Da den var på svensk og engelsk spurgte vi om den ikke var på dansk, men sygeplejersken kendte ikke den pågældende folder. Ved læsning af denne folder to dage efter fremgik det helt klart det kunne give stærke smerter. I nogen grad
- 3 Ville gerne set i bagspejlet, at jeg fik at vide, da jeg blev udskrevet, at hvis jeg ikke passede MEGET på, så skulle jeg tilbage på sondemad i meget lang tid. Hvis jeg kunne lave det om, tog jeg hellere lidt ekstra dage med sonden lige efter operationen, i stedet for at arret sprang op og jeg skulle på sondemad i to til fem måneder. Heldigvis blev det "kun" til knap to måneder :-). I høj grad
- 15 Det var en sygeplejerske under uddannelse som "passede" mig. Det gjorde hun fint. Hun kunne dog ikke svare på så meget. :-). I meget høj grad
- 72 I forbindelse med min indlæggelse blev jeg godt modtaget med det samme. Fik målt blodtryk og temperatur. Fik taget blodprøve, og fik smertestillende medicin. Fik at vide at jeg var nummer to på programmet. Efter min modtagelse var der ingen kontakt med plejepersonale før [over middag] hvor jeg gik til kontoret og spurgte, om man vidste noget med hensyn til Uoplyst

mig og tidspunkt på operation. Man vidste ikke noget, så jeg gik tilbage til min stue. Ca. en time efter kom en dame på stuen og spurgte om jeg var villig til at blive udspurgt af to medicinstuderende den følgende dag, hvor til min mand svarede at han syntes det var mere vigtig at lære dem om information til patienten osv. Ja han var noget ophidset. En af plejepersonalet var ved at tømme en seng fra udskrevet patient og gav sig til kende med at jeg jo var informeret om at det trak ud med en operation, og at det ikke var sikkert jeg blev opereret denne dag. INGEN havde informeret mig eller hørt til hvordan jeg havde det efter min modtagelse. Jeg tænker bare at man jo er lidt nervøs for det hele og nok havde lidt behov for en lille smule omsorg i ventetiden. Bare to minutter et par gange i løbet af for middagen havde været til stor hjælp for mig. Resten af indlæggelsen gik så på at operationen blev udsat, og der kom en læge og informerede mig [om eftermiddagen], hvorefter jeg blev udskrevet og fik at vide at jeg ville blive kontaktet dagen efter med hensyn til ny dato. Da der var gået tre dage efter udskrivelse måtte jeg selv ringe til sekretær eller booking om ny dato []. I dag er den så ændret igen til [dagen efter]. Dette er min oplevelse af indlæggelsen. Jeg forstår selvfølgelig at der er dårlige patienter som går forud for mig, men det er trods alt lidt nervepirrende for mig.

- 10 Jeg kunne næste morgen udskrives via sygeplejersken og det var jo fint, for jeg havde ikke brug for at være indlagt yderligere. Jeg oplyste at jeg så ville ringe til min mand og spise morgenmad, mens han kørte ind. Sygeplejersken fortalte at hun ville finde den ambulante tid til kontrol til mig og endvidere lige snakke med mig i forbindelse med udskrivelsen. Det var fint. Hun giver udtryk for at hun vil komme tilbage om lidt. Da der er gået 30 minutter, og min mand er kommet og vi sidder og venter, går jeg ud for at høre til sygeplejersken, og får at vide at hun lige er inde hos en anden patient, men der vil blive givet besked til hende når hun kom ud. Jeg har fuld forståelse for en måske travl afdeling, men da der er gået yderligere en lille time mister jeg tålmodigheden og går ud og meddeler, at nu udskriver jeg mig selv. Jeg kan høre at personalet sidder og drikker kaffe, og da vi er ved at gå ud af døren kommer sygeplejersken ind på stue med et aftalekort og har faktisk derudover ikke noget at fortælle mig eller spørge mig om. Jeg har nogle spørgsmål vedrørende forventede følgevirkninger på baggrund af min operation, men hun kan ikke svare mig. I min optik sidder jeg og venter i mere end en time på ingenting, og jeg oplever at hun havde glemt at komme ind til mig og var gået til kaffe. Set i bakspejlet ville jeg hellere have ventet på stuegang og have snakket med en læge der kunne give mig svar. Kan efterfølgende se i notater (min sundhedsjournal) at der stod at jeg kunne udskrives ved sygeplejerske næste morgen, men så skal det være en der kan svare fagligt. Dernæst vil jeg gerne anføre at en syge-

I nogen grad

plejerske om aftenen kommer ind og sætter et bæger med medicin på mit bord uden information om hvad det er, hvorfor jeg skal have det og om jeg vil have det. Jeg må selv spørge til det. Det er så to Panodil som man åbenbart deler ud pr. automatik. Jeg havde ikke ondt, og det lød som om det mest var for personalets skyld, jeg skulle have dem.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 52 | Jeg mangler at få at vide hvor jeg skulle henvende mig, hvis der var noget efterfølgende som jeg var i tvivl om var som det skulle være. F.eks. havde jeg utrolig højt overtryk i mit ører et par dage efter operationen, men spurgte herefter andre som også havde fået operationen og de sagde det var normalt. Jeg fik to forskellige tidspunkter at vide med hensyn til hvornår jeg måtte tage min forbindelse af henholdsvis to og tre uger. Først af en læge og derefter en sygeplejerske, men det var ikke et større problem. | I meget høj grad |
| 9 | Noget af personalet var lidt afstandstagen og jeg havde meget dårligt under indlæggelsen. Jeg måtte ringe derud dagen efter jeg kom hjem, men det var de hurtige til at reagere på, så jeg var derude samme dag, hvor jeg fik at vide at jeg skulle kontakte dem, hvis det stadig var galt. | I ringe grad |
| 2 | Alt ok. | I høj grad |
| 4 | Jeg ved faktisk ikke, hvad jeg skal skrive. Jeg kunne tydeligt se/mærke, at der var meget travlt. | I nogen grad |
| 13 | En fra personalet, der arbejder i køkkenet, var langt fra at være flink. | I nogen grad |
| 42 | Lægesamtale efter operation på afdeling foregik meget hurtigt og kun kort efter operationen, hvor man er lidt groggy. Heldigvis forløb alt fint for mig! | I nogen grad |
| 71 | Det var bare meget fint. | I nogen grad |
| 47 | To forskellige informerede mig om sutur fjernelse ved egen læge. Da jeg konsulterede egen læge viste det sig, at der ikke skulle fjernes suturer. Ingen information om smertebehandling efter udskrivelse. | I ringe grad |
| 40 | Jeg oplevede en meget langsommelig og omstændelig proces omkring min udskrivelse, da jeg ikke ønskede at overnatte på afdelingen efter operationen. Forløbet tog over tre timer og det synes unødigt, når nu jeg selv følte mig klar til at komme hjem. | I høj grad |
| 51 | Jeg manglede efter udskrivningen lidt mere information om det forsøg jeg var med i gennem [over 30] strålebehandlinger. [Medicinskbehandling], rædsomt. | Uoplyst |
| 46 | Jeg sov på en stue med to sengepladser, og min "værelseskammerat" snorkede voldsomt. Derfor var der er ikke ro. | I meget høj grad |