

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

H1

Øre-, Næse- og Halsafd.

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	250
Besvarelser fra afsnittets patienter:	169
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

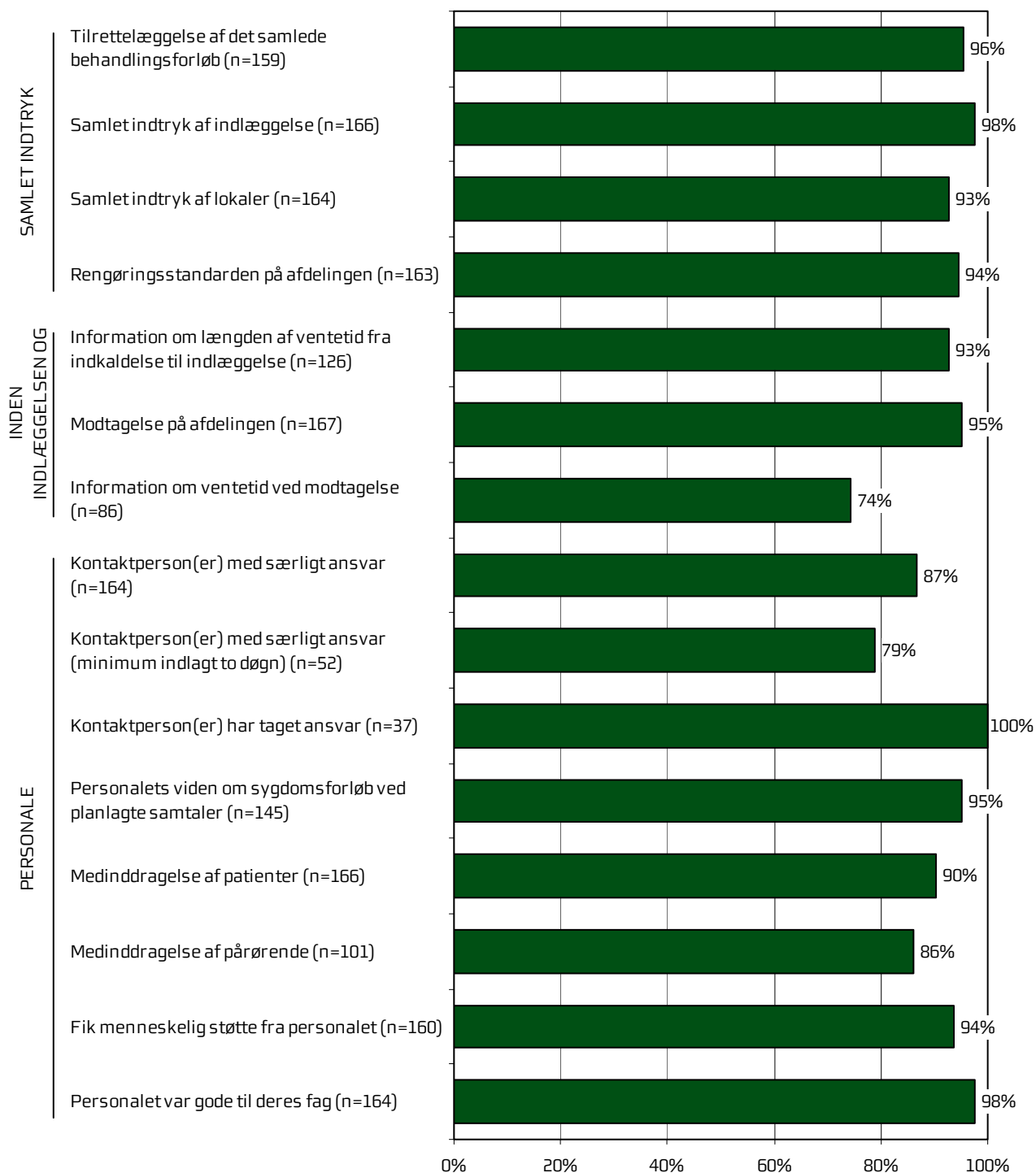
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

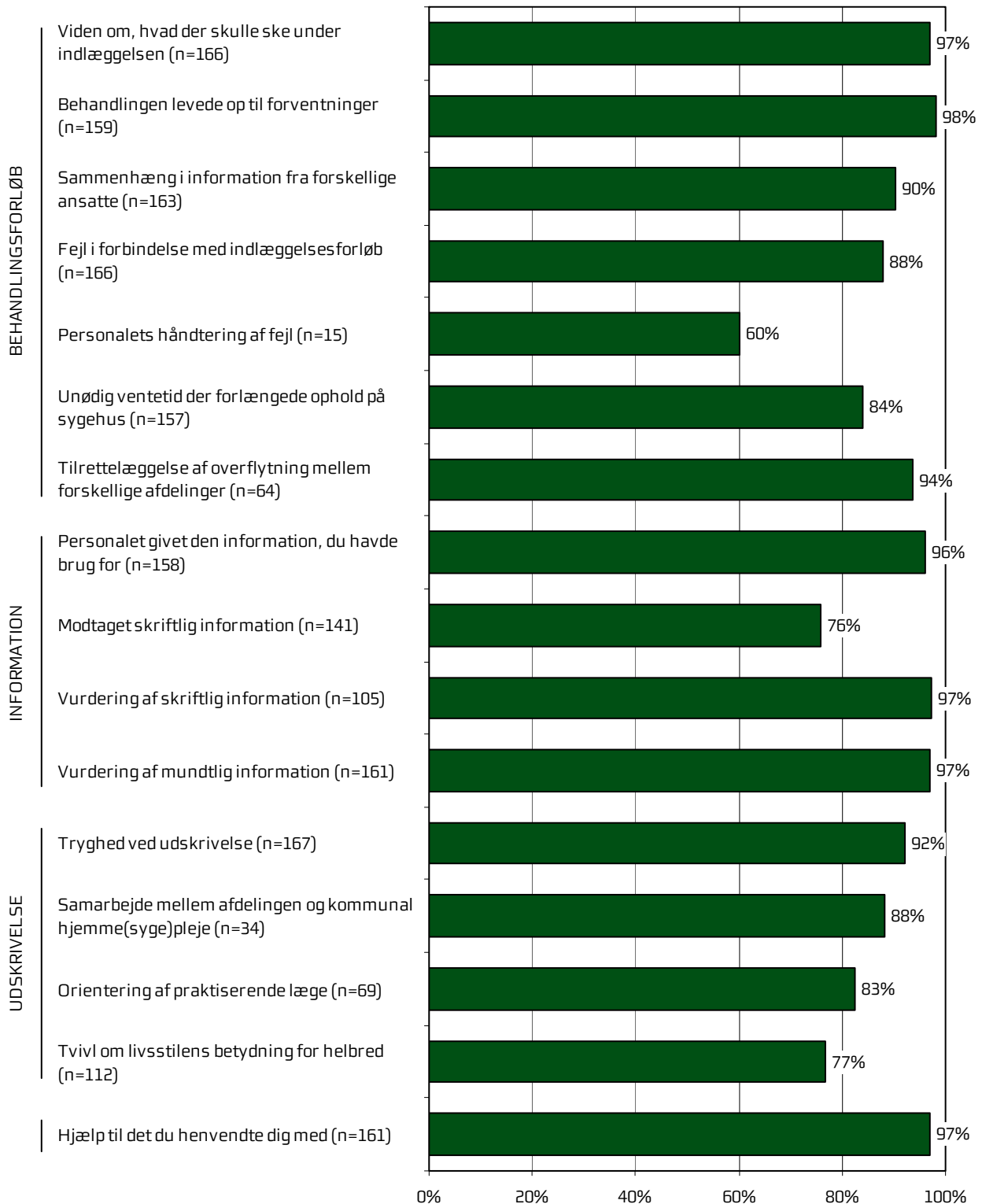
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: H1

2010-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

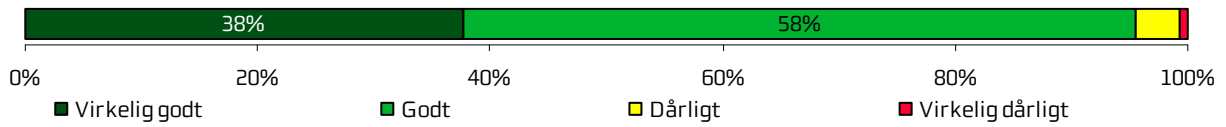
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

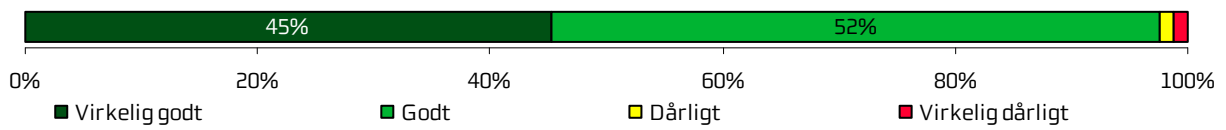
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

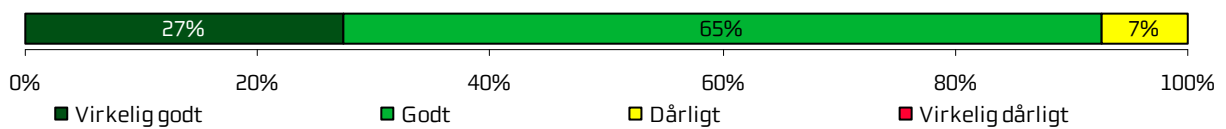
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=159)



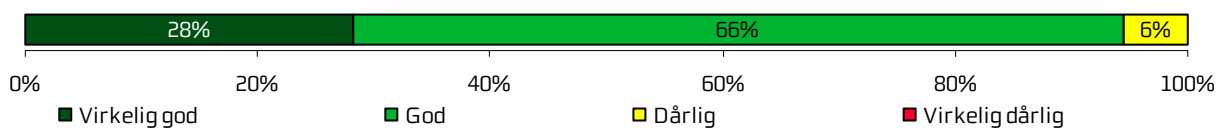
Samlet indtryk af indlæggelse (n=166)



Samlet indtryk af lokaler (n=164)



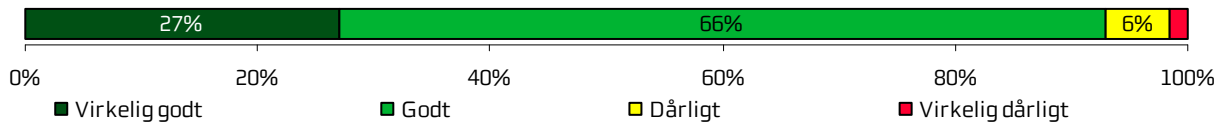
Rengøringsstandard på afdelingen (n=163)



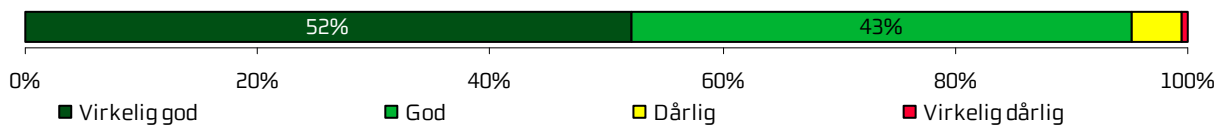
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	94 %	100 % *	87 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	98 %	94 %	100 % *	87 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	94 %	78 % *	100 % *	69 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	94 %	-	100 % *	84 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

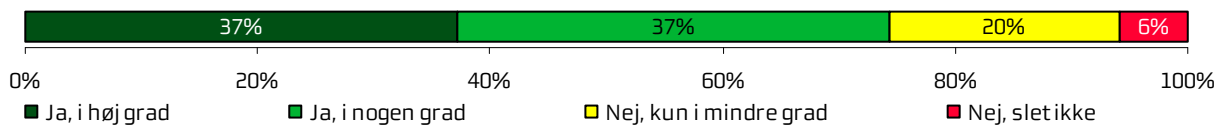
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=126)



Modtagelse på afdelingen (n=167)



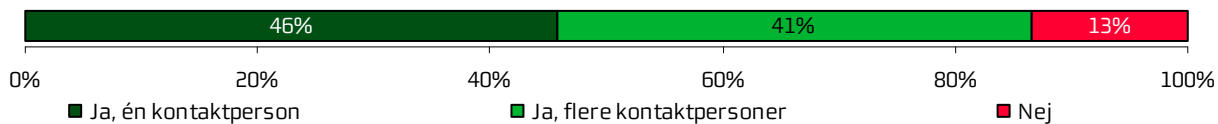
Information om ventetid ved modtagelse (n=86)



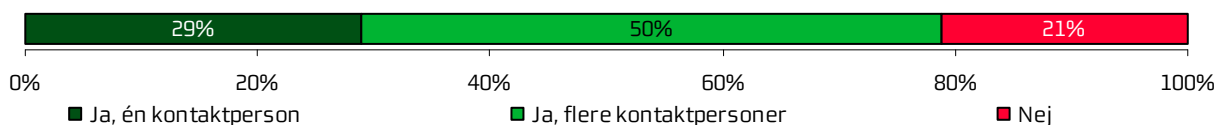
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	88 %	92 %	100 % *	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	98 %	93 %	100 % *	92 %	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74 %	79 %	76 %	99 % *	62 %	78 % *

Personale

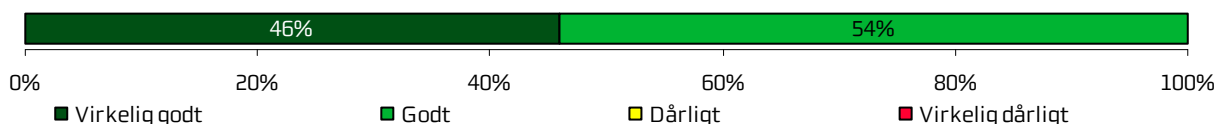
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=164)



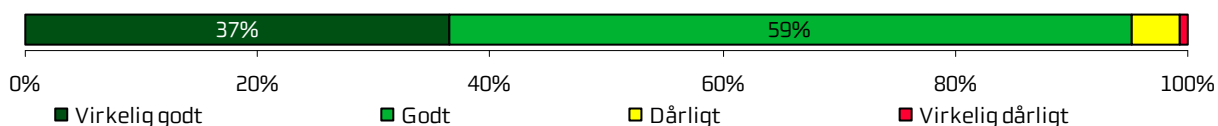
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=52)



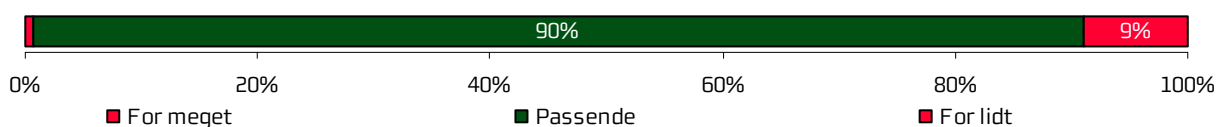
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=37)



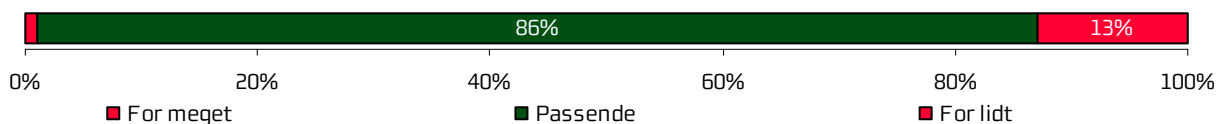
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=145)



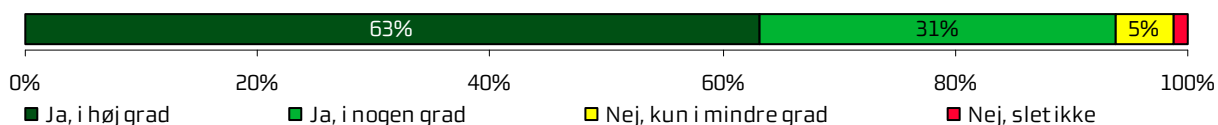
Medinddragelse af patienter (n=166)



Medinddragelse af pårørende (n=101)



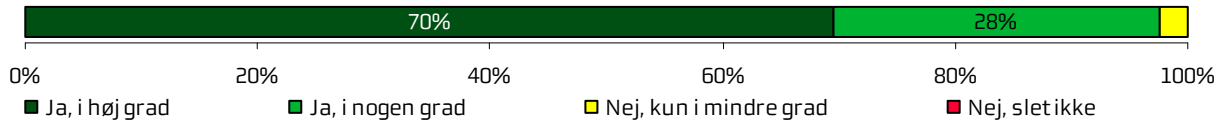
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=160)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	87 %	85 %	84 %	98 % *	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	79 %	93 % *	80 %	97 % *	68 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	96 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	94 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	95 %	91 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	92 %	86 %	98 % *	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	96 %	92 %	100 % *	86 % *	94 % *

Personale (fortsat)

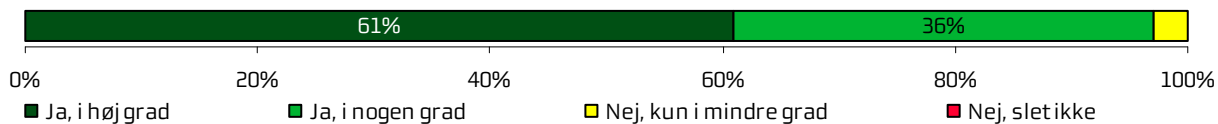
Personalet var gode til deres fag (n=164)



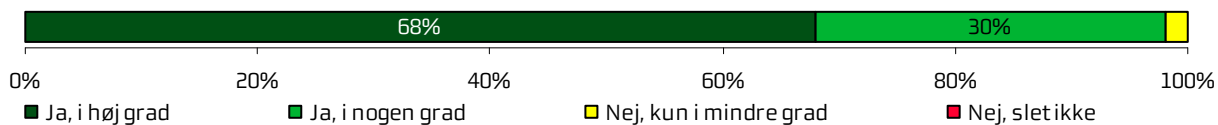
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	97 %	100 % *	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

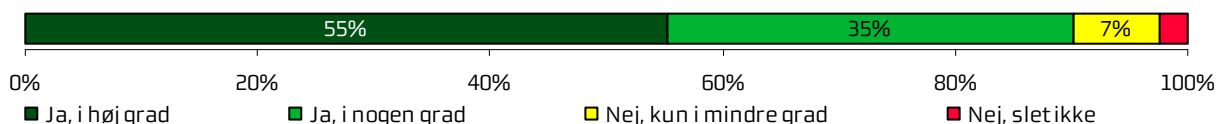
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=166)



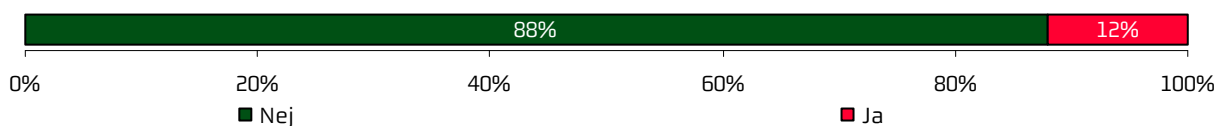
Behandlingen levede op til forventninger (n=159)



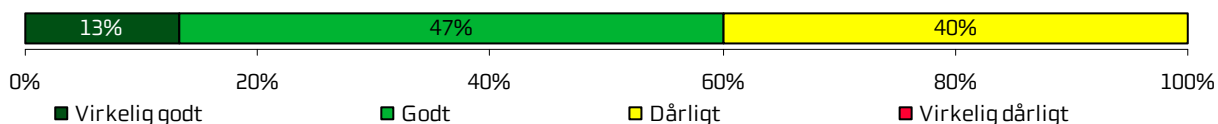
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=163)



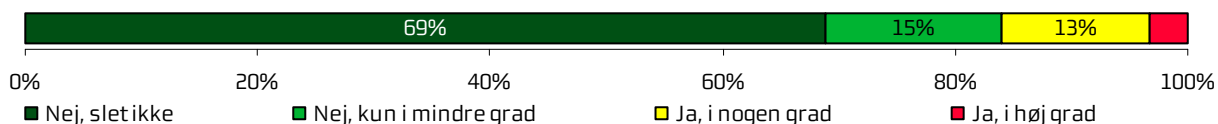
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=166)



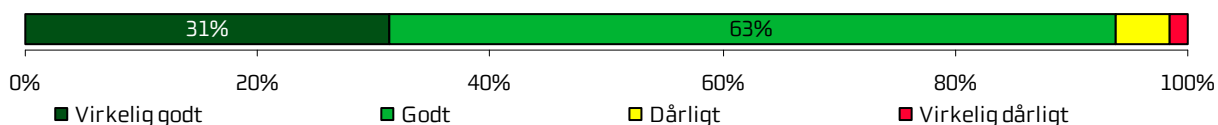
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=157)



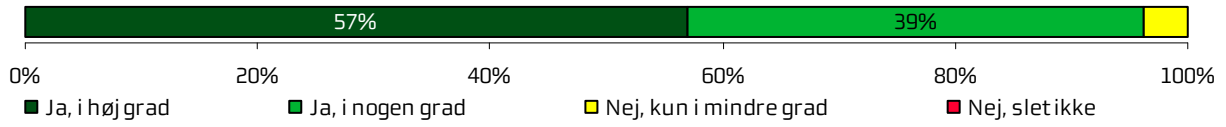
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=64)



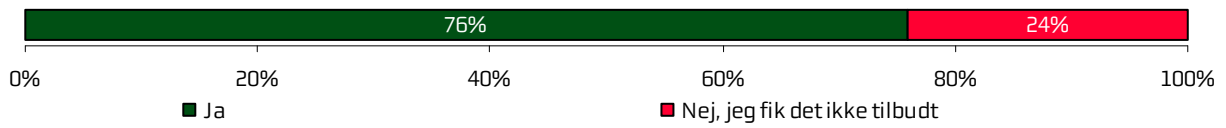
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	95 %	97 %	100 % *	75 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	96 %	94 %	100 %	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90 %	97 % *	92 %	100 % *	80 % *	92 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	89 %	90 %	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	62 %	91 % *	79 %	59 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84 %	90 %	86 %	98 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	95 %	90 %	100 % *	80 % *	93 % *

Information

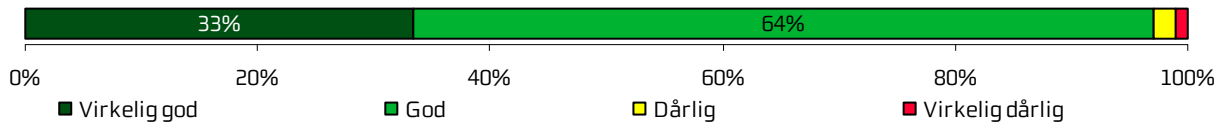
Personalet givet den information, du havde brug for (n=158)



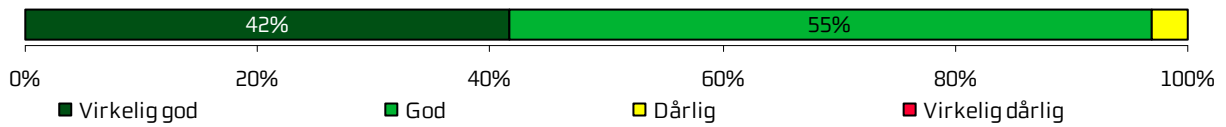
Modtaget skriftlig information (n=141)



Vurdering af skriftlig information (n=105)



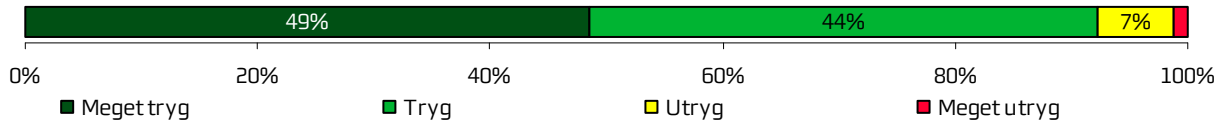
Vurdering af mundtlig information (n=161)



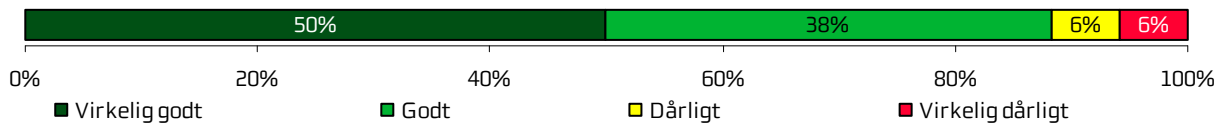
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	93 %	-	100 % *	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	79 %	68 %	96 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	100 %	94 %	100 %	89 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	94 %	93 %	100 % *	87 % *	95 % *

Udskrivelse

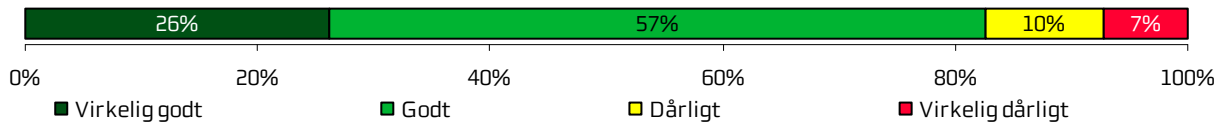
Tryghed ved udskrivelse (n=167)



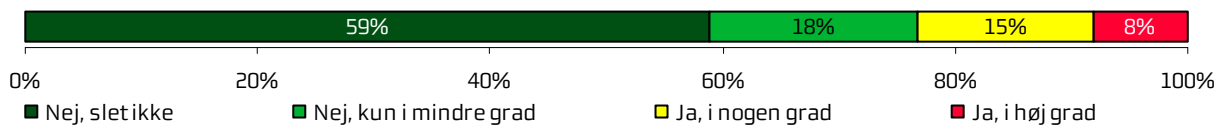
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=69)



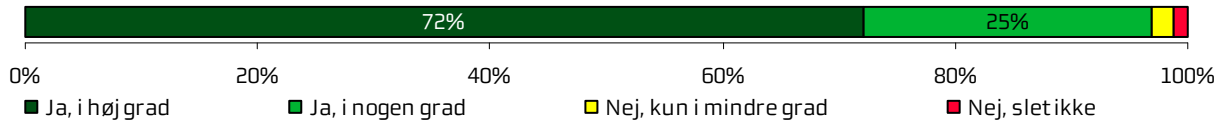
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=112)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	92 %	95 %	99 % *	78 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	93 %	86 %	100 % *	70 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83 %	81 %	71 %	100 % *	72 %	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	73 %	80 %	90 % *	56 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=161)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	-	100 % *	89 % *	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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

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

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		6
Kommunikation og information		7
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		13
Pleje		9
Relationer til personale		7
Ventetid		2

H1

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

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
3	Blev indlagt akut, da []speciallægen frygtede, at min hals lukkede sig på grund af store blodansamlinger.	Godt
4	Jeg blev indlagt akut, fordi jeg [] ikke kunne få luft.	Godt
5	Akut indlagt.	Godt
6	Jeg blev ikke informeret omkring de gentagne forsinkelser på min operation. Måtte selv HVER gang forhøre mig.	Godt
7	Jeg blev henvist fra læge NN og sad længe og ventede i ambulatoriet. Med dårligt mener jeg egentlig ventetiden. Medarbejderne kan ikke gøre så meget for det.	Godt
8	Afdelingen informerede ikke, når vi ringede og spurgte. Jeg har ventet [meget længe], før jeg blev indkaldt til [operation]. De ringede [en dag] og spurgte, om jeg kunne komme [nogle dage senere], da jeg skulle opereres [dagen efter denne indkaldelsesdag].	Godt
11	Reblødning efter tonsillektomi. Blev indlagt med 112. Kom direkte på OP. Mor udfylder skema for patienten. Ankom til stamafdelingen [tidligt] om morgenen.	Dårligt
12	Blev videresendt fra anden afdeling.	Godt
15	Akut.	Godt
23	Jeg måtte ringe MANGE gange, før jeg kunne få en tid. Jeg ringede hver dag i fire dage, før jeg kunne få en tid.	Virkelig dårligt
24	Dejlig med en forundersøgelse, hvor operation osv. bliver gennemgået.	Godt
32	Jeg var kun indlagt to døgn, så jeg synes ikke, at jeg kan udtale mig. Generelt vil jeg sige, at undersøgelsen var rimelig god.	Uoplyst
37	Forløbet startede allerede [i foråret] på halsambulatoriet, NBG: biopsier, CT- og MR-scanning. Nye biopsier senere [i foråret] gav infektion! Behov for vagtlæge to gange og ny konsultation i ambulatoriet [senere på ugen]. Fik penicillin, der ikke hjalp. [Senere] henvist til egen speciallæge, der genhenviste til ambulatoriet. Fik ny undersøgelsestid [et halvt år senere]. Jeg fik ny henvisning på grund af smerter via egen læge. Kom til undersøgelse og biopsier i [sommeren] og fik [et par dage efter] en []diagnose. Planlagt operation [i efteråret]. Blev tilbudt andre sygehuse, men valgte selv at vente på operation i Aarhus.	Virkelig godt
39	Virkelig søde medarbejdere.	Virkelig godt
42	Ventetider: To timer er lig med rigelig lang tid. Er lig med en time for meget.	Godt
43	Mødte på afdelingen efter henvisning fra egen læge. Blev herefter overført til intensiv afdeling.	Godt
44	I dette sygdomsforløb var jeg først indlagt på én afdeling, men blev sendt for tidligt hjem. Dernæst indlagt på en anden afdeling, [hvor jeg også blev] for hurtigt udskrevet. Tredje indlæggelse var også på den anden afdeling. Denne gang forløb indlæggelse og udskrivning til min FULDE tilfredsstillelse.	Virkelig godt
47	Blev indlagt akut.	Godt
48	Var hos læge NN [en dag]. [ugen efter] til undersøgelse hos en anden afdeling. [Senere i samme uge] opereret på afdelingen. (Super).	Godt
51	Jeg fik at vide, at der var otte ugers ventetid. Det ville så være efter [ferien], men hvornår er det? Endte med, at jeg selv ringede og rykkede for en tid.	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 54 Ved en samtale inden indlæggelsen blev jeg spurgt, om jeg ville have hjælp til rygestop, men der skete intet. | Godt |
| ✎ | 57 Jeg var godt nok informeret om, at der kunne være lang ventetid, fra jeg blev henvist til operation til selve operationen. Men var ikke klar over, der kunne gå tre til fire måneder fra forundersøgelsen, og at der var risiko for at operationsdatoen blev aflyst. Havde jeg haft den information, havde jeg valgt et andet sygehus. | Godt |
| ✎ | 58 Alt gik meget hurtigt. | Virkelig godt |
| ✎ | 60 Kom akut, henvist fra egen læge med henblik på indlæggelse. Men blev sendt hjem med medicin, som ikke virkede, og blev derfor indlagt dagen efter, først hvor sygdommen var væsentligt forværret. | Godt |
| ✎ | 63 Jeg blev henvist fra skadestuen. Der var mange patienter, så det var vanskeligt at oplyse om ventetiden. | Virkelig godt |
| ✎ | 64 Det gik meget hurtigt, derfor lidt forvirring angående indlæggelsestidspunkt, blodprøver osv. Men er selv [sundhedsfagligt uddannet] og inde i sagerne, så fik klaret det hele uden problemer. | Virkelig godt |
| ✎ | 66 Operationen blev i sidste øjeblik udsat tre uger. Ved forundersøgelsen dagen før operationen var der lang ventetid først til en fra afdelingen, så på lægen. Herefter ventede jeg halvanden time på læge NN, som åbenbart var gået hjem, da jeg flere gange rykkede afdelingen for svar. | Godt |
| ✎ | 68 Meget god. | Virkelig godt |

H1

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - H1	Modtagelsen
17	Lang tid inden jeg fik seng.	Dårlig
18	Da jeg mødte, fik jeg at vide, at jeg skulle vente i "ventesalen". Desværre gik denne besked ikke videre. Efter ca. en time var der heldigvis en, der kaldte mit navn op i venteværelset. Mine "kontakter" troede ikke jeg var dukket op. FORSLAG: Mangler der en, kig i venteværelset.	God
22	Forkert information om operation. Måtte selv fortælle, hvad der skulle opereres for, m.v.	Dårlig
23	Damen i skranken var sur og irriteret, da jeg kom med spørgsmål angående ventetid og kørselsedel.	Virkelig dårlig
24	Personalet virkede utroligt stressede og fortravlede i dagtimerne.	God
27	Trods travlhed var sygeplejerske NN utroligt nærværende, omsorgsfuld og kompetent.	Virkelig god
33	Nej.	Virkelig god
34	Jeg er et gemytligt menneske, og det smitter af på personalet.	Virkelig god
35	Blev indkaldt forkert dag. Indkaldt fastende dagen før, jeg skulle opereres. Får bare at vide, at "du kan komme [i morgen]", selvom man skal køre [mange] kilometer. Fik dog lov at overnatte på hotellet.	Dårlig
37	Venlig, imødekommende og kompetent, og der var INGEN ventetid.	Virkelig god
40	Nej.	God
41	Pænt og godt modtaget.	Virkelig god
46	Jeg synes, det var rigtig dejligt, at jeg ved indlæggessamtalen dagen før operationen, fik at vide, at det var ok, hvis jeg tog pamoler derhjemme, og så bare skulle møde [kort tid] før operationen, i stedet for [nogle timer] før (for at få pillerne på afdelingen)!!	Virkelig god
50	Der var ikke tid til mig, da jeg kom. Så jeg kunne lige så godt have ventet en dag med at komme, for jeg var kun på Patienthotellet.	Dårlig
51	Opmærksomme medarbejdere. Men de fleste var til møde på det indkaldelsestidspunkt, de havde mig.	God
52	Det var rart at vide, inden man kommer første dag til samtale og indlæggelse, at man godt kan gå hjem igen og møde dagen efter.	God
58	Alle var søde og rare.	Virkelig god
60	Lægernes modtagelse i Ambulatoriet var virkelig dårlig, arrogant og uinteresseret. Plejepersonalet [på anden afdeling] var virkelig gode, søde og imødekommende.	Uoplyst
63	Meget effektivt og venligt. Fik en seng og et rum, hvor min datter og jeg kunne vente.	Virkelig god
66	Jeg skulle møde [tidligt] og ventede [et par timer] på at blive kørt til operation. Der skete intet i den mellemliggende periode.	God
69	Jeg fik talt med en kontaktsygeplejerske, som gav en meget god orientering. Men jeg så ikke den pågældende igen før næstsidsste dag. Dog, resten af personalet ydede en meget god indsats, så den pågældende var ikke savnet i den henseende.	Virkelig god

H1

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - H1	Fejlhåndtering
5	Skulle trygle om rehydrering!	Dårligt
8	Havde ringet for at få oplyst, om jeg ikke skulle stoppe med blodfortyndende medicin før operationen. De svarede nej, jeg skulle fortsætte som normalt. Det havde jeg svært ved at tro på, for sidst jeg blev opereret [], skulle jeg stoppe. Operationsdagen oprandt, og jeg mødte læge NN, som skulle operere mig. Hun var fortørnet over den information, jeg havde fået, men nu hvor jeg var gjort klar til operation, ville hun gøre forsøget. Hun informerede om de risici, der var, og hun sagde, hvis det blødte for meget på grund af den blodfortyndende medicin, så ville hun stoppe, og jeg ville vågne op uden CI.	Godt
11	Jeg ved ikke, om der er tale om decideret fejl, men sjuksk. [Patienten] havde blødt [meget] og havde [en meget lav] HGB. Han fik to portioner SAG-M. Blev udskrevet dagen efter uden at kontrollere værdier overhovedet. [Patienten] var meget dårlig, og jeg målte blodtryk på ham hjemme. Blodtryk var 80/40 puls 100. Han var skidt. Kunne være fanget på afdelingen, hvis arbejdet var udført sufficient.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Der skete en fejl i visitationen til anden afdeling, hvor jeg skulle efterbehandles. Jeg blev glemt, eller informationen kom ikke videre. Henvisningen gik først igennem/blev sendt, da jeg selv tog kontakt til den anden afdeling.	Godt
19	Ingen.	Uoplyst
26	Jeg blev indlagt via vagtlæge, da hun vurderede, at der var fare for at min hals ville hæve så meget, at jeg ikke ville kunne få luft. Min mand ventede i venteværelset på mig. Han anede ikke at al det postyr og personale, der pludselig var, var pga. mig. Han sad i venteværelset UDEN, at få at vide, at jeg var i fare, og blev kørt hurtigt, med reddere, vagtlæge og andre til behandlingsrum. Min mand vidste intet i over halvanden time, så vagtlægen glemte at give besked til ham, trods min opfordring til at fortælle, at jeg havde ham, og at han ventede i venteværelset tæt på.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Udsættelse flere gange.	Godt
32	Jeg var indlagt med smerter []. Jeg oplevede, jeg spurgte formiddagssygeplejersken om hjælp til opsætning af termometer. Det nægtede hun og sagde, hvis jeg kunne tørre mig bagi, så kunne jeg også det. Eftermiddagssygeplejersken var venlig og hjalp mig.	Uoplyst
41	Måtte selv bede om sprøjte []. Skulle have den [om aftenen], fik den [over fire timer senere].	Uoplyst
43	Fejl i udlevering af medicin: Jeg skulle have 0,4 mg. [specifik medicin], men fik tilbudt 400 mg. af et andet præparat. Jeg fik ikke at vide, hvad det andet præparat var, men fik det byttet, da jeg sagde, det var forkert.	Dårligt
49	Ambulatoriet havde sagt, at jeg kunne få svar på min MR-scanning, om min kræft havde spredt sig, når jeg skulle indlægges. Dvs. jeg gik i fire døgn og ventede på en meget alvorlig besked. Men en sygeplejerske tog imod mig og vidste ikke noget om det. Hun sørgede hurtigt for, at jeg fik snakket med en læge. Ambulatoriet gjorde det på denne måde for, at jeg ikke skulle på hospitalet flere gange (godt tænkt). Ærgerligt det ikke fungerede.	Uoplyst
50	Vi fik ikke noget at vide om det videre forløb. Der var kun én, der virkelig vidste noget, og hun havde desværre ikke med mig at gøre. Desuden fik jeg at vide, at jeg godt måtte spise, så måtte jeg ikke spise. Jeg synes, at de burde snakke sammen, inden de giver besked. Var meget skuffet.	Uoplyst
53	Der skete åbenbart noget under operationen [], så jeg måtte opereres igen efter blødning efter at være kommet tilbage til afdelingen.	Godt
57	Jeg fik at vide, at jeg skulle drikke et stort glas saftvand med to stk. Pamol, da jeg mødte på operationsdagen. Det betød, at de på operationsgangen måtte vente 20 minutter, inden jeg	Godt

kunne bedøves.

H1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
3	Blev indlagt akut fra speciallæge.	Godt
6	Stor frustration over ikke at blive orienteret, når min operationstid blev udskudt. Måtte selv forhøre mig.	Godt
8	Da plastrene skulle af hos egen læge otte dage efter operationen, sagde lægen, at han ikke kunne vurdere, om det så ud, som det skulle, så han sendte mig tilbage til sygehuset for at blive vurderet. En tur på 80 kilometer. Tilbage på afdelingen sagde de, at det så flot ud. Så der mangler information til praktiserende læger [].	Godt
11	Vi oplevede kompetent sygeplejerske i dagvagt og aftenvagt første dag. Dagen for hjemsendelse, var der ingen sygepleje eller observationer. TOKS er indført i Region Midtjylland, men bruges tilsyneladende ikke konsekvent. Udskrivelse var direkte mangelfuld og sosu ikke kompetent. Både min mand og jeg er ansat i sundhedssystemet [].	Dårligt
13	Min behandling på en anden afdeling blev forsinket en måned.	Godt
20	Mere omsorg/tid efter operationen. Meget ladt alene (måske pga. nedskæringer?!). Følte til tider ensomhed (langt hjem, [mange] kilometer).	Godt
23	Jeg har ALDRIG oplevet så dårlig behandling, information og service på en afdeling. Personalet var ubehøvlet, sure, irriteret og man følte, at man var i vejen, og ikke turde spørge dem om noget. De spørgsmål jeg stillede, fik jeg et surt svar på, og fik sågar at vide en gang, om jeg ikke havde læst informationsfolderen. Jeg fik ingen seng, da jeg skulle indlægges (ventede på operation). Jeg måtte sidde i et venteværelse, hvor folk kom ind og ud hele tiden. Jeg var MEGET nervøs, sad og græd og rystede, og personalet var bare ligeglade. Hele indlæggelsen var en frygtelig oplevelse! Personalet, sygeplejersken og SOSU assistent var meget uprofessionelle, og ikke særlig menneskelige.	Virkelig dårligt
26	Virkelig god behandling, inklusiv forklaring på forståeligt dansk. Især én ansat viste bemærkelsesværdig god forståelse for min angst []. Alle var søde, hjælpende, lyttende og dygtige til jobbet.	Virkelig godt
30	Hvis det er ligeså godt at komme i himmeriget, så vil jeg det til den tid.	Virkelig godt
43	Jeg var meget tryk ved personalet på sengeafdelingen. Sygeplejersken har humor og et overblik, som giver tryghed. Faktisk var jeg mere tryk ved personalet på denne afdeling end ved personalet på den anden afdeling pga. fejlmedicinering.	Godt
45	Jeg synes, personalet var meget professionelt.	Virkelig godt
49	Jeg fik at vide, at jeg skulle melde tilbage, hvis jeg havde paræstesier. Det havde jeg fire til fem gange på en dag, og det oplevede jeg ikke blev taget alvorligt, før jeg, om natten, bliver rigtig dårlig, og der først bliver sat behandling i gang. Det tog mig tre døgn at komme ovenpå igen. Det kunne godt have været undgået, hvis man havde en større fælles holdning til tingene.	Godt
50	Det var for ringe, at min mand ikke fik den madras, han var blevet lovet af en af sygeplejerskerne, mens jeg så, der var andre pårørende, der fik stillet en til rådighed. Det kostede min mand [mange penge], at jeg var indlagt.	Godt
53	Jeg følte mig tryk i forløbet.	Godt
59	Første operation blev aflyst og udsat til næste dag.	Godt
64	Perfekt for mig. Telefonisk kontakt med hæmatologerne AAS [i starten af måneden]. [Herefter] en masse undersøgelser og opereret [sidst på måneden]. Hurtigt og effektivt. Topkarakter!	Virkelig godt
69	En kompliceret operation blev udført, uden at jeg efterfølgende havde smerter, åndedrætsbe-	Virkelig godt

svær eller andre gener. En stor compliment til holdet.

H1

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

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
3	Fik kopi af journal efter indlæggelsen.	Godt
8	Før/efter [] operation er der ikke meget andet information end det materiale, der er udgivet af [] firmaerne.	Godt
9	Savnes: Måske oplysninger om forventede/mulige eftervirkninger, dårlighed og styrke af smertelindrede medikamenter. Oplysning om kontaktmuligheder ved eventuelle komplikationer udenfor kontortid. Eventuel længde af rekonvalescensen.	Virkelig godt
11	Der ingen mad på afdelingen, som en halsopereret kunne spise. Ringe udbud af blød kost.	Dårligt
14	Det var en stor mangel for mig, at læge NN ikke havde tid til at tale med mig, hverken før eller efter operationen. Jeg var meget glad for den samtale, jeg have med anden læge NN.	Godt
24	Er rigtig glad for, at lægen, der opererede mig, også var den samme, der var på banen ved kontrollen efterfølgende i ambulatoriet.	Godt
25	Jeg fik ikke oplysning om dræn af urinblære under og efter operation. Selvom rigelig indtagelse af vand aftenen efter operationen, stadig ikke kunne få vandladning i gang og dræn blev indlagt gennem penis. Efter hjemsendelse opstod (efter [et par] døgn) stort besvær med vandladning igen, og vagtlægen kunne konstatere en kraftig blære- og urinvejsbetændelse (pga. drænet).	Godt
26	Det, jeg ikke forstod, svarede diverse personaler gladelig på mange gange [].	Virkelig godt
43	En meget kompetent og rar læge, som udførte operationen, informerede min pårørende og gav en virkelig god information om dels operation og ved den senere kontrol.	Godt
44	Jeg var indlagt [flere gange] på grund af besvimelsesanfald. To gange syntes jeg, at jeg blev sendt for hurtigt hjem. [Den sidste gang] var der stor opmærksomhed om mig.	Virkelig godt
50	Jeg fik næsten ikke noget at vide. Det kom først den sidste dag, og så var det meget svært at huske det hele.	Godt
51	Grunden til mine krydser er, at jeg har fået meget forskellig information. Og først da jeg var udskrevet og ringede med et spørgsmål en måned senere, fik jeg klar og entydig besked.	Godt
52	Ventetid for svar på operation. Meget dårligt. Afdelingen sagde syv dage. Efter snak med koordinator er det ti dage, og der gik 14 dage.	Godt
53	Jeg synes, den var god, men havde nok ikke fattet alt. Jeg havde heldigvis min svigerinde med, som hjalp mig med at huske.	Godt
56	Kan ikke huske hvilke informationer, der var mundtlige og hvilke, der var skriftlige. Men alt i alt var mængden af information god.	Godt
62	Information i to dokumenter, henholdsvis modtaget ved undersøgelse, og en anden sendt med brev senere var modstridende i forhold til indlæggelsestid.	Godt
66	Forkert information om anbefalet sygemelding efter operation. Mangelfuld og ukorrekte oplysninger angående brug af stemmen efter operationen på trods af mange spørgsmål herom både før, under og efter operationen. Først ved kontrollen, fem uger efter operationen, bliver der fortalt, at der kan gå et til to år, før stemmen genvinder fuldt register og styrke.	Godt

H1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
2	Manglede udførlig forklaring af selve operationsforløbet.	Godt
11	For hurtig, jappende og inkompetent. Ikke nogen, der sagde farvel eller på anden måde tilbød hjælp.	Dårligt
14	Dagen efter min operation var jeg meget svimmel og opkastning. En læge tilså mig ved middagstid og lovede at komme igen senere på eftermiddagen. Det skete ikke. Jeg var stadig dårlig, men fik af en sygeplejerske eller en sosu-arbejder besked om, at vi bare kunne køre hjem. ([Jeg bor meget langt væk]). Det var jeg utryk ved!	Godt
19	Nej.	Virkelig godt
23	Jeg synes, at det var meget frustrerende at blive udskrevet, når man havde det dårligt, både fysisk og psykisk. Jeg var meget ked af det og bange. Jeg blev bare smidt ud af min stue, efter jeg havde været på wc. Der var [personale], som var kommet og kørte min seng, inden jeg havde fået mit dræn ud, talt med en læge og vidste, om jeg skulle hjem eller ej.	Virkelig dårligt
24	Når patienterne, efter et døgnns faste, efter en operation, beder om mad (andet end yoghurt), skal man jo ikke være nødt til at bede hele tre forskellige personale (sygeplejersker) om dette, og så STADIG ikke få det! Virkelig dårlig stil!!	Godt
38	Alt for mange forskellige læger. De læger, som ikke har haft noget med en at gøre, er alt for overfladiske. Jeg havde nogle spørgsmål, som jeg stadig ikke har fået svar på.	Godt
50	Mit nødopkald virkede ikke den første uge, så det var godt, at min mand var hjemme.	Godt
51	Idet jeg aldrig fik de samme svar omkring sårbehandling, og hvornår jeg måtte hvad, har jeg været så meget i tvivl og kunne ikke få svar ved egen læge.	Godt
53	Ved ikke, om lægen er orienteret, ligesom jeg ikke ved, om hjemmeplejen er.	Godt
54	Havde virkelig håbet på hjælp til rygestop, som jeg blev tilbudt, men :(Godt
64	Henvist til anden afdeling.	Virkelig godt

H1

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

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
1	Jeg kan kun oplyse at jeg fik en meget fin behandling. Alle, som jeg var i kontakt med, var søde og rare. Og alle, som jeg kender, fortæller jeg, hvor tilfreds jeg var, og hvor god en behandling jeg fik. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Bad/toilet kunne være renere. [Fysiske rammer]	Godt
3	Blev indlagt AKUT og fik indtryk af, at afdelingen var underbemandet (plejepersonalet), lettere fortravlet og ikke så velorganiseret som andre afdelinger. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
6	Almindelig information, når der optræder forsinkelser under behandlingsforløbet og hvorfor. Det vil være en stor hjælp. Mindre frustration og usikkerhed. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
7	Der var en behagelig stemning. Det, som er problemet for mig nu, er, at jeg stadig synes, mit øre er ømt og trækker så underligt. Jeg håber, det går over. Men jeg var også uheldig, at mit øre ikke ville blive tørt. Jeg håber, alt er ok, når jeg skal til kontrol om et halvt år. [Kvalitet i behandling]	Godt
8	Jeg overnattede på Patienthotellet natten før operationen. Når ens høreelse er [meget dårlig], kan både almindeligt vækkeur og almindelig telefon være et problem. Hotellet havde ikke et vækkeur til disse patienter! Selvom de lader dem overnatte på hotellet før operation. Hotellet har intet personale før kl. 06.45 om morgenen, som var det tidspunkt, hvor jeg skulle møde op på afdelingen. Så der er ingen til at vække folk. De havde svært ved at se, at det var et problem. "Det havde det da aldrig været før", sagde sygeplejersken i receptionen. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
9	Samarbejdet mellem de forskellige funktioner omkring min indlæggelse/operation har jeg oplevet som imponerende velfungerende. Der fornemmes en god tone på afdelingen. Den virker venlig, åben og kompetent. Eventuel travlhed på afdelingen har jeg som patient ikke bemærket, og har gennem hele forløbet følt mig set som person og ikke som tilfælde eller nummer. Tak! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Stor ros til lægerne ved telefonisk kontakt og personlig henvendelse! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
11	Afdelingen bør helt sikkert tage sig sammen, eller måske er det bare nogle enkelte personer! Bør følge de retningslinjer, der foreligger for en akut patient, bl.a. TOKS (tidlig opsporing af kritisk sygdom). [Kvalitet i behandling]	Dårligt
12	Min datter og jeg følte, at jeg var den mest betydningsfulde person i verden! Trods stor travlhed var personalet omsorgsfulde, havde humor og tog sig tid til "en lille snak" og trøst. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
13	Mange søde og omsorgsfulde sygeplejersker. [Relationer til personale]	Godt
16	Den samlede oplevelse var god trods sygdom. Dejlige mennesker med humor. Gode til at give information. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
18	Jeg synes, at det er fint, at det er en tosengsstue, så der er en anden patient at tale med.	Virkelig godt
21	Der er for mange stuer om de to fælles toiletter. Der er tit blod på håndvask, gulv og toilet. [Fysiske rammer]	Godt

✎	23	Jeg synes, at man skal undervise personalet i at være medmenneskelige, omsorgsfulde og hjælpsomme, for det manglede de. Hele min indlæggelse har været frygtelig og har psykisk gjort noget ved mig i en negativ retning. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
✎	24	Da jeg skulle hjem, ventede jeg udelukkende på en tid til efterfølgende kontrol. Da jeg endelig fik min (elendige) kontaktperson på afdelingen til at skaffe den (efter tre timers ventetid), gav [vedkommende] mig (viste det sig senere) en forkert tid, der ikke stemte overens med datoen! [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
✎	26	Afdelingen var rar at være på. Personalet (specielt én nattevagt) var søde, lyttede, med høj faglig og menneskelig indsigt. Alt i alt en positiv afdeling, som ser mennesket bag sygdommen. Blev indlogeret på "enestue", og tak for det (få indlagte). [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	27	Mit efterforløb er endnu ikke afsluttet.	Virkelig godt
✎	28	Når man er diabetespatient, får man ikke den kost, man skal have. Særlig ikke mellemmåltider. [Pleje]	Virkelig godt
✎	29	Jeg er meget positivt overrasket over, hvor godt det hele har fungeret. Lige fra første undersøgelse, til indlæggelse og operationen. Der har virkelig ikke været det mindste, som jeg kunne påpege. Alt personale har været søde, lyttende og professionelle. Tak for en god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	34	Herre gud, de skal jo spare.	Godt
✎	36	Indlæggelsen var et mesterligt antropologstudie i hierarkier. Der kunne kommunikeres mere ens og med respekt for forskellige fagligheder. Her tænkes mellem sygeplejersker/læger/nattevagter. Opvågningsstuen personale talte konstant om interne problemer i en dårlig tone, som borgere ikke skal høre. [Kommunikation og information]	Godt
✎	37	Det UHELDIGE ambulatorieforløb med alvorlig infektion efter biopsier [] og behov for ekstra lægehjælp og [] antibiotika og et HAV af smerter blev udlicnet af en super indlæggelse, hvor meget, der gjorde rigtig ONDT, blev gjort GODT af dygtigt personale. Er siden fortsat i [behandling] på [afdelingen]. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	40	Måtte forgæves komme til samtale uden resultat (alle svar var ikke klar). Vi kom udenbys fra.	Godt
✎	41	Personalet gjorde, hvad de kunne, men havde nok for travlt. [Pleje]	Godt
✎	43	Badeforholdene er elendigt på sengeafdelingen. Brug 100 kr. på en ny bruser, som kan sidde fast i væggen. [Fysiske rammer]	Godt
✎	46	Jeg følte mig i enhver henseende rigtigt godt behandlet i det døgn, jeg var indlagt.	Virkelig godt
✎	49	Operationspersonalet er de bedste! Top professionelle folk! Jeg er blevet opereret to gange på fire uger og er blevet FANTASTISK behandlet af operationspersonalet. STOR, STOR ROS TIL DEM. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	50	Der er for langt til toilettet, og flere gange, hvor jeg var dernede, var der tis på gulvet og ingen papir. Hverken toiletpapir eller håndklæder. Der var aldrig sprit til fingrene. Jeg måtte flere gange bede om det. [Fysiske rammer]	Godt
✎	52	Personalet er meget venligt og imødekommende. Gør meget for at man har det godt. Lang ventetid på læge ved udskrivelse. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
✎	54	Der blev ikke gjort rent i sengestuen i de tre dage, jeg var indlagt. [Fysiske rammer]	Godt

- ✎ 55 Elendige madrasser! Aarhus Universitetshospital, øre-næse-hals-afdeling. Godt
- ✎ 57 Efter at have ventet ca. tre måneder fra forundersøgelsen, fik jeg endelig dato for operation. Det skete ved, at jeg selv kontaktede afdelingen. Afdelingen bør sende en tid ud så hurtigt som muligt. Så oplevede jeg, at operationen blev aflyst på grund af akutte patienter. Jeg blev udsat tre uger og med besked om, at jeg skulle kontakte afdelingen dagen før operationen []. Jeg kunne igen risikere at blive aflyst. Det må kunne gøres på en bedre måde, så man har mulighed for at planlægge sit arbejdsliv, privatliv med børn osv. og bare det mentalt at skulle indstille sig til operation.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 60 Lægerne burde undervises i psykologi, og at nogle patienter reagerer anderledes på undersøgelser end andre. Jeg fik ikke korrekt behandling fra begyndelsen (som egen læge i øvrigt havde bedt om), da jeg på grund af [både fysiske og psykiske årsager] ikke kunne undersøges med kikkert i næse/svælg. Jeg kunne oplyse, at jeg havde helt frie luftveje og symptomer på [sygdom] var tydelige. Men fik [medicin] et døgn uden virkning trods egen læges diagnose og min fortid [inden for sundhedsvæsenet selv].
[Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 61 Undrer mig over, at jeg skulle være fastende fra midnat og ikke kun to timer. Alt i alt et godt forløb, venlige ansatte. Godt
- ✎ 63 Der var en meget venlig og positiv "ånd" på afdelingen. Personalet var søde og hjælpsomme. Lægen, som behandlede mig, var yderst kompetent, og fortalte under hele forløbet, hvad der skulle ske. Virkelig godt
- ✎ 65 Jeg skulle ringe til afdelingen dagen før indlæggelsen for at få mødetidspunkt. Det virker ret overflødigt, når mødetiden bliver [om morgenen] og operationstidspunktet [er fem timer senere].
[Kommunikation og information] Godt
- ✎ 66 Da jeg er allergisk over for en række fødevarer, informerede jeg afdelingen om dette ved forundersøgelsen og tilbød at tage mad med, hvilket blev afslået. Der blev lovet, at der blev sørget for mad. Alligevel oplevede jeg konstant at få mad, som gjorde mig syg. Jeg kunne ikke få hjælp til at komme på toilet eller hjælp til at sidde op. Jeg var meget svimmel, da min nakke var revet helt ud af alle leddene, men jeg fik ingen hjælp på trods af, at jeg grædende bad om det. Aftensygeplejersken var totalt blottet for medfølelse, og virkede rasende over at jeg kastede op m.m.
[Kvalitet i behandling, Pleje] Godt
- ✎ 67 Tak for den store omsorg og det professionelle arbejde, der blev udført.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt

