

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

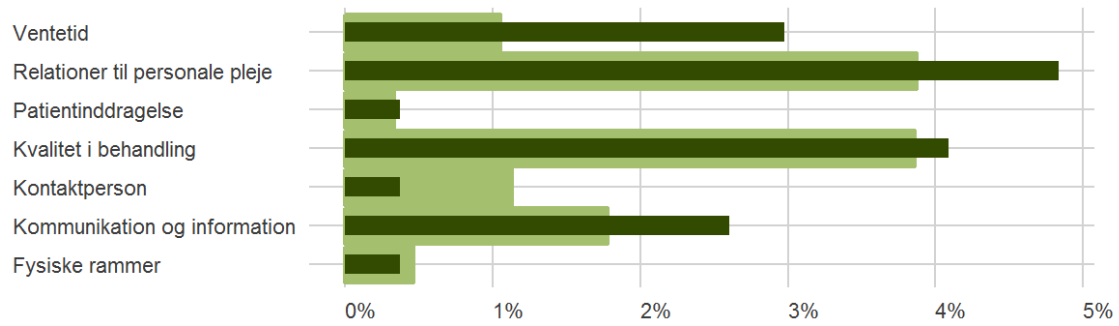
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Ambulatorium, Øre-, Næse-, Halsafdeling H, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
17 En meget fin hjælpsomhed fra personalets side, hvis jeg ikke kunne forstå min situation. TAK. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
40 Koordinationsproblemer mellem afdelingerne. Manglende opfølgning. Man føler sig sat mellem to (eller flere) stole. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
12 For lang ventetid. Blev henvist til [behandling på et andet sygehus], hvor henvisningen ikke nåede frem før jeg rykkede for svar på ventetid. Administrationen bør oplyse om mulighed for befordringsgodtgørelse, når det er dem, der skal indberette til eget hospital. Derfor fik jeg ikke befordringsgodtgørelse. Ventetid, Kommunikation og information,	I nogen grad
38 Der skal være bedre parkeringsforhold. Fysiske rammer,	Uoplyst
3 Der har været laaaaaaang ventetid alle de gange jeg har været indlagt. Bliver altid godt modtaget og hurtigt. Herefter har jeg altid ventet i ca. tre til fire timer. Engang sendt hjem uden operation. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
2 Vi kom frem til en løsning, som begge parter var tilfredse med. Så perfekt. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
4 De var søde og havde empati. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
26 Det særligt gode er, at der så godt som aldrig er ventetid. Personalet er venligt og imødekommende samt tryghedsskabende. En rigtig god og behagelig oplevelse. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
37 Kunne ikke få tider, der passede med færgeankomst og afgang. Måtte bruge tre timer ekstra. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
20 Jeg savner, at når man kommer [langvejs] fra, og er til undersøgelse eller indlagt, så udfylder man kørselssedler, så skal jeg selv sende disse til kørselsgodtgørelsesafdelingen i [min region] (dyr porto), og efterfølgende har jeg intet hørt derfra. Hvorimod når jeg er på ganespalteafdelingen, så skal jeg bare skrive under, og det går så nemt? Kommunikation og information,	I meget høj grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 5 | Lægen har åbenbart glemt at videresende journalen til andre afdelinger. Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 36 | Besøg OK! Personalet meget venligt. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 6 | Har ikke noget og klage over. Jeg synes, det fungerer godt på afdelingen. | I meget høj grad |
| 1 | Behandlingsforløbet fra første lægebesøg til øvrige undersøgelser og operation var meget hurtigt og effektivt. Det er dejligt at "systemet" virker. Jeg kunne godt ønske, at man møder den samme person i et undersøgelses/behandlingsforløb. Men det er selvfølgelig forståeligt, at der er vagtplaner, ferier m.m. at tage hensyn til. Hurtighed og effektivitet har første prioritet. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 47 | Jeg synes, det hele virker fint, men det der var virkelig godt, det var da NN sagde: "Du skal have tjekket din næse". Efter den efterfølgende operation er jeg jo bare en glad mand. Hvad jeg ikke kunne have sparet af [præparat], men PYT PYT. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |

Audiologisk Lokalklinik PP Ørumsgade, Øre-, Næse-, Halsafdeling H, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
39 Blev behandlet hurtigt og meget omsorgsfuldt. Tog meget hensyn til mit nedsatte syn! TAK FOR DET! Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,	Uoplyst
30 Fin behandling og søde damer. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
57 Det var meget godt. Personalet brugte meget tid for at få løst problemet.	Uoplyst
60 Det er ikke ambulatoriets skyld, men der er alt for lang ventetid! Jeg har siden [] sidste år ventet på at få nye høreapparater, der passer og er indstillet til mine behov. Det har taget næsten et år at få tid til høreprøve, udleveret høreapparater, komme til kontroltid, finjustering af indstillinger, prøve andet mærke, finjustering med konsulent udefra m.m. Jeg føler mig meget handicappet på både arbejde og i fritiden fordi jeg går glip af så meget tale. Og det er frustrerende at det skal tage næsten et helt år at finde den optimale løsning. Ventetid,	Slet ikke
10 Da besøget drejede sig om nye høreapparater, kan jeg slet ikke se, at dette spørgeskema er relevant for mig.	Uoplyst
27 Audiologisk afdeling er svær at komme i kontakt med. Ved telefonisk henvendelse er der lang ventetid og [i sommers] havde jeg behov for en ny tid, men telefonsvareren meddelte, at det ikke var muligt at kontakte klinikken før august. Kommunikation og information, Ventetid,	I nogen grad
56 Den ellers meget venlige unge kvinde, der hjalp mig tredje gang, jeg var på ambulatoriet, synes jeg talte lidt ned til mig, som om jeg er tungnem eller opfattes gammel. Jeg er en frisk [ældre], der stadig har erhverv, men lider af hørenedsættelse. Det var med henblik på ombytning af et høreapparat jeg var på ambulatoriet. Har fået et apparat der virker, så alt er godt. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
16 Ikke blot vise men også øve med patienten. Kvalitet i behandling,	I høj grad

***Audiologisk Klinik Peter Sabroes Gade, Øre-, Næse-, Halsafdeling H,
Aarhus Universitetshospital***

**33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller
hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller am- bulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrette- lagt?
50 Kontakte med pr. telefon hvis høreapparatet ikke kunne laves i på- gældende farve, så vi ikke skulle køre to gange forgæves. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
55 Den første tid til operation jeg fik var en dag, hvor kirurgen ikke var til stede. Kommunikation og information,	I ringe grad
43 Efter udlevering af høreapparat, skulle der bestilles tid til kontrol efter en måned, men dette kunne ikke bestilles, da de ikke kunne se så langt frem i computeren. Sekretæren ville lade høre fra sig med en ny tid hurtigst muligt. Blev ikke kontaktet. Ringede selv en må- ned efter, og jeg kunne derefter først få en tid yderligere 10 dage senere. Ventede i 17 minutter for at komme igennem. Ventetid, Kommunikation og information,	I nogen grad
15 Tilpasse undersøgelserne efter barnets alder. Så et barn på [om- kring et år], der er meget bevidst ikke skal sove en halv til en time uden at bevæge sig. En sådan undersøgelse burde ligge når barnet er 1-2 måneder gammel. Kvalitet i behandling,	Slet ikke

Audiologisk Lokalklinik Horsens, Øre-, Næse-, Halsafdeling H, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
59	Har fået privat rådgivning vedrørende sygdom og hjælpemidler. Mere information privat på den halve tid.	I nogen grad
24	Det er lidt svært at svare på nogle spørgsmål, da jeg ikke har været indlagt.	Uoplyst
33	Der blev taget meget fint hånd om mig, og alt var i et sprog og et tempo som var til at forstå. Tusind tak. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
19	Vi snakkede og pjattede. Lægen kunne godt tåle noget gas, selv om han var ved at bedøve mig, og jeg glemte, at det gjorde lidt ondt. Efter bedøvelsen lukkede jeg øjnene og slappede helt af. Det gik rigtig godt, vi nød hinandens tilstedeværelse, og de vidste hver især, hvad de skulle gøre. En usædvanlig dygtig læge, der havde humoren med. Det blev en positiv oplevelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
34	Jeg oplevede, at der var høj service og kompetent personale. Hold fast i det! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
54	Jeg har fået/får en god og venlig behandling. Jeg er godt tilfreds. Det er meget vigtigt at få hjælp til at kunne høre, og især telefonen er vigtig for mig. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

***Audiologisk Lokalklinik Randers, Øre-, Næse-, Halsafdeling H, Aarhus
Universitetshospital***

**33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller
hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser
og/eller ambulante besøg (indenfor
det seneste år) godt tilrettelagt?

11 Jeg valgte Randers på grund af kort ventetid. Det var uforståeligt, at der så var tre måneders ventetid på høreapparaterne. Ellers var jeg godt tilfreds. Ventetid,

Ikke relevant for mig

Dagkirurgi H, Øre-, Næse-, Halsafdeling H, Aarhus Universitetshospital

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

14 Ventetider er meget lange. En enkelt [] sygeplejerske på dagkirurgisk afsnit på Tage Hansens Gade havde en yderst uheldig fremtoning med meget skarpe bedreviddende holdninger med markante udsagn overfor både kollegaer og patienter. Hele det øvrige personale var venlige og informative på en positiv og konstruktiv måde. Relationer til personale/Pleje, Ventetid,

I nogen grad

Ambulatorium, Øre-, Næse-, Halsafdeling H, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
32	Super modtagelse. Venlige og hjælpsomme sygeplejersker der omhyggeligt fortalte hvad der skulle ske.	I meget høj grad
40	Blev indkaldt til konsultation hvor både læge, og pædagog NN skulle deltage. Kun lægen var der, og dermed var konsultationen mere eller mindre irrelevant. Blev indstillet til konsultation med pædagog NN hurtigst muligt hvilket er om et halvt år!	I ringe grad
12	Ingen. Udover at elektronikken (skanneren) ikke virkede.	I meget høj grad
38	Super god modtagelse. Jeg ventede i meget kort tid, men var også fem minutter forsinket.	I høj grad
41	For få læger til opgaven. Ventetid mellem to til fire timer. Var der tre gange i løbet af en uge.	I meget høj grad
7	Jeg synes, det hele var til ug.	I meget høj grad
26	Er meget tilfreds med modtagelsen, og det er yderst sjældent, at der er ventetid. Jeg kan ikke komme på ideer til at gøre det bedre.	I meget høj grad
6	Har ingen forslag til forbedringer, alt fungerede perfekt med information m.m.	I meget høj grad
1	Det virker fint. "Check ind" ved at scanne Sundhedskort. Kort efter blev jeg indkaldt til samtale vedrørende resultat af prøver (20 minutter før aftalt tid).	I meget høj grad
47	Igennem mange år er jeg som fast bruger af CPAP kommet hos jer flere gange, og jeg er tilfreds.	I meget høj grad
31	God oplevelse. :)	I meget høj grad
29	Jeg har været til undersøgelse flere gange. De første gange var meget professionelt. Personalet var parat og imødekommende. Jeg fik så et ekstra besøg pga. problemer med mit operationssår. Her fik jeg en fast tid, men måtte vente i næsten en time og 45 minutter uden at få besked om årsagen. Jeg henvendte mig flere gange i receptionen, men fik ikke rigtig noget svar. Flere, som ankom efter mig, kom ind til undersøgelse og gik hjem igen. Da jeg kom ind var lægen noget forvirret og kendte ikke så meget til min operation. Det var ikke den læge jeg havde tid hos, da han åbenbart havde fået en hasteopgave. Det kunne være rart at få besked	I høj grad

om ventetid næste gang og evt. om anden læge, selvom jeg var glad for at kunne få en ekstra/akut tid. MEN ellers meget god oplevelse ved min næseoperation på begge hospitaler (også dagkirurgisk).

**Audiologisk Lokalklinik PP Ørumsgade, Øre-, Næse-, Halsafdeling H,
Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
60 Jeg havde fået tiden over mail, hvor jeg havde beskrevet, hvad jeg gerne ville have rettet. Det var personalet på dagen ikke klar over. Hun vidste slet ikke, om det kunne lade sig gøre at rette det jeg efterspurgte. Det kunne være fint, hvis hun havde set samtalen på mail, evt. at den stod i min profil.	I nogen grad
28 Dejligt at blive budt velkommen og få kaffe m.m. Super.	I høj grad
58 Tak for god behandling.	I høj grad
42 Der var kø på motorvejen, og jeg kom lidt for sent (ca. fem minutter) hvilket resulterede i en noget "skolemesteragtig holdning". Det gik dog hurtigt over :-).	I meget høj grad
52 Hvis man ikke har været der før, er det ikke så let. Flere store skilte kunne være en løsning.	I høj grad
16 Man føler sig lidt usikker, når man bare skal tage plads, uden at have adviseret at man er kommet.	I meget høj grad

***Audiologisk Klinik Peter Sabroes Gade, Øre-, Næse-, Halsafdeling H,
Aarhus Universitetshospital***

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
53 Vi bliver altid mødt af venligt personale.	I meget høj grad
13 Jeg har været tilfreds med det hele. God behandling.	Ikke relevant for mig
44 Sidst vi var af sted var lægen der skulle tilse os syg. Det havde man dog ikke informeret os om, så vi kørte forgæves 120 km den dag. Det burde man informere om.	I høj grad
46 Vil gøre opmærksom på, at besøget drejede sig om en hørescanning af spædbarn.	I meget høj grad
9 Jeg anser ikke ventetid på 5-10 minutter som et problem, når man kommer 2 minutter før tid. Superflot.	I meget høj grad
45 Super god afdeling med meget venligt personale. Man skal altid påregne en vis ventetid, men det er ikke noget problem.	I høj grad

***Audiologisk Lokalklinik Horsens, Øre-, Næse-, Halsafdeling H, Aarhus
Universitetshospital***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
51	Jeg er meget godt tilfreds hele vejen igennem behandling. På forhånd mange tak.	I høj grad
24	Jeg har fået en fin modtagelse og meget fin hjælp til mine høreapparater.	I meget høj grad
48	Alt vi i orden. Et positiv besøg.	I meget høj grad
8	Vi måtte selv henvende os (30-45 minutter). Det var et akuttifælde og selvfølgelig har jeg forståelse for det. Bare jeg var blevet orienteret.	I meget høj grad
49	Jeg fik en fin og venlig modtagelse.	I meget høj grad
33	Blev mødt med det samme og inviteret indenfor til konsultationen.	I meget høj grad
19	Det var fint. Det var sødt personale. Ikke noget at pege fingre af.	I meget høj grad
34	Virkelig god service. Alt gik efter planen. Kun positivitet fra min side.	I meget høj grad

Audiologisk Lokalklinik Randers, Øre-, Næse-, Halsafdeling H, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
23 Jeg fik en meget fin og hurtig service.	I meget høj grad
11 Det var overraskende positivt. Det gav indtryk af enormt overskud af ressourcer. Det var stille, roligt og behageligt.	I meget høj grad
22 Hvis man gerne vil have et billede af folks sygehusoplevelser, vil jeg foreslå, at man spørger før der er gået et år, for jeg sidder faktisk og gætter.	I høj grad

Ambulatorium, Øre-, Næse-, Halsafdeling H, Aarhus Universitetshospital

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
40	Konsultationen opfyldte ikke hensigten/formålet.	I nogen grad
12	Jeg fik ikke oplyst om at det var afdelingen der skulle udfylde og indsende befordringsgodtgørelsesskemaet til eget hospital for at få godtgørelsen. Derfor har jeg ikke fået udbetalt befordringsgodtgørelse for [et bestemt antal km]. Min pårørende kørte bilen fordi jeg ikke vidste, om jeg selv var i stand til at befordre mig efter en eventuel behandling.	I nogen grad
4	Jeg fik først af egen læge at vide, at der kunne være tale om cancer i [kirtlen], da der var stort [] udskillelse men ikke af []. Lægen vidste ikke nok om betydningen af dette og kontaktede derfor endokrinologerne. Derfor talen om cancer. [Dagen efter] kom indkaldelsen til Halskirurgisk Ambulatorium som havde påstemplet H Cancerforløb og [tre dage senere] var jeg til undersøgelse, måling og ultralydsscanning. Dagen efter dette blev jeg sendt til Nuklearmedicinsk Afdeling, som skulle foretage en gamma scanning. Læge NN på Halsmedicinsk Afdeling sagde, at så skulle min [kirtlen] gerne lyse op som et juletræ, for så var det ikke cancer. Denne indkaldelse var også mærket H Cancerforløb. Efter gammascanningen gik vedkommende til lægerne for at få at vide, om optagelsen var i orden, og kom hurtigt tilbage for at spørge, om jeg havde spist []. Det kunne så være en grund til, at min [kirtel] ikke lyste! Jeg havde desværre ikke spist [], svarede jeg og fik svaret, at så måtte de lægge hovedet i blød, hvad så grunden kunne være. To dage senere skulle jeg have svaret fra Halskirurgisk Ambulatorium. [] Her fik jeg af en anden læge besked om, at mit stofskifte var ok, og at jeg heller ikke havde cancer, da grunden til at mit []foto ikke lyste, var at jeg havde drukket radioaktivt jod for [sygdom for nogle år siden]. Dette havde jeg ikke på noget tidspunkt undladt at fortælle, for jeg troede faktisk, at jeg skulle igennem denne behandling igen, da min højre side af kirtlen blev målt til [] og den venstre til []. Lægen sagde til mig, at de kun ville se mig igen, hvis jeg fik kosmetiske problemer eller ikke kunne trække vejret. Dette var selvfølgelig i orden, og i orden var det også, at han var	Ikke relevant for mig

vred på mine vegne. Det var en uge i helvede.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 18 | Jeg har selv måttet henvende mig, for at blive "færdigbehandlet". Et sår i munden i foråret, førte mig ind i behandlingssystemet med mange besøg hos jer. De forløb hurtigt, venligt og helt igennem professionelt. Ved sidste besøg om sommeren konkluderedes, at der ikke var komplikation i såret, godt. Såret var der stadig, og på min forespørgsel om, hvad der videre skulle ske med dette, og om min egen læge skulle tage over, var det klare svar, at afdelingen ville gøre arbejdet færdigt og hurtigt ville indkalde mig igen, efter en forsøgsvis behandling. Denne hjælp ikke, men jeg hørte ingenting fra afdelingen. Jeg henvendte mig to gange telefonisk, og anden gang i efteråret, skete der endelig noget. Så jeg blev tilset af tre forskellige læger på afdelingen. Her blev det besluttet, at såret, som stadig er det, hurtigt skulle opereres væk. Jeg ønskede selv, at indgrebet ikke blev i bestemt uge pga. ferie, men jeg har ikke fået en tid endnu og håber, snart at høre fra afdelingen. | I ringe grad |
| 6 | Ingen mangler. Alt var ok. | I meget høj grad |
| 25 | Jeg kunne som lovet ønske den samme læge. | I nogen grad |
| 47 | Jeg har absolut ikke manglet information i forbindelse med mine besøg gennem de mange år, jeg er kommet der. Det er ren rutine. | I meget høj grad |
| 21 | Det hele gik så hurtig og det drejede sig mest om, at give mig svar på prøverne og så få operations såret skiftet. Havde virkelig håbet på, at læge NN havde været der, og havde kunnet svare på mine spørgsmål. Var så heldig at læge NN ringede til mig efter nogle dage, og fik så lidt mere at vide. De sidste spørgsmål besvarede min egen læge. | I høj grad |

***Audiologisk Klinik Peter Sabroes Gade, Øre-, Næse-, Halsafdeling H,
Aarhus Universitetshospital***

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

35 Fik taget en kikkertundersøgelse af tarm i forbindelse med polypper. Da jeg bad om at få smertestillende medicin fra starten, blev jeg informeret om, at over 50 procent ikke brugte smertestillende medicin i forbindelse med kikkertundersøgelse. Tro mod systemet valgte jeg så ikke at få smertestillende medicin. Men da undersøgelsen gik igang, gjorde det så ondt, at jeg besvime. Da jeg kom til mig selv igen, måtte jeg råbe "så giv mig dog noget smertestillende medicin". Det fik jeg så, da min puls igen var ok. Og så havde jeg ingen smerter ved resten af undersøgelsen. Tænker, jeg bare skulle have holdt fast i, at jeg ville have smertestillende medicin fra starten. Det ved jeg til næste gang.

Uoplyst

***Audiologisk Lokalklinik Horsens, Øre-, Næse-, Halsafdeling H, Aarhus
Universitetshospital***

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
24 Jeg har ikke manglet information, den har været super. Jeg har fået høreapparater. Man har gjort det bedste man kunne.	Uoplyst
33 Imponerende service.	Uoplyst

Ambulatorium, Øre-, Næse-, Halsafdeling H, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
40 Der manglede en af de to eksperter, der var stillet mig i udsigt.	Ja
4 Kun den sidste læge havde læst [] og forholdt sig til det, jeg hele tiden havde fortalt.	Ja

**Audiologisk Klinik Peter Sabroes Gade, Øre-, Næse-, Halsafdeling H,
Aarhus Universitetshospital**

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
35 Fik lavet en kikkertundersøgelse af tarmen i forbindelse med polypper. Da jeg bad om at få smertestillende medicin fra start af blev jeg informeret om at over 50 procent ikke brugte smertestillende medicin i forbindelse med kikkertundersøgelse. Tro mod systemet valgte jeg så ikke at få smertestillende medicin, men da undersøgelsen gik igang gjorde det så ondt at jeg besvime, og da jeg kom til mig selv igen måtte jeg råbe "så giv mig dog noget smertestillende medicin". Det fik jeg så da min puls igen var ok, og så havde jeg ingen smerter ved resten af undersøgelsen. Tænker jeg bare skulle have holdt fast i at jeg ville have smertestillende medicin fra start af. Det ved jeg til næste gang. Det synes jeg var en fejl fra personalets side at de ikke bare gav mig smertestillende fra start af.	Ja
50 Vi var blevet lovet et rødt høreapparat, og kørte derud. Så var det brunt. Så skulle vi komme igen efter et rødt. Men anden gang vi kørte, var det stadig brunt.	Nej
43 Havde ikke fået teleslyngen hjem sammen med høreapparat som aftalt.	Ja