

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB
Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro
Hospitalenheden Vest



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	 Bilag 1: Kommentarsamling	 25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	163
Besvarelser fra afsnittets patienter:	100
Afsnittets svarprocent:	61%

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 test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er 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

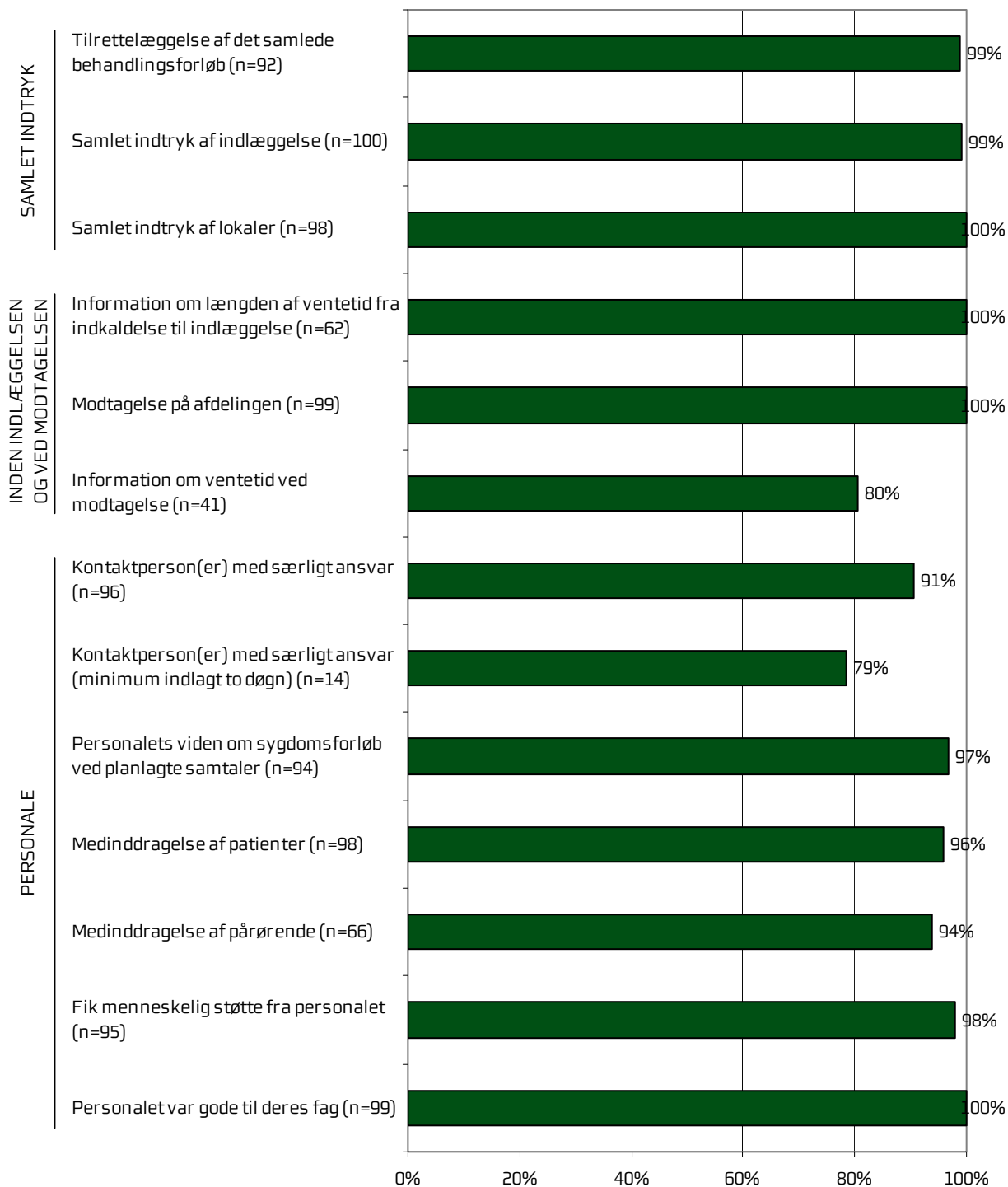
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

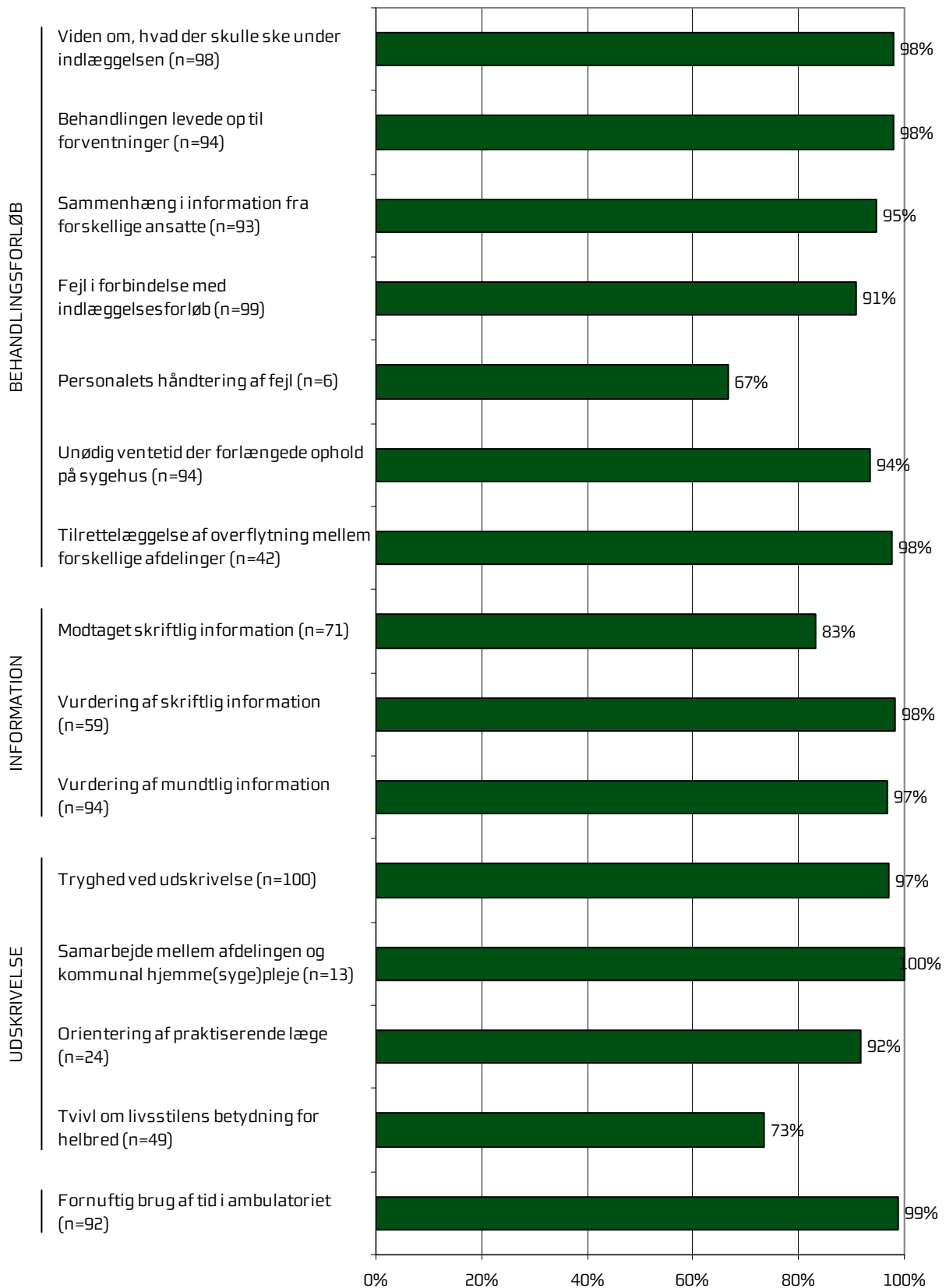
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB

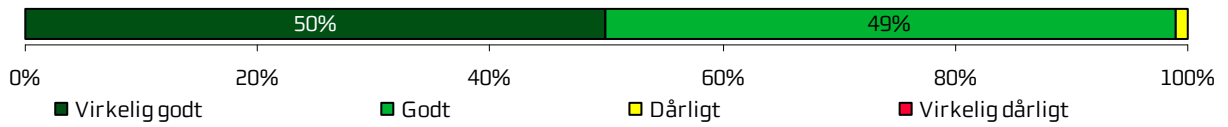
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

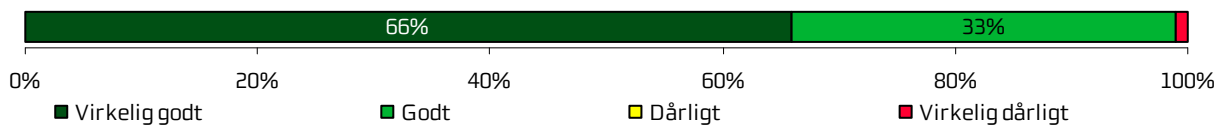
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

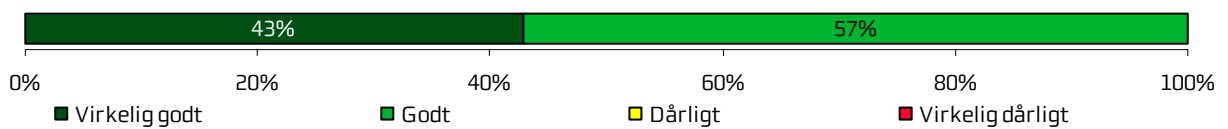
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=92)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=100)



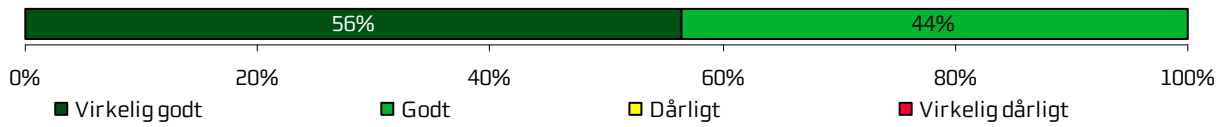
Samlet indtryk af lokaler (n=98)



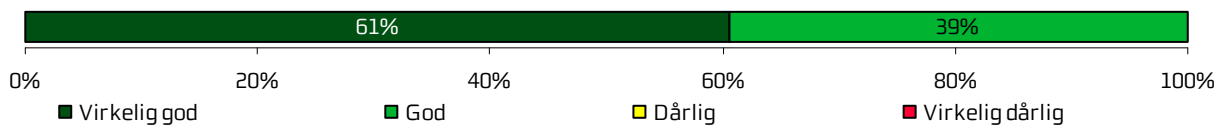
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	99 %	100 %	86 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	99 %	100 %	86 % *	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		100 %	96 %	100 %	85 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

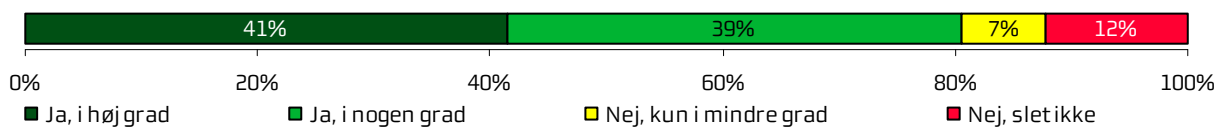
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=62)



Modtagelse på afdelingen (n=99)



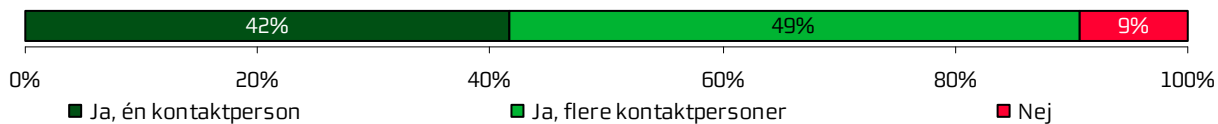
Information om ventetid ved modtagelse (n=41)



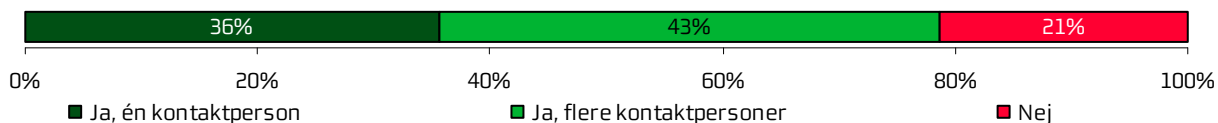
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	99 %	100 %	92 % *	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		80 %	71 %	85 %	58 % *	73 %

Personale

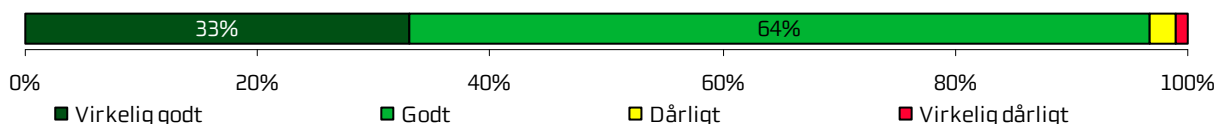
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=96)



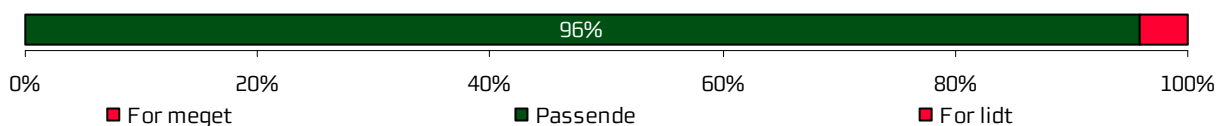
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=14)



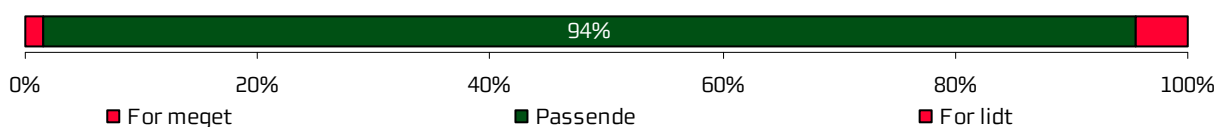
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=94)



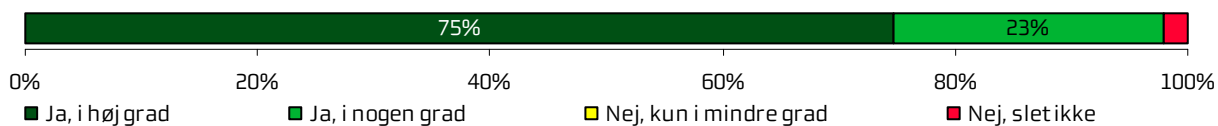
Medinddragelse af patienter (n=98)



Medinddragelse af pårørende (n=66)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=95)



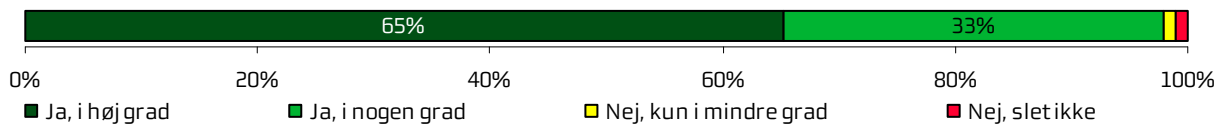
Personalet var gode til deres fag (n=99)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		91 %	90 %	94 %	74 % *	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		79 %	-	89 %	69 %	82 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	97 %	100 %	84 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	96 %	95 %	76 % *	89 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	88 %	96 %	68 % *	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		98 %	95 %	99 %	83 % *	92 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	97 %	100 %	93 % *	97 %

Behandlingsforløb

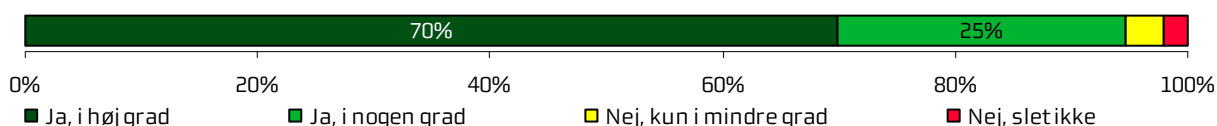
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=98)



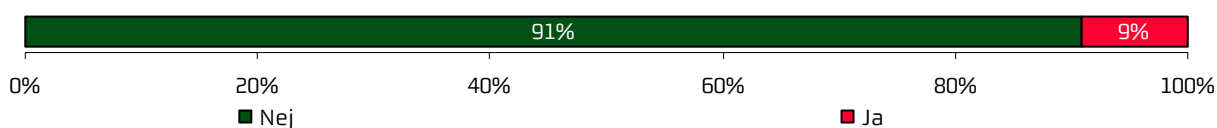
Behandlingen levede op til forventninger (n=94)



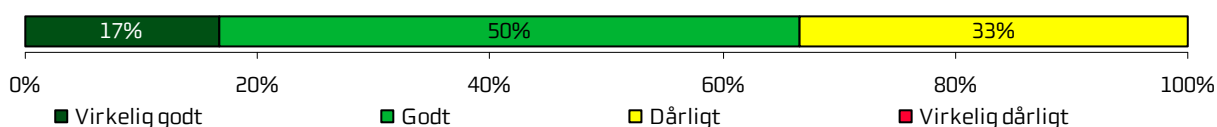
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=93)



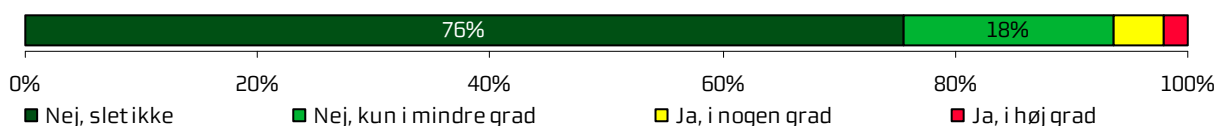
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=99)



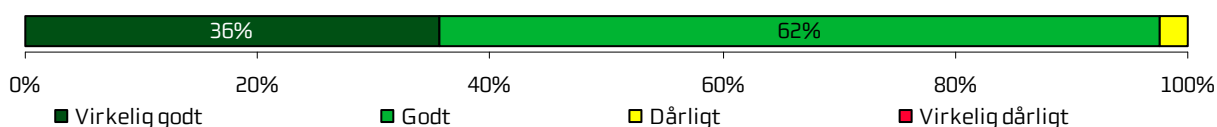
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=94)



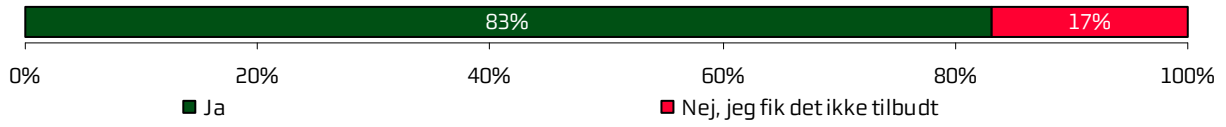
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=42)



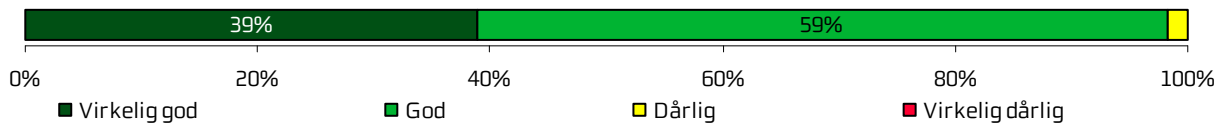
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		98 %	94 %	97 %	67 % *	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		98 %	96 %	100 %	84 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		95 %	93 %	96 %	81 % *	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		91 %	-	97 %	84 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	78 %	67 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		94 %	84 %	97 %	72 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		98 %	-	99 %	83 % *	92 %

Information

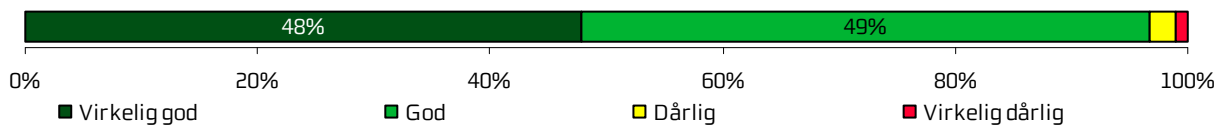
Modtaget skriftlig information (n=71)



Vurdering af skriftlig information (n=59)



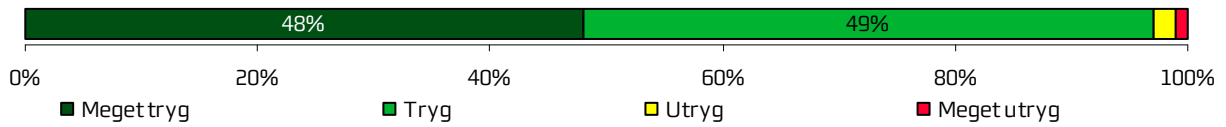
Vurdering af mundtlig information (n=94)



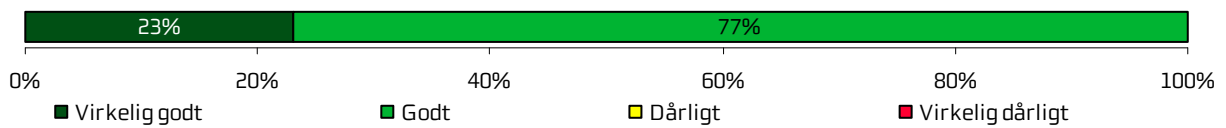
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		83 %	-	91 %	32 % *	61 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	98 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		97 %	99 %	100 %	84 % *	93 %

Udskrivelse

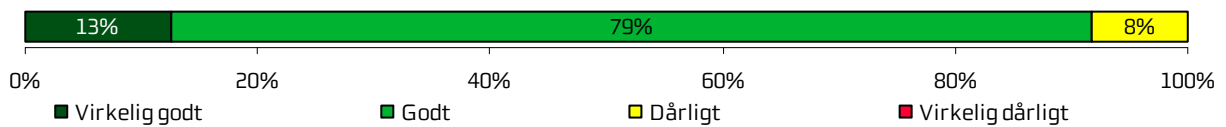
Tryghed ved udskrivelse (n=100)



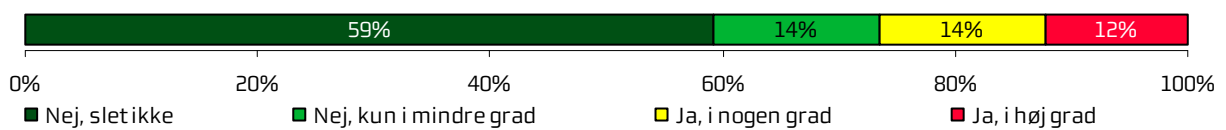
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=24)



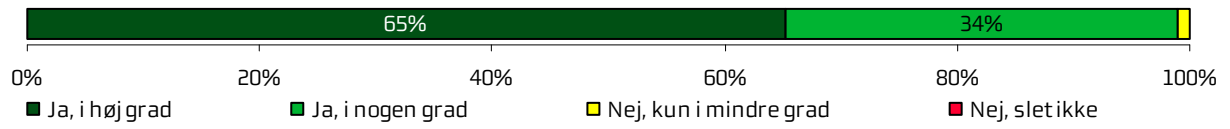
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=49)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		97 %	92 %	96 %	81 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		100 %	85 %	98 %	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		92 %	74 %	99 %	71 % *	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	80 %	85 %	61 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=92)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		99 %	92 % *	98 %	82 % *	91 % *

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.








Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Samlet indtryk
1	Alle tog sig tid til spørgsmål. :) Især tak til læge NN.	Virkelig godt
2	Da jeg skulle opereres (akut) måtte jeg nødvendigvis tale med en speciallæge. En portør fulgte mig over. Jeg gik efter eget ønske selv, men kun iført hospitalstøj. Jeg blev noget forundret over, da vi kom til den ret store hal - at der sad så mange mennesker og ventede (samme sted som patienter og andre venter på at få taget blodprøve). Jeg synes, at ventetiden her var ALT, ALT for lang på samtalen med speciallægen. Jeg sad i næsten "ingenting", mens jeg var rigtig dårlig. Havde mange smerter, og mit "upassende" tøj gjorde ikke situationen bedre. Her kunne man måske have valgt at sende mig afsted med en portør kort før jeg skulle til samtale. Jeg sad i fem kvarter med mange undrende blikke fra andre borgere.	Virkelig godt
2	Jeg var fantastisk glad, fordi jeg fik en enestue. Tak :) Der var lang ventetid, da jeg var indlagt, og den dag, jeg skulle opereres, skulle jeg over og have en samtale med en læge NN. Jeg var virkelig dårlig og sad meget, meget lang tid - ret op og ned i en stol og ventede på at blive kaldt ind. Alt, alt for lang tid.	Virkelig godt
6	God behandling. Mit barn var roligt og trygt ved situationen hele vejen igennem.	Virkelig godt
7	Der var tid til dem, der var indlagt. Personalet var god til at vise ro og overblik, der bliver til stabil tryghed, hvis man har en smerte, der kan gøre en utrolig bange, hvilket jeg oplevede.	Virkelig godt
9	Denne undersøgelse var en af de mange undersøgelser, jeg var igennem - jeg var på dette tidspunkt "kørt ned", både psykisk og fysisk, men personalet var gode til, at jeg følte mig i trygge hænder.	Virkelig godt
10	Efter tre uger var jeg til kontrol, og jeg havde det stadig dårligt, og var meget træt. De opdagede, at der var betændelse og jeg skulle i behandling. Fem dage efter ringede en sygeplejerske - hun spurgte om, hvordan jeg havde det. Det blev jeg meget berørt over. Det var flot. Hun ville også lige høre, om medicinen virkede, eller der skulle noget andet til. Alt i alt har jeg fået en god behandling. Jeg var ikke bare et nummer. Tak.	Virkelig godt
11	Jeg blev meget syg af bedøvelsen. Jeg følte, at der blev taget ekstra hånd om mig af den grund. Dog følte jeg, at jeg var blevet meget støjgenerende for de andre tre patienter på den stue, jeg var indlagt på, grundet larmen når jeg kastede op.	Godt
13	Jeg synes, der var rent og pænt da jeg kom, og selvfølgelig også da jeg tog hjem derfra :)	Virkelig godt
14	Jeg synes, at hele indlæggelsestiden, lægerne, der undersøgte mig, plejepersonalet, og den information, jeg fik, var meget professionelt, og jeg følte mig meget tryk. De beholdt mig hellere flere dage for meget end for lidt. Selve proceduren efter udskrivelsen, hvor jeg skulle afvente svar på mine blodprøver, og hvordan jeg fik svar, var meget elendig i forhold til alt det super gode, jeg oplevede på selve sengeafsnittet.	Godt



















-  16 1000 tak for en dejlig oplevelse. I ER bare gode til jeres arbejde. En særlig hilsen til læge NN. Tak for at du tog tid til mig. Alt gik bare hurtigt! Virkelig godt
-  18 Det var en rigtig god oplevelse at være indlagt. Dejligt personale, der kunne deres arbejde. Virkelig godt
-  19 Faktisk kun én ting kunne være bedre: Jeg skulle til samtale hos læge NN og blev gående fulgt derover af en portør, og gik så selv "hjem" igen. Men jeg skulle vente i venteværelset sammen med en masse andre (bl.a. til blodprøvetagning) og det var ubehageligt i hospitals skjorte, strømpe sokker, helt skæv i hovedet (af sygdommen) og skidt tilpas. En indlagt person/patient kunne måske få lov at sidde et ikke så offentligt sted og vente, og ellers få besked på at tage noget tøj/sko/trøje på. Godt
-  20 Jeg skulle opereres som nr. to, kom dog faktisk på operationsstuen [eftermiddag], blev dårlig grundet væskemangel (fastet fra midnat) og smertestillende medicin. [Middag] fik jeg væske som drop, skulle have haft det på et tidligere tidspunkt! Det var måske årsagen til kraftig opkastning [om aftenen]. Ellers intet at bemærke. Godt
-  22 Det var min datter, der var indlagt og forløbet blev forlænget. Personalet tog rigtig god hånd om min datter, men i særdeleshed også mig. Godt
-  23 Min [lille] datter [] taler stadig om, hvor hyggeligt det var at være på hospitalet, trods hun var skidt. Kun ros tilovers til personalet. Virkelig godt
-  25 De var søde til at kigge ind på stuen for at se til mig. Godt mad og glade mennesker på afdelingen. Godt
-  27 En absolut positiv oplevelse - (når det nu var nødvendigt at være indlagt). Virkelig godt
-  28 Det var fantastisk søde mennesker, alle der arbejdede der. Virkelig godt
-  29 Jeg synes, at personalet var gode til at informere mig om, hvad der skulle til at ske. Godt
-  30 Det var godt. Det kan jeg ikke vurdere
-  34 Ros til alt plejepersonale, der var meget omsorgsfulde og hjælpsomme. Jeg savnede lidt mere konkret information fra lægen. Godt
-  35 Det kunne være rart, hvis man var bedre til at finde løsninger på f.eks. mit kateterproblem. Jeg snakkede aldrig med den læge, der opererede mig, så jeg havde ikke nogen idé om, hvordan operationen var gået, ud over hvad jeg i mit tilfælde kunne læse mig til i journalen. Det kunne være rart, men selvfølgelig er det også med at optimere tiden på OP. Virkelig godt
-  36 Forløb på operationsgangen, og selve operationen var virkelig godt. Samtale med læge NN var virkelig god. Ophold på afdeling - virkelig dårlig. Ingen information - ja faktisk ingenting. Ventede bare på udskrivelse. Dårligt
-  38 Jeg hyggede mig på afdelingen, og de ansatte var meget søde. Havde slet ikke lyst til at tage hjem. Så tak for det! Godt
-  41 Vi har kun lovprisning om vores ophold på Holstebro Sygehus, og håber at kunne anvende afdelingen med dens personale igen, hvis situationen skulle opstå! Godt

Bilag 1




-  44 Ved indlæggelse på børnestuen var der indlagt fire børn på samme afdeling. Mens nogle børn trængte til fred og ro, så andre tv med høj lydstyrke. Godt
-  45 Vi oplevede en markant ændring i forhold til smertebehandling denne gang. Ved indlæggelse i [] 2009 havde vores datter mange smerter i forbindelse med en tilsvarende operation, og vi oplevede ikke, at hun var ordentligt dækket ind med den smertestillende medicin. Vi påpegede det overfor personalet, men der blev ikke ændret på dosis! Vi fik derfor hjælp hos egen læge efter udskrivning, hvor hun satte dosis op i to-tre dage, hvorefter smerterne så var stort set væk. Ved denne operation oplevede vi, at sygeplejersken var meget opmærksom på den cirka et år gamle journal. Hun spurgte uopfordret til vægt og højde i forhold til 2009, og rettede herefter disse værdier. Det betød, at hun konfererede med lægen om den rette dosis på den smertestillende medicin. Hvilket betød, at hun havde væsentligt mindre ondt, og kun i mindre end en uge. FANTASTISK. Må lige tilføje, at vores datter har en HØJ smertetærskel []. Godt
-  46 Det var rigtig dejligt at opleve det søde, smilende og venlige personale på afdelingen, og det var gældende for alle. Virkelig godt
-  50 Der blev taget rigtig god hånd om min mor, som er [meget gammel] og let kan blive forvirret i ukendte omgivelser. Man fandt allerede dagen efter indlæggelsen en enestue til min mor, hvor der var mere ro, end på den firesengs-stue, hun var på. Året før var min mor indlagt på samme afdeling på en flersengs-stue og blev meget konfus under indlæggelsesforløbet. Det huskede personalet, og det var grunden til, at de hurtigt fandt en enestue. Det var helt sikkert med til, at indlæggelsen forløb rigtig godt og rimelig hurtigt. Virkelig godt
-  52 Jeg blev indlagt i min ferie, da jeg var i sommerhus og langt væk hjemmefra. Personalet gjorde utrolig meget for, at min kæreste og jeg fik, hvad vi havde brug for. Vi var begge utrolig imponerede over, hvor meget de gjorde for os og er meget tilfredse. Har talt meget om afdelingen til familie og venner. Virkelig godt
-  53 Behandlingen fra såvel sygeplejersker som læge, både på stuen og på operationsbordet, af en meget bange patient, var virkelig god og betryggende. Det skal I være stolte af! Godt
-  54 Var lidt usikker på efterfølgende hævelse, men fik straks en tid til kontrol. Samtidig med denne kontrol fik jeg resultatet af det fjernede "væv", som jeg ellers skulle have ventet 14 dage længere på - en meget positiv oplevelse. På stuerne burde der være nogle ordentlige høretelefoner til tv (de vil kun koste 10 kr. per sengeplads. Alternativt kunne det stå i indlæggelsespapirerne, at man selv kunne medbringe:-)). Meget behageligt personale med en god omgangstone, både i forhold til patienter og som jeg hørte det, også indbyrdes. Virkelig godt

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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


















	ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Samlet indtryk
	2	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	2	Blev undersøgt en [dag], hvor jeg var dårlig og fik besked på at kontakte afdelingen igen [nogle dage efter], hvis ikke jeg var i bedre. Det var jeg ikke og blev så indlagt [].	Virkelig godt
	7	Sødt og imødekommende personale.	Virkelig godt
	8	Indlagt akut.	Godt
	12	Der var god kommunikation. Der var ikke noget jeg var i tvivl om, da det hele blev forklaret tilfredsstillende.	Godt
	13	Der var ikke så meget at lave. Jeg kedede mig det meste af tiden. Kunne godt bruge lidt flere aktiviteter eller flere tv-kanaler:-)	Virkelig godt
	14	Det gik hurtigt - og var professionelt, men fra vi ringede til vagtlægen om natten, til han kom, gik der fire timer... Det var længe at vente.	Godt
	15	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	19	Akut indlæggelse.	Godt
	21	Alt gik hurtigt og nemt.	Virkelig godt
	25	Jeg blev akut indlagt.	Godt
	29	Der var slet ikke nogen ventetid. Kom ind på stuen/værelset, med det samme jeg kom.	Godt
	31	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	34	Jeg fik operationsdato allerede ved forundersøgelsen.	Godt
	35	Det kunne måske være smartere, både for patienten og også papirbesparende, hvis man havde samlet alle informationer i ét hæfte i stedet for fire.	Virkelig godt
	39	Aftalte selv den dag, der passede i forhold til skole/ferie.	Virkelig godt
	45	Der var tvivl om, hvornår operationen kunne gennemføres pga. væske fra infektion. Vi opsøgte anden afdeling, hvor vi fik rigtig god vejledning, afklaring og ekstra kontrol. Det oplevede vi meget professionelt og personligt.	Godt
	49	Blev sendt direkte fra lægen til afdelingen, hvor de stod klar til at tage imod, da det var en akut situation.	Virkelig godt

Bilag 1











- | | | |
|---|--|---------------|
|  | 51 Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
|  | 52 Blev henvist fra vagtlæge, og blev indlagt med det samme. | Virkelig godt |
|  | 54 Rigtig god lægelig betjening, rimelige ventetider og venligt personale ved undersøgelserne inden operation. | Virkelig godt |

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Samlet indtryk
	2	Var meget glad for, at jeg fik en enestue.	Virkelig godt
	3	Det var ikke nødvendigt, da man ved forundersøgelse straks gav mig indlæggelsestid.	Virkelig godt
	4	I hospitalstøj ved indlæggelse - derefter fire timers ventetid. Det er lang tid.	Godt
	6	Der var god tid til mit barn. Dejlig, rolig stemning hele døgnet igennem.	Virkelig godt
	8	De vidste, at jeg kom, og var klar til at tage imod mig.	Godt
	10	De gjorde deres bedste, men en patient før mig havde spist om morgenen, så de fik meget travlt med at få mig af sted til operationen. Så rundvisning fik jeg ikke. Jeg synes, at man bør få at vide både skriftligt og mundtligt, at det er vigtigt at overholde reglerne, [da det ellers] giver unødigt ventetid.	Virkelig godt
	10	INGEN VENTETID. Da patienten før mig havde spist hjemmefra. Tænk alt det personale - læger, der står parat.	Virkelig godt
	11	Sød sygeplejerske.	Godt
	12	Jeg blev sat ind i forløbet hen over de næste fem timer fra indlæggelsen til, at jeg kom tilbage fra opvågningen, og der var en kort gennemgang af resten af forløbet frem til næste formiddag.	Godt
	13	Jeg har ingen kommentarer, udover at jeg synes, det var godt at blive vist lidt rundt.	Virkelig godt
	14	Hurtig og god/grundig.	Godt
	16	Der var lidt ventetid.	Virkelig godt
	19	Alle tog virkelig pænt imod mig. Ingen ventetid fra jeg mødte op, til der skete noget.	Godt
	21	Personale virkede lidt fjern ved modtagelse, og der var lidt ventetid.	Virkelig godt
	23	Dag- og nathold var fremragende, søde og imødekommende. Aftenhold virkede som om, de langt hellere kunne være et andet sted.	Virkelig godt
	25	De virkede stille og rolige, og havde tid :-)	Godt
	29	Sygeplejersken var meget åben og informerede mig godt.	Godt
	30	Nej. Fint.	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 1

	32	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
	33	JA.	Godt
	34	Alle var rigtig søde, men der var en del ventetid, inden jeg fik anvist en sengeplads. Jeg ventede på gangen i ca. en halv time-tre kvarter.	Godt
	38	Der gik lige lidt tid, inden der kom en sygeplejerske, men det gjorde ikke så meget.	Godt
	41	Engageret personale.	Godt
	45	Modtagelsen var god, vi havde dog oplevelsen i [vinter 2009], med indlæggelse på samme afdeling med samme operation (blot på andet øre) - så der foregik ikke noget ukendt for os. Altså, vi kendte proceduren og afdelingen.	Godt
	46	Personalet var søde og imødekommende.	Virkelig godt
	47	Den var vældig god!	Godt
	48	Sød og åben sygeplejerske. Hun gjorde det til en behagelig situation.	Godt
	54	Den var bare i orden - selvom man kunne mærke travlheden.	Virkelig godt

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest


Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Håndtering af fejl
10	Der skulle være kommet en læge for at orientere mig om operationen, fik jeg at vide, da jeg kom på afdelingen efter operationen. Vedkommende kom aldrig, men der har nok været for travlt.	Intet svar
10	Måske manglede jeg en orientering fra en læge. Jeg fik at vide, at der ville komme en læge for at orientere mig om operationen. De kom aldrig og da der også var personaleskift, troede de, at de havde været her. Men de havde selvfølgelig fået travlt, og ikke nået det på grund af forsinkelsen!	Intet svar
13	Jeg fik brev om, at jeg skulle være på hospitalet tidligt om morgenen. Da jeg kom derop, skulle vi lige vente ca. 10 minutter, før der kom en og ville vise os rundt. Da jeg så kom ind på mit værelse, gik der ca. 2 timer, og så skulle jeg opereres :(Ellers ikke andet :o)	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Mødte op på dagen hvor operationen skulle foregå, for derefter at blive sendt hjem igen.	Dårligt
24	To ødelagte tænder.	Virkelig godt
26	[Der skete et uheld, under indgreb i munden, så jeg måtte syes, hvilket også endte uhensigtsmæssigt].	Dårligt
30	Ingen.	Intet svar
35	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men jeg var så uheldig ikke at kunne tisse efter at være kommet tilbage fra operationen, hvorfor jeg var nødsaget til at få lagt kateter [flere] gange. Der var desværre ikke nogen af sygeplejerskerne på natholdet, der kunne lægge kateter, og de ville ikke vække den vagthavende læge, så jeg blev holdt vågen af en spændt blære fra klokken tre om natten til [om morgenen], hvor der mødte en sygeplejerske ind, der kunne lægge et kateter og tømme [] urin ud. Jeg mener, at man i dette tilfælde enten kunne have vækket lægen eller have fået en sygeplejerske fra urinvejskirurgisk afdeling til at foretage proceduren.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Da jeg skulle bedøves, blev sygeplejersken ved med at stikke, selvom jeg sagde, det gjorde ondt. [] Til sidst ramte hun en nerve, og det gjorde ondt, og jeg har stadig gener af det.	Godt
40	Hvorfor skulle jeg køres til andet hospital når jeg skulle opereres i Herning.	Godt
48	En sygeplejerske glemte at give mig den aftalte mængde smertestillende.	Godt

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Samlet indtryk
1	OK.	Virkelig godt
10	Da jeg var kommet hjem, oplevede eller opdagede de, at der var gået betændelse i stedet, og da oplevede jeg, at en sygeplejerske fra sygehuset ringede for at spørge, om det gik bedre, eller jeg skulle have noget andet medicin. Det var meget flot.	Virkelig godt
11	Der var ombygning på operationsgangen, og i den ventetid jeg havde, inden jeg kom til, lå jeg et sted, hvor det trak meget.	Godt
13	Ikke rigtigt, udover det jeg har skrevet i forvejen :) Jeg skulle vente i ca. to timer, før det blev min tur :)	Virkelig godt
17	Kommunikation mellem to sygehuse var for dårlig.	Godt
19	Jeg blev behandlet og tak for det, men for mig var det uheldigt at begge læger, der kunne foretage [operationen] havde ferie på samme tid. Godt, det lykkedes en anden læge med anden operation.	Godt
31	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
33	Jeg kan ikke huske.	Godt
34	Jeg savnede konkret information - primært om selve indgrebet samt om, hvordan jeg skulle forholde mig efter indgrebet. F.eks. fik jeg først at vide dagen efter indgrebet, at det ville have været godt at sidde op i stedet for at ligge i sengen. Jeg ville meget gerne have været oppe og sidde, men det vidste jeg ikke, at jeg måtte.	Godt
35	Jeg er selv medicinstuderende, og jeg var meget glad for, at man tog hensyn til det: lod mig se journalen og forklarede behandlingsforløbet i lægefaglige termer.	Virkelig godt
39	For dårlig smertebehandling under og efter forløbet.	Virkelig godt
42	Super god.	Det kan jeg ikke vurdere
43	Jeg har været indlagt fire-fem gange på Holstebro Sygehus og har kun godt at sige om dette, både hvad behandling, pleje og personale angår.	Godt
45	Som [ung teenager] vil det være dejligt med MTV, Kanal 4 og kanal 5 på fjernsynet ... :-) Tak for super god behandling!	Godt
53	Det føltes meget længe at skulle ligge på opvågning i fire timer uden noget at give sig til. Læsestof eller TV ville være dejligt.	Godt

 54 100% tilfredsstillende.

Virkelig godt

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB, Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB	Samlet indtryk
1	Alle var søde på afdelingen. :-)	Virkelig godt
5	Var meget tilfreds med at være indlagt og med behandling.	Godt
13	Jeg ved ikke, om der er blevet snakket med min læge, udover at jeg har fået at vide, at det var min læge, der skulle tage trådene bag øret :)	Virkelig godt
17	Når jeg ser tilbage på forløbet, synes jeg alt i alt, det er foregået udmærket.	Godt
19	Kan ikke rose de piger/damer på afdelingen nok. TAK.	Godt
20	Jeg fik ingen orientering om ernæring og slet ikke til min sygdom! Rygning og alkohol indtages i meget begrænset omfang.	Godt
23	Generelt er og har sygeplejersker og læger, endda rengøringsdamen, været meget venlige og super. Tak for det :-)	Virkelig godt
30	God.	Det kan jeg ikke vurdere
34	Jeg savnede lidt konkret information om, hvordan jeg skulle forholde mig, og gode tips til hvordan jeg skulle håndtere fx bandage. Det var først på vej ud af døren, at jeg fik lidt at vide om det og fik lidt med hjem.	Godt
35	Jeg var meget glad for at få eftersendt min journal.	Virkelig godt
45	Vi fik en grundig information (gennemgang) om forventelig efterforløb, forbindingskiftning, forbehold i forhold til fysisk aktivitet, infektion osv. Desuden medsendtes smertestillende medicin til få dage - hvilket var super service, og i passende mængde/dosering.	Godt
54	Fungerede rimeligt. Dog lidt usikkerhed omkring, jeg skulle blive der en dag længere eller kunne tage hjem. Den lægefaglige vurdering og mit ønske om at komme hjem gik dog fint i spænd.	Virkelig godt