

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Øre-Næse-Hals afdeling

Hospitalsenheden Vest

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	165
Besvarelser fra afsnittets patienter:	98
Afsnittets svarprocent:	59%

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

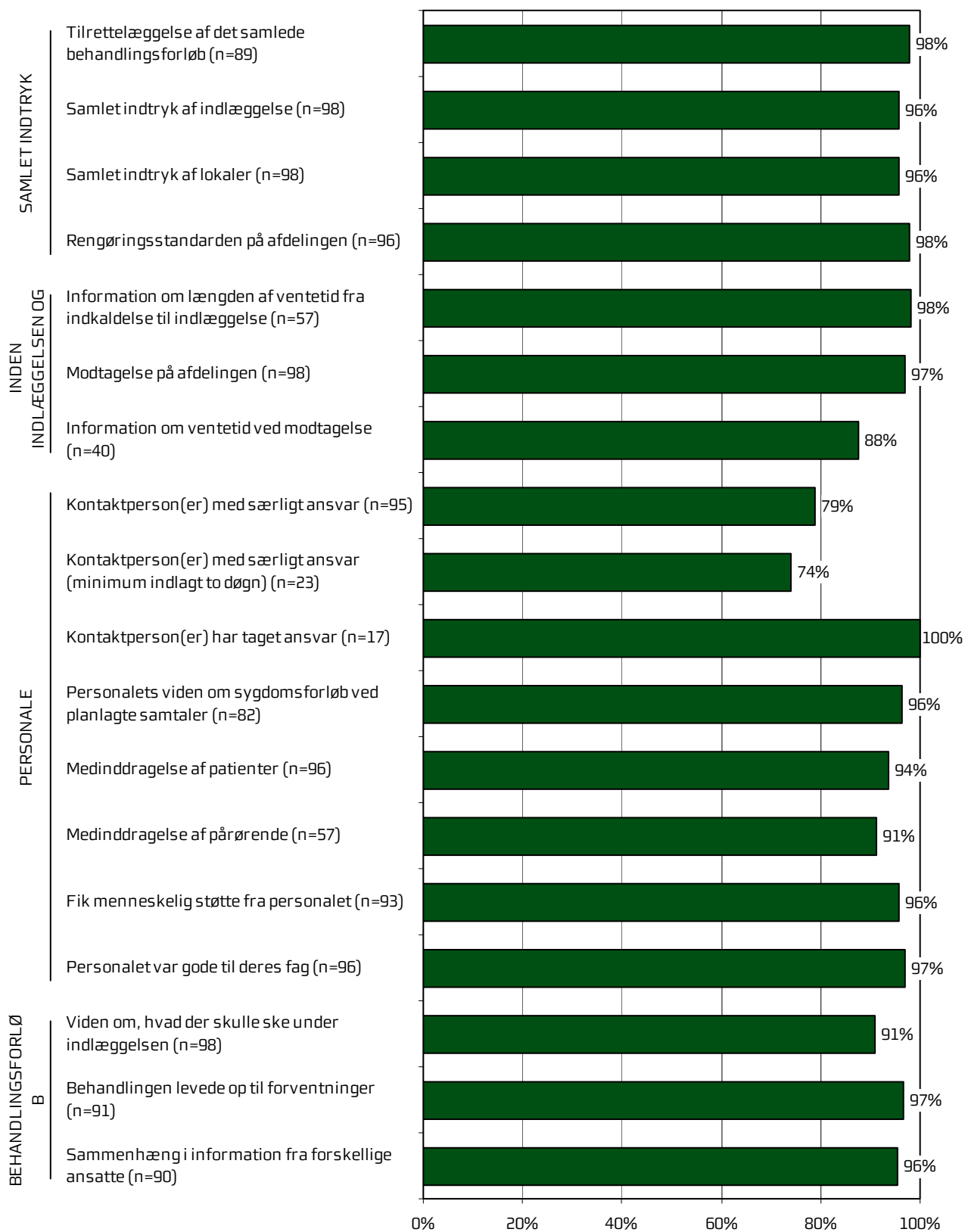
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

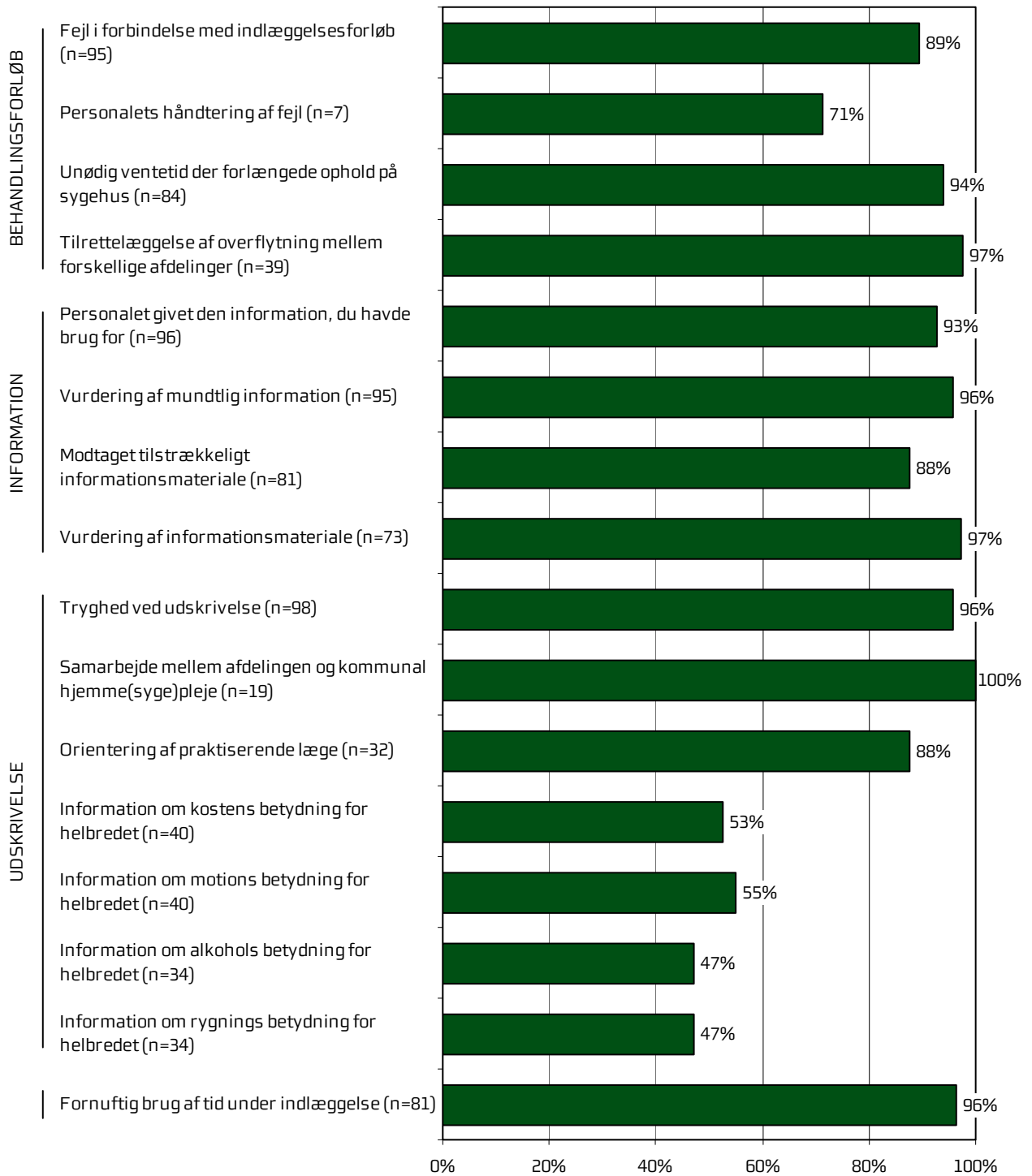
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

2011-tallet er for: Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

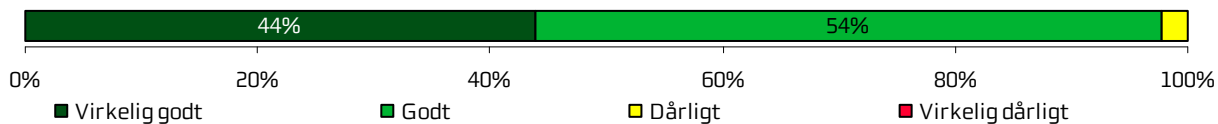
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

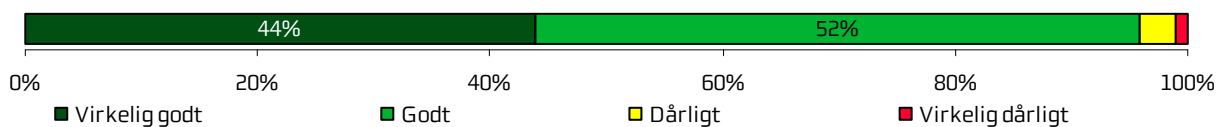
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

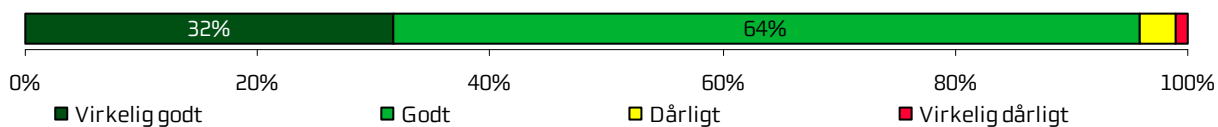
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=89)



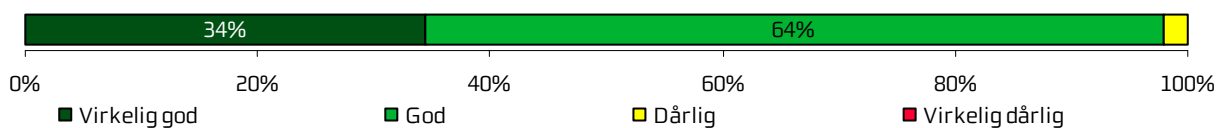
Samlet indtryk af indlæggelse (n=98)



Samlet indtryk af lokaler (n=98)



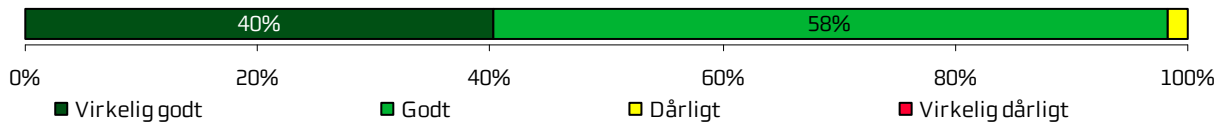
Rengøringsstandard på afdelingen (n=96)



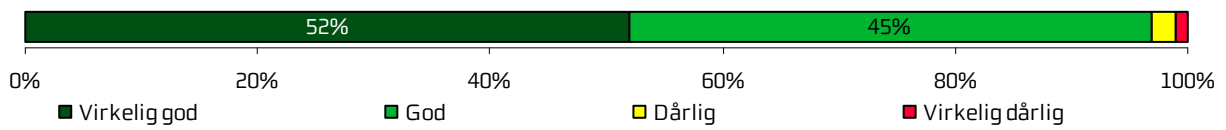
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	99 %	99 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	96 %	100 % *	99 %	90 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96 %	95 %	91 %	98 %	89 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	95 %	99 %	99 %	90 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

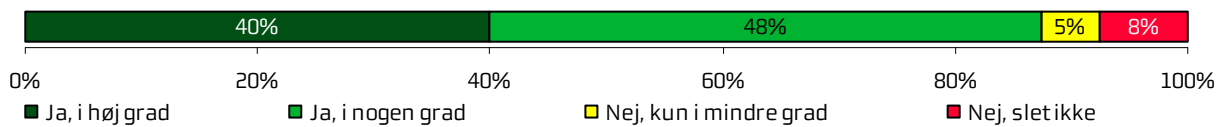
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=57)



Modtagelse på afdelingen (n=98)



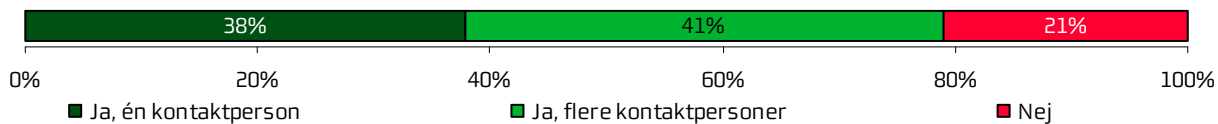
Information om ventetid ved modtagelse (n=40)



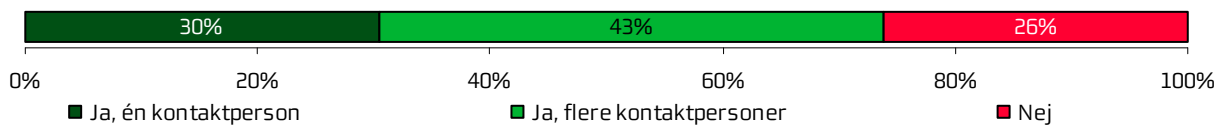
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	98 %	93 %	94 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	98 %	97 %	99 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	88 %	88 %	81 %	81 %	64 % *	73 % *

Personale

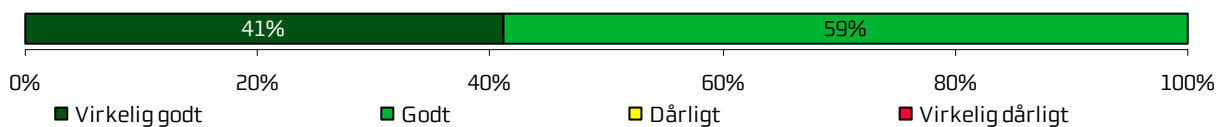
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=95)



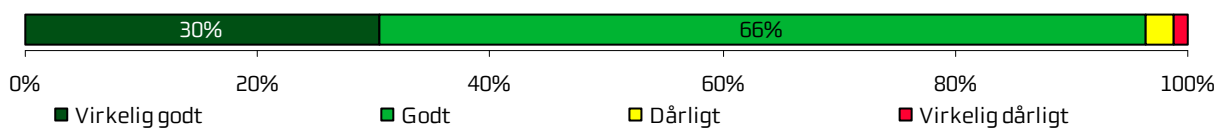
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=23)



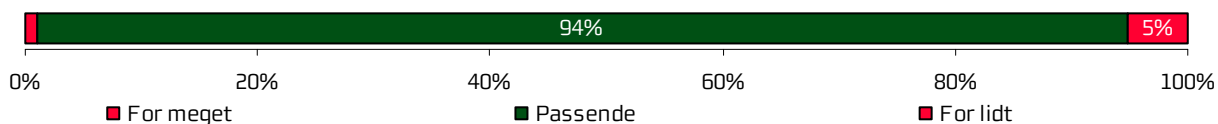
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=17)



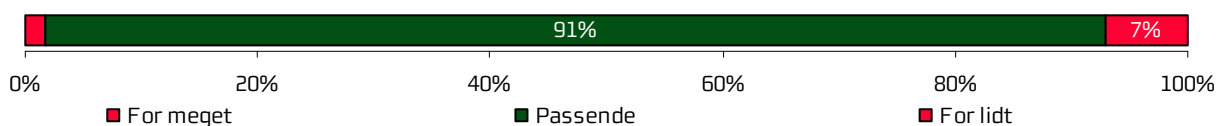
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=82)



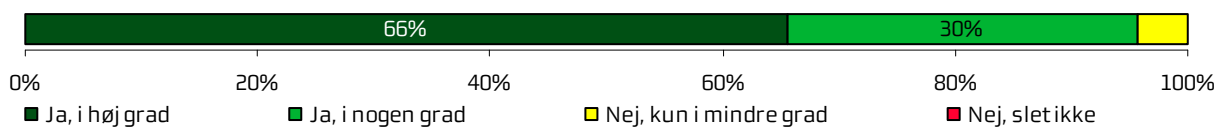
Medinddragelse af patienter (n=96)



Medinddragelse af pårørende (n=57)



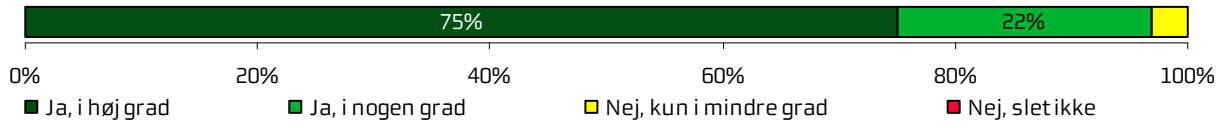
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=93)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	83 %	83 %	93 % *	82 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	94 %	74 %	88 %	83 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	93 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	94 %	91 %	96 %	83 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	94 %	90 %	95 %	81 % *	89 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	90 %	98 %	91 %	76 % *	84 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	94 %	94 %	96 %	88 % *	93 % *

Personale (fortsat)

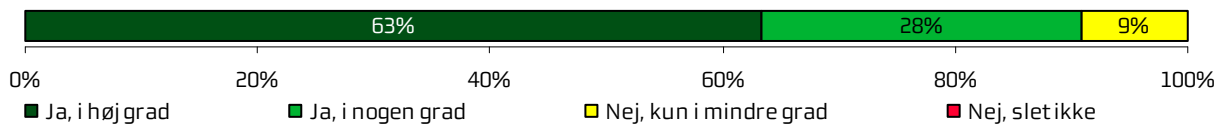
Personalet var gode til deres fag (n=96)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	98 %	100 %	92 %	97 % *

Behandlingsforløb

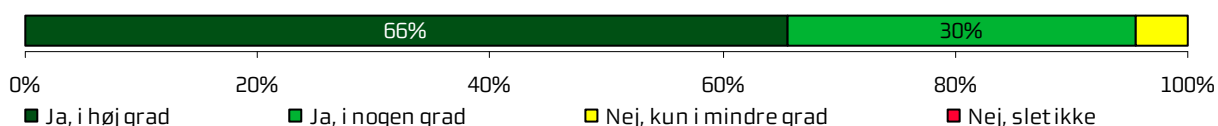
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=98)



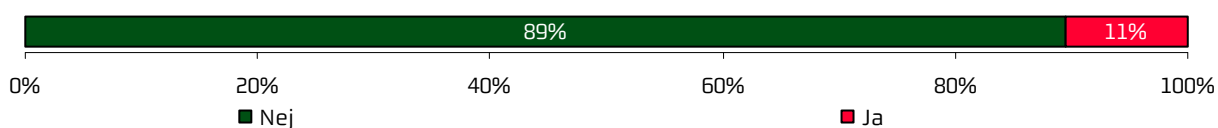
Behandlingen levede op til forventninger (n=91)



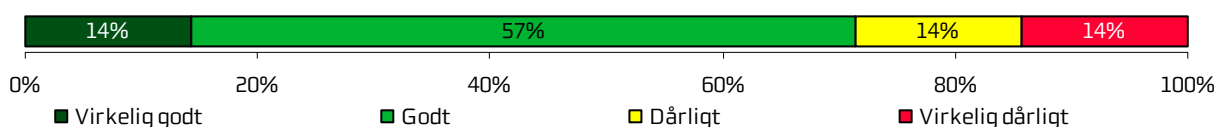
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=90)



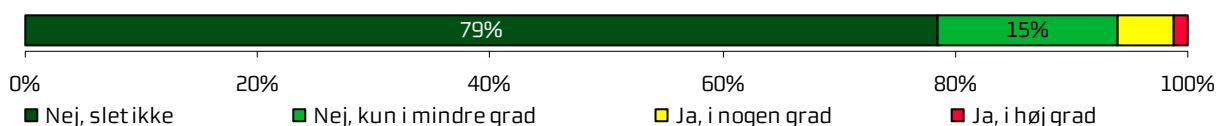
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=95)



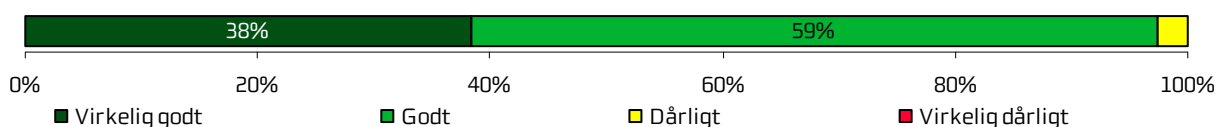
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=84)



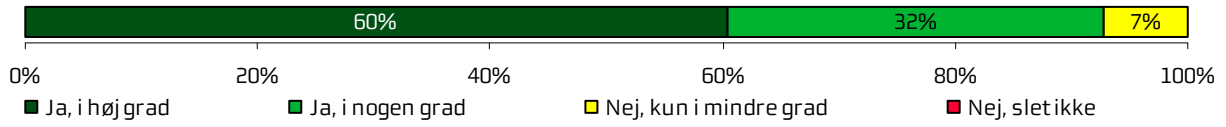
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=39)



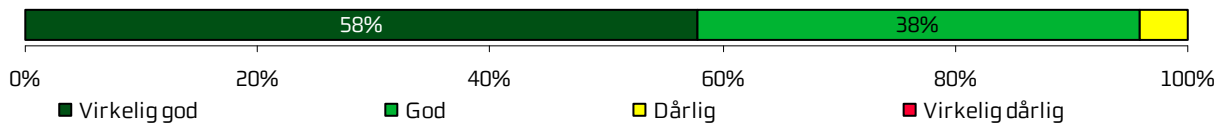
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	91 %	96 %	93 %	95 %	71 % *	84 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	95 %	98 %	95 %	79 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	92 %	94 %	95 %	85 % *	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	90 %	89 %	92 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	62 %	78 %	80 %	57 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	85 % *	92 %	90 %	72 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	96 %	100 %	99 %	84 % *	93 % *

Information

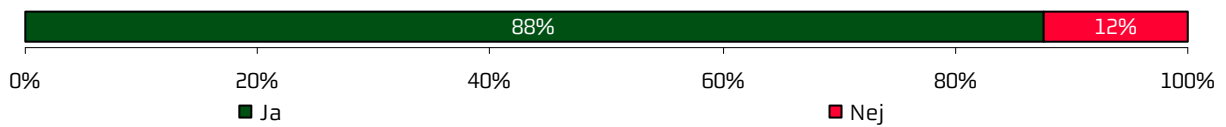
Personalet givet den information, du havde brug for (n=96)



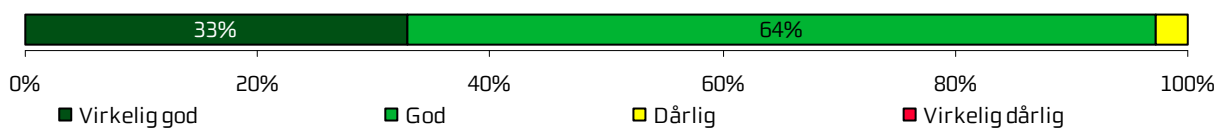
Vurdering af mundtlig information (n=95)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=81)



Vurdering af informationsmateriale (n=73)



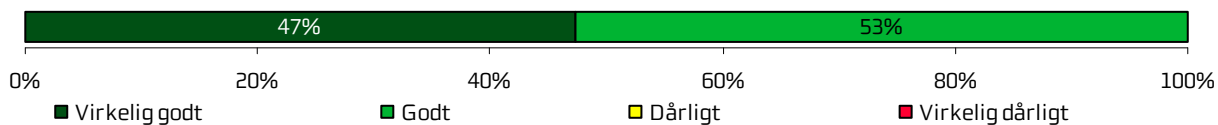
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	96 %	92 %	96 %	81 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	95 %	97 %	97 %	88 % *	95 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	88 %	-	-	89 %	61 % *	81 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	97 %	82 % *	94 % *

Udskrivelse

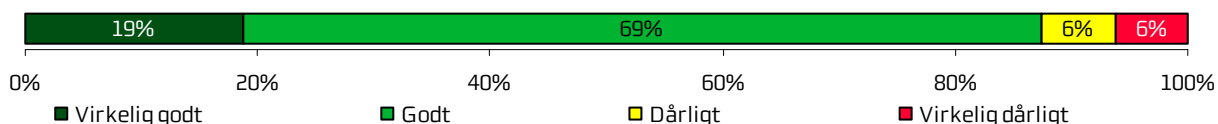
Tryghed ved udskrivelse (n=98)



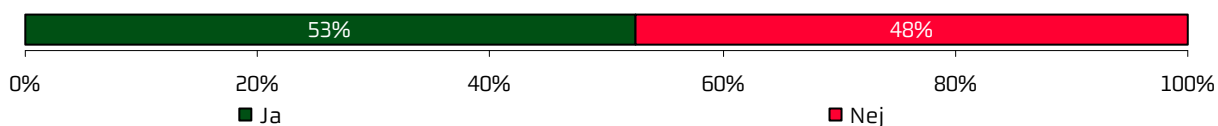
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



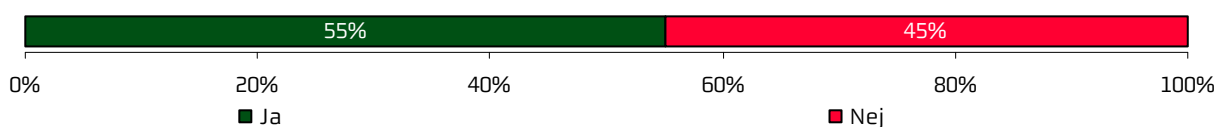
Orientering af praktiserende læge (n=32)



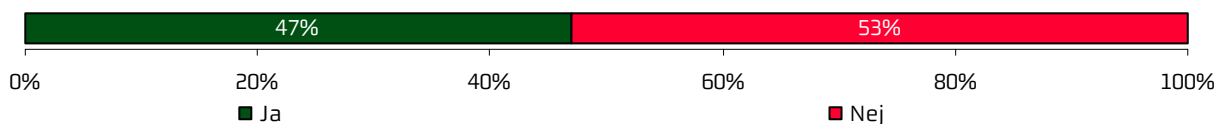
Information om kostens betydning for helbredet (n=40)



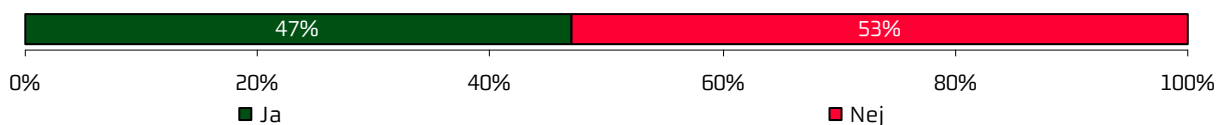
Information om motions betydning for helbredet (n=40)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=34)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=34)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	96 %	97 %	93 %	93 %	81 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	100 %	87 %	95 % *	85 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	92 %	87 %	94 %	80 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	52 %	-	-	78 % *	65 %	72 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	55 %	-	-	89 % *	69 %	78 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	47 %	-	-	72 % *	56 %	66 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	47 %	-	-	74 % *	65 %	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=81)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	96 %	96 %	98 %	99 %	84 % *	92 % *

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	3
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	4
Pleje	4
Relationer til personale	5
Ventetid	0

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
3	Det ville være rart med en klar udmelding om, at man højst sandsynligt ikke kommer hjem et døgn efter.	Godt
6	Kunne godt ønske en kortere ventetid. Fra vi kommer til jeres afdeling til indlæggelse, går næsten tre måneder. Det er lang tid for en [lille] dreng.	Virkelig godt
7	Indlæggelse skete efter besøg af vagtlæge.	Godt
11	Indlagt akut.	Godt
12	Jeg kom ind som akutpatient, rigtig godt behandlet hele vejen!	Virkelig godt
14	Henvist fra ambulatoriet.	Godt
15	Kom akut.	Godt
16	God kontakt og godt forberedt fra forundersøgelserne pga. god information fra læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
18	Ambulancen måtte køre videre, da vi kom til Herning, da vi skulle have været til Holstebro. [Det var midt om natten].	Godt
19	Jeg sad i flere timer uden nogen form for information. Til trods for en akut indlæggelse. Sad [fire en halv time]. Efter jeg selv gjorde opmærksom på det, fik jeg smertestillende.	Virkelig dårligt
21	Perfekt.	Virkelig godt
23	God.	Godt
27	Nej, jeg vidste, hvor jeg skulle gå hen og vente, indtil jeg blev afhentet. Vi ventede dog ca. 25 [minutter] og blev lidt i tvivl om, om jeg evt. skulle gå ud og melde min ankomst, men vi valgte at se tiden an :-).	Virkelig godt
30	Nej, jeg kom akut ind på grund af næseblødning.	Virkelig godt
32	Jeg kom ind akut.	Virkelig godt
32	Det var akut.	Virkelig godt
33	Kom direkte fra Øre-Næse-Hals ambulatoriet.	Godt
34	Fik en henvisning fra lægen.	Virkelig godt
35	Det var akut.	Virkelig godt
38	Akut indlagt [].	Virkelig godt
39	Akut indlæggelse.	Godt
40	Indlagt fra ambulatorium.	Virkelig godt
44	Akut indlæggelse pr. ambulance pga. kraftig næseblod.	Virkelig godt
45	Jeg synes, det er for dårligt, at man først får tiden for operationen dagen inden. Når man kommer længere væk fra og skal med offentlig transport, så kunne man godt bruge et tidspunkt lidt før.	Dårligt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Modtagelsen
6	Kanon personale og sygehus. Der var tid til os, og vi følte os meget godt behandlet.	Virkelig god
7	Professionel og imødekommende.	Virkelig god
13	Nej.	Virkelig god
16	Smilende og smukke :-)	God
19	Personalet virkede fraværende og smed bare en formular i hovedet på mig og efterlod mig så alene.	Dårlig
21	Imødekommende.	Virkelig god
26	Synes det var skidt, der var ingen information, skulle have været til [om formiddagen]. Kort efter ankomst blev jeg placeret i en seng. Først da jeg selv beder om information [senere på dagen] får jeg at vide, der nok går lidt endnu. [Lidt senere] kommer en sygeplejerske ind med smertestillende, selvom de ikke har hørt fra operationsstuen, men de mener, at det bliver lige om lidt. [Sidst på eftermiddagen] kommer jeg derned. Det eneste information jeg fik, var da jeg spurgte []. Det er lang tid uden mad og drikke.	Virkelig dårlig
27	Nej, det forløb fint.	God
32	Det var meget flot. Sygeplejersken fik mig hurtigt beroliget.	Virkelig god
32	Alt var perfekt.	Virkelig god
36	Jeg blev modtaget med det samme. Ingen ventetid.	Virkelig god
37	God information :-)	God
39	God modtagelse.	God
42	De virkede lidt stressede, specielt lægerne, men ellers ok.	God
43	Vedrørende indlæggelsen måtte jeg gøre opmærksom på, at jeg var i marevanbehandling. Jeg skulle modtage besked, fik ingen, men stoppede selv marevanbehandling ca. tre dage før indlæggelse. Ej GODT.	God
44	Sad på gangen i en kørestol i [flere timer]. Havde fået ballon i næsen. Blødte kraftigt fra næsen alligevel. Skiftede klude hele tiden.	God
45	Vi var der lang tid før tid (morgen tidligt), men der var hverken kaffe eller te at tage af, og der var ingen til at tage imod os i receptionen, da vi kom.	Dårlig

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Fejlhåndtering
2	FEJL OG FEJL. Der gik betændelse i mit sår, så jeg skulle være på hospitalet i seks dage i stedet for syv timer.	Virkelig godt
4	[Patienten] fik ikke det smertestillende, han skulle have. Det var ikke regnet rigtigt ud. Der gik halvanden uge, inden han fik det bedre og begyndte at spise.	Godt
10	Mit spiserør blev perforeret, hvilket resulterede i, at jeg blev overflyttet til andet sygehus. Jeg fik virkelig dårlig information af en læge på Holstebro Hospital.	Dårligt
19	Blev glemt [flere] gange med hensyn til smertestillende og én gang med hensyn til antibiotika.	Virkelig dårligt
20	De ramte mit stemmebånd.	Godt
23	Blev ikke informeret om, at der var lavet et til to sting i den ene side. Havde efterfølgende mærkbart flere smerter []. Det er ikke ok, at dette ikke bliver fortalt af lægen, som opererede, og som i øvrigt ikke virkede specielt kompetent.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	En beskadiget tand i forbindelse med operation i spiserøret.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	[] Den læge, der fortalte om min operation, blev pludselig ikke den, der opererede mig. Det er meget uheldigt. Opdagede det lige, da jeg fik "hammeren".	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
44	Blodprøvetagning med samtidig undervisning af praktikant. Senere rigtig og sikker blodprøvetagning med bedre resultat.	Godt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
6	På trods af at NN får en infektion, og vi skal indlægges igen [nogle] dage efter hjemkomst og må være der i [nogle] dage, viste I stor omsorg og faglighed.	Virkelig godt
8	Dejligt sted, kompetent personale.	Virkelig godt
10	Ja. Efter at jeg var overflyttet til andet sygehus.	Godt
11	Personalet var ikke mødt ind på opvågningen, da NN blev kørt fra operation og derind. Special-sygeplejersken blev selvfølgelig hos ham, til der kom personale, men det virkede lidt mærkeligt og lidt utrygt for os forældre.	Godt
12	Har været utrolig glad for behandling, forløbet på afdelingen, personalet og lægerne. Utrolig alt det, de kan nå og det overskud, de har til patienterne. Mange, mange tak!!!!	Virkelig godt
17	Jeg blev nervøs og usikker lige før operationen, da lægen kom og snakkede med mig om operationen. Han spurgte mig, om jeg var sikker på jeg ville have hele skjoldbruskkirtlen væk, da det jo kun var i venstre side, der var knuder? Da det kom til at indebære, at jeg skulle tage medicin resten af mine dage så. Total forvirret svarede jeg, at jeg helst ville have, at de skulle tage så lidt som muligt. Men til de samtaler jeg indtil da havde været til, var blevet anbefalet, at få det hele væk. Jeg fik fornemmelsen af, at han mente, det var mig selv, der syntes det hele skulle væk. Mit svar blev, at det måtte de vurdere, når de opererede, hvor meget det var nødvendigt at fjerne. Ikke så rart, at blive forvirret og nervøs lige inden operationen.	Godt
19	I stedet for først at behandle fra starten af forløbet gik der flere timer [], før behandlingen startede [].	Virkelig dårligt
21	Tak for rigtig god service.	Virkelig godt
23	Fantastiske sygeplejersker. Rigtig dårlig logistik at bo i [by et stykke væk] og blive undersøgt og opereret i Holstebro. Specielt da man ikke selv må køre efter operationen. Der burde findes et tilbud om hjemkørsel, specielt når der er en reel risiko for blødning.	Godt
24	NN blev også opereret hos jer [i sommers] samme sår, afdeling osv. Derfor virker det underligt, at ambulatoriet [i efteråret] mener, han skal omkring dagkirurgisk for at snakke med narkosen. Det var ikke nødvendigt [i sommers]?? Selvfølgelig blot en lille problematik, men nu spørger I jo.	Godt
27	Jeg synes, at der var en fin sammenhæng mellem de forskellige personalegrupper. Hver enkelt gruppe/team kendte deres opgave, og jeg synes faktisk ikke, at der var unødigt spild eller ophold i deres behandlingsforløb af mig. Der var en høj standardisering dog stadig med smil på læben.	Virkelig godt
28	På opvågning efter operationen synes jeg ikke, at personalet var [opmærksomme nok]. De havde heller ikke smertestillende til børn, som vi så måtte vente på. Ganske unødvendigt synes jeg.	Godt
30	Jeg havde ikke kendskab til næseblødning og heller ikke behandlingsforløbet.	Virkelig godt
35	Fik indtryk af, at et kirurgisk indgreb blev "udskudt" fra lørdag aften til søndag formiddag, for at der skulle spares penge.	Virkelig godt
37	Meget venligt personale.	Virkelig godt
42	Jeg synes, de var utrolig venlige.	Godt
44	På grund af min alder blev der ikke (efter mit ønske) foretaget brænding i næsen. Det skønnedes, at narkose var for "farligt".	Virkelig godt
46	Alt var fint. Ingen forsinkelser eller noget, da jeg var den første patient på morgenvagten.	Virkelig godt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
17	I pjecen står der, at man skal undgå sol i seks måneder, men i den personlige samtale anbefales I, at man undgår sol i et år. Tænker, at det ville være bedst, hvis man skrev og sagde det samme!	Godt
18	Personalet var de sødeste mennesker, men min klage var min madras. Jeg synes, at den blev våd af at ligge på den, så jeg følte mig også våd.	Godt
21	Fint.	Virkelig godt
22	Blev opereret for knude i ørespytkirtlen. Rigtig god skriftlig information, dog manglede jeg information om, at det var ganske normalt, at det sivede fra såret op til en uge efter operationen. Ligeledes måtte jeg selv kontakte hjemmeplejen mht. at få sterile gazeservietter/forbindingsmateriale. Dejligt, hvis dette var sket på afdelingen inden udskrivelsen.	Godt
26	Det, jeg modtog på skriftligt, var tilstrækkeligt. Men skulle spørge hele tiden for at få ting at vide, som jeg havde forventet, de ville fortælle af sig selv.	Dårligt
30	Fik kun informationsmateriale om, hvad jeg skulle passe på de første dage samt rensning af næsen.	Virkelig godt
42	Gode og informerende.	Godt
44	Alt for lang ventetid ved akutindlæggelsen. Mit tøj var meget blodigt og vådt. Efter indlæggelsen fik jeg en kontaktperson, som skal have stor ros. Det fortjener hun.	Virkelig godt
45	Jeg fik ikke rigtigt noget at vide omkring noget som helst, udover hvor og hvordan indgrebet skulle foretages.	Dårligt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro










Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg manglede kommentarer inden udskrivelse.	Godt
5	God oplevelse, når det skal være.	Virkelig godt
9	Jeg fik INTET at vide om, hvordan jeg skulle forholde mig, når jeg kom hjem. Jeg søgte på nettet og fandt nogle oplysninger fra andre sygehuse. Bl.a. at jeg ikke måtte løfte i 14 dage. Det havde ingen fortalt mig. Jeg vidste kun det, der stod i brochuren, som jeg fik FØR indlæggelsen. En sygeplejerske kom og sagde, [at jeg måtte tage hjem]. Ingen samtale, ingen råd. Først da jeg kom hjem, slog det mig, at jeg intet havde fået af vide. Man er jo ikke helt sig selv dagen efter en operation med narkose, så man er ikke så udfarende og opsøgende. Der BØR være en samtale.	Godt
10	Den gik ok. Alt blev ordnet med hjemmesygeplejerske, og jeg fik god besked om, hvad jeg skulle passe på med angående mad.	Godt
13	Nej.	Virkelig godt
17	Jeg fik en god og tryk behandling efter udskrivelsen. Da mine tal ikke var helt ok, blev der holdt godt øje med mig og taget blodprøver jævnligt.	Godt
18	Jeg fik god besked om, hvordan jeg skulle passe min næse med saltvand og vand for skorper i næsen.	Godt
19	Manglende personale til at sige farvel. Blev nødt til at gå ind i personalestuen for at sige farvel. Følelsen var, at der ikke var tid til at sige farvel.	Virkelig dårligt
22	Mere information om risiko for sivning i en hel uge efter operation, samt sende forbindelse med patient hjem for en sikkerheds skyld.	Godt
25	Fik allergisk reaktion. Alt gik nemt og hurtigt, ingen panik. Jeg var tryk hele vejen igennem, også meget glad for, at jeg kunne blive til næste dag.	Virkelig godt
42	Det var, som det skulle være.	Godt
44	Håber ikke på gentagelse af næseblødning.	Virkelig godt
45	Stort set al information om efterfølgende komplikationer og bivirkninger har jeg fået andre steder fra end sygehus og/eller læge.	Dårligt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
1	Sygeplejersken gjorde, hvad hun kunne, men de har for travlt. Som mit barnebarn sagde: Farmor, kan du ikke se, sygeplejersken så så træt ud. Ja, hun havde ret. [Pleje]	Godt
4	Der lå brugt tøj på badeværelset, som tilsyneladende havde ligget der hele weekenden. [Fysiske rammer]	Godt
6	Som sagt rart sted at være, hvis man er syg. Tusind tak for god behandling af min søn. Stor smiley :-). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	En samtale ved udskrivelsen bør være et "must". [Kommunikation og information]	Godt
10	Jeg syntes, at der var en dårlig kommunikation fra lægens side, da jeg skulle overflyttes til et andet sygehus. Vi fik kun den besked, at hvis vi ville vide, hvad der skulle foregå, kunne vi spørge på det andet sygehus, for der var eksperterne. Han var meget lidt medfølelse. Ellers var vi tilfreds med afdelingen som sådan. [Kommunikation og information]	Godt
11	Der var meget koldt på stuen.	Godt
12	Personalet gøre ALT, hvad de kan. Mere kan vi ikke forlange, de gøre et stort stykke arbejde, og jeg har haft det godt de dage på afdelingen. Mange tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Forsæt det gode arbejde!!!	Virkelig godt
17	Jeg fik en fin behandling og har ikke noget at klage over. Det var få patienter pga. []ferien, så der var god tid til os få patienter. En lille ting, med hensyn til maden. Jeg syntes, at det bliver ryddet for hurtig væk. Når man er patient kan det være svært at nå, at hente mere mad (det kan jo også være svært at mærke, hvor meget man kan spise ovenpå en operation). [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
18	Personalet var meget hjælpsomme og lægen, som skulle standse min []blødning, var omhyggelig og påpasselig med det han gjorde. [Kvalitet i behandling]	Godt
19	Tag imod patienter hurtigere, tilbyd evt. smertestillende tidligt. Sørg for at tage tiden til at sige farvel, ordentligt indtryk for patient og pårørende. Er der praktiske råd så som "lig med hovedet op", [så] giv det første dag. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
22	Fik to ekstra ture til hospitalet pga. infektion i såret. Dette kunne MÅSKE ikke være undgået (infektionerne).	Godt
25	En ordentlig hovedpude. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
26	De skal blive bedre til at informere patienter på egen hånd. Der var flere gange, hvor jeg lå og tænkte: "Mon de har glemt mig?", "Hvad mon de forventer, der skal ske nu...?". Det værste var, at de ikke havde et klart svar om videre forløb, når man så spurgte. Det gjorde i hvert fald ikke mig tryk. [Kommunikation og information]	Dårligt
27	Der er en ting, som jeg gerne vil fremhæve: Jeg ved godt, at I af sikkerhedsmæssige hensyn skal spørge konstant til CPR-nummer. I skal blot være opmærksomme på, at de fire timer, som jeg lå på afdelingen, da hørte jeg de andre patienters CPR-numre mange gange. Jeg kunne høre alt, der blev talt om, og ikke kun de sjove dialoger. Jeg ved ikke, om patienten evt. kun skal	Virkelig godt

- sige de sidste fire cifre i stedet for. Jeg ved blot, at jeg på min arbejdsplads (bank) ikke ville strø om mig på den måde med CPR-numre.
-  31 Sygeplejersken, der "havde ansvar for mig", var meget presset i tid. Man følte lidt som patient, at hun gjorde alt, hvad hun kunne for at hjælpe alle patienterne, men hun manglede hjælp/en ekstra hånd. Hun havde for travlt til at have overskud til smil, selvom hun virkelig prøvede!
[Pleje] Godt
-  32 Jeg blev indlagt [midt på dagen] og fik alt undersøgt og under kontrol. Blev sendt hjem [om aftenen], det gik rigtig flot. Jeg kan ikke give nok ros. Virkelig godt
-  32 Der var meget ensomt, men alle var søde, når man ringede om hjælp. Virkelig godt
-  34 Jeg havde det godt under indlæggelsen, og jeg havde nogle søde kontaktpersoner. Når personalet viser, at de har tid til en, og er søde og venlige er det et super sted at være. Var særlig glad for NN. Man kan kun være glad og i godt humør, når sådan en sød medarbejder kommer ind til en. Stor ros til hende :-)
[Kontaktperson, Relationer til personale] Virkelig godt
-  38 Fik en 100 procent professionel modtagelse/behandling. En meget positiv oplevelse set i lyset af, at sygehuspersonalet har mange opgaver at tage vare på :-)
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
-  41 Jeg var meget glad for, at de ansatte lige efter operationen sagde, at man bare skulle ringe efter dem, hvis der var noget. Meget venligt personale. Så man følte ikke at være til besvær. Opholdet på afdelingen var en positiv oplevelse.
[Relationer til personale] Virkelig godt
-  42 Ufattelig venlige sygeplejersker. TAK.
[Relationer til personale] Godt
-  44 Under de givne forhold bygningerne tilbyder, er det mit indtryk, at det samlede personale yder et godt stykke arbejde. Venlighed, imødekommende og hjælpsomhed. Hospitalet skal forblive, men visse lokaler bør renoveres til gavn for personale/patienter.
[Fysiske rammer, Relationer til personale] Virkelig godt
-  45 Jeg manglede kommunikation med læger og sygeplejersker og videregivelse af forespørgsler. Og så synes jeg ikke, at det er rart at blive rusket vågen og så blive stukket (blodprøve) i armen, inden man nærmest har fået øjne.
[Kommunikation og information, Pleje] Dårligt

