

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Øre-Næse-Hals afdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	180
Besvarelser fra afsnittets patienter:	109
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 tests i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

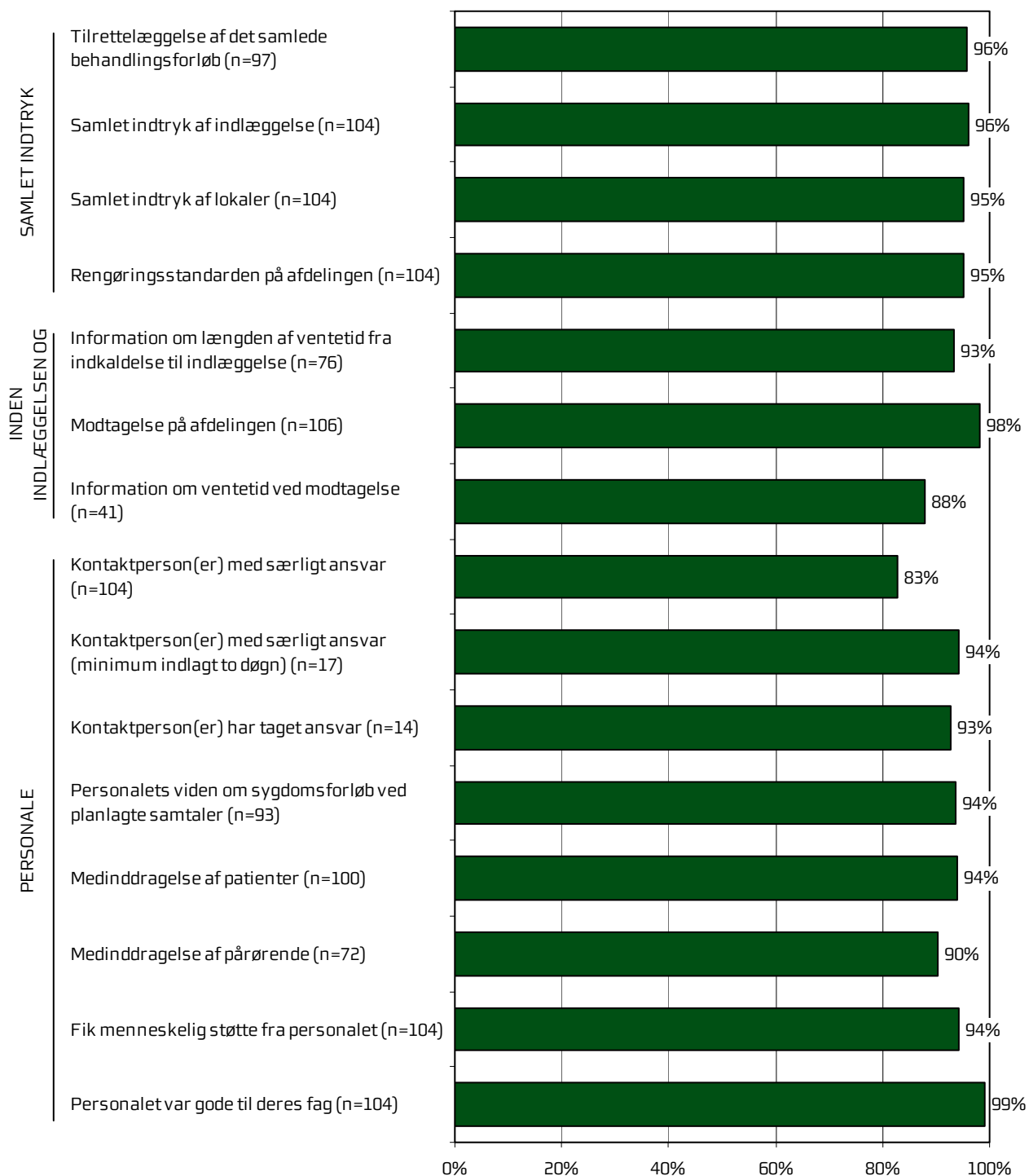
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

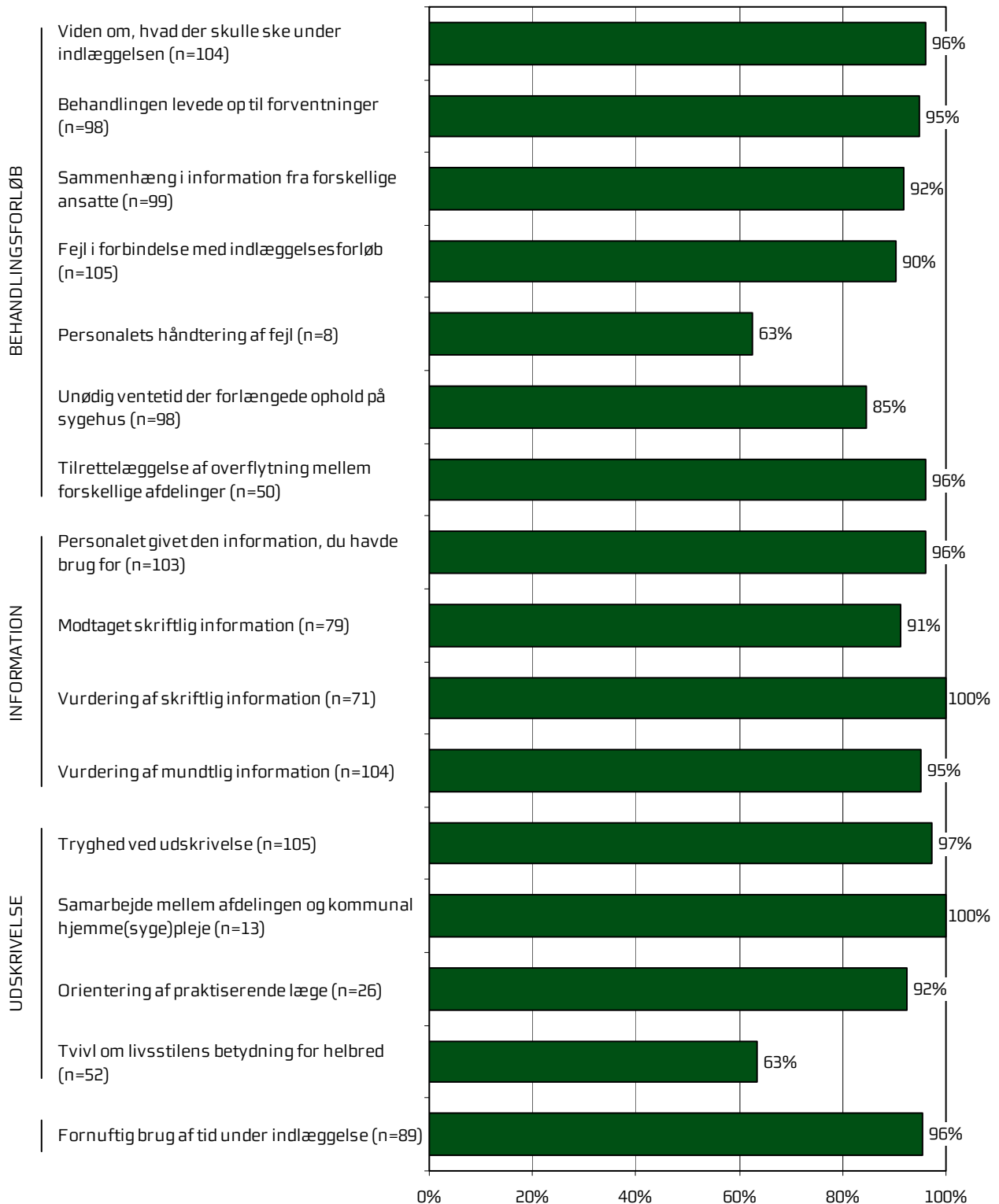
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

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

2010-tallet er for: Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB

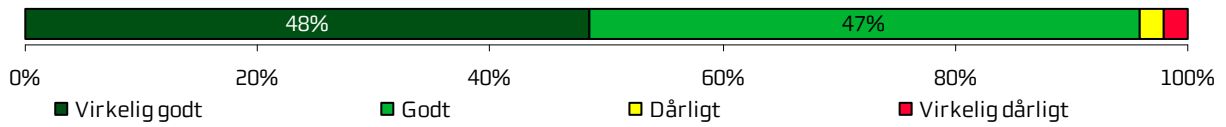
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

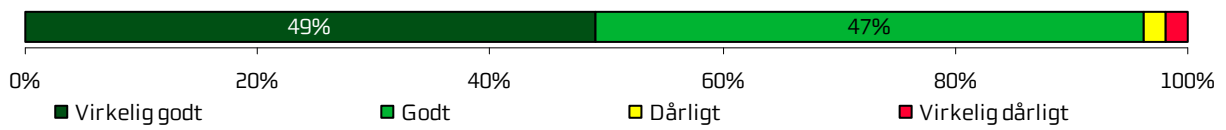
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

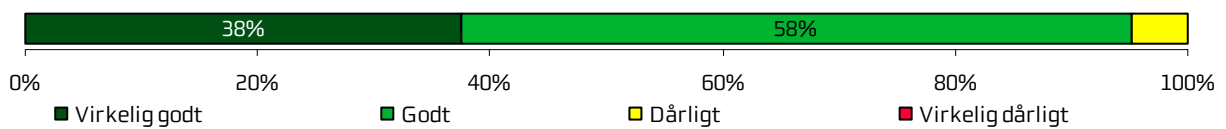
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=97)



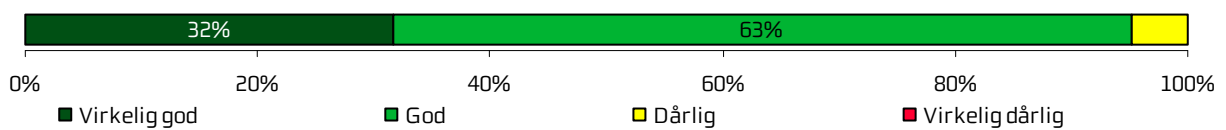
Samlet indtryk af indlæggelse (n=104)



Samlet indtryk af lokaler (n=104)



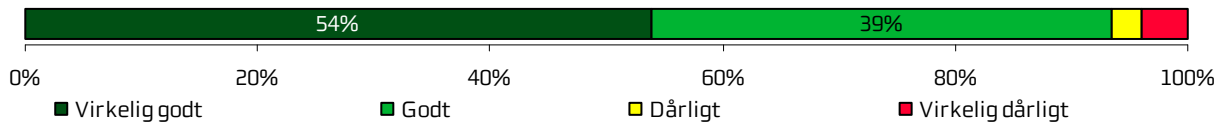
Rengøringsstandard på afdelingen (n=104)



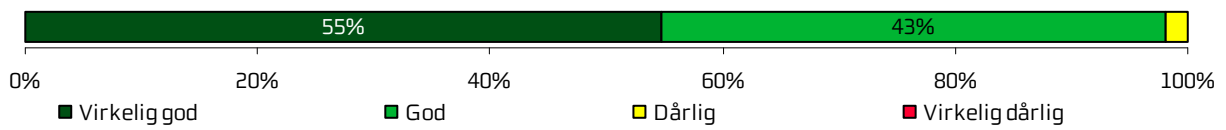
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	99 %	99 %	98 %	87 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	100 % *	99 %	98 %	88 % *	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95 %	91 %	100 % *	96 %	84 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	99 %	-	98 %	92 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

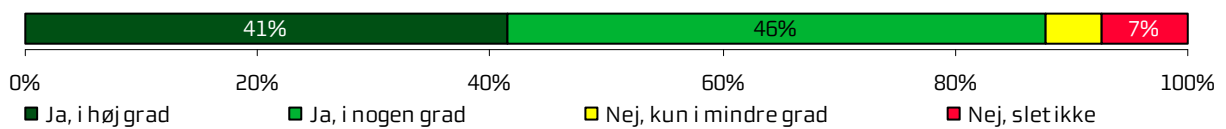
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=76)



Modtagelse på afdelingen (n=106)



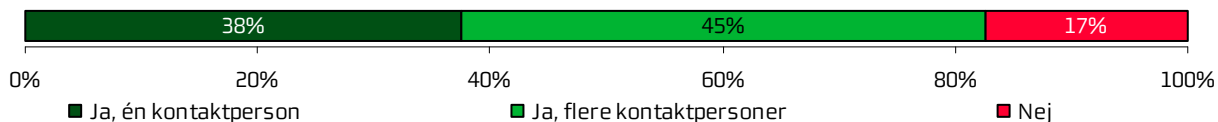
Information om ventetid ved modtagelse (n=41)



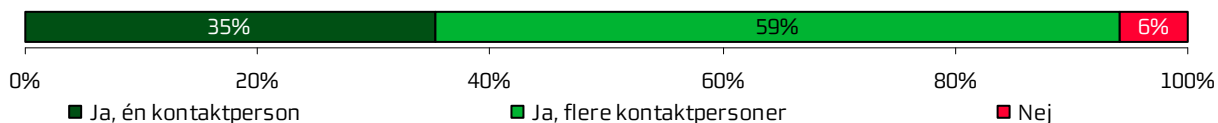
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	94 %	100 % *	100 % *	93 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	97 %	100 %	99 %	91 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	88 %	81 %	80 %	75 % *	58 % *	67 % *

Personale

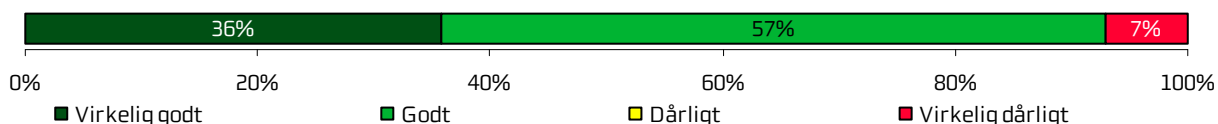
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=104)



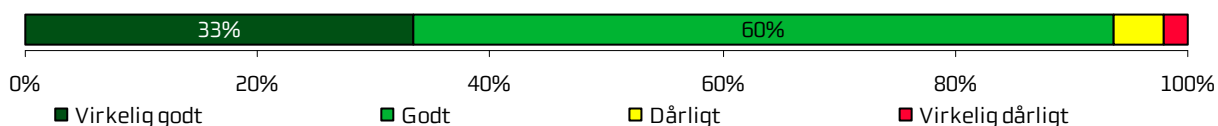
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=17)



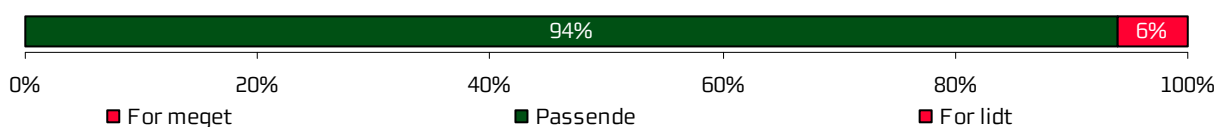
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=14)



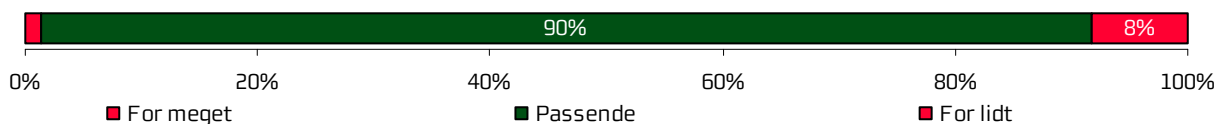
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=93)



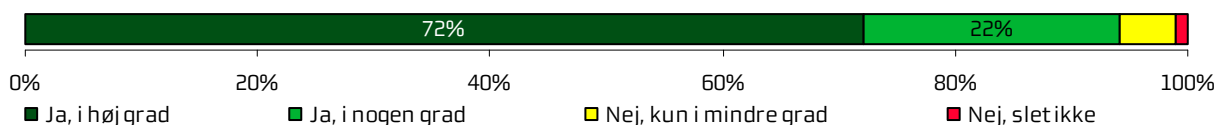
Medinddragelse af patienter (n=100)



Medinddragelse af pårørende (n=72)



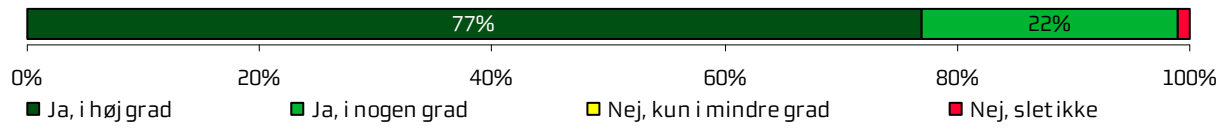
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=104)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	83 %	91 %	91 % *	73 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	94 %	74 %	79 %	88 %	77 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	100 %	-	99 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	91 %	97 %	96 %	85 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	90 %	96 %	93 %	81 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	98 % *	94 %	91 %	75 % *	82 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	94 %	98 %	95 %	85 % *	90 % *

Personale (fortsat)

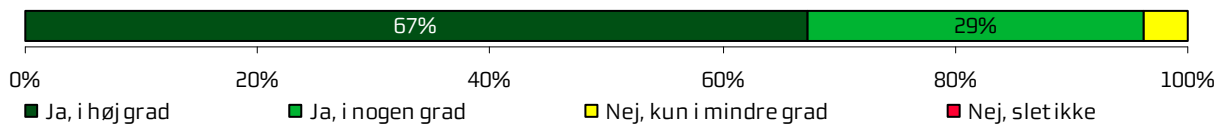
Personalet var gode til deres fag (n=104)



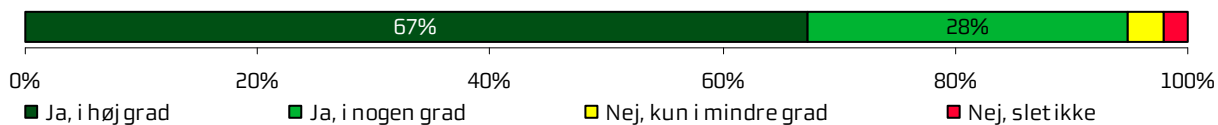
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	100 %	100 %	92 % *	95 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=104)



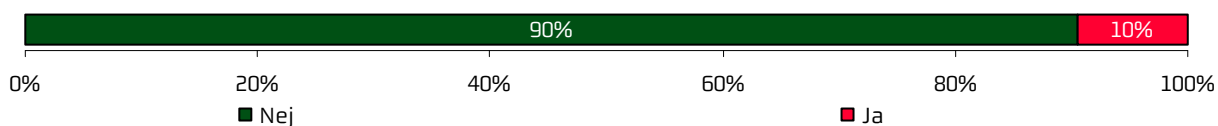
Behandlingen levede op til forventninger (n=98)



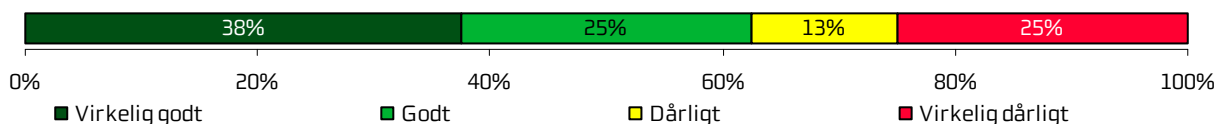
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=99)



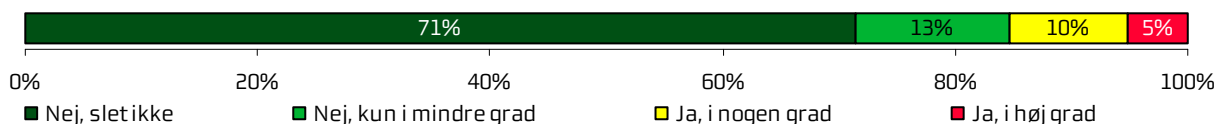
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=105)



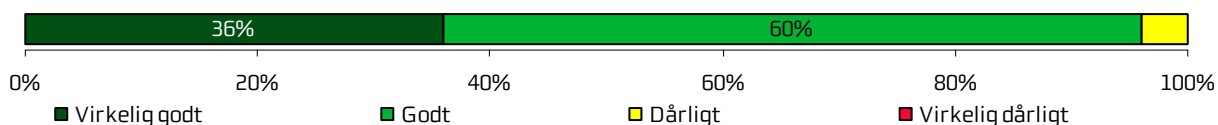
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=98)



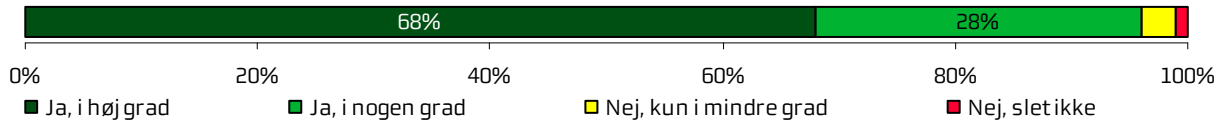
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=50)



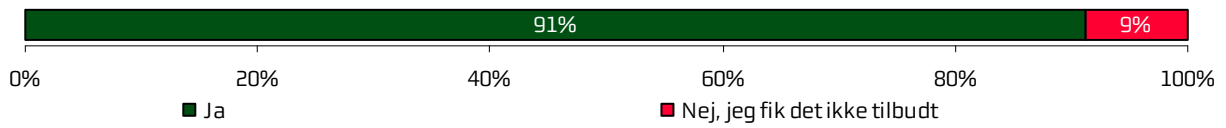
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96 %	93 %	98 %	95 %	68 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	98 %	98 %	95 %	83 % *	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	94 %	95 %	96 %	83 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	89 %	91 %	92 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	78 %	67 %	69 %	47 %	60 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	92 %	94 % *	90 %	72 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	100 %	98 %	96 %	88 % *	92 % *

Information

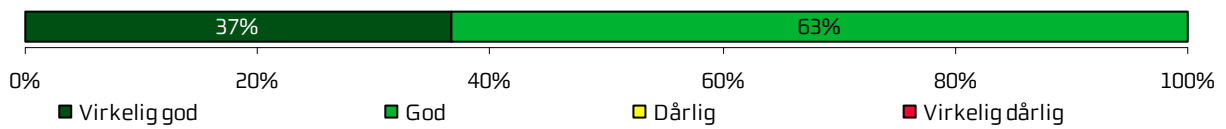
Personalet givet den information, du havde brug for (n=103)



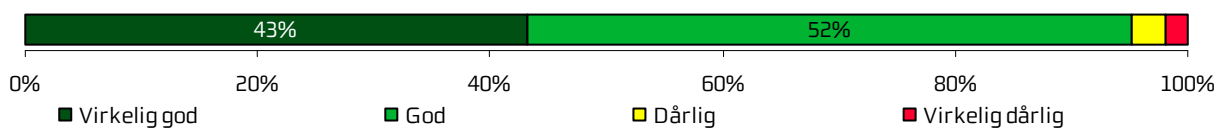
Modtaget skriftlig information (n=79)



Vurdering af skriftlig information (n=71)



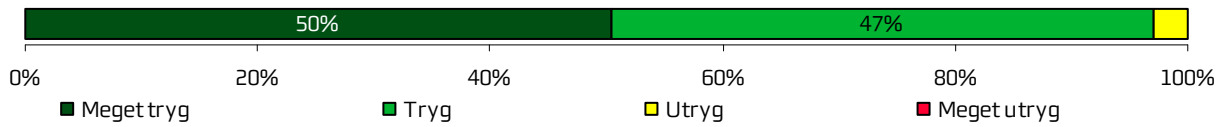
Vurdering af mundtlig information (n=104)



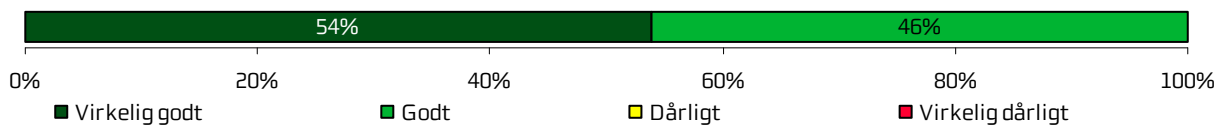
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	96 %	92 %	-	97 %	85 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	91 %	81 %	83 %	81 % *	40 % *	60 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	98 %	100 %	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	97 %	97 %	97 %	87 % *	91 % *

Udskrivelse

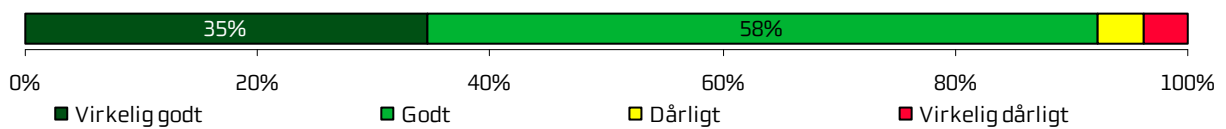
Tryghed ved udskrivelse (n=105)



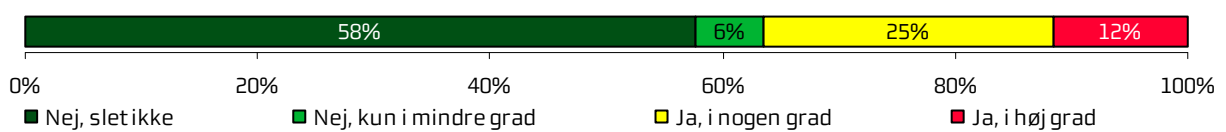
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



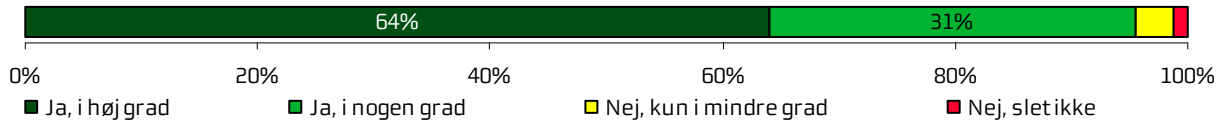
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=52)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	97 %	93 %	97 %	92 % *	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	87 %	100 %	94 % *	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	87 %	92 %	94 %	81 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63 %	71 %	73 %	86 % *	64 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=89)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	96 %	98 %	99 %	96 %	85 % *	90 % *

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	4
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	13
Pleje	2
Relationer til personale	6
Ventetid	1

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
1	Blev indlagt direkte efter undersøgelse, da jeg havde noget til at sidde fast i halsen.	Virkelig godt
6	Nej.	Godt
8	Dårlig håndtering af sygdom hos vagtlæge to dage inden akut indlæggelse.	Godt
9	Jeg blev indlagt akut [].	Godt
10	Ingen ventetid.	Virkelig godt
13	Jeg fik ved forundersøgelse at vide, at i løbet af fem uger skulle jeg opereres. Da der var gået fire uger, kontaktede jeg Jer igen og fik at vide, at der ville gå yderligere [nogle måneder], da lægen ikke havde tid før. Forundersøgelse var [i foråret], og operationen [blev i slutningen af sommeren].	Virkelig godt
15	Jeg blev hurtigt indlagt. Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
20	Der var ingen hjælp, da vi kom på sygehuset i Holstebro fra andet sygehus. Ventede rigtig lang tid på, at der kom hjælp.	Godt
23	Godt sammenspil mellem læge og hospitalet.	Godt
24	Der var næsten ingen ventetid (en uge).	Virkelig godt
29	Ingen ventetid, akut.	Dårligt
32	Kun én uges ventetid.	Godt
33	Blev akut indlagt fra lægevagten.	Virkelig godt
36	Blev indlagt akut. Ingen ventetid.	Uoplyst
37	Informationen (den mundtlige) kunne godt have været mere klar ved samtaler og undersøgelser inden indlæggelsen. Mange spørgsmål og uklarheder om f.eks. tidligere sygdomsforløb og undersøgelser, som burde fremgå af journalen.	Godt
38	Akut indlagt.	Virkelig godt
39	Der er ikke så meget at sige, da jeg kun var hos jer [kort tid]. Havde sød kontaktperson.	Uoplyst
41	Der er gået [mere end måned] fra operationen til modtagelse af dette skema. Jeg husker ingen detaljer. Har i øvrigt i mellemtiden været indlagt på andet sygehus. Kan ikke holde tingene adskilt.	Uoplyst
47	Blev indlagt akut.	Godt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Modtagelsen
1	Søde og smilende sygeplejersker. Imødekomme.	Virkelig god
2	Det var meget tidligt at møde [] og først blive opereret [cirka halvanden time senere], meget ventetid.	God
4	Nej.	Virkelig god
9	Jeg kom direkte i behandling. Indlæggelsen på andet sygehus, hvor tidligere behandling af mig havde foregået i lignende tilfælde, var nærmere i afstand.	Virkelig god
19	Jeg var kun indlagt i et døgn, så derfor er min besvarelse lidt tynd.	Virkelig god
20	Der var ingen til at tage imod mig. De vidste næsten ikke, jeg kom, efter at de [på andet sygehus] havde sendt mig.	Dårlig
22	Den var god og god behandling, de tog sig godt af os under hele indlæggelsen.	God
23	At de var opmærksomme på mit barns [mavesygdom] og var opmærksomme på det i forhold til mad.	God
24	Alt var klar, ingen ventetid. VIRKELIG FINT.	Virkelig god
27	Alle på afdelingen var utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig god
29	Indlagt på stuen [om formiddagen]. Forventet operationstid ca. to timer senere. Senest [lige over middag] sagde de. [Sidst på eftermiddagen] kommer man på [operationsstuen]. Møder fastende, så har hovedpine af ikke at få væske. Beder om smertestillende og får det. Men får ikke tilbudt drop. Har aldrig været så syg efter en narkose før, pga. væskemangel.	God
44	Ja, den ekstra ventetid. Det er unødvendigt at kalde folk op [sidst på natten], når man først kommer til [sidst på formiddagen].	Virkelig god
45	Har aldrig oplevet så stor en hjælp og støtte, som da jeg måtte ind flere gange [].	Virkelig god

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







ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Fejlhåndtering
9	Dosering af medbragte piller blev misforstået mellem mig og personalet, hvorved jeg blev overdoseret med [medicinen]. Blødningen blev derfor ikke stoppet, og indlæggelsen blev forlænget med omkring to døgn.	Godt
13	Er i tvivl, om det var en fejl, som skete. Men måtte gennem to operationer på samme dag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Ingen.	Uoplyst
19	Under operation blev en nerve [] beskadiget. Funktion mangler derefter. Var blevet "advaret" om, at det kunne ske, altså som bivirkning.	Virkelig godt
28	Ingenting.	Uoplyst
29	Ved konsultationen på stuen siger lægen, som skal operere mig [], at han vil rense sår og fjerne sting. Men fordi jeg først bliver opereret om aftenen, er den læge, som jeg snakkede med på stuen, taget hjem, og det er læge NN, som må operere mig. Og intet af det aftalte er gjort!	Dårligt
31	Mit drop var monteret forkert, tror jeg.	Virkelig dårligt
35	Resten fra første indlæggelse og behandling blev ikke fjernet.	Godt
38	Ballon i næsen fungerede ikke. Det var en MEGET SLEM oplevelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
7	Nej.	Virkelig godt
12	Dagvagterne var flinke nok, men ved spørgsmål som de skulle undersøge, vendte de aldrig tilbage. Aftenvagten var meget sur, mener ikke at vedkommende kunne lide sit job. Lægen virkede til at have for meget om øerne og dermed ikke meget tålmodig.	Virkelig dårligt
13	Jeg synes generelt at man som patient møder for mange læger. På halvandet døgn, samt tre eftertjek, har seks læger tilset mig. Og de har ikke haft samme mening. Måske det kunne minimeres til gavn for patienten.	Virkelig godt
15	Jeg var godt tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
17	Meget lang ventetid for barn. Skulle faste til [om eftermiddagen].	Godt
18	Var indlagt i to dage.	Godt
21	Fantastisk behandling. Meget ros til personale og læger for information samt pleje. Meget dygtige til at nedsætte angst med hensyn til operation og smerter. Venlige og behagelige.	Virkelig godt
24	Virkelig et godt sted at være patient.	Virkelig godt
25	Meget ubehageligt at blive transporteret i elevator sammen med besøgende, da jeg skulle til/fra operation. Uværdigt.	Godt
28	Jeg fik et godt behandlingsforløb.	Virkelig godt
29	En ældre meget erfaren læge NN, som jeg skulle snakke med ved indlæggelsen, spurgte mig, om ikke jeg skulle have taget eller har fået taget et røntgenbillede af kraniet, for hun kunne se, at jeg havde fået et kraftigt slag med de blodudtrækninger, jeg havde. Lægen spørger en anden, og hun får at vide, at hvis ikke de har bedt om røntgenbillede i ambulatoriet, så skal de ikke, hvortil lægen NN ryster på hovedet uforstående.	Dårligt
30	Lægefagligt var det særdeles dårligt.	Godt
44	Nej, de er hurtige og præcise i deres omgang med folk og meget venlige. Et men er der dog (parkering). Vidste ikke, at man kan få en seddel at sætte i vinduet på bilen, så man undgår en p-bøde.	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
 6	Nej.	Godt
 11	Der var dog enkelte forskelle mellem skriftlig og mundtlig information. (Drejede sig om antal dage efter indgreb, hvor man kunne forvente sårskorperne faldt af).	Virkelig godt
 13	Det var nogle meget flinke og omsorgsfulde sygeplejersker (plejepersonale), som var på afdelingen og opvågningen.	Virkelig godt
 14	Nogle læger var ikke forberedte, og de fem forskellige læger havde hver deres mening om behandlingen. Sygeplejerskerne var altid forberedte og vidste til tider mere end lægerne. Det er for dårligt, at man skal have så mange læger, samt at nogle af dem ikke var forberedte og kom med forskellig dosering af medicin og behandling.	Godt
 21	Fantastisk god.	Virkelig godt
 28	Nej tak.	Virkelig godt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
10	Lægerne vidste i høj grad, hvad de havde gang i, og hvad der skulle ske.	Virkelig godt
13	Jeg havde voldsomme smerter, og en gang jeg kontaktede afdelingen, fik jeg at vide, at jeg måtte tage mere smertestillende. Da det ikke var aftagende, kontaktede jeg en speciallæge i min hjemby, som også var bekymret og ringede til afdelingen, og jeg kørte igen til Jer, hvor jeg nærmest fik at vide, at jeg var hypokonder. Fik efterfølgende hjælp hos en anden læge i egen hjemby.	Virkelig godt
19	Desværre gik der betændelse i såret, som jeg bøvlede med i ca. en måned.	Virkelig godt
20	Var i tvivl om sport og skole lige efter udskrivning.	Godt
21	Tryk, da vi fik telefonnumre til afdelingen, hvis der ville opstå komplikationer eller lignende. God orientering omkring kost og lignende. Virkelig god og uddybende orientering vedrørende udskrivelse.	Virkelig godt
42	Jeg blev oplyst om, hvilken virkning/bivirkning eksempelvis stærk mad eller surt kunne have i en periode efter operationen. Oplysning ok.	Godt

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	Vi følte virkelig, at personalet gjorde alt for os. MEGEN ROS. Der var tid til, at pårørende måtte spørge. Det var meget heldigt at have den samme læge [hele tiden]. Meget dygtig læge. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg kunne måske godt have ønsket at tale med lægen, der opererede mig, selvom det ikke havde gjort nogen forskel for mit forløb. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Kan man få tolk til samtaler? [Kommunikation og information]	Godt
5	Har udelukkende positiv feedback! Super søde ansatte, som fik mig til at føle mig tryk. Føler mig simpelthen så godt behandlet. Mange tak! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Maden til børnene kunne godt være bedre. Udbuddet af mad bar præg af at være til voksne, og gjorde, at hun ikke fik andet end yoghurt og brød. Til morgenmad var der ikke havregrød til alle fire indlagte børn.	Godt
9	Plejepersonalet var overordentlig venligt, hjælpsomt, beroligende og kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
10	Meget god hygiejne. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Jeg har fået et meget dårligt indtryk af afdelingen på grund af aftenvagter og lægen. De var ikke venlige, men stillede bare medicin og drikkevarer på bordet. Havde min mad ikke været der hele tiden, havde jeg ikke fået den. Kunne ikke selv løfte hovedet. Portørerne var super gode, hjælpsomme og meddelssomme til min [pårørende] under operationer. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
13	Da jeg skulle til første tjek efter udskrivelse og operation, mødte jeg jordens MEST arrogante læge, som jeg håber, jeg aldrig skal møde igen. Tredje gang jeg var til tjek, var det lægen, som havde opereret mig, og det var en yderst positiv oplevelse. Jeg ville ønske, han skulle have lavet det første tjek. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Sygeplejerskerne var meget professionelle og gode til at informere og til at koncentrere sig om patienten. Læge NN, som tog imod mig, var meget dygtig. Lægen, som udskrev mig, havde tydeligvis ikke sat sig ind i min sag og gav mig en lavere dosis medicin end ved sidste udskrivning. Ifølge ham ville en højere dosis ikke hjælpe, selvom de fleste andre læger ikke havde samme holdning. Det virker, som om han ikke ville rette dette, selvom jeg orienterede ham. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
17	Dårligt tv, og alarmknap virkede kun, når man havde justeret stikket i væggen. [Fysiske rammer]	Godt
19	Gode informationer hele tiden af flinkt personale. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
20	De burde vide, når der kommer patienter, og fortælle om ventetiden. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
21	Hele forløbet gik fint. Al den ros, som kan gives, skal gives til øre-næse-hals-afdelingen i Holstebro. Vi følte os som hel familie meget tryk. Tak. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
22	Rigtig god behandling og alt det der, men en stue med fire på er nok lige i overkanten. Især når det er små børn, der er syge. Ellers ingenting at komme efter. :-)	Godt

	[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	
23	At de havde en børnestue med legehjørne og mulighed for at dvd-film og bredt udvalg af dvd-film til børn. [Fysiske rammer]	Godt
26	[Patienten] havde det super godt det ene døgn, han var indlagt. Da jeg (mor) sagde til anden "ny" dreng, at [patienten] havde haft det så godt, han gerne ville blive en dag/nat ekstra, rakte [patienten] tre fingre i vejret, var gerne blevet tre dage mere. (Det var trygt, rart og "varmt"). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
28	Virkelig godt.	Virkelig godt
29	Jeg var meget syg, efter jeg var opereret. Tror, jeg var på stuen igen [om aftenen]. Jeg var så syg, at jeg dårligt kunne føre en samtale. Det personale, der var der om natten, følte jeg ikke, gjorde noget for, jeg kunne få det bedre. Først da der kom en sygeplejerske [næste morgen], blev der gjort noget. Hun prøvede alt og spurgte til flere læger. Der følte jeg, der blev gjort noget. [Senere] kastede jeg op, og derefter fik jeg det lidt efter lidt bedre. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
30	Bedre omsorg.	Godt
34	Afdelingens personale omsorgsfuldt. [Relationer til personale]	Godt
40	Der var alt for lidt kontakt med personalet efter operationen. Så faktisk ikke meget til sygeplejerskerne. Følte sig meget alene. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
43	Jeg synes, at de skal have ROS alle sammen. De har været så søde og venlige. De har kigget ind til mig med jævnlige mellemrum. De er meget dygtige i deres fag. Jeg har IKKE oplevet noget negativt.	Virkelig godt
46	Jeg synes, at jeg fik en rigtig god behandling, både af sygeplejersker, SOSU[] og læger. Man mærker, at de har travlt, men de udfører deres job til ug, og der er en dejlig fri tone imellem dem :). [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt

