

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på  
Øre-næse-hals Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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: 78 41 40 54

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling .....	5



# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	126
Besvarelser fra patienter:	79
Afdelingens svarprocent:	63%

### **Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

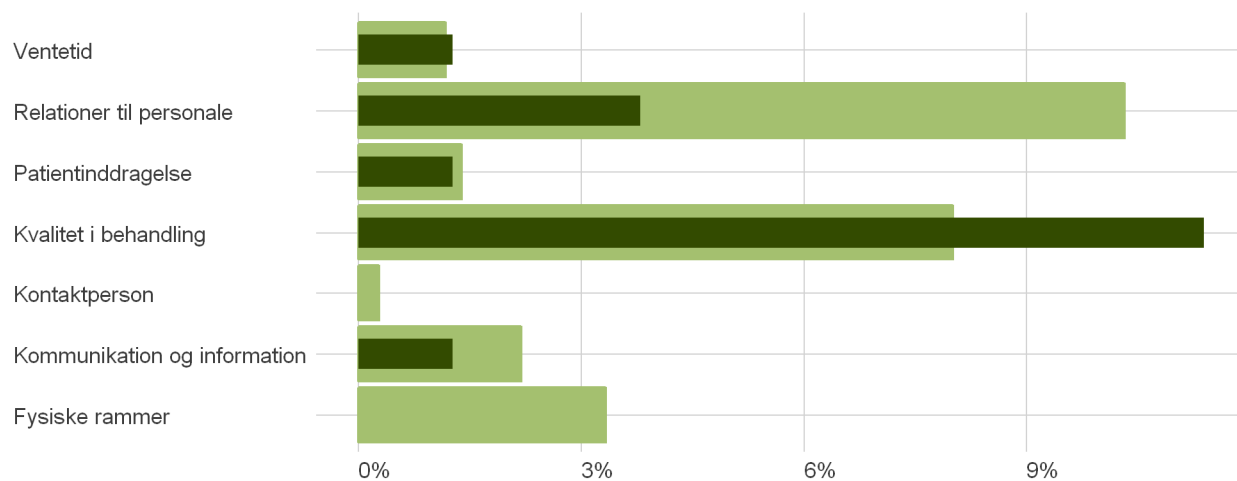
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)







## Øre-næse-hals Afdeling

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals Sengeafsnit - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
11	Jeg må sige, jeg har ikke noget at klage over. Blev venligt modtaget og kom hurtig i behandling. Jeg skulle blot sige til, hvis der var noget, jeg havde brug for. Der blev holdt godt øje med mig. Mange tak for det.	I høj grad
17	Jeg fik alle tiders, gode behandling. Personalet var både smilende, hjælpsomme og havde en god humor. Det kan jeg godt lide.	I høj grad
18	Alt gik venligt, hurtigt og fornuftigt.	I høj grad
25	TAK FOR HJÆLPEN. ALT var super.	I høj grad
3	Hvis man ser bort fra, at man er syg, når man kommer, så kan jeg på ingen måde finde noget negativt at sige om hele mit ophold på sygehuset. Rare og venlige mennesker man bliver modtaget og behandlet af. :)	I meget høj grad
5	Personalet var meget imødekommende. Jeg følte, at det hele var tilrettelagt. Gik mellem undersøgelser uden ventetid, og efter operation fik jeg forklaret, hvad der var foregået Så alt i alt en positiv oplevelse. Stor ros til personalet.	I meget høj grad
6	To meget venlige om kompetente sygeplejersker modtog mig og min mand. Læge, som tilså mig, var yderst venlig om kompetent, og ringede til bagvagt for at være sikker på, at det der blev sagt til mig var o.k.	I meget høj grad
14	Vagtlægen sendte mig til videre undersøgelse på afdelingen, hvor alt gik meget hurtigt. Jeg havde det problem, at min kone sad hjemme og kunne ingenting på grund af en forstuvet fod med mange smerter. Da lægen ikke turde tage ansvaret for, at jeg kørte hjem for at hjælpe hende i seng tog sygehuset over, og fik en aftale med døgnglejen om at tage over, hvilket jeg er dem megen tak skyldig for. Det fjernede en kæmpe sten fra mine skuldre. Jeg kan ikke rose dem nok for den kæmpehjælp.	I meget høj grad
16	Vi kom som kørsel et med min lille datter, og ankom direkte til operation. Jeg overdrogede min datter, og var ladet alene i 45 minutter uden kontakt med læge eller lignende. Jeg vidste ikke, hvad der skete eller skulle ske. Jeg vidste bare, at min datter var lagt i narkose.	I meget høj grad
20	Jeg kom til med det samme, jeg ankom. En god oplevelse.	I meget høj grad
22	Jeg ankom direkte til afdelingen og blev modtaget af en sygeplejerske og læge. Jeg fik en venlig, behagelig modtagelse, og da det viste sig, at jeg skulle bedøves, blev der taget blodprøver samt [afholdt] samtaler med [henholdsvis] narkoselæge og opererende læge, al sammen på en god og forklarende måde. Alt i alt en god oplevelse.	I meget høj grad
26	Blev indlagt med beboer direkte gennem vagtlægen.	I meget høj grad
10	Alt i alt var det ganske udmærket, udover ventetiden fra indlæggelse [om morgenen] til operationen [om aftenen]. Men det skyldtes, der var [noget andet] mere livstruende end mit.	I nogen grad

**Øre-næse-hals Afdeling****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals Sengeafsnit - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	27 Blev indlagt dagen efter, jeg var kommet hjem.	Ja
	29 Så meget lidt til personalet. [Ingen synderlig] kontakt. Følte mig overladt til mig selv.	Uoplyst

## Øre-næse-hals Afdeling



Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals Sengeafsnit - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
5	Jeg har følt mig tryk under hele forløbet, så jeg har ikke manglet nogle informationer.	I høj grad
11	Nej, jeg har ikke manglet nogen information. Jeg blev godt orienteret om min sygdom, da jeg blev indlagt og medicineret.	I høj grad
2	Det var søde og rare sygeplejersker. De tog godt imod mig og min datter. Det var en rigtig god oplevelse at være indlagt, og udskrivelsen kunne ske, så det passede med, at vi kunne blive hentet. Dejligt at min datter kunne få en nutellamad døgnet rundt :-)	I meget høj grad
9	Der manglede information i forhold til eventuelle bivirkninger ved den smertestillende medicin, jeg kom på. Fik kraftigt hududslæt på hele overkroppen, ryg og overarme. Æv æv.	I meget høj grad
13	Jeg fik en meget god behandling i forbindelse med indlæggelsen hos jer. Tusind tak for det.	I meget høj grad
17	Alt var tilfredsstillende.	I meget høj grad
21	Alt var perfekt.	I meget høj grad
28	Manglende information om bivirkninger af medicin.	I meget høj grad
18	Alt var fint. Tak.	Ikke relevant for mig
16	Var indlagt med min datter, der var opereret efter at have spist noget. Fik aldrig svar på hvad. Sygeplejersker sagde ét, og lægen noget andet, og opvågningspersonalet sagde noget helt tredje. Derudover var jeg jo indlagt sammen med hende, men jeg fik ikke tilbudt mad osv., måtte selv holde øje med det. [Det] eneste aftensmad vi blev tilbudt, var rugbrød, hvilket ikke er optimalt med en lille pige [] som lige er opereret i halsen, og derfor var meget øm.	Slet ikke

## Øre-næse-hals Afdeling

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals Sengeafsnit - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
11	Jeg er fuldt ud tilfreds.	I høj grad
12	En samlet vurdering er en afdeling med kompetent læger og personale.	I høj grad
1	Fantastisk flot behandling og indlevelse i den [unge] patient. Altid smil og ro trods travlhed på afdelingen. STOR ROS til personalet herfra. Nede på operationsstuen blev der i høj grad taget hensyn til en nervøs [patient] samt en lidt rørt mor. Vi følte os virkelig i gode, kompetente hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Alle virkede positive, venlige og i høj grad kompetente. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Personalet var smilende, og det gav noget tillid, og så var de hurtige med en kvik bemærkning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Min søns næse var brækket []. De to læger[ var uenige om han skulle opereres eller ej, så derfor skulle jeg selv tage beslutningen]. Ellers super oplevelse med personalet. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
8	SKØNT PERSONALE! Jeg er normalt bange/angst for nye steder, men følte mig velkommen og tryk med det samme. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
14	Nej, det kunne de ikke.	I meget høj grad
15	Bedre kommunikation i forhold til medicin. Jeg kunne ikke sluge piller, men fik flere gange piller i stedet for væske. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	De kunne ikke gøre noget bedre.	I meget høj grad
18	Alt var godt for mit vedkommende.	I meget høj grad
19	Rigtig god til at informere om forløbet. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
21	Alt OK.	I meget høj grad
22	Jeg har været yderst tilfreds med behandling, og [personalet] på Halsafdelingen på sygehuset i Holstebro. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
23	Personalet var enormt søde, sympatiske, lyttende og forstående, og de reddede mit liv! Og for det vil jeg altid være dybt taknemmelig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Meget tilfreds med behandlingen på Holstebro Sygehus. Stærkt kritisabelt forløb på andet Sygehus.	I meget høj grad
30	Det var bare fint med utrolig søde mennesker.	I meget høj grad

-  20 Jeg synes, der gik for lang tid med operationen (der var mange blødninger). I nogen grad  
[Kvalitet i behandling]
-  4 Det tog [mange] timer at få en brækket næse sat på plads. Det tog det også anden gang :-(. Der I ringe grad  
var lang ventetid, og patienten var fastende.  
[Ventetid]



