

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Afsnit Ø05**

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø**

**Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

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  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		25



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	233
Besvarelser fra afsnittets patienter:	133
Afsnittets svarprocent:	57%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet 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 disse, 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, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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 ophold 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).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

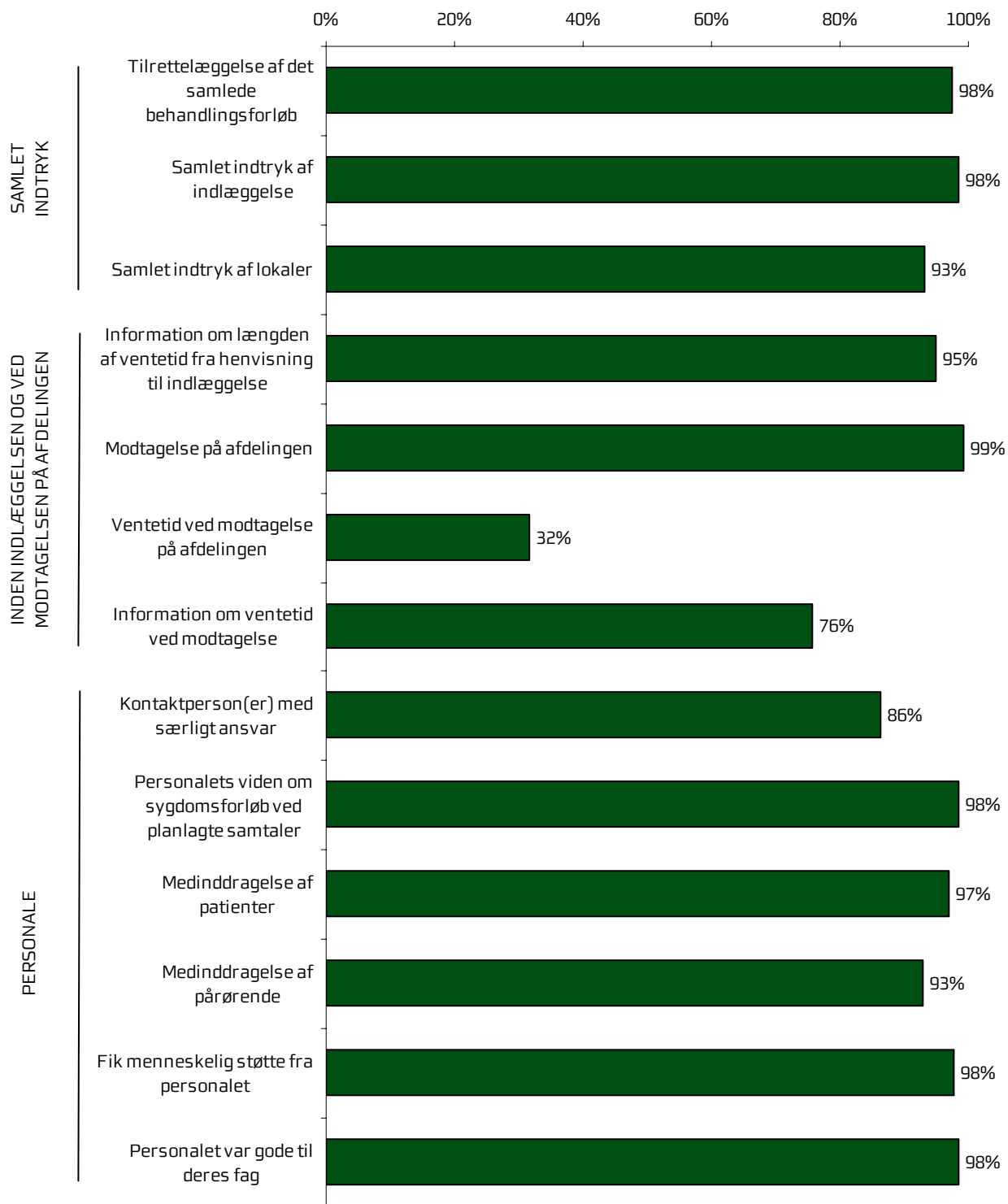


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

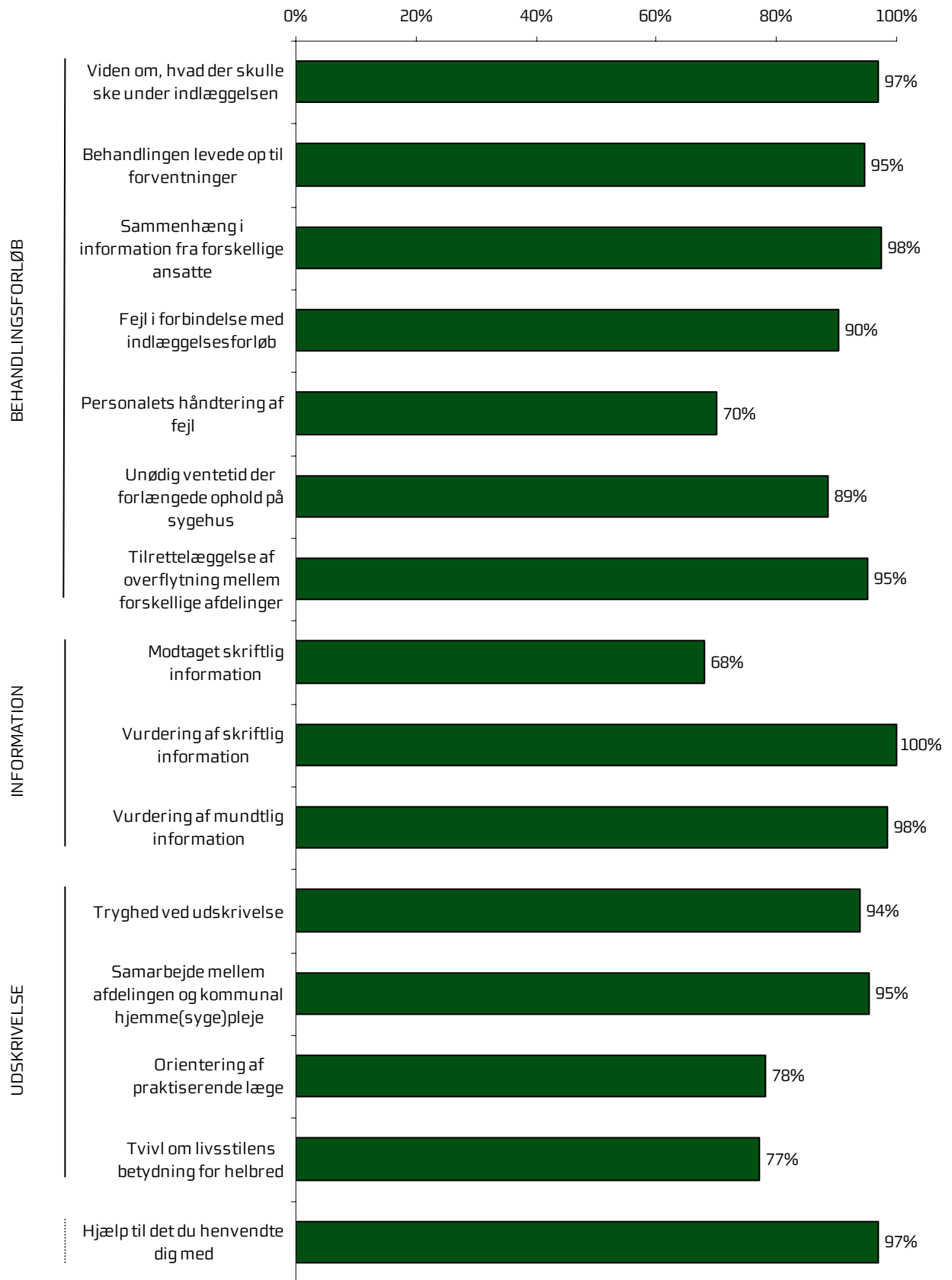
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>2</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

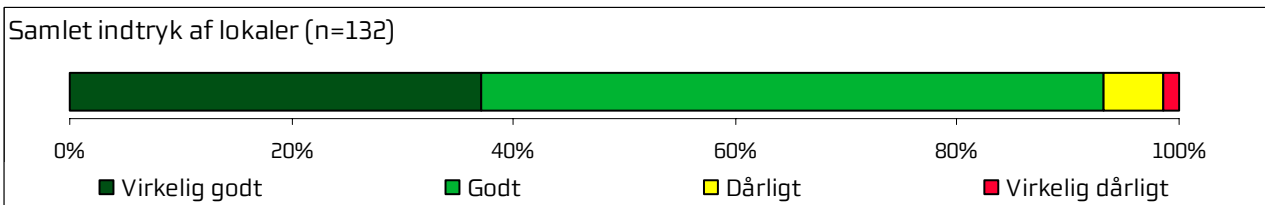
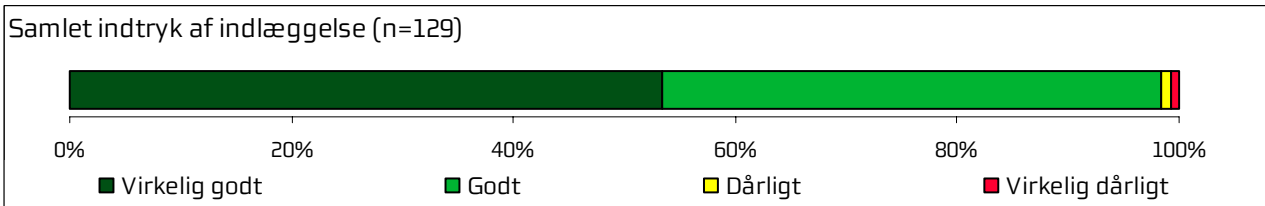
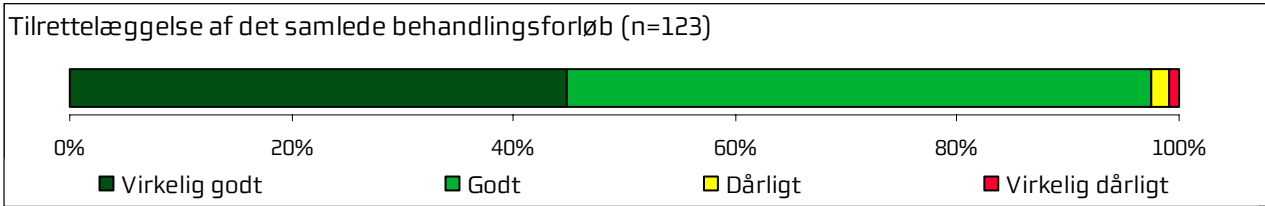
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>2</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

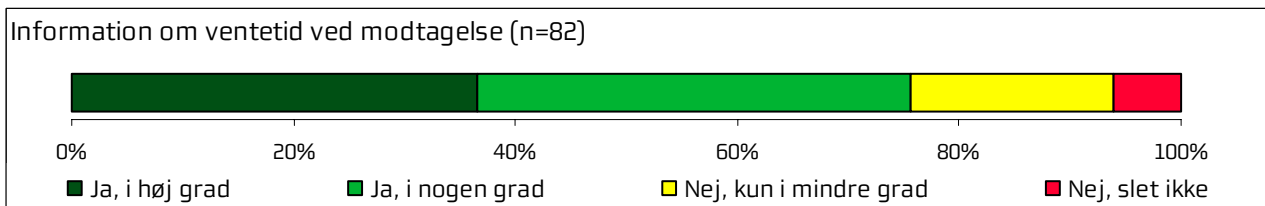
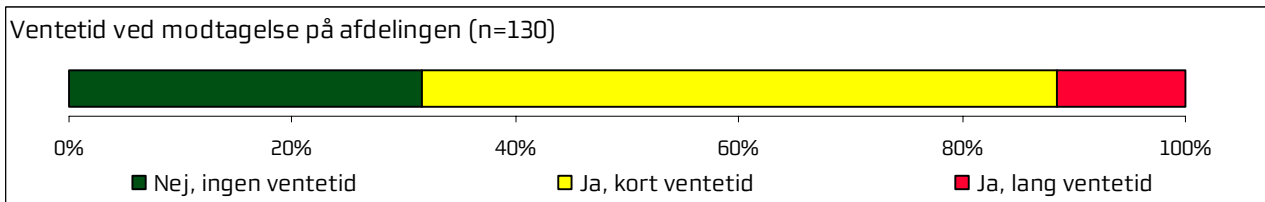
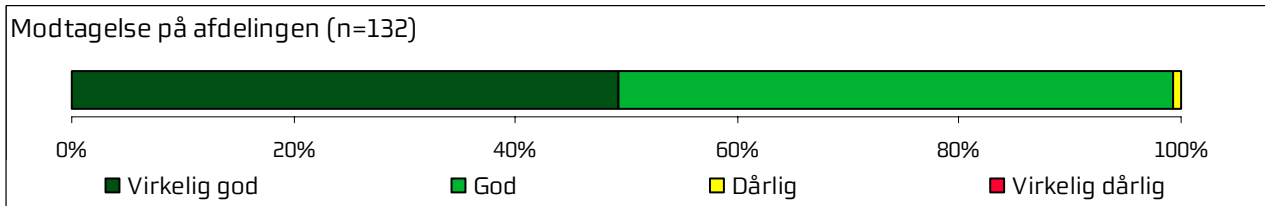
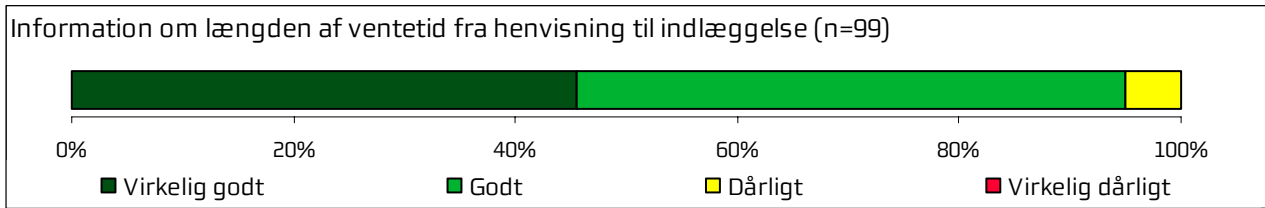
### 4.1 Samlet indtryk





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	99%	82%*	91%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98%	-	-	99%	85%*	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93%	-	-	98%	85%*	92%

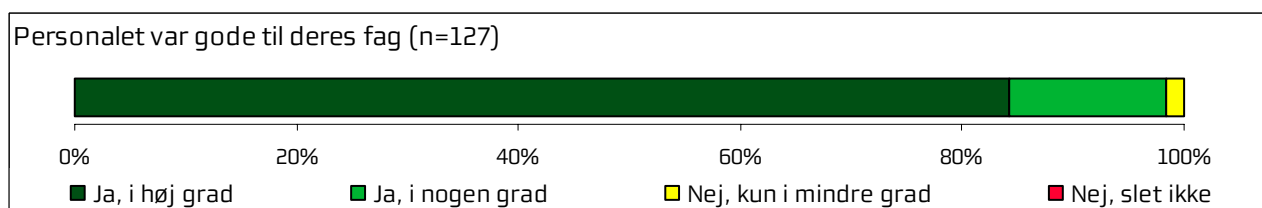
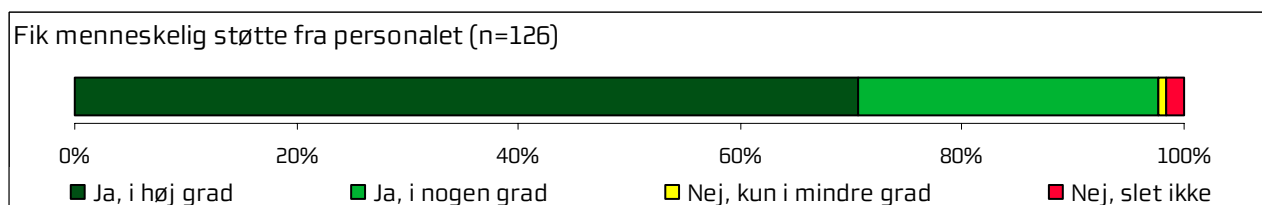
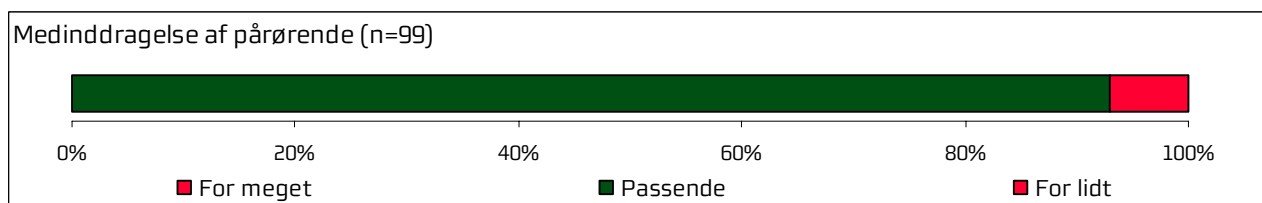
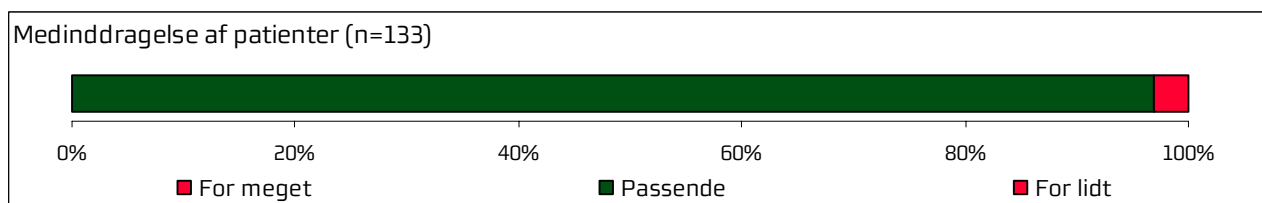
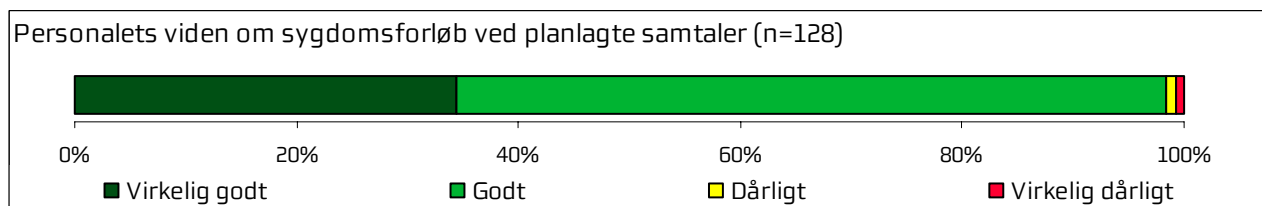
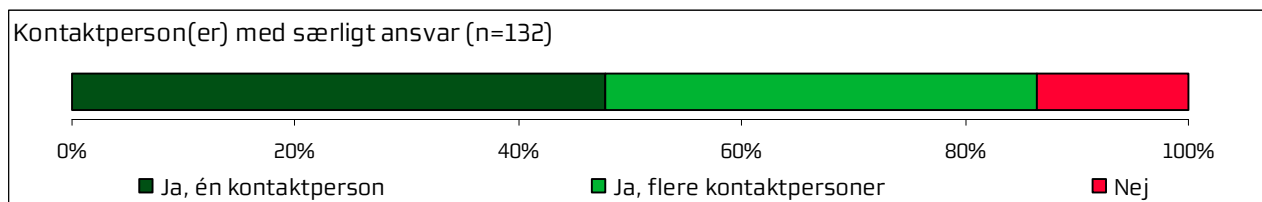
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

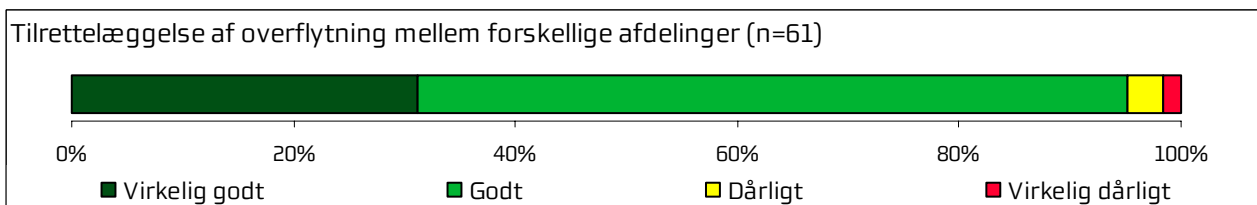
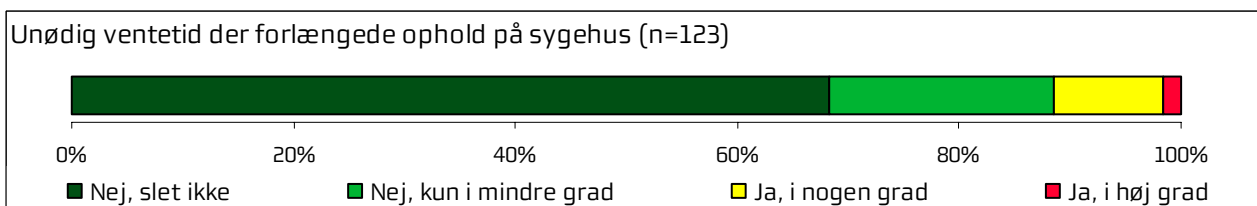
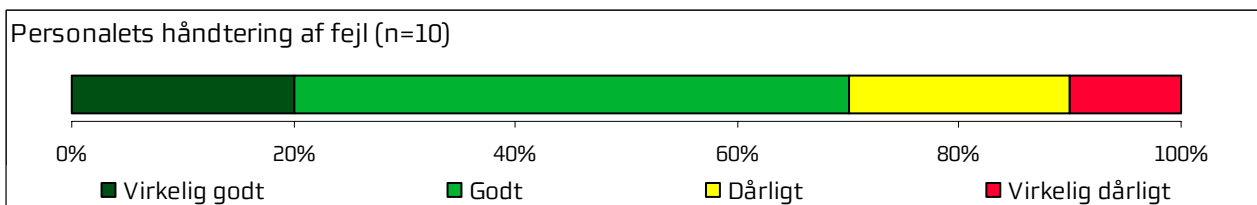
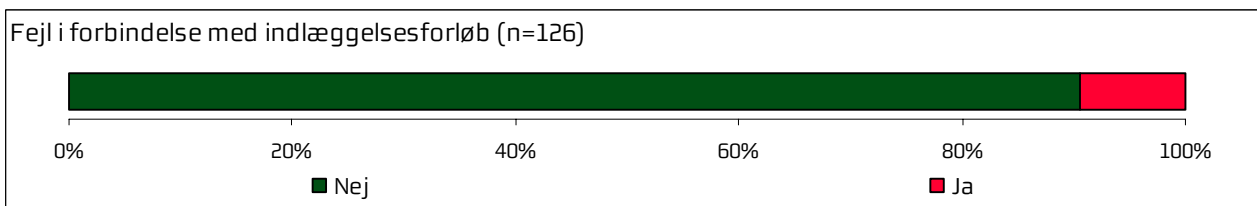
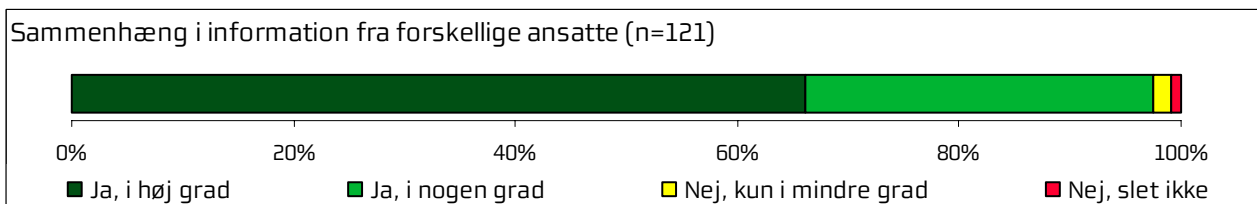
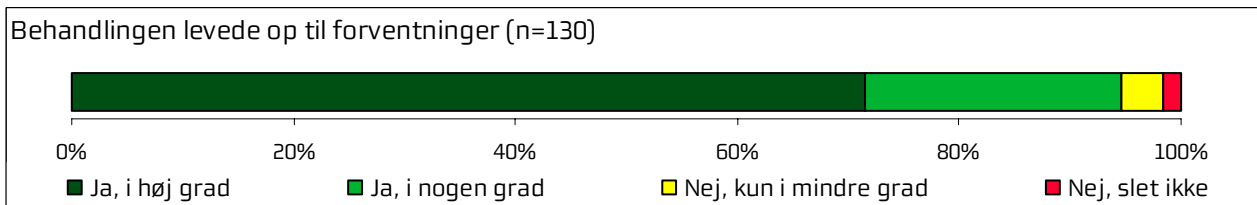
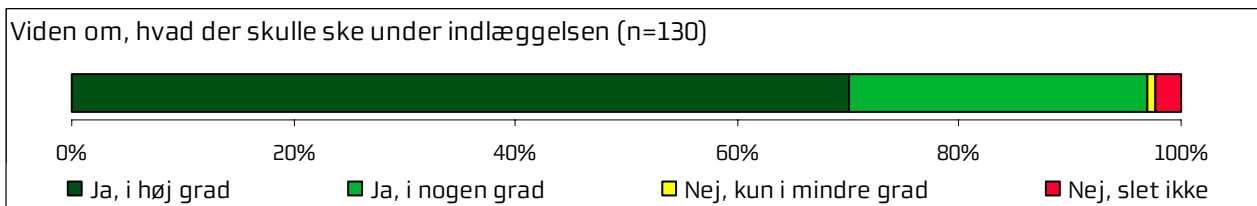
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	95%	-	-	100%*	88%	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	100%	91%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	32%	-	-	71%*	34%	52%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76%	-	-	88%	54%*	68%

### 4.3 Personale



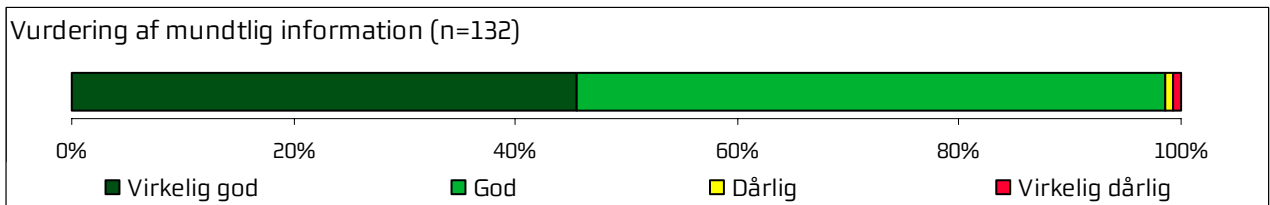
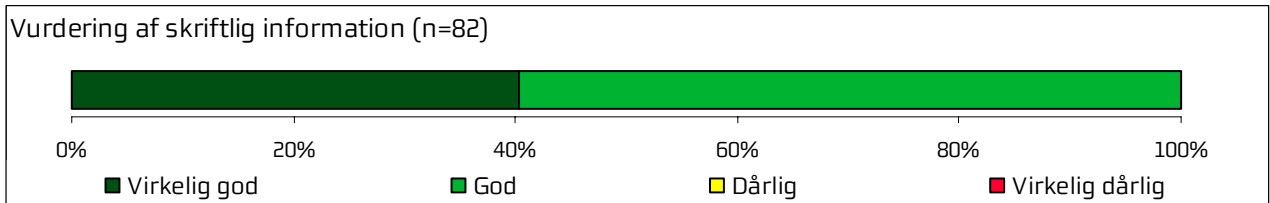
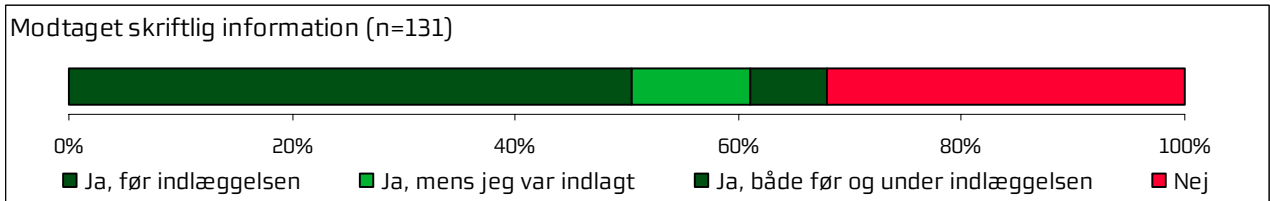
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86%	-	-	94%*	71%*	79%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	99%	81%*	90%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97%	-	-	97%	79%*	87%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93%	-	-	97%	70%*	82%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98%	-	-	97%	81%*	90%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	90%*	96%

### 4.4 Behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97%	-	-	99%	70%*	84%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	97%	81%*	88%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98%	-	-	99%	79%*	87%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90%	-	-	92%	77%*	84%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70%	-	-	100%	55%	65%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	89%	-	-	96%*	70%*	82%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95%	-	-	100%	79%*	90%

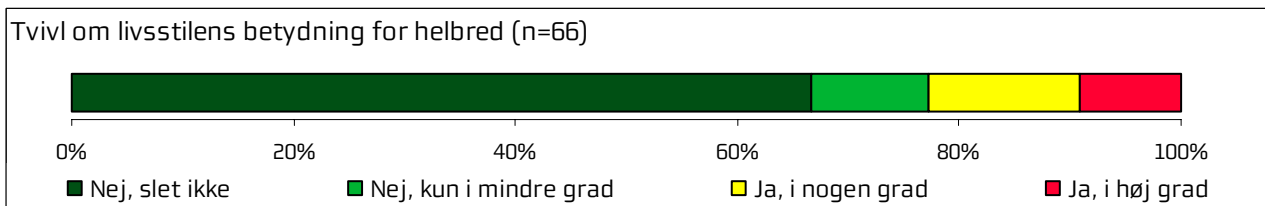
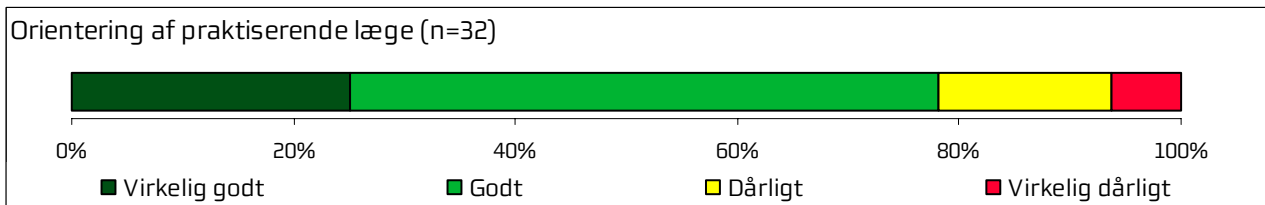
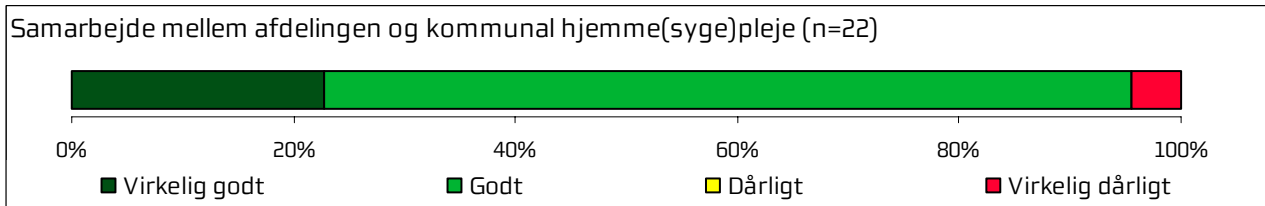
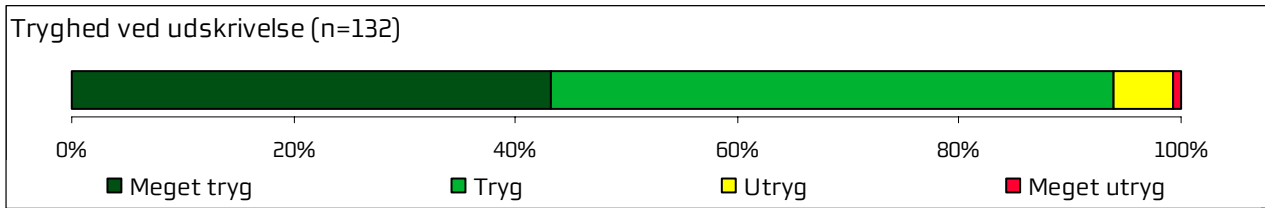
## 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	68%	-	-	79%*	28%*	49%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	94%*	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98%	-	-	99%	82%*	90%*

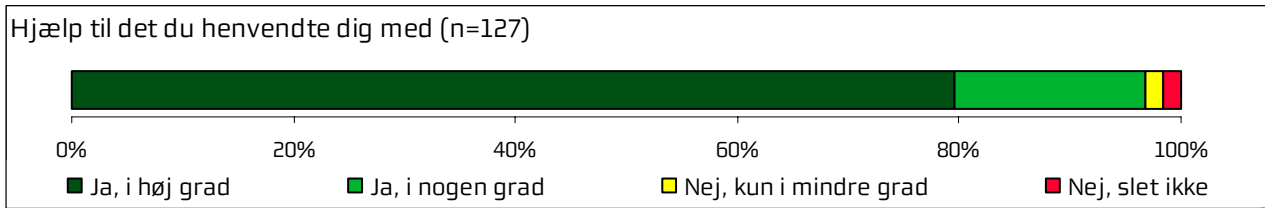
## 4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94%	-	-	94%	81%*	87%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	95%	-	-	97%	76%*	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	78%	-	-	99%*	75%	87%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	81%	67%	74%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97%	-	-	100%*	87%*	94%



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

## Afsnit Ø05

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


ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det er særdeles god afdeling. Venligt og velinformeret personale. Fantastisk at have en kontaktperson. Roligt og professionelt miljø. Positivt.	Virkelig godt
2	Det var ikke rart at ligge fire børn og fire forældre på en stue.	Godt
3	Alle på afdelingen var rigtig søde/ hjælpsomme, men min kontaktperson var bare helt fantastisk. Hun behandlede mig rigtig godt under min indlæggelse, og hun kom tit og kiggede til, om jeg havde det godt. Angående mine fjernede mandler så en stor hilsen til NN på børneafdelingen.	Virkelig godt
4	Det er fint, og jeg mener ikke, at der er noget, som der skal eller bør forbedres.	Godt
5	Som tidligere nævnt fik min datter tvunget smertestillende medicin i pilleform op i numsen UDEN vaseline. Jeg nævnte det for en anden sygeplejerske, som sagde, det ikke var smart, og at numsen kunne blive irriteret og øm. Jeg nævnte det også for den sygeplejerske NN, som gjorde det, som nærmest stod uforstående overfor den smerte, hun havde påført! Chokerende med en empatiløs sygeplejerske på en børneafdeling med syge børn!	Dårligt
6	Vi var på børneafdelingen, og synes det var meget koldt i venteværelset.	Godt
7	Mere klovn.	Godt
8	Synes, det er for dårligt, at der ikke er mad på afdelingen til den forælder, som er indlagt med et barn. På patienthotellet får man gratis mad (godt mad).	Virkelig godt
9	Som forældre følte vi os godt informeret om operationen. Personalet på børneafdelingen og på operationsgangen virkede meget kompetente og havde en god tilgang til vores barn. Vi er meget tilfredse. Vi oplevede dog en meget travl børneafdeling og en meget urolig nat (enormt meget larm).	Godt
11	Det var fint.	Virkelig godt
12	For meget hvis det var på firemandsstue. Godt på to-mands.	Godt
13	Vi har været fint tilfreds med det hele.	Godt
14	Maden var ikke særlig god.	Godt
16	Mulighed for at forældrene kan spise sammen med barnet mangler i høj grad.	Virkelig godt
19	Alle var meget behjælpomme. Ros til alle.	Virkelig godt
20	Meget hjælpsomt personale af alle kategorier.	Virkelig godt



24	Plejepersonalet kompetent, imødekommende, hjælpsomme. Lægepersonalet alt for skiftende og ikke særligt informative.	Godt
25	Personale og læger er utrolig rare og flinke. Det er meget værd, det beroliger i høj grad en som patient. Tak.	Godt
26	Slet og ret dårlig behandling. Ikke styr på tingene, dårlig kommunikation og forfærdelig dårlig håndtering fra personalets side. Fra femtedagen bad vi om overflytning til andet hospital - blev nægtet det af læge fra øre-næse-hals på Viborg helt UDEN begrundelse. Vil ALDRIG på Viborg Sygehus igen!!	Virkelig dårligt
27	"Keep up the good work":-) ! "Ærgerligt" man ikke kan få fjernet mandler to gange, for jeg var med glæde kommet igen.	Virkelig godt
29	F.eks. når man kører en patient tilbage til stuen, at man så satte "ringeklokke-nålen" fast til sengen, så patienten ikke skulle hoppe ud af sengen for at kalde for hjælp!!! I nogle tilfælde er det IKKE så nemt!	Godt
31	Ved modtagelsen blev vi indlagt på en flersengsstue, men pga. problemer efter operationen var vores ting flyttet til en enestue, da vi blev udskrevet fra intensivafdelingen. Plejepersonalet var meget omsorgsfulde for min søn, da vi kom op på afdelingen, og sørgede for, han stadig har en positiv indstilling til sygehuset, selvom operationen var en hård omgang for ham.	Godt
32	Det ville være en fordel, hvis (indlagte pårørende) må spise med ved måltiderne. Tror børn bedre spiser sammen med nogle "forældre". Dette barns mave gik totalt i stå indtil mor, efter tre dage, hentede mad og spiste med barn.	Godt
33	Ventetiden på operationsdagen blev alt for lang.	Godt
34	Virkelig gode til at informere på såvel barnets niveau som forældrenes - tog sig tid til, at barnet kunne føle sig tryk.	Virkelig godt
35	Tv-udstyret/video kunne trænge til udskiftning mange steder på stuerne.	Virkelig godt
37	Der kunne godt trænge til modernisering. DVD og playstation.	Godt
38	Den læge, der modtog mig på øre-, næse- og halsafdelingen vidste virkelig, hvad hun havde med at gøre, virkelig dygtig.	Virkelig godt
39	De var alle venlige og gode til at spørge hvordan jeg havde det.	Virkelig godt
41	Da jeg ikke sov om natten, kom der en sygeplejerske og så til mig en gang hver halve time, og det synes jeg, var flot.	Virkelig godt
44	Ved indlæggelse på børneafdelingen, er der ikke ret meget plads, når der skal være fire voksensenge plus fire børnesenge på en stue...	Virkelig godt
45	Der er alt for mange senge på en stue.	Intet svar
46	Modtagelsen på skadestuen var en oplevelse for sig selv. Da jeg kom ind, var det som om, jeg ikke	Virkelig godt

## Bilag 1

blev registreret. Jeg kunne bare sætte mig ned samme med ca. 20 andre, som var der i forvejen. Det var først, da de opdagede, at jeg blødte kraftigt, at de skulle have at vide, hvad jeg skulle der. Så var det som om, der opstod panik hos den, der skulle ringe. Men det var som om, ingen af dem vidste, hvor de skulle ringe hen. Da de langt om længe fandt ud af det, og jeg kom op på afdelingen, viste det sig, at der ingen patienter var under behandling eller andre problemer, så jeg kom under behandling med det samme. Problemet var kun de folk, som var på skadestuemodtagelsen, der havde en attitude, som om de ikke havde tid til dem, der sad og ventede.





 47 Jeg synes, at sygehusklovnene muntrede mig op, og gjorde mig mindre nervøs inden operationen. Godt

**Afsnit Ø05**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Informationsbrevet blev sendt til en meget gammel adresse, da I ikke havde opdateret via Folkeregisteret. Jeg måtte selv tage telefonisk kontakt. Det er ikke alle patienter, der har overskud til at gøre det, og jeg mener derfor, at det er en fejl, der ikke bør ske.	Virkelig godt
4	Alt var planlagt og så gik det ellers bare, som det skulle. Så det var godt nok.	Godt
10	Kun virkelig god information.	Godt
19	God behandling. Dejligt personale. Glad for resultatet - tak.	Virkelig godt
21	Der var speciel lang ventetid ved forundersøgelsen samt før henvisning til stue på operationsdagen.	Godt
22	Jeg henvendte mig til patientkontoret, da der var et års ventetid i Århus. De ville henvise mig til Viborg i efteråret og jeg ville blive indlagt et par måneder senere . Da jeg aldrig hørte noget, rettede jeg henvendelse til Viborg i starten af de nye år og kunne komme til ret hurtigt.	Godt
26	Vi stod ved Århus Kommunehospital pga. vi var på besøg hos venner i Århus. Vi bor i Silkeborg og blev derfor henvist til Viborg børneafdeling, selvom jeg insisterede på nærmeste børneafdeling. Har senere talt med jurist i sundhedsministeriet, som siger, at den praktiserede procedure er i strid med lovgivningen!	Virkelig dårligt
27	Alle var smilende og venlige, og man følte sig godt modtaget, hvilket mindskede nervøsiteten i forhold til det forestående indgreb.	Virkelig godt
28	Godt tilfreds med forløbet.	Godt
30	Ind på hospital. Lægen ind i byen for at købe cigaretter.	Godt
34	Personalet var virkelig sødt og imødekommende og præsenterede sig godt for vort barn, så han følte sig tryk. Også virkelig super information ved forundersøgelse og forklarede godt for vort barn.	Virkelig godt
35	Vi var indlagt på børneafdelingen pga. vores datters alder, men stod indskrevet på øre-næse-hals.	Virkelig godt
36	Fik for lidt information om bivirkninger og utilsigtet resultat af behandling. Forundersøgelsen skulle absolut gå meget stærkt. Da jeg spurgte ind til behandlingen, virkede læge/sygeplejerske irriterede, og jeg fik indtrykket af at "være til besvær" rent tidsmæssigt!	Godt
37	Det virker, som om personalet har meget travlt.	Godt
40	Der var et års ventetid på en CT-scanning. Det kunne jeg ikke vente på og tog i stedet på privathospital. Der var der kun 28 timers ventetid.	Virkelig godt

## Bilag 1

-  41 Jeg blev godt modtaget, og man forklarede for hvert "step", hvad der nu skulle ske - jeg kunne ikke ønske bedre behandling. Dog var jeg blevet indkaldt til at få en "dime" opereret væk - ikke indlæggelse. Jeg blev indkaldt tidligt om morgenen, og min pårørende og jeg troppede op, han kørte mig. Ved henvendelse på kontoret blev vi henvist til spisestuen, og først mere end en halv time senere kom der en sygeplejerske og spurgte, om jeg havde ringet dagen før. Nej, det havde jeg ikke, for der stod jo dato og tidspunkt på, hvornår jeg skulle komme. Hun sagde, at i papirerne, jeg havde modtaget, stod, at jeg skulle ringe. Jeg troede, det kun var, hvis jeg skulle have en anden tid end det angivne. Det blev jeg meget irriteret over!! Jeg kom først til ved 12-tiden! Forslag: I stedet for at skrive mødetid (det første i brevet), så skriv, "ring dagen før". Det skal ikke stå til sidst i brevet, men allerførst i brevet, så ville jeg ikke have overset det! Virkelig godt
-  43 Velforberedt. Virkelig godt
-  45 God oplevelse! :-) Intet svar
-  46 Min oplevelse ved modtagelsen på afdelingen var meget positiv på nær mit møde med lægen, der skulle behandle mig. Han hørte ikke på, hvad jeg fortalte, men var mere interesseret i at vise sygeplejersken nogle måder at behandle mig på, som hun ikke havde set før. Det havde ingen relevans for min behandling. Da jeg igen dagen efter kom ind til en læge, var det en anden læge, og hun kunne løse mit problem. Virkelig godt

**Afsnit Ø05**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Jeg oplevede, at min datter af sygeplejerske NN fik tvunget en stikpille op i numsen UDEN vaseline!	Dårligt
	17	Placering af pårørende.	Godt
	26	Fejlinformation.	Virkelig dårligt
	28	Kunne ikke tåle morfin.	Godt
	39	Stuegang var først om eftermiddagen.	Virkelig godt

## Afsnit Ø05

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Meddelte lægen, at jeg havde en lidelse. Dette blev ikke journalført, før jeg ringede og bad om det nogle dage efter. Det skulle have været med i epikrisen.	Virkelig godt
4	Det var godt, og jeg har det godt. Tak for behandlingen.	Godt
10	Blev flyttet fra opvågning forholdsvis hurtigt, og uden varsel.	Godt
12	Havde været dejligt, hvis min mor var der, da de vækkede mig. Jeg kaldte nemlig på hende, da jeg vågnede af narkosen.	Godt
15	Kun at man blev behandlet godt.	Virkelig godt
18	Alt i alt syntes jeg, at personalet var rigtig flinke og de par dage, jeg var indlagt, følte som ferie.	Virkelig godt
26	DÅRLIG kommunikation mellem børneafdeling og øre-næse-hals. Lægerne talte SLET ikke sammen, den ene gav medicin, som den anden fjernede osv. En ekstremt utryk oplevelse. Ved klage blev vi straffet - og så var det endnu værre.	Virkelig dårligt
27	Alle var velinformerede, og det var nemt at få hjælp eller svar på spørgsmål.	Virkelig godt
34	Kun positivt. Personalet virkede ikke stresset og havde god tid til os.	Virkelig godt
35	Meget positiv oplevelse på børneafdelingen og ØNH. Kompetente ørelæger og utrolig søde og hjælpsomme sygeplejersker og pædagog NN.	Virkelig godt
42	Næseoperation: skævhed blev ikke rettet helt.	Virkelig godt
45	Der var alt for lidt tid og overskud til den enkelte og alt for lidt personale til de patienter og pårørende, der var indlagt.	Intet svar

## Afsnit Ø05

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
12	Fik at vide hvilken mad jeg måtte spise og ikke spise.	Godt
22	Jeg var meget utryk, da jeg var blevet skåret i munden ved en fejl. Der gik betændelse i det, og det hævede. Det blev desværre først opdaget et døgn efter, så jeg fik penicillin.	Godt
23	Det ved jeg ikke, da det ikke var min praktiserende læge, men min øre-, næse-, halslæge, der indstillede mig til operation. Men god ting, hvis min praktiserende læge også vil blive opdateret.	Virkelig godt
26	Udbad os under indlæggelsen om aktindsigt i journalen - skriftligt. Har fire måneder senere INTET modtaget!	Virkelig dårligt
27	Jeg havde det fint med at blive udskrevet. Ingenting der, men der var overhovedet ingen kommunikation mellem sygehus og min egen læge. Jeg finder det dog heller ikke super relevant, så der bør ikke ændres noget til det punkt.	Virkelig godt
28	Gik som forventet.	Godt
32	Ja, da det er et barn. Barnet blev opereret nogle gange i løbet af nogle dage, og maven gik da helt i stå. Det hjalp, da der blev hentet McDonald's. Syntes måske der skulle overvejes om det ikke kunne betale sig med mad til forældre, så børn bedre spiste.	Godt
39	Jeg fik at vide stuegang var tidligt, men blev først udskrevet om eftermiddagen.	Virkelig godt
41	Jeg var ikke tryk ved at komme hjem dagen efter operationen, det var for tidligt. Jeg havde ikke sovet om natten, havde kvælningsfornemmelser og var bange for, at der skulle opstå noget. Sygeplejerskerne var gode til at forklare mig, at alt var, som det skulle være. Lægen, der udskrev mig, sagde det samme, men trods det synes jeg, en nat efter den operation var for lidt. To til tre døgn ville være passende.	Virkelig godt
45	Den var hurtig og overfladisk.	Intet svar

