

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit Ø05

Øre-, næse-, halsafdeling Ø

Regionshospitalet Viborg, Skive



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	219
Besvarelser fra afsnittets patienter:	131
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

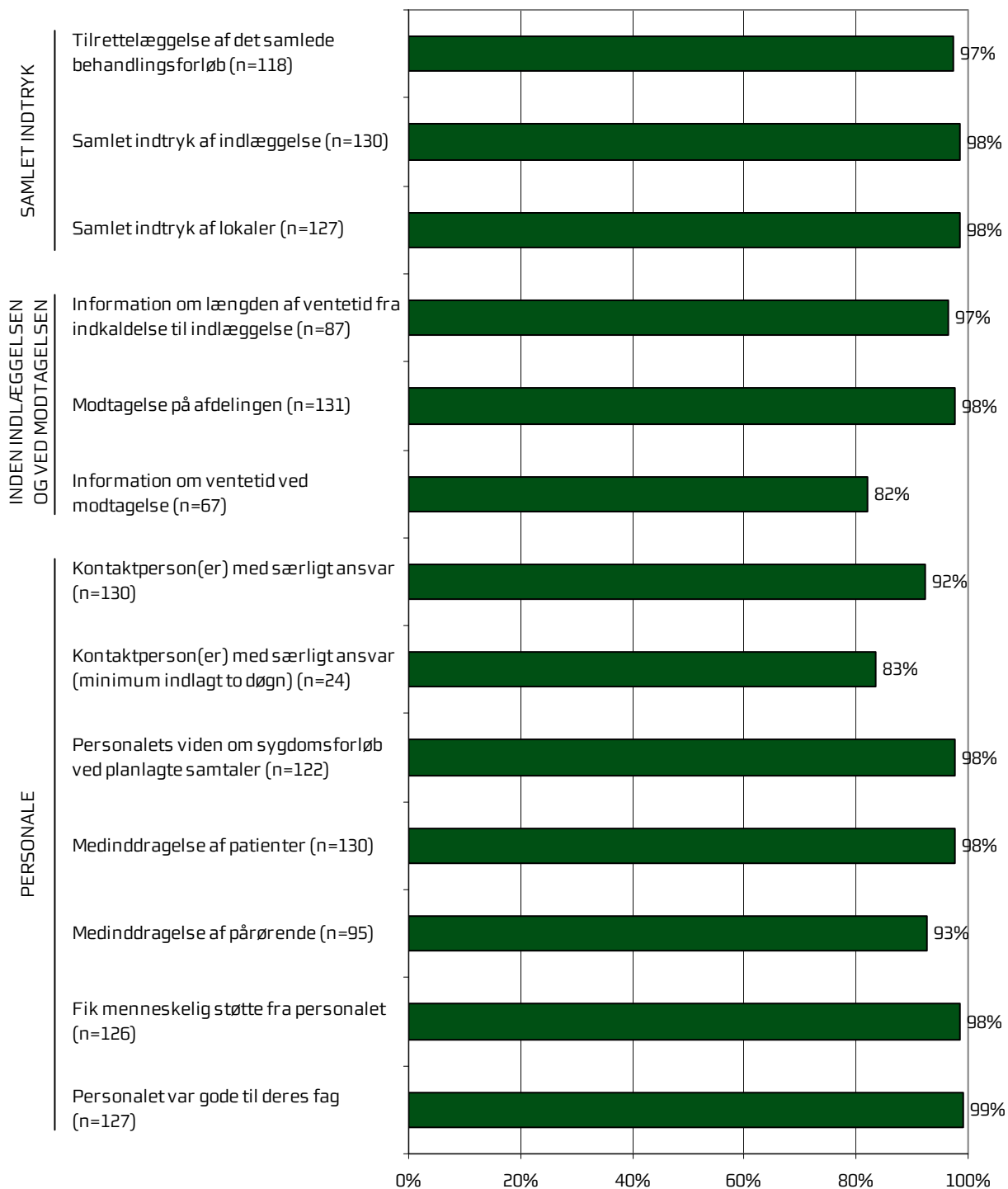
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

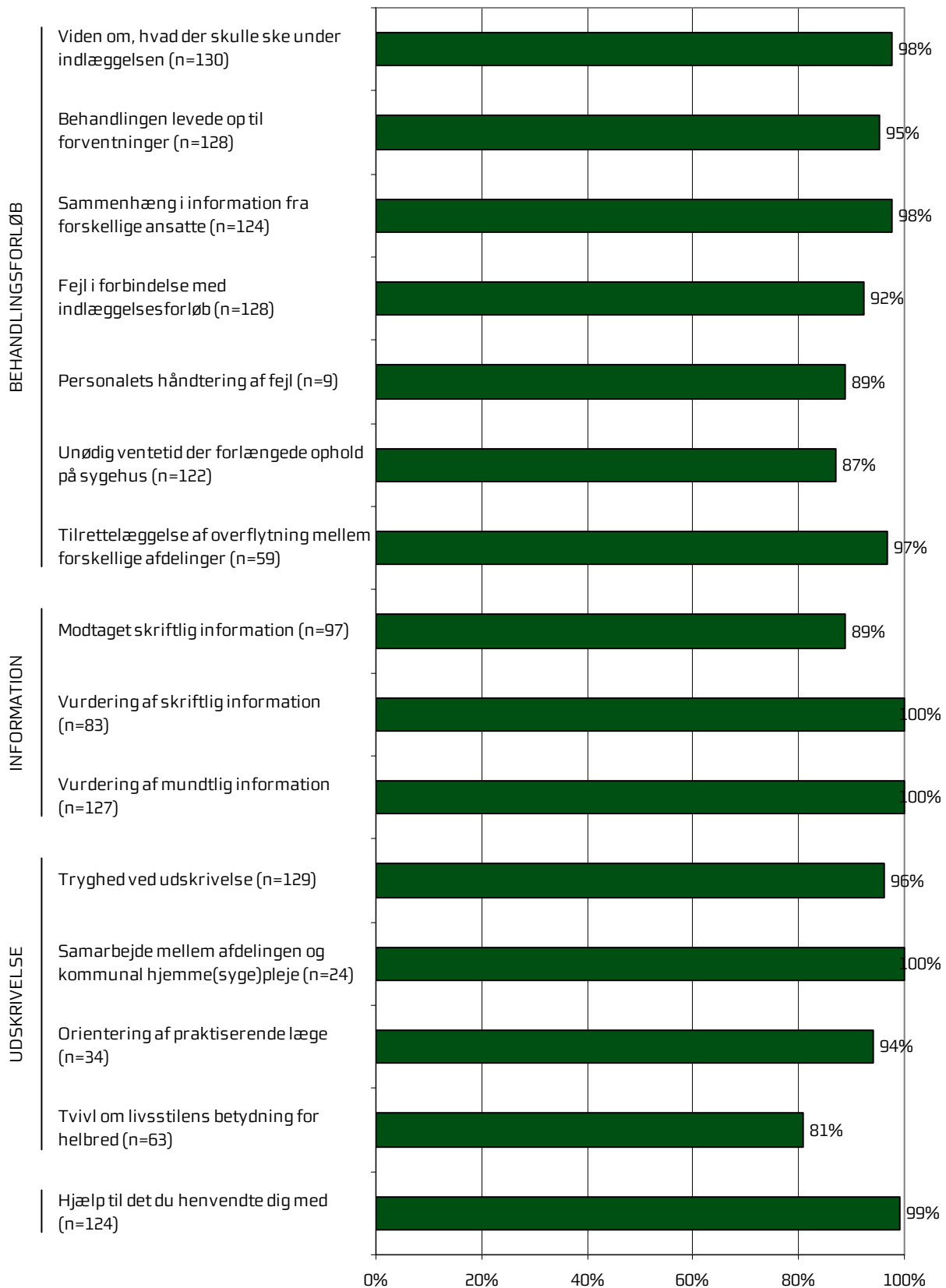
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit Ø05

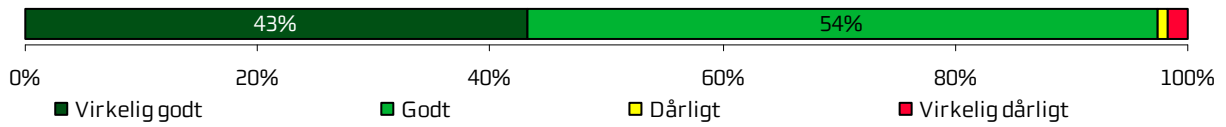
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

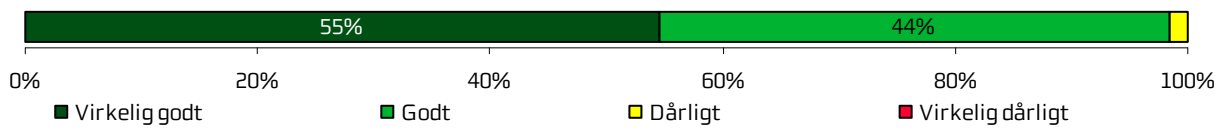
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

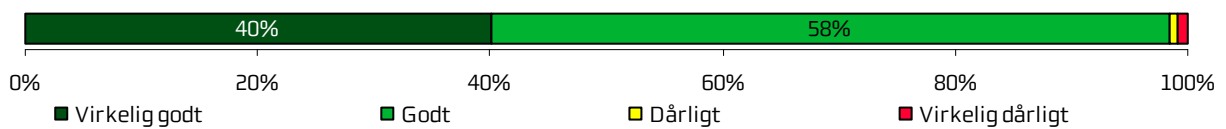
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=118)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=130)



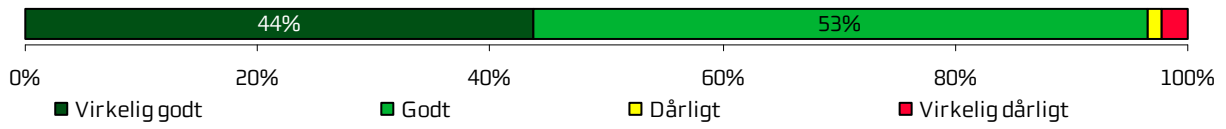
Samlet indtryk af lokaler (n=127)



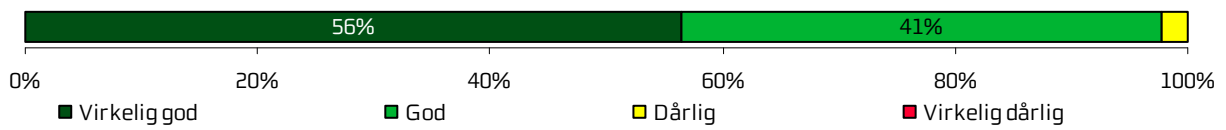
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	98 %	100 %	79 % *	90 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		98 %	98 %	100 %	87 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		98 %	93 %	100 %	82 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

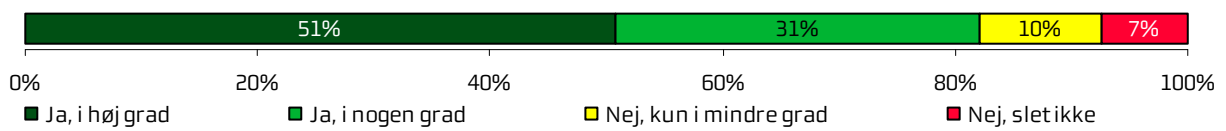
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=87)



Modtagelse på afdelingen (n=131)



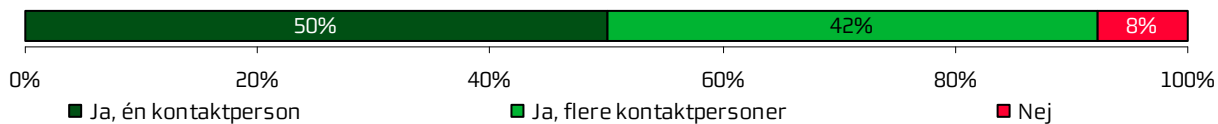
Information om ventetid ved modtagelse (n=67)



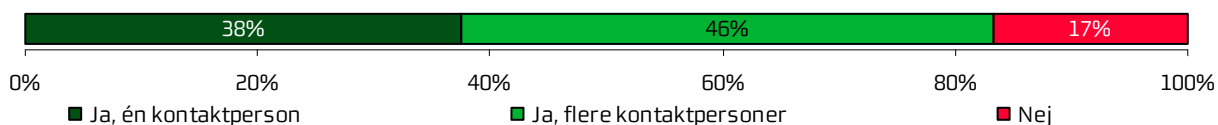
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		97 %	-	100 %	90 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	99 %	100 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		82 %	76 %	82 %	60 % *	72 %

Personale

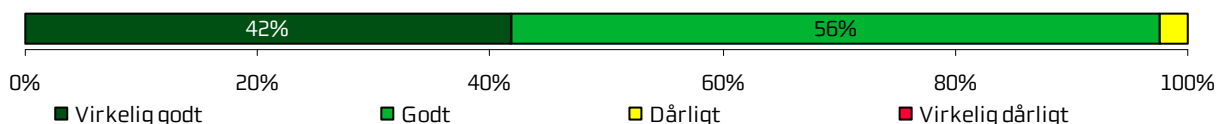
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=130)



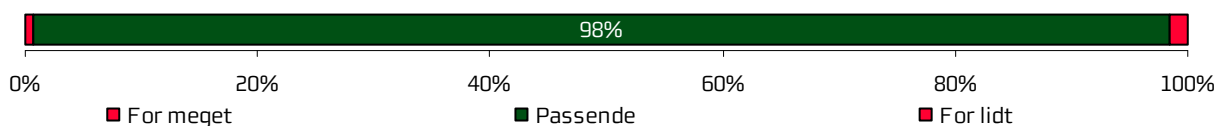
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=24)



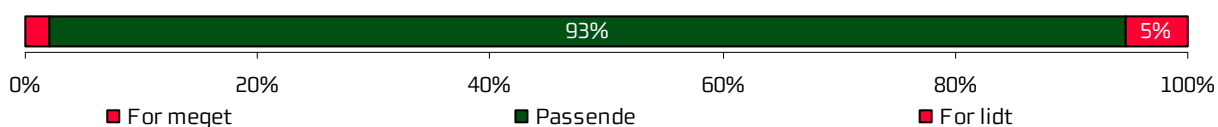
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=122)



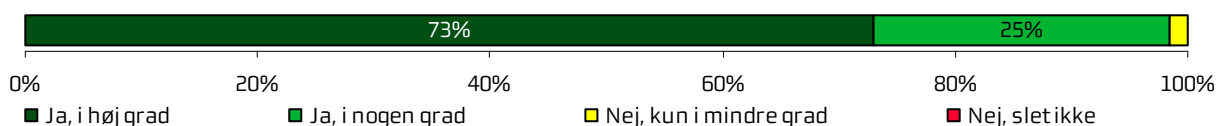
Medinddragelse af patienter (n=130)



Medinddragelse af pårørende (n=95)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=126)



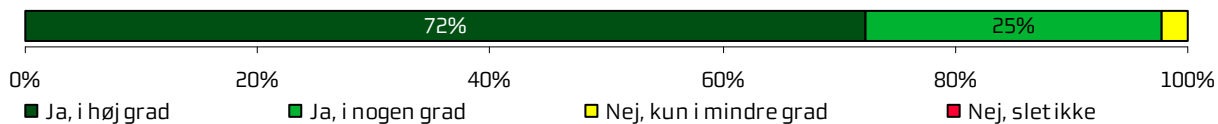
Personalet var gode til deres fag (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		92 %	86 %	96 %	69 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		83 %	-	94 %	70 %	77 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	98 %	100 %	77 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		98 %	97 %	98 %	78 % *	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		93 %	93 %	98 %	67 % *	84 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		98 %	98 %	100 %	83 % *	92 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	100 %	91 % *	96 %

Behandlingsforløb

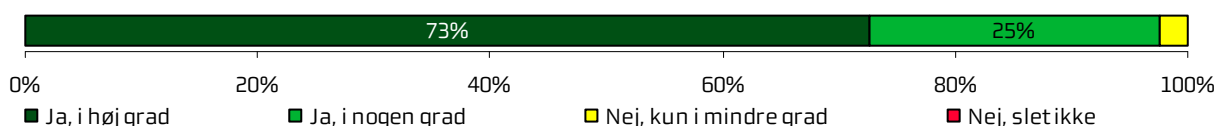
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=130)



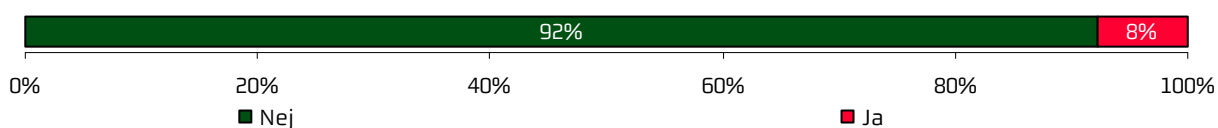
Behandlingen levede op til forventninger (n=128)



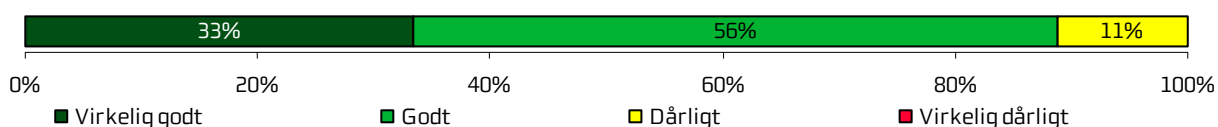
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=124)



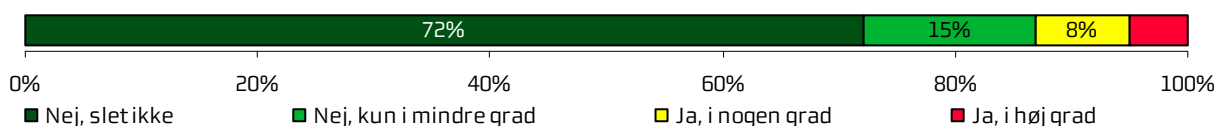
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=128)



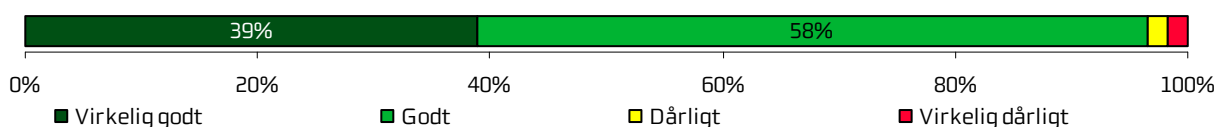
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=122)



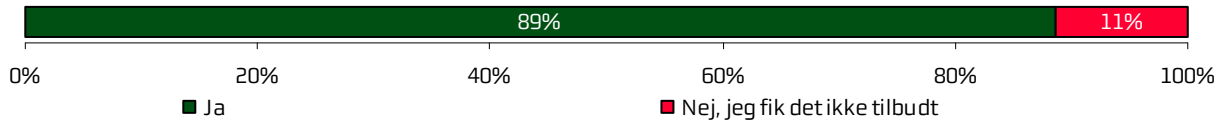
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=59)



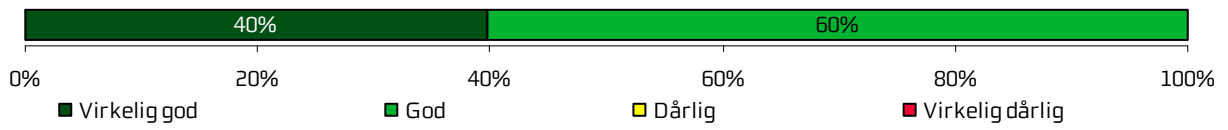
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		98 %	97 %	100 %	68 % *	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	95 %	97 %	78 % *	88 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		98 %	98 %	99 %	77 % *	87 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	95 %	75 % *	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		89 %	-	81 %	46 %	63 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		87 %	89 %	100 % *	70 % *	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		97 %	-	98 %	79 % *	90 %

Information

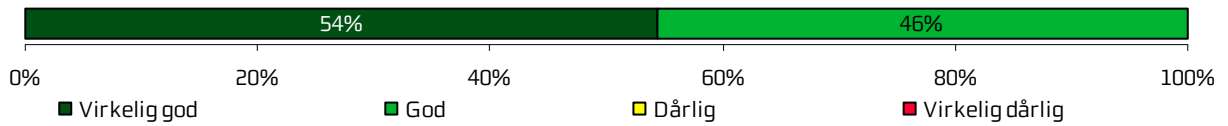
Modtaget skriftlig information (n=97)



Vurdering af skriftlig information (n=83)



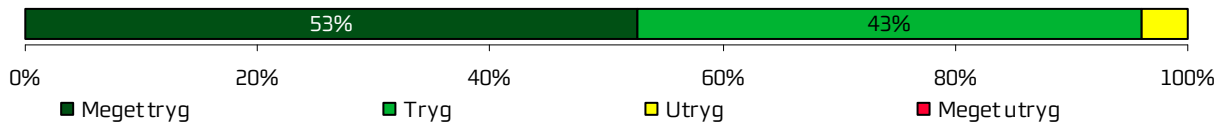
Vurdering af mundtlig information (n=127)



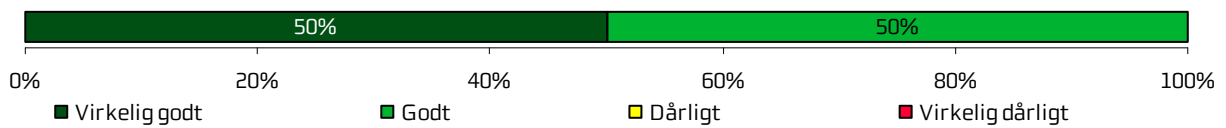
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		89 %	-	95 %	34 % *	62 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		100 %	98 %	100 %	81 % *	92 % *

Udskrivelse

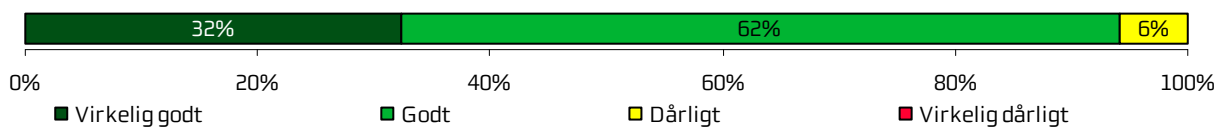
Tryghed ved udskrivelse (n=129)



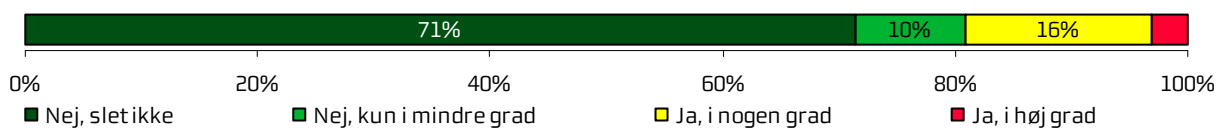
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=34)



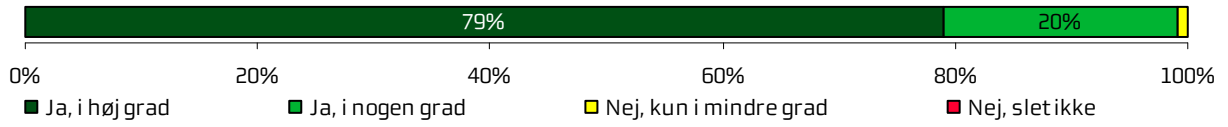
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=63)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		96 %	94 %	96 %	80 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		100 %	95 %	97 %	83 % *	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		94 %	78 %	98 %	82 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		81 %	77 %	79 %	63 % *	68 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=124)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		99 %	97 %	100 %	89 % *	94 % *

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.

Afsnit Ø05, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive















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

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Samlet indtryk
2	Kørte til Viborg for at få fjernet stingene, og fordi lægen gerne ville se det, men lægen var der ikke. Så kørte vi til Viborg til rutinetjek, så var lægen der heller ikke. Så måtte vi køre igen, og endelig var han der.	Godt
3	Perfekt. Alt. Tak for hjælpen.	Virkelig godt
4	Alt i alt en god oplevelse, hvor alt gik mere roligt end forventet. Personalet var god til at tage over og være dem, der bestemte, at de trælse ting skulle overstås!, når drengen helt var fri...	Godt
5	Der kunne godt være to TV på stuen til fire senge.	Godt
6	Efter et halvt års sygdom med flere besøg hos egen læge besluttes fjernelse af meget store mandler. Henvist til lokal speciallæge. Han henviste til operation hos Jer. Vi fik brev om undersøgelses- og operationsforløb. Ved forundersøgelsen udsættes operation et par måneder - de vil se, om min datter herefter stadig er syg i mandlerne (seks måneder med dårlig trivsel var altså ikke nok!). Da de så hende igen, fik vi så hurtig tid til operation. Det er for dårligt, at lokal speciallæges vurdering ikke tages alvorligt. Fire børn plus fire forældre på én stue er ALT for mange.	Godt
7	Jeg synes, afdelingen er super god med mange søde og dedikerede medarbejdere, uanset stilling. De faste kontaktpersoner yder en umådelig god "patientservice", som ligger over, hvad jeg normalt har mødt. Alle var/er så motiverede og engagerede. Alle tager "ejerskab" for den enkelte og udstråler dermed det, som enhver patient drømmer om. Man følte, man betød noget for den enkelte medarbejder. DET giver en god helhedsoplevelse. Så tusind tak for det:-)	Virkelig godt
8	Personalet der var tilstede på afdelingen gjorde det fint, men nogle virkede stressede og deraf uengagerede. Personalet på afdelingen kunne intet stille op med ventetiden, som vi oplevede var spild af tid og sygehusvæsenets ressourcer (mad, toiletbesøg osv.).	Virkelig dårligt
9	Kedede mig en del, men det er en mindre detalje.	Godt
11	Det var dejligt, de kom og tjekkede, selvom min mor var med, det synes mor også.	Virkelig godt
12	Jeg synes hele afdelingen var særdeles god.	Virkelig godt
13	Der var hurtig hjælp, da jeg blev dårlig. Det vil jeg gerne sige tak for.	Godt
14	Jeg synes, at ventetiden fra ankomst til sygehuset og til operation var for lang. Det er for lang tid for et barn at vente syv timer, inden at det skal opereres. Både med at de skal faste og at nervøsitetten stiger, da de ikke ved, hvad der skal ske.	Intet svar
15	Super forløb.	Godt
16	Min datter [] havde en rigtig god oplevelse ved at få fjernet polypper, og hun vil slet ikke være	Godt

skræmt ved en eventuel næste indlæggelse. Nu var det et kort ophold, men generelt et super personale, der på bedste pædagogisk vis formåede at gøre min datter tryk (og derved også moren :-)). En enkelt ting, jeg kunne tænke mig at nævne dog (hvis vi skulle have været på hospitalet længere) er, at det kunne være en god ting, hvis man på børneafdelingen kunne levere mad til forældrene også. Det kunne sagtens være med betaling, men synes, det var synd for pigen i sengen ved siden af, at moren skulle ned i kantinen og spise, hvor datteren ikke kunne komme med. Der kunne godt være noget socialt i, at familien spiste det samme.

- | | | |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 17 Alle var meget hjælpsomme og søde! | Godt |
| ✎ | 20 Det er et problem for forældre, at de ikke kan spise på afdelingen med børnene. Børnene bliver utrygge, når forældrene skal hente mad i kantinen. Det førte ofte til, at indlagte forældre IKKE fik mad. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 Bedre senge. | Godt |
| ✎ | 26 Alle er søde og flinke. | Godt |
| ✎ | 27 Jeg synes, afdelingen gjorde det rigtig fint. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Nogle bedre senge. | Godt |
| ✎ | 30 De var meget personlige. :-) | Virkelig godt |
| ✎ | 30 Der var rigtig søde alle sammen. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Afdelingen fortjener ros. Der var ingen sure miner. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Jeg er meget duperet over, hvor behageligt det var at være indlagt på nævnte afdeling. De fortjener at blive rost, hvilket jeg også sagde, da jeg blev udskrevet. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Jeg var kun indlagt til en prøve, så det drejede sig kun om et døgn, men følte mig godt behandlet. Skal der siges noget negativt, synes jeg, bad- og toiletforhold kunne være lidt bedre. []. | Intet svar |
| ✎ | 34 De var rigtig gode til at sørge for, jeg følte mig velkommen og godt tilpas. Der var ikke på noget tidspunkt, hvor jeg følte mig som "bare endnu en patient, der skal igennem". Det føltes meget personligt, og personalet generelt virkede nærværende og interesserede i, at jeg fik en god oplevelse. Jeg syntes også, det var betryggende og rart at have en/to personer, der var mine kontaktpersoner. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Jeg var godt tilfreds med både lægen, der opererede og de andre læger, samt de dygtige og venlige sygeplejersker. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 For svært at få kontakt til lægerne. | Godt |
| ✎ | 37 I starten var det træls, at jeg skulle gå langt til toilettet, fordi det nærmeste toilet var reserveret til en anden patient. | Godt |
| ✎ | 41 Alt er gået langt bedre, end jeg havde forventet. Kun stor ros til alle personer, afdelingens indretning mv. Viborg sygehus kan absolut anbefales. | Virkelig godt |
| ✎ | 42 Jeg er skuffet over resultatet fra operation. Det har ødelagt min stemme. | Virkelig godt |

Bilag 1

-  43 Særligt godt med den samme læge ved forundersøgelse, operation og udskrivelse. Virkelig godt
-  44 Vi har brugt en del spildtid. Bl.a. ved høreprøven sad vi og ventede i over en halv time, fra vi kom fra lægen, til jeg skulle ind til høreprøve. Der var ingen grund til, at vi skulle være der så tidligt om morgenen, når der først var tolk til os om [morgenen]. Dårligt
-  46 I forhold til børneafdelingen, hvor min søn blev indlagt efter operationen, synes jeg, var præget af travlhed. Gang på gang skulle jeg henvende mig i forhold til at få smertestillende medicin, skulle spørge efter det samme flere gange, med lange ventetider til følge. Synes det var ærgerligt, at have en grædende dreng pga. smerter, hvor han skulle vente længere perioder, da personalet tilsyneladende havde glemt ham. Godt
-  47 Jeg var godt tilfreds. Har intet at klage over. En stor tak til personalet. Virkelig godt
-  49 Personalet er rigtig gode til at tage sig af patienten og forældrene :-). Virkelig godt
-  51 Patientkøleskabet med mælkeprodukter er ikke kvalitetskontrolleret!! - Og dette er et sygehus!! Gammelt åbnet og uåbnet mælkeprodukter står til afbenyttelse for patienterne (Jeg smed ca. fem kartoner ud, der var gamle eller dårlige). Forslag: Daglig kontrol: Åbnede produkter mærkes med åbningsdato (mærke påsættes). Kontrol af åbnede produkter ikke har været åbnet for længe. Kontrol af uåbnede produkter ikke overskrider sidste anvendelsesdato. Ellers top vurdering til afdelingen. Meget serviceminded. Virkelig godt
-  52 Jeg synes kun godt om det hele. Jeg kunne ikke ønske det bedre, og udsigten var kanonflot med mig ud over vandet. Tak for god behandling. Virkelig godt
-  57 Afdelingens personale var virkelig søde. Når først man har en diagnose synes jeg virkelig, der bliver arbejdet effektivt og hurtigt. Meget ros for det. Godt
-  58 Jeg synes, aften/natholdet viste stor omsorg. Opmærksom på smerter, drikkevarer, og jeg fik det, jeg bestilte af mad. Derimod på dagholdet virkede det, som om at de ikke hørte efter, hvad man bestilte. Det var en stor skuffelse. Rengøringen var også ok, men medarbejderen, der gjorde rent, startede med at rengøre håndvasken og derefter tørre håndtag. Jeg synes, hun skulle have sluttet med håndvasken. Jeg følte mig ellers tryk ved hygiejnen hos plejepersonalet, og det ligger i luften, at det også er mit eget ansvar, eksempelvis toiletbesøg. Virkelig godt
-  59 Det hele var bare særlig godt. Alle var søde og var utrolig gode til deres fag. Virkelig godt
-  60 Jeg var fuldt ud tilfreds med hvordan afdelingerne fungerede, både operationsafdelingen og sengeafdelingen. Virkelig godt
-  62 Det var en rigtig dejlig oplevelse at være på Afsnit Ø05 Regionshospitalet Viborg. Jeg blev passet op i hoved og hale. Det var super. Der er kun ros til personalet. Godt
-  63 Godt med andre patienter i samme rum, der er blevet opereret for det samme, for så har man noget at snakke om, så man ikke føler sig så alene generelt og med hensyn til ens behandlingsforløb. Virkelig godt
-  64 Jeg havde en god oplevelse af min indlæggelse, alle var utroligt venlige. Jeg syntes, at det fungerede rigtig godt med at have en kontaktperson. Jeg følte mig meget tryk og velinformet. Godt
















Afsnit Ø05, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Samlet indtryk
5	Jeg måtte selv kontakte dem, for var faldet ud af deres system. Hmm, bør jo ikke ske, men derefter gik det godt. Er ikke til at komme i kontakt med Ambulatoriet, når man arbejder om natten, for der er kun åbent, når man sover, og det skulle der nok lige ses på, for vi er jo en del med skæve arbejdstider.	Godt
6	Indkaldt via henvisning fra speciallæge til operation. De lavede forundersøgelse og udsatte så operationen et par måneder, for at se om det, vi sagde, var rigtigt. Så fik vi en ny tid til forundersøgelse og først til denne en ny operationsdato.	Godt
7	Det var en god, klar og venlig måde, alt blev kommunikeret på. Meget positivt.	Virkelig godt
10	Anden gang da jeg blev hasteindlagt, syntes jeg, at portøren var noget kort for hovedet, da jeg blev kørt på operationsstuen. Portøren virkede sur og irriteret, hvilket ikke påvirker en nervøs "kunde" på en positiv måde.	Godt
13	Akut indlæggelse.	Godt
17	Var til undersøgelse og fik en tid til operation allerede næste dag.	Godt
18	Akut overførsel fra andet sygehus.	Virkelig godt
19	Var ved vagtlæge tre gange på to døgn, inden min søn blev indlagt akut. IKKE tilfredsstillende.	Virkelig godt
20	Hurtigt forløb. Vi fik fornemmelse af, at vi blev taget godt om.	Virkelig godt
24	Det er altid svært at vente med et barn!	Godt
27	Blev sendt direkte til afsnittet efter vagtlægens undersøgelse.	Virkelig godt
28	Henvist fra vagtlægen, Silkeborg.	Det kan jeg ikke vurdere
32	Det var okay. Kunne godt være mere styr på tingene, især når det kører online, bl.a. angående ventetid, fra man har fastet.	Godt
34	Jeg var henvist til et sygehus, men mødte op et år for tidligt til forundersøgelse. Da jeg blev opmærksom på den meget lange ventetid der, valgte jeg at søge om frit sygehusvalg. Jeg havde egentlig tænkt på Randers, men personen ved frit sygehusvalg foreslog et andet sygehus, fordi der var endnu kortere ventetid. Da jeg fik videresendt mine papirer, gik der knap en måned, til jeg skulle til forundersøgelse og opereres dagen efter.	Virkelig godt
35	Jeg blev henvist af speciallægen. Og allerede tre dage efter, at han skrev til jer, blev jeg kontaktet fra sygehuset, at jeg kunne få en afbudstid næste dag, så det var meget kort ventetid. Det var godt,	Virkelig godt

Bilag 1

da jeg ikke vidste, hvad min knude indeholdt.











- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 36 | Blev indlagt i forbindelse med vagtlæge-besøg. | Godt |
|  | 38 | Kort ventetid :-) | Godt |
|  | 41 | Hver eneste aftale og tid holdt 100%. Hurtig formidling, hurtig forundersøgelse og operation. Til sammenligning var [et andet] sygehus på dumpekurs. Forundersøgelse [i efteråret] med operation [ca. et år senere]. På [det førstnævnte] sygehus fik jeg alt det plus to efterfølgende kontrolbesøg - med slutdato [i efteråret]. En utrolig lettelse. | Virkelig godt |
|  | 43 | Indkaldt. Indlagt [tre dage senere]. | Virkelig godt |
|  | 44 | Tiden blev ændret flere gange. | Dårligt |
|  | 45 | Jeg fik et afbud. | Virkelig godt |
|  | 48 | Blev modtaget på skadestuen. | Virkelig godt |
|  | 53 | Det gik hurtigt. God information inden indlæggelsen. | Godt |
|  | 55 | Jeg blev henvist fra vagtlægen []. | Virkelig godt |
|  | 57 | Synes der blev informeret virkelig godt og at der blev taget hensyn til mig. Til gengæld var det så uheldigt og ubehageligt, at den dag jeg blev indlagt fastende til operationen, blev jeg sendt hjem efter fem-seks timer. Operationen måtte udsættes en uge. Det kom som et chok, og det var jeg ikke informeret om kunne ske. Det er jo svært, da man havde planlagt med vikar på arbejde og jo også min mand havde planlagt på sit arbejde. | Godt |
|  | 59 | Lægerne var utrolig søde og tog mine smerter alvorligt. | Virkelig godt |
|  | 61 | Blev indlagt via skadestuen. | Intet svar |
|  | 62 | Jeg havde været ved speciallæge, og ventede på at blive indkaldt, da jeg efter tre måneder stadig intet havde hørt, ringede jeg til speciallægen og spurgte, da jeg havde set, at der kun var tre ugers ventetid ved andet sygehus, og så kan det være det gik stærkt, jeg blev ringet op og skulle møde dagen efter, så det var hurtigt. Modtagelsen var super. | Godt |
|  | 63 | Ventetiden var lidt lang, da jeg kom [om formiddagen], men først blev opereret [fem timer senere] og fik at vide, at jeg skulle opereres et par timer efter ankomst. | Virkelig godt |
|  | 66 | Men positivt at indlæggelse blev allerede [kort tid] efter indkaldelse/undersøgelse. | Godt |

Afsnit Ø05, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Samlet indtryk
1	Kun godt.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Manglede information om: barbering [], piller/smertestillende før operation, og at der skulle tages temperatur. Alle tre ting ville vi gerne have snakket med [behandleren] om inden.	Godt
3	Jeg kan kun give afdelingen ROS.	Virkelig godt
5	De er søde og fortæller om forløbet, så jeg kunne bare slappe af.	Godt
7	Smilende og personlig velkomst. Rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
8	Det virkede lidt forvirrende, da hende, der stod for indlæggelsen, havde flere at tage sig af på en gang.	Virkelig dårligt
13	De vidste, jeg kom. Jeg ventede ikke længe.	Godt
17	Skulle møde [morgen], blev opereret [eftermiddag]. Blev dårlig i ventetiden, ville meget gerne have haft en seng!	Godt
19	Rart endelig at få set ordentligt på min søn og få konstateret, at man ikke er hysterisk som forælder, hvilket jo er den opfattelse, man får via vagtlægen. Rigtig god modtagelse.	Virkelig godt
20	Dejlig og venlig modtagelse. INGEN ventetid.	Virkelig godt
21	Synes, jeg blev taget rigtig godt imod og godt informeret, så jeg ikke var i tvivl om, hvad det drejede sig om, og hvorfor jeg var blevet indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
22	Vi skulle komme tidligt om morgenen [], hvor de på forhånd vidste, at de skulle til møde. Vi ventede i næsten to timer med et fastende [lille] barn. Når de hver onsdag holder møde, kan de jo lige så godt rykke mødetidspunktet til senere i forhold til de dage, hvor der ikke er møder.	Godt
34	Jeg følte mig utrolig godt modtaget! Det var langt over, hvad jeg havde forventet.	Virkelig godt
35	Jeg blev taget godt imod []. Sygeplejersken gav sig god tid til at fortælle om afdelingen og næste dags operation. Jeg stillede nogle spørgsmål mindst en times tid. [Sygeplejersken] gav sig god tid til at lytte til mig.	Virkelig godt
37	Jeg husker det ikke så godt, for jeg var meget træt og sløv, så det var godt at komme op og slappe af.	Godt
40	Det var meget godt.	Godt

Bilag 1


	41	Kun at de var venlige, imødekommende, hjælpsomme og personlige.	Virkelig godt
	44	Det var træls at skulle være der [meget tidligt], når man først skulle til [to timer senere]. Vel at mærke gik man først i gang med vores, så vi sad bare og ventede [to timer].	Dårligt
	54	Sygeplejersken var virkelig sød og børnevenlig :-)	Virkelig godt
	55	Personalet inklusiv læge stod parat, da jeg ankom.	Virkelig godt
	56	Ventede i otte timer, hvorefter jeg blev sendt hjem igen, på trods af at jeg havde fået patienttøjet på. Kom tilbage ugen efter, og fik udført min operation.	Virkelig dårligt
	58	Jeg havde indtryk af, at nyt system på PC gjorde, at der ikke rigtig var styr på tingene og skulle derfor svare på ting jeg havde svaret på. Sygeplejersken virkede som om, at hun skulle have det overstået.	Virkelig godt
	59	Jeg synes, det hele var, som det skulle være.	Virkelig godt
	60	Der var ingen ventetid. Jeg kom akut derned fra en kontrol på [andet] ambulatorium.	Virkelig godt
	62	Super.	Godt
	66	Effektiv. Der gik kun 15 minutter, fra jeg mødte op om morgenen, til jeg var på vej til operation.	Godt

Afsnit Ø05, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Håndtering af fejl
1	Ingen.	Intet svar
2	Der blev pludselig tvivl om, om det var højre eller venstre øre, min datter skulle opereres i. Heldigvis stod det i hendes papir, så fejlen blev rettet i tide.	Godt
23	Ja, jeg fik stafylokokker med hjem.	Virkelig godt
37	Jeg var indlagt [fire dage]. Jeg skulle faste [den første nat], fordi jeg måske skulle opereres. Pludselig [næste morgen], blev min mor og jeg gjort klar til operation, fordi en portør kom og sagde, at han skulle hente mig. Men det viste sig, at det var en anden, der skulle [opereres].	Virkelig godt
39	Da jeg var til kontrol inden indlæggelsen, talte jeg med en læge NN. Hun sagde, at jeg skulle møde op fastende og heller ikke tage insulin. Jeg er [] diabetiker. Jeg forsøgte flere gange at sige, at jeg får [] insulin, som er den mængde insulin, der holder mig kørende uden mad. Det er 24 timers insulin. Men hun afbrød mig irriteret og sagde, at jeg ville blive lagt i insulindrop, og sådan gjorde man altid. Jeg forsøgte at sige, at det ville ødelægge mit blodsukker hele det næste døgn, men blev afvist. Det var mit klare indtryk, at jeg ikke skulle forsøge at gøre mig klog på det. Da jeg bliver kørt til operationsstuen, må man aflyse operationen, da jeg får hypoglykæmi. Jeg bliver kørt tilbage til stuen for at få mit blodsukker op og bliver opereret sidst på dagen. Jeg har haft diabetes i [mange] år, og jeg synes derfor, man burde have lyttet til min egen viden om mit insulinbehov. Min operation var meget kortvarig, og derfor kunne jeg sagtens have klaret mig uden at komme i insulindrop. Det tog mig flere døgn at få mit blodsukker stabiliseret igen. Jeg håber, at man fremover vil lytte til diabetespatienter, da de ofte ved meget om deres sygdom.	Dårligt
41	Eneste "fejl" var min! Havde sat mig for at ville hjem samme dag, jeg blev opereret. Personalet forklarede personligt og omhyggeligt, at det var en meget dårlig idé. Det accepterede jeg selvfølgelig.	Intet svar
44	At det var den forkerte journal, en af lægerne havde med. Den var til en anden person.	Virkelig godt
45	Der var ikke ordentlig information vedrørende selve informationen omkring operationsforløb... Der var et længere operationsforløb, som gjorde familiemedlem frustreret omkring selve operationen, der trak i langdrag. Informationspolitikken omkring helhed vedrørende operation er ikke i orden, både for patienten og pårørende.	Godt
50	Forkert vejledning af skylning efter operation ved udskrivelse.	Godt
51	I forbindelse med undersøgelse et år inden indlæggelse på afdelingen blev en [komplikation] overset, hvilket medførte unødigt [operation] inden. Dette er dog en personlig, mulig teori. Denne [komplikation] blev dog også overset på et andet sygehus.	Godt
56	Jeg blev ikke opereret på den planlagte dato.	Godt

Bilag 1





-  57 Jeg synes, det var en fejl, at jeg ikke blev informeret om, at der var visse fødevarer og drikke jeg skulle holde mig fra. Jeg blev hjemsendt fredag, og måtte ringe til afdelingen lørdag pga. smerter, og fik så at vide, at der var visse ting, jeg ikke skulle spise og drikke. Det ville jeg godt have vidst lidt før. Jeg ville også godt have været lidt informeret om, hvornår og hvordan med afhentning af mad når man er oppegående.
- Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Afsnit Ø05, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Samlet indtryk
2	Ingen havde meddelt os, at vores datter skulle barberes rundt om øret, og det var meget svært for hende. Ikke på grund af, at hun mistede håret, men lyden fra maskinen tæt på øret var meget voldsomt for hende. Hun var så bange allerede dér.	Godt
3	Da jeg skulle bedøves, var der en lille pige, der spurgte mig, "Er du nervøs?" Svar: Jeg føler, at når jeg er i sygehusvæsenet, er jeg i de bedste hænder. Jeg har følt mig meget tryk.	Virkelig godt
5	Sov på opvågning, men der var for meget støj, og kunne derfor ikke sove. Det var en lang nat.	Godt
7	Grundet voldsom [sygdom] fik jeg et døgn ekstra og lå sammen med øvrige patienter på opvågning, dog med særligt stille område for mig. Super flot gjort. Jeg var og er taknemmelig herfor.	Virkelig godt
8	Det er meget frustrerende, at der er så lang ventetid, uanset hvilken afdeling vi var på.	Virkelig dårligt
17	Var dårlig, da jeg kom på opvågning. Der var IKKE ro, da fire-fem ansatte havde valgt at holde kaffe-pause og snakke HØJLYDT lidt væk fra min seng. - Kunne være rart, hvis de havde valgt et andet sted!!!	Godt
19	Synes, at jeg som mor var den, der holdt hånd i hanke med, hvornår min søn skulle til undersøgelse. Helt ok med mig.	Virkelig godt
24	Vi syntes, at man skal sætte en grænse for, hvor mange familiemedlemmer, der må være med. Det er ikke fedt, hvis der er 8-10 andre børn end den, der er indlagt, det giver virkelig uro.	Godt
25	Jeg fik fjernet spytkirtel [], men jeg har stadig [et andet problem], og det var sådan set det, jeg henvendte mig for at få fjernet. Og de symptomer er der stadigvæk nu, to måneder efter.	Godt
27	Min indlæggelse er noget atypisk, idet jeg ikke opholdt mig på afdelingen, men mødte op tre gange i døgnnet til behandling. Når jeg mødte til den aftalte tid, var der straks personale klar til at behandle mig. SUPER GODT.	Virkelig godt
30	Personalet og lægerne var virkelig flinke.	Virkelig godt
34	Det var en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
35	Jeg var godt tilfreds med operationen, men desværre [opstod der komplikationer], da drænet blev fjernet, så jeg efterfølgende blev indlagt to dage for at få [behandling].	Virkelig godt
39	Jeg har kun godt, at sige om forløbet på afdelingen, og har været meget tilfreds med min læge. Men jeg synes dog, at personalet selv burde kontakte læge NN. Jeg blev opfordret til selv at klage, da man ikke ville "blande sig" i læge NN's beslutninger.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|  | 41 | Det bedste jeg og mine har oplevet. Kun et [andet] sygehus var ligeså godt, da jeg var der for år siden. Blandt andet derfor er jeg 100% imod centralisering og nedlæggelse af lokale sygehuse. | Virkelig godt |
|  | 56 | En af sygeplejerskerne virkede meget fortravlet og irriteret, både over for mig og min medpatient. | Virkelig dårligt |
|  | 63 | Alle tog sig rigtig godt af mig og sørgede for, at jeg havde det så godt som muligt på trods af omstændighederne. | Virkelig godt |
|  | 65 | Der var ingen overdragelse af, hvad sygdommen gik ud på imellem to afdelinger. | Godt |

Afsnit Ø05, Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit Ø05	Samlet indtryk
3	Det gik så hurtigt, at alt var mundtligt. I kan kun få roser af mig.	Virkelig godt
7	Jeg forsøger at leve et normalt og sundt liv, både før og efter indlæggelsen. Så min udskrivelse var blot med en formaning om, hvilke ting jeg skulle være opmærksom på, at operationen kunne bevirke de første dage/uger. Så rigtig godt, set med mine øjne :-)	Virkelig godt
8	Igen var det frustrerende med ventetiden - patienten (min [lille] søn) var klar og frisk efter behandlingen [om formiddagen], og vi måtte vente [over fire timer], før en læge havde tid til at udskrive ham. Lægen var en, vi slet ikke havde stiftet bekendtskab med før i behandlingsforløbet, så det virker omsonst at skulle vente så lang tid på at blive udskrevet, når vurderingen ikke blev foretaget af en af de læger, der havde behandlet ham.	Virkelig dårligt
13	Første gang jeg blev udskrevet, var jeg ikke tryk. Anden jeg blev udskrevet, var jeg tryk.	Godt
19	Undrer mig over, at det blev pointeret over for mig, at det var meget vigtigt, at en bestemt læge NN så min søn ambulantly efterfølgende, og at det den pågældende dag så var helt ligegyldigt?	Virkelig godt
30	Det var en rigtig god oplevelse at være på børneafdelingen.	Virkelig godt
31	Har ikke talt med egen læge efter min hjemkomst, da jeg havde fået en fyldestgørende redegørelse af afdelingen.	Virkelig godt
34	Det foregik helt problemfrit og til den forventede tid.	Virkelig godt
35	Fint.	Virkelig godt
41	Har kun positive kommentarer/oplevelser. Mine to kontrolbesøg på samme høje niveau. Suverænt!	Virkelig godt
58	Jeg ville gerne være blevet en dag længere, da lægen ville se såret dagen efter. Men sygeplejersken må have haft indtryk af, at jeg VILLE hjem, så lægen sagde ok. Jeg fik ikke sagt fra, det er jo dyrt bare at være indlagt. Jeg havde store problemer med transport til undersøgelse dagen efter.	Virkelig godt
59	Jeg vil bare sige tusind tak for den gode behandling.	Virkelig godt
64	Efter jeg fik fjernet mandler, har jeg ALDRIG haft det bedre. Jeg dør ikke længere med betændelse i halsen og kan endda trække vejret bedre. Jeg var før syg hver anden/tredje måned, men har siden mandlerne blev fjernet, ikke været syg. :-)	Godt