

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05  
Øre-, næse-, halsafdeling Ø, Viborg  
Hospitalsenheden Midt**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	101
Besvarelser fra afsnittets patienter:	61
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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



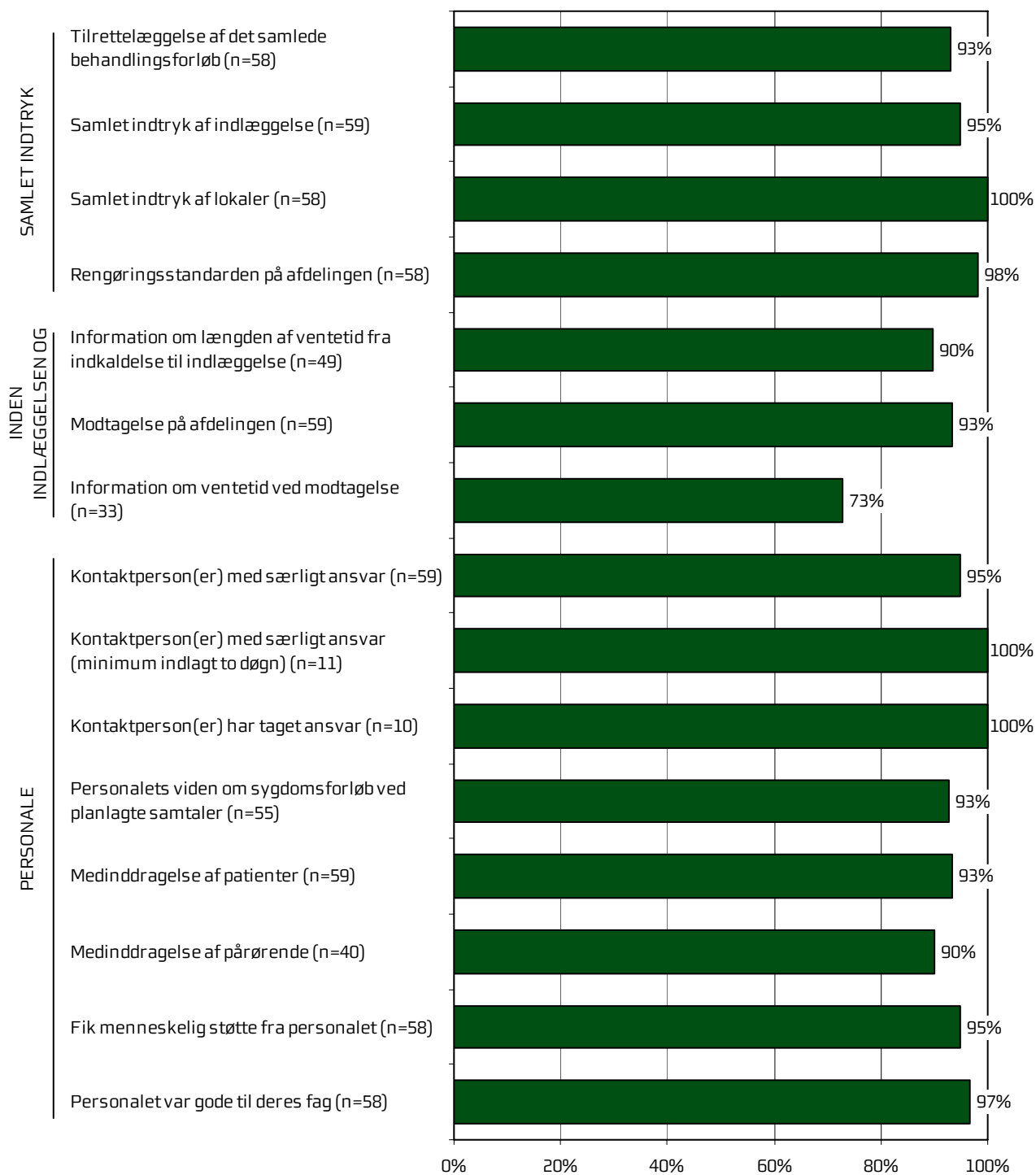


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

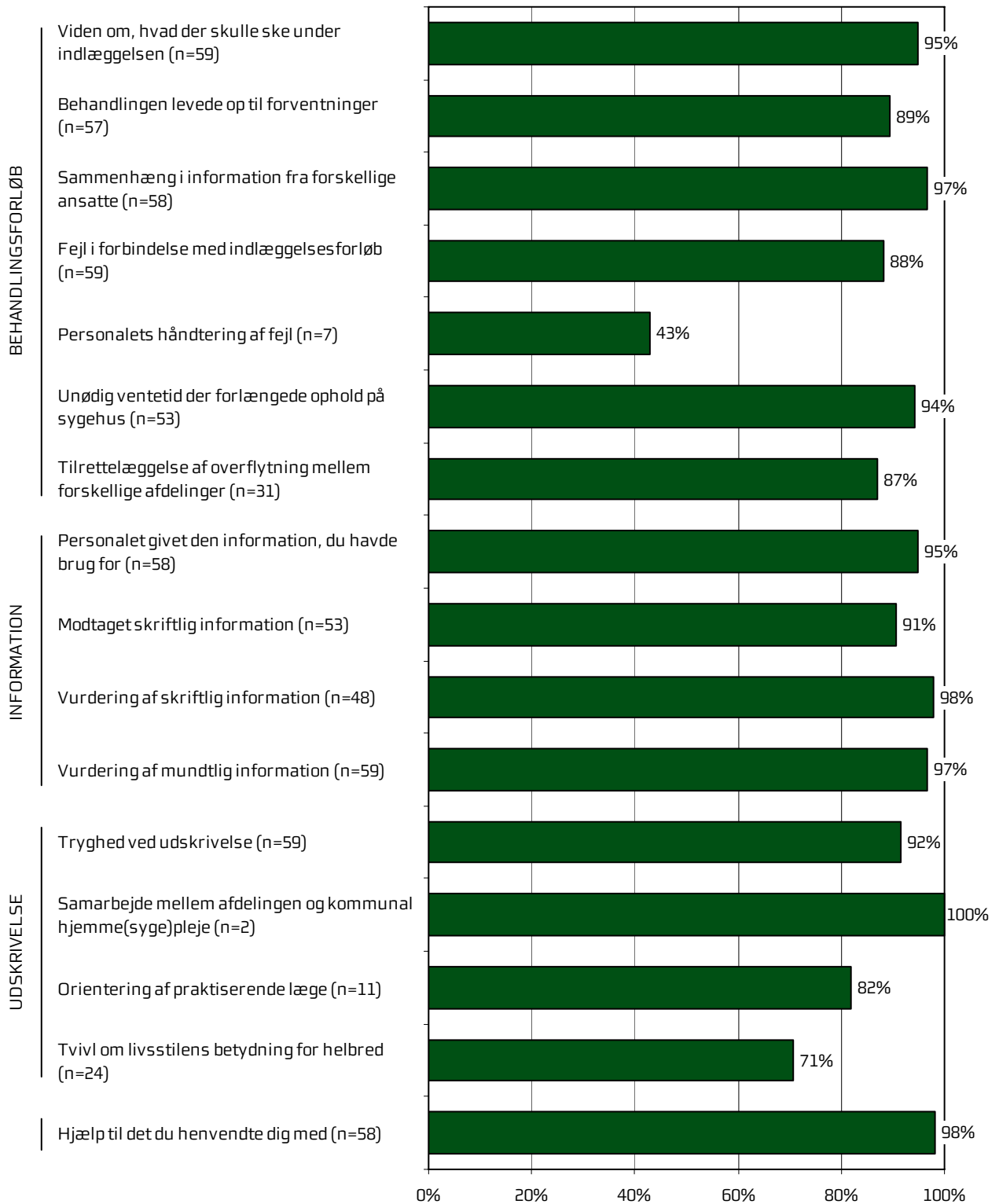
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit Ø05

2009-tallet er for: Afsnit Ø05

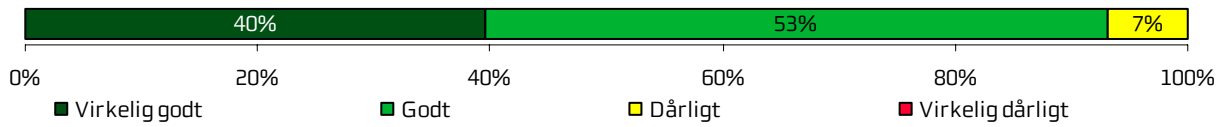
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

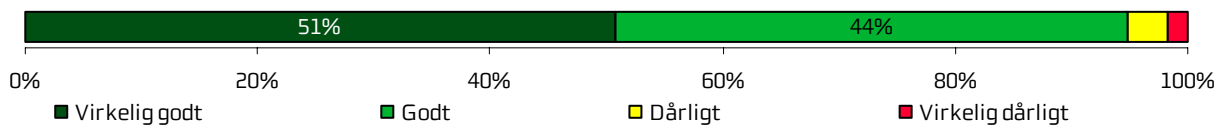
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

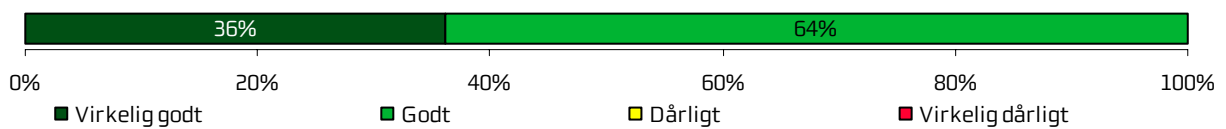
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=58)



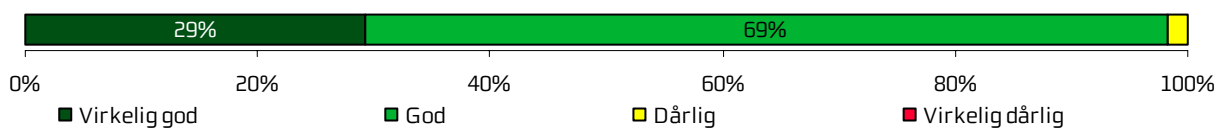
Samlet indtryk af indlæggelse (n=59)



Samlet indtryk af lokaler (n=58)



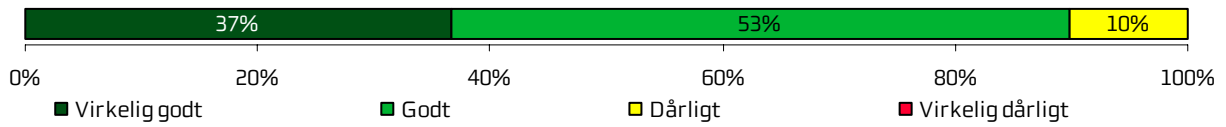
Rengøringsstandard på afdelingen (n=58)



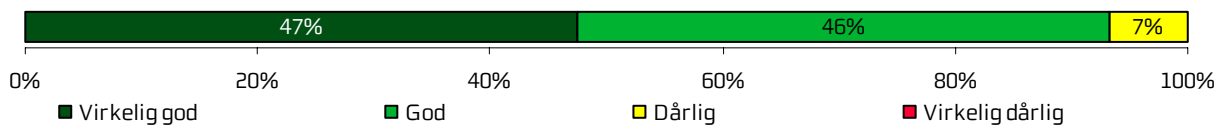
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	97 %	98 %	100 % *	84 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	98 %	98 %	100 %	86 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	100 %	98 %	93 % *	98 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	89 % *	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

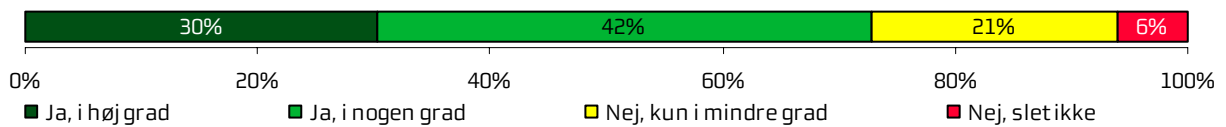
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=49)



Modtagelse på afdelingen (n=59)



Information om ventetid ved modtagelse (n=33)

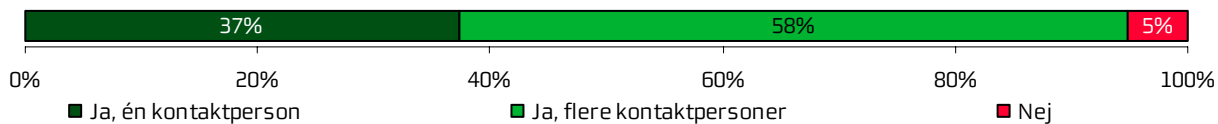




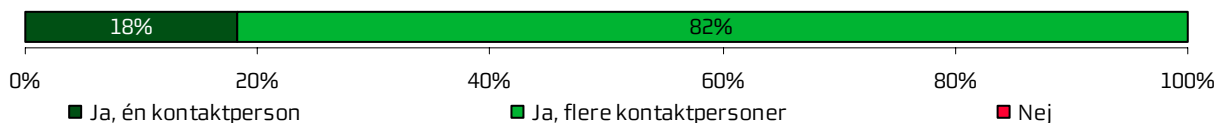
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	90 %	97 %	-	100 % *	84 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	98 %	99 %	100 % *	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73 %	82 %	76 %	91 % *	56 %	73 % *

## Personale

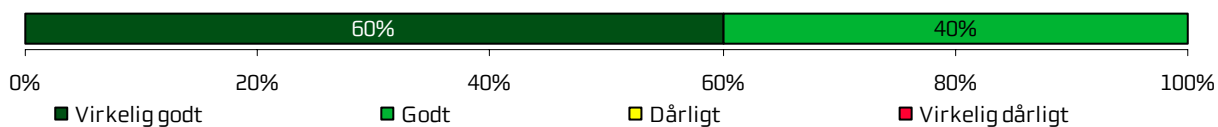
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=59)



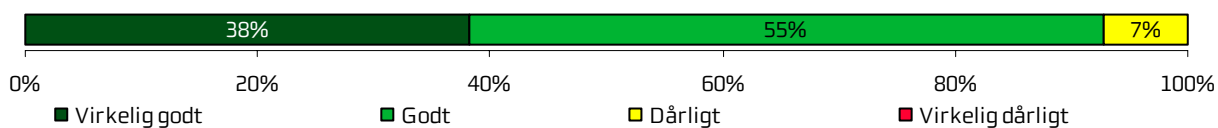
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=11)



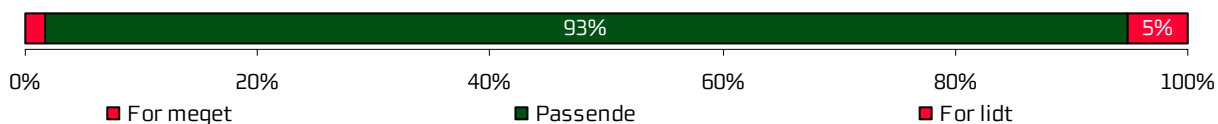
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=10)



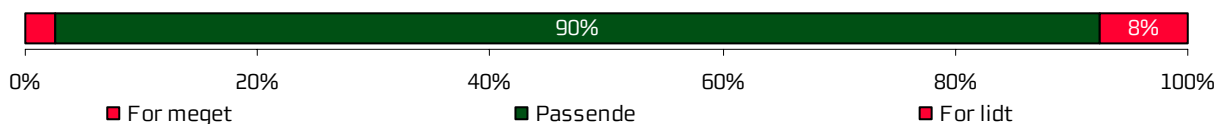
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=55)



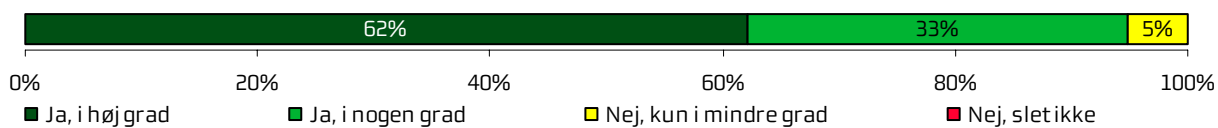
Medinddragelse af patienter (n=59)



Medinddragelse af pårørende (n=40)



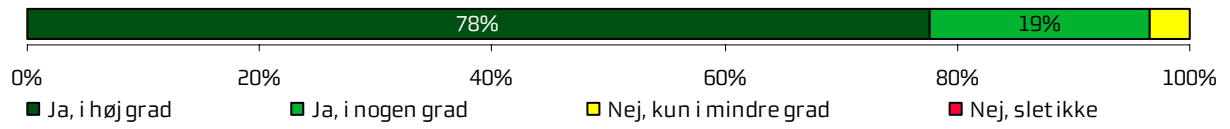
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=58)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	95 %	92 %	86 % *	92 %	71 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	100 %	83 % *	-	93 % *	64 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	92 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	98 %	98 %	99 %	79 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	98 %	97 %	97 %	81 % *	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	93 %	93 %	95 %	69 % *	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	98 %	98 %	100 %	82 % *	92 % *

## *Personale (fortsat)*

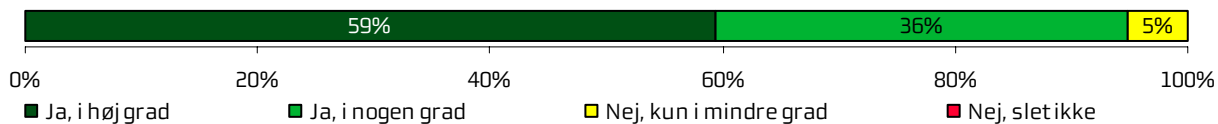
Personalet var gode til deres fag (n=58)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	98 %	100 %	91 %	97 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=59)



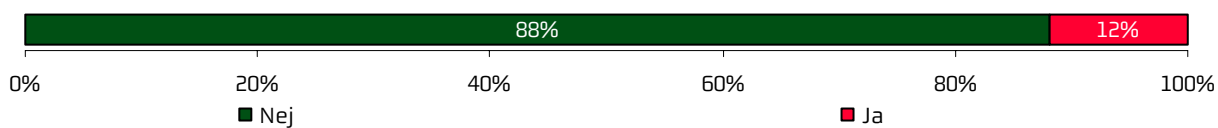
Behandlingen levede op til forventninger (n=57)



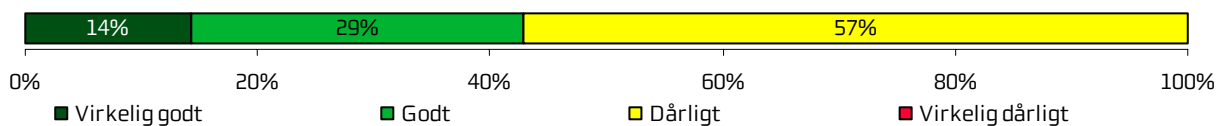
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=58)



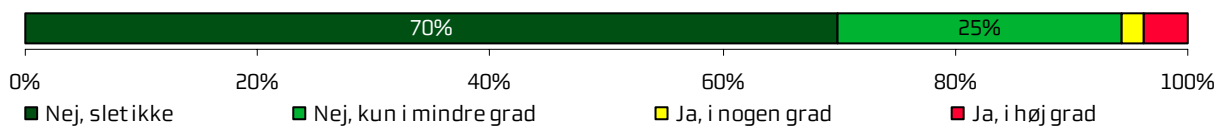
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=59)



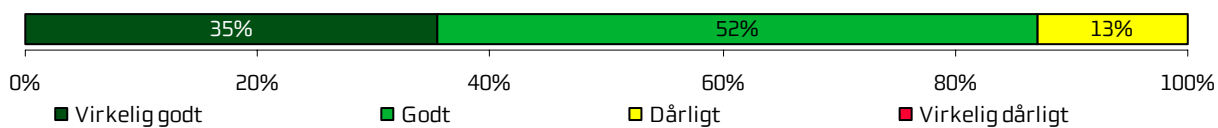
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=53)



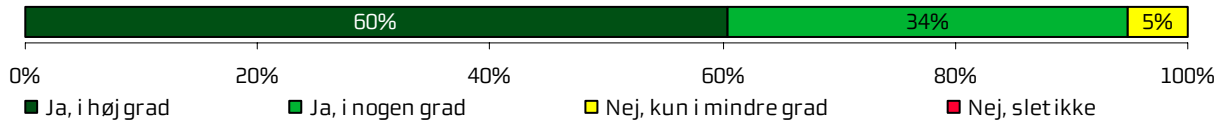
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=31)



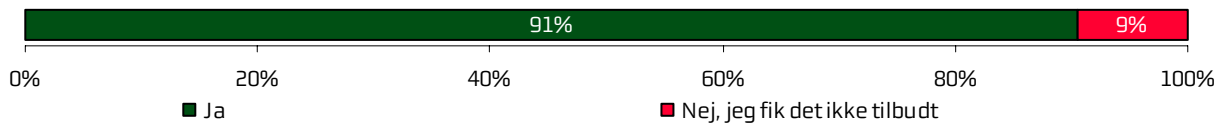
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	98 %	97 %	98 %	69 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	95 %	95 %	99 % *	80 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	98 %	98 %	99 %	80 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	92 %	-	95 %	78 %	86 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	43 %	89 % *	-	82 %	47 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	87 %	89 %	97 %	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	97 %	-	100 % *	80 %	93 %

## Information

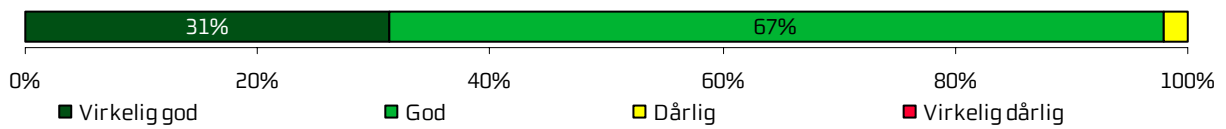
Personalet givet den information, du havde brug for (n=58)



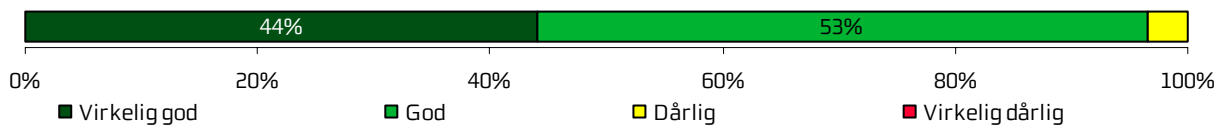
Modtaget skriftlig information (n=53)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



Vurdering af mundtlig information (n=59)

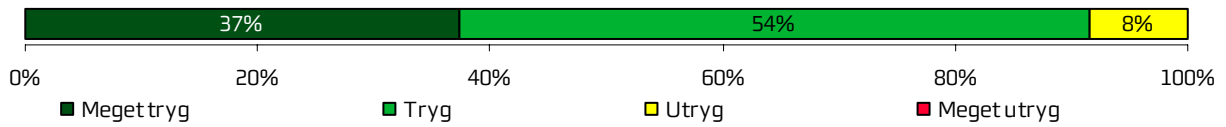




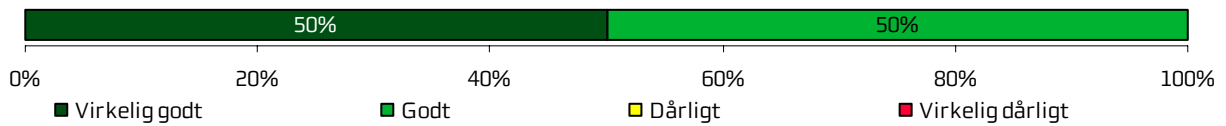
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	-	-	99 %	83 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	91 %	89 %	-	95 %	42 % *	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	100 %	100 %	100 %	93 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	100 %	98 %	100 %	87 % *	93 % *

## Udskrivelse

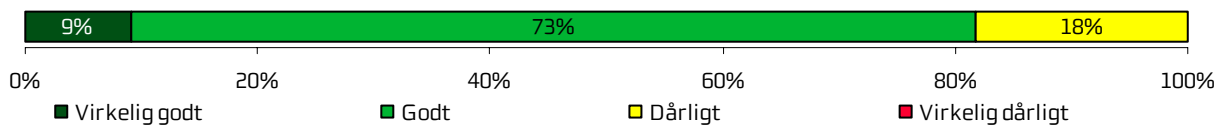
Tryghed ved udskrivelse (n=59)



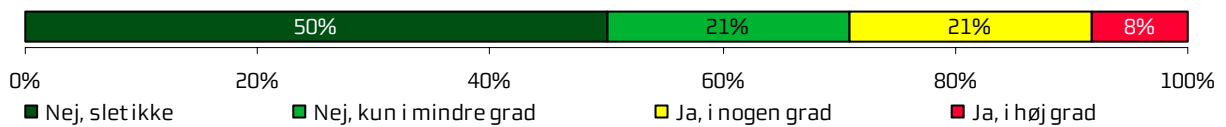
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=2)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



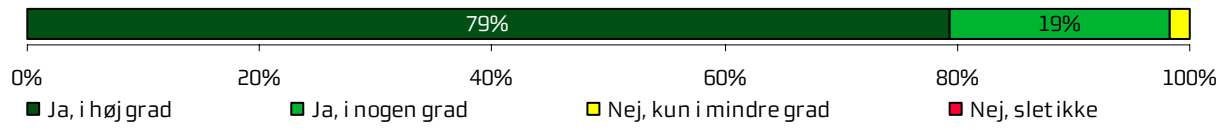
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=24)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	96 %	94 %	97 %	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	100 %	95 % *	98 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	94 %	78 %	98 %	76 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	81 %	77 %	95 % *	64 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=58)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	99 %	97 %	100 %	89 % *	95 % *



## 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.

**Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Samlet indtryk
2	Indkaldt pga. aflysning med et døgn's varsel.	Godt
5	Jeg følte, at jeg var i professionelle hænder hele tiden. Tak for det :-)	Virkelig godt
9	Jeg var indlagt på et andet sygehus før indlæggelsen i Viborg.	Godt
10	Akut indlæggelse efter pres fra vores side. Det var ikke nemt at få svar på prøver og undersøgelse.	Godt
13	Vi var oprindeligt blevet henvist til et andet sygehus pga. lang ventetid, men vi blev ret kort tid efter ringet op, da der var et afbud, og vi kom til dagen efter.	Godt
14	Jeg var indkaldt ad to gange. Første gang med to datoer, så her var ingen problemer. Anden gang blev jeg indkaldt til en undersøgelse [], som viste sig at være en forundersøgelse, og jeg blev tilbudt operation [ugen] efter. Jeg ved godt, at det var fordi, det første sygehus var ved at overflytte [operationerne] til det andet sygehus, så det var derfor, de ikke kunne sige noget om hvornår. De havde dog fået lov til at tage ekstra operationer ind, hvilket jeg var rigtig glad for, men det var jo ikke sådan, at jeg kunne nå at forberede mit arbejde i min sygemeldingsperiode særlig grundigt. MEN ikke noget afdelingen kunne gøre for!	Virkelig godt
23	Fik en afbudstid og fik en dags betænkningstid til at tage stilling til, om jeg ville opereres med kort varsel.	Godt
27	Man forventer, at den tid, man modtager, er den tid, man kan regne med plus/minus en halv time. Der blev ikke sagt, hvorfor ventetiden blev forlænget, og hvornår man så kan regne med at komme ind.	Godt
31	Ved forundersøgelsen besluttes det, at patienten skal have operationstiden mindst 10 dage inden. Dette skete ikke! Forældre ringede selv for at rykke efter tiden.	Godt
32	Blev telefonisk kontaktet samme dag som afdelingen havde modtaget henvisningen fra speci-allægen. Tilbudt forundersøgelse og operation samme dag grundet afbud.	Godt
35	God information fra Viborg omkring udfordringerne ved at flytte hospital, og at kontrollen skulle finde sted her. Alligevel glippede det med at holde fast i den tid, vi havde fået [].	Virkelig godt
36	Jeg ringede og bad om en ny tid. Jeg [har arbejde] og min første tid lå midt i [en travl periode]. Sekretæren var meget venlig, og jeg fik uden problemer en ny tid.	Virkelig godt



## Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Modtagelsen
3	Modtagelsen var af en sygehjælper, som stort set kun viste os rundt, for hun kunne intet svare på i forhold til sygdom og forløb.	Dårlig
5	Det var rart, at der var en person, der tog imod mig, og stille og roligt fortalte mig, hvad der skulle ske.	Virkelig god
7	Det var ok.	Virkelig god
9	Der var ingen på afdelingen til at tage imod mig. Det var svært at finde nogen, som kunne fortælle mig, hvad jeg skulle.	Dårlig
23	God information.	God
25	Sygeplejeren der tog imod mig var simpelthen SÅ sød!	Virkelig god
26	Alle har været så søde og hjælpsomme. De var hos én, når der var behov for hjælp og trøst.	Virkelig god
27	Det materiale, de udsender, skal ajourføres. Der står, at en urinprøve skal tages med. Man køber et glas og gør så, som der bliver sagt. Og sygeplejerske NN siger så, at "det gør vi ikke mere"? Nå, så skal det ikke stå der.	God
28	God. Hurtig.	Virkelig god
29	Kort kontakt. Ventede over en time inden vi kom ind. Dårligt og svært at stille et [mindre barn].	Dårlig
31	Ved ankomst [om morgenen], som anført i indkaldelsen, får patienten og familien at vide, at vi skal vente i legerummet, da sekretæren først møder [et kvarter senere]!	Dårlig
34	Blev præsenteret for kontaktpersoner både ved modtagelsen og ved vagtskifte i løbet af dagen.	Virkelig god
35	Ventetiden er mindre væsentlig under indlæggelse end ved ambulatoriebesøg.	God

**Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Fejlhåndtering
3	En assistent havde nær givet min søn alt for meget Pamol. Jeg opdagede det dog.	Godt
14	Jeg fik en enkelt smertestillende (gigtpræperat), hvilket jeg ikke tåler pga. tendens til mavesår, men jeg mærkede ikke noget til det, og vagtkontaktpersonen fortalte mig det selv og spurgte til gener.	Virkelig godt
16	Et drop blev lagt forkert, så det ikke virkede. Vi fik en recept på noget forkert smertestillende.	Godt
22	Under behandlingen skete der noget. De klemte min tunge med noget, som skulle holde den på plads. Det gik galt, og den blev meget medtaget. Kunne ikke spise eller snakke. Og den var så hævet, at der gik [flere] måneder, før det lignede normal igen.	Dårligt
27	Før operationen sendte personale NN mig til anden afdeling på grund af tidligere indgreb []. Mine mandler skulle fjernes, blandt andet fordi jeg ikke kunne få luft. Følte jeg blev kvalt om natten []. Efter operationen blev vejrtrækningen ikke bedre. Blev værre og værre. Lægebesøg igen. Indlæggelse på akut afdeling [i efteråret]. Hjertesvigt af [det ene] hjertekammer.	Dårligt
31	Planlagte operation aflyses efter seks timers ventetid på afdelingen. OBS! Patienten er [et lille barn], var fastende fra midnat og havde fået præmedicin. Ved den ambulante kontrol efter operationen er personalet usikre på, om sting skal fjernes, da typen af sting ikke er skrevet i operationsnotatet.	Dårligt

## Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Samlet indtryk
1	Jeg var indlagt sammen med min datter [] pga. en infektion []. Men jeg ønskede, at jeg som forældre kunne få morgenmad sammen med min datter. Dvs. jeg er/var villig til at betale et bestemt beløb, for meget af tiden om formiddagen var jo [] penicillin til datteren, som hun skulle ligge stille med i halvanden time, stuegang, blodprøver osv. Og kantinen var tre etager længere nede, så hvem skulle passe min datter, som var utryk, især pga. personerne med kitlerne. Det vil give ro for forældre samt barnet, at man spiser sammen.	Virkelig godt
3	Utrolig dårlig smertebehandling. [Patienten] var ind imellem helt panikslagen af smerter efter operation.	Virkelig dårligt
8	Efter ophold på opvågning blev jeg kørt tilbage til afdelingen på en forkert stue med det resultat, at de ikke kunne finde mig, og min mand ventede en time uden at vide, hvor jeg var. Afdelingen mente stadig, at jeg var på opvågningen. Blev først opdaget, da jeg selv ringede på kalder.	Godt
14	Havde ikke lige fået at vide, at jeg ikke selv måtte køre hjem dagen efter, hvorfor mit ophold blev forlænget, indtil jeg kunne blive hentet om aftenen.	Virkelig godt
22	Synes, at de tog meget let på den fejl, som de havde lavet.	Dårligt
23	Efter fjernelse af mandler [blev jeg genindlagt fire dage senere] efter akut blødning. Blev atter modtaget godt på afdelingen og tilset af læge og indlagt 24 timer til observation. Kom hjem [dagen efter] og røg atter ind [natten efter] med akut blødning. Blev med det samme opereret igen og taget godt imod af NN med det samme.	Godt
25	Lægen, der opererede, var sur, og jeg havde svært ved at forstå, hvad hun sagde! :(	Godt
27	Lidt bedre forundersøgelse, hvor man ser patienten som en helhed og ikke kun har fokus på indlæggelsesdiagnose.	Godt
32	I og med det var en afbudstid, var børneafdelingen ikke ordentlig informeret om indlæggelse og behandling.	Godt

**Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Samlet indtryk
1	Ønske om fælles morgenmad sammen med ens barn under indlæggelse. Vil gerne betale for morgenmaden for mig selv som forælder til barnet.	Virkelig godt
5	Jeg synes, det var svært at vente i ti dage på svar af prøver. De var heldigvis positive, men mange tanker og tårer havde passeret på de ti dage. Jeg ved ikke, hvor hurtigt der kan gives svar!	Virkelig godt
6	Det var fantastisk rart, at lægen var så god til at informere mig om, hvad der skulle ske, og hvad han gjorde.	Virkelig godt
12	Synes generelt, indkaldelsesbreve er for lange. Tror ikke, patienter læser det, og det forvirrer mere, end det gavner. Men ved godt, der er retningslinjer for, hvad et indkaldelsesbrev skal indeholde.	Virkelig godt
14	Jeg drak ca. to til tre liter vand om dagen de første dage efter operationen, hvilket gjorde at jeg overhovedet ikke døjede med sej slim. Jeg synes godt, at personalet kan fortælle mandelpatienter, at det er vigtigt at drikke bl.a. pga. det.	Virkelig godt
19	En del af tiden lå jeg på intensiv og var af og til kraftigt bedøvet.	Godt
24	Jeg manglede lidt at få snakket med læge NN, inden jeg blev udskrevet. Jeg var heller ikke gjort bekendt med, at jeg ikke måtte være fysisk aktiv i tre måneder efter. Troede faktisk, at jeg var klar efter [nogle] ugers sygemelding.	Godt
25	Fik at vide, at jeg skulle til tjek et par uger efter operationen. Men så hørte jeg ikke mere om det.	Godt
27	Alt materiale skal ajourføres. Ting, der ikke gøres/bruges mere, skal slettes.	Godt
31	Ved ambulante kontrol efter operationen anmodede familien om aktindsigt/journalkopi []. Dette er i skrivende stund endnu ikke modtaget.	Godt

## Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?



ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Samlet indtryk
5	Jeg har svært ved at vurdere, hvad jeg kan/må. Synes ikke, det er rart at løbe, selvom jeg fik at vide, at jeg kunne løbe efter to uger (nu er der gået to måneder).	Virkelig godt
27	Jeg var tryk. Ventede bare på, at tiden gik og det blev ok. Det viste sig at være falsk på trods af operation og indlæggelse. Kunne hjerteproblemerne ikke være blevet fanget ved første indlæggelse?	Godt

**Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05**

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals sengeafsnit Ø05	Samlet indtryk
1	Jeg er tilfreds med sygeplejerskerne, ørelægen, og efterkontrol med mit barns øre.	Virkelig godt
3	Mad til medindlagt forælder. Det er umuligt at forlade sit nyopererede [barn] med smerter for selv at få noget at spise. Niveauet af plejen var lavt. Jeg så ingen sygeplejersker. Meget søde og dygtige klovne. En nærværende og indlevende pædagog NN.	Virkelig dårligt
4	Rart og positivt personale. Synes min efterkontrol har været lidt rodet, da jeg har været hos fire forskellige læger, som hver især skulle sætte sig ind i min sag.	Virkelig godt
8	God modtagelse af natsygeplejersken. "Jeg var ventet" [og blev] den første, der blev opereret den dag. God oplevelse på operationsstuen, alle var hjælpsomme og gode til at forklare mig, hvad der skulle foregå. Følte mig i "trygge hænder". Godt at personalet præsenterer sig, så jeg vidste, hvem der skulle operere.	Godt
10	Vi var indlagt på børneafdeling med vores [lille] datter. Vi var op til fire indlagt med familie. Med aldersforskel på de indlagte børn, er det svært at få en rytme. De får ikke søvn og ro nok. Dette kan være med til at forlænge indlæggelsen, og gøre det mere stressende.	Godt
11	Vi fik [sygdom] med hjem.	Godt
12	Alt i alt en god oplevelse. Dog ærgerligt, at afdelingen skal flytte.	Virkelig godt
13	Meget venligt personale.	Godt
14	Dejligt at kunne få lov til at hente drikkevarer selv, så man kom ud af sengen. Det vil være optimalt, hvis der var tv ved hver seng, som der f.eks. er på andre afdelinger. Det forstyrrer mindre, og man kan se det, man vil. Dejligt, at det var den samme person, i de forskellige vagter, der havde "ansvaret" for mig. Så ved man, hvem man skal gå til.	Virkelig godt
15	Min oplevelse på afdelingen var meget positiv. Rigtigt sødt og hjælpsomt personale. Jeg ved faktisk ikke, om der kunne gøres noget bedre.	Virkelig godt
16	Toilettet var ikke særlig rent.	Godt
17	Få tv til alle senge på afdelingen, ellers synes jeg, alt er fint :-)	Virkelig godt
18	Dejligt at man har mulighed for at ringe til afdelingen, hvis man har nogle spørgsmål :)	Virkelig godt
19	Sygeplejerskerne var gode til at tage sig tid til at hjælpe med bad. Tog sig også tid til at tale med mig, hvis der var brug for det.	Godt
20	Pårørende til patienten (forælder): Jeg var indlagt alene med patienten under hele forløbet. Derfor oplevede jeg som eneste problem at skulle ned i kantinen under spisetider, da patienten ikke måtte spise mad efter operationen. Da kunne plejepersonalet på afdelingen have spurgt mig, om jeg havde spist :) Jeg fik indtryk af, at personalet ikke havde tid til at kigge efter patienten, mens jeg var væk i et kvarters tid. Ellers var de meget imødekommende, stor tak for hele forløbet.	Godt
21	Den læge, jeg var til kontrol ved, var hård og kold. Jeg var bange, rigtig usikker og helt ude af balance. Det var en meget dårlig oplevelse.	Godt
23	God og hurtig behandling ved to akutte blødninger. God information om det videre forløb.	Godt
30	Jeg syntes, det var et sødt og venligt personale hele vejen igennem. 1000 tak. Synd, at de forlader Viborg Sygehus.	Godt
31	Klude på toilet blev ikke fyldt op. Stofbleer i puslerum blev ikke fyldt op.	Godt
33	Jeg blev akut indlagt. Alt gik planmæssigt. KUN ROS. NB: Jeg skal ikke undlade at tilføje, at mit	Intet svar

kendskab til det danske sundhedsvæsen ligger langt under det acceptable. Man skal blot komme igen og igen, men ingen handling.

-  34 Den personlige omsorg både dag og nat var rigtig fin. Interessen for, hvem jeg var som person, var rigtig dejlig at opleve. Virkelig godt
-  35 Alle skulle have deres eget rum, så man bedre kunne se fjernsyn. Virkelig godt