

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Holstebro

Hospitalsenheden Vest



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

© 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:	164
Besvarelser fra afsnittets patienter:	91
Afsnittets svarprocent:	55%

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

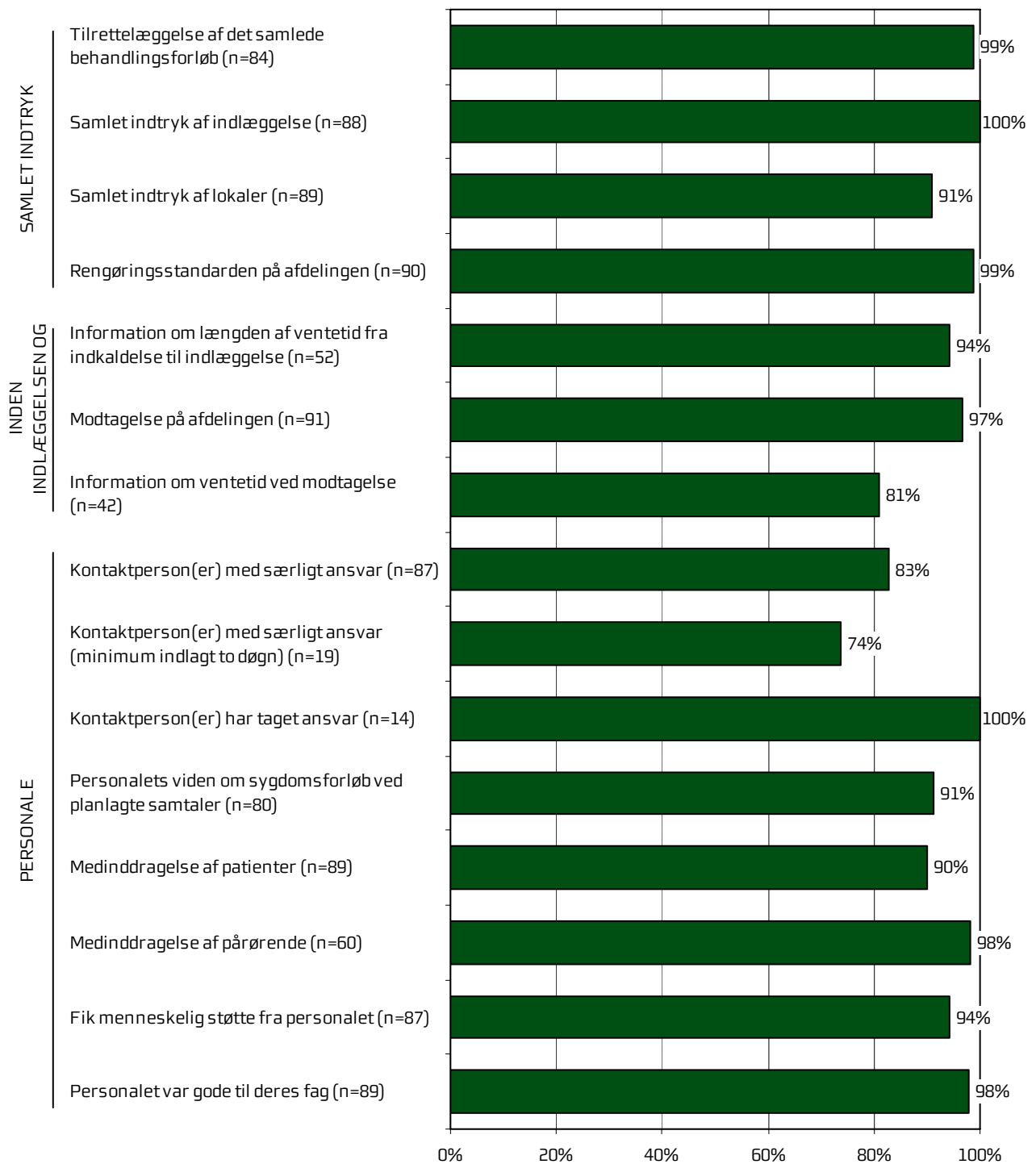
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

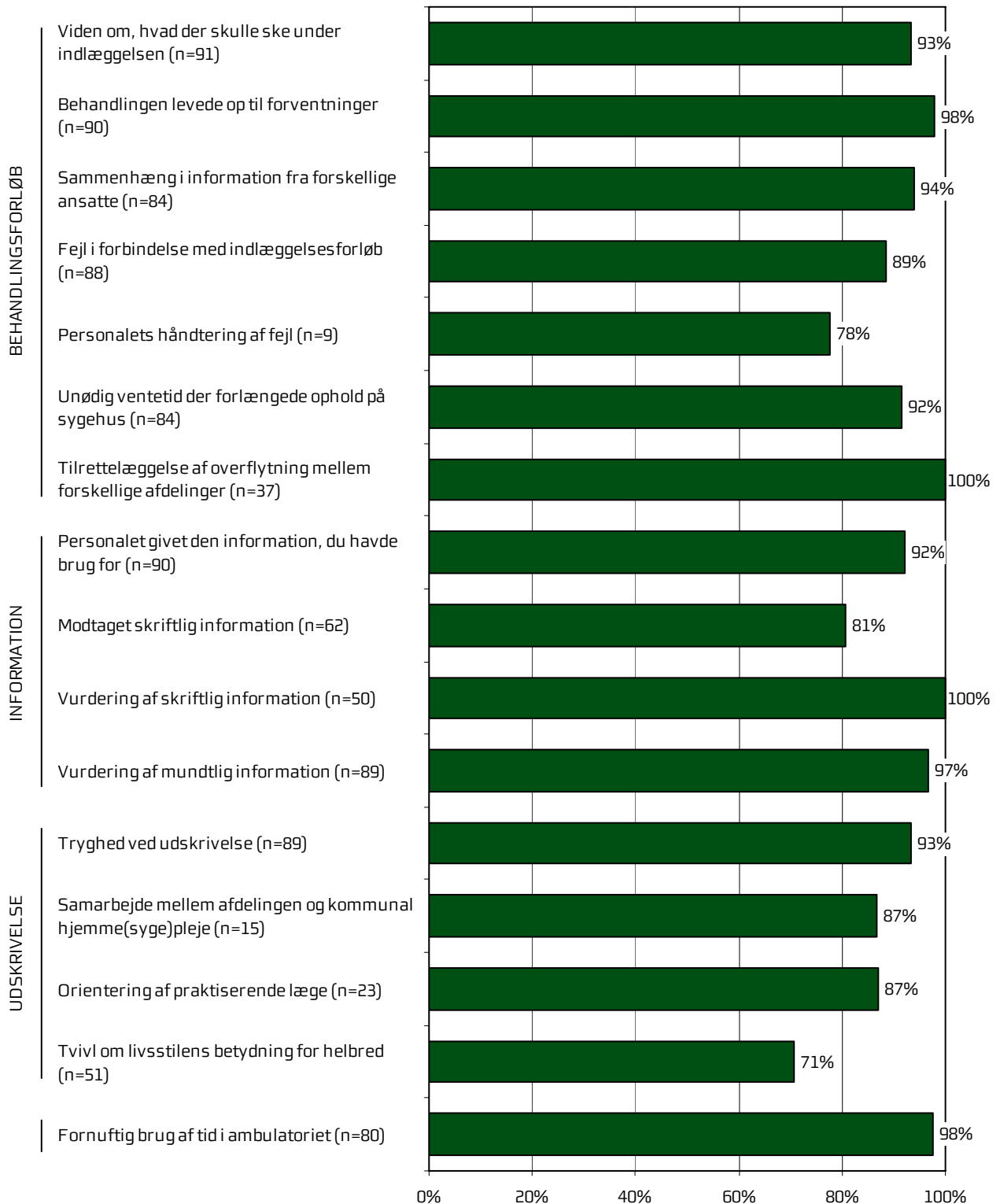
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB

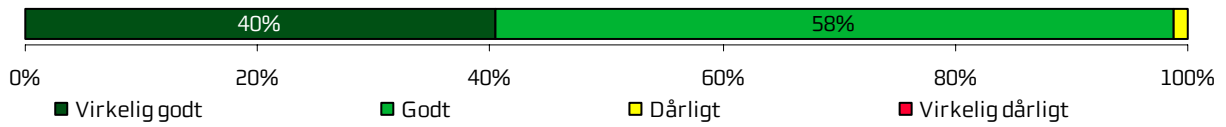
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

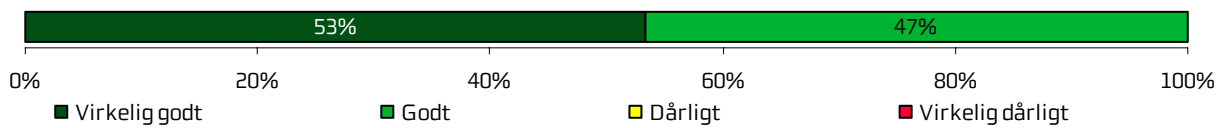
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

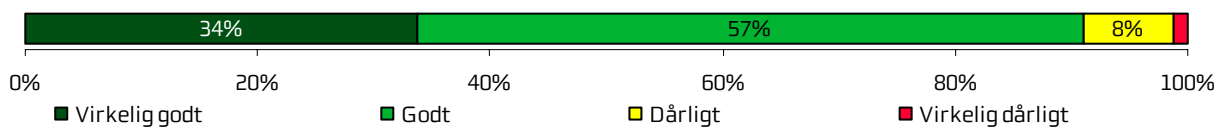
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=84)



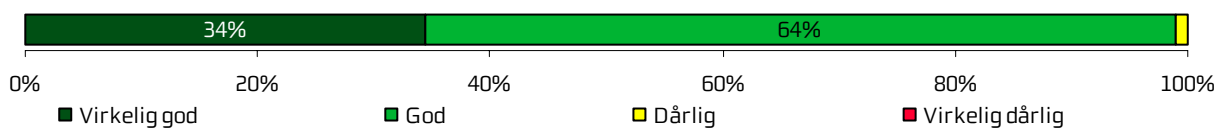
Samlet indtryk af indlæggelse (n=88)



Samlet indtryk af lokaler (n=89)



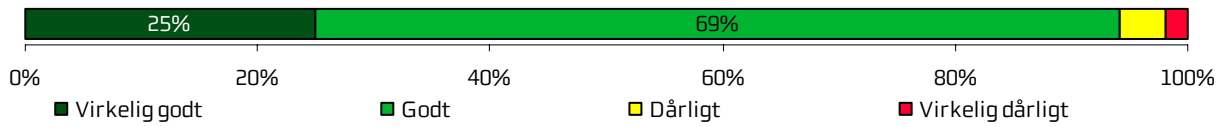
Rengøringsstandard på afdelingen (n=90)



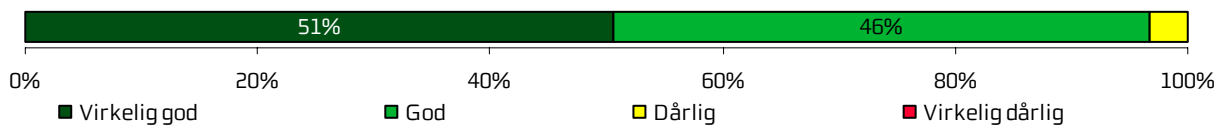
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	99 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	99 %	99 % *	98 % *	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	100 % *	96 %	99 % *	88 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	99 %	-	-	97 %	90 % *	92 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

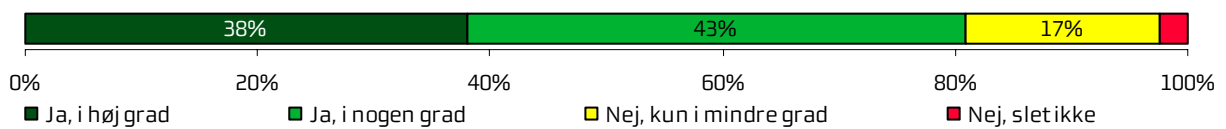
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=52)



Modtagelse på afdelingen (n=91)



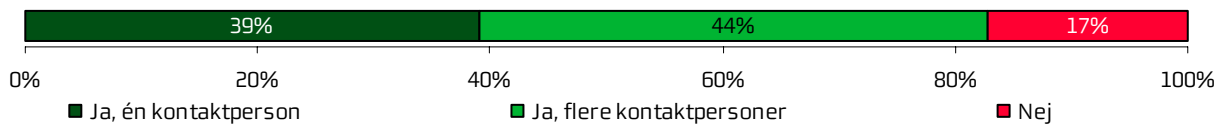
Information om ventetid ved modtagelse (n=42)



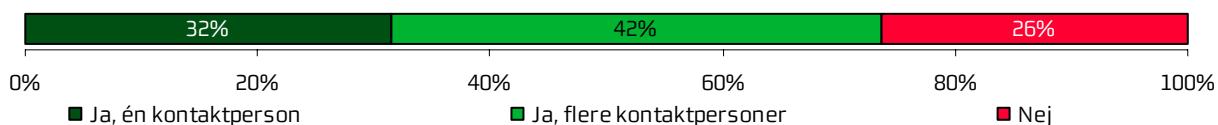
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	100 %	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	100 %	99 %	100 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	81 %	80 %	71 %	83 %	62 % *	72 % *

Personale

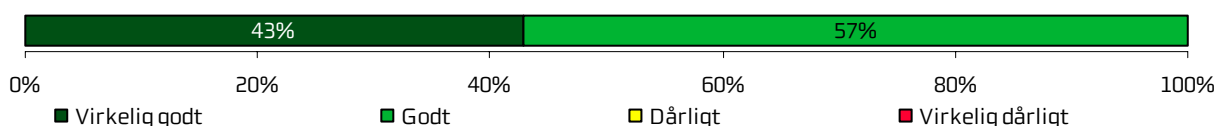
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=87)



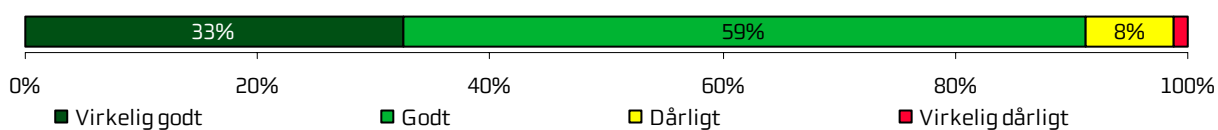
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=19)



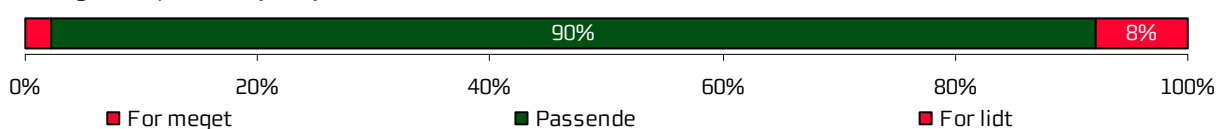
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=14)



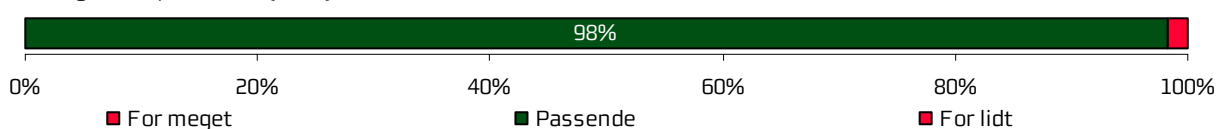
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=80)



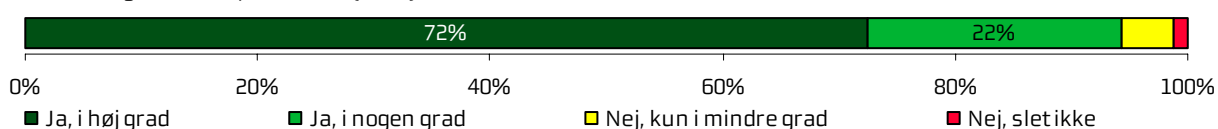
Medinddragelse af patienter (n=89)



Medinddragelse af pårørende (n=60)



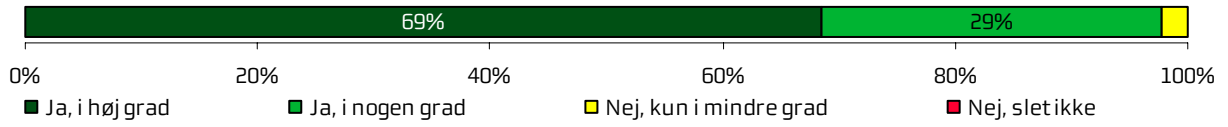
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=87)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	91 %	90 %	88 %	73 %	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	79 %	-	88 %	74 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	97 %	97 %	97 %	87 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	96 %	96 % *	95 %	81 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	98 %	94 %	88 % *	93 % *	78 % *	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	98 %	95 %	97 %	89 %	93 % *

Personale (fortsat)

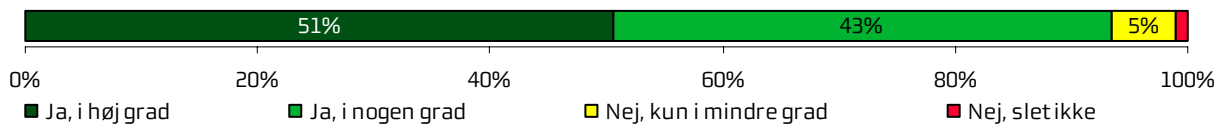
Personalet var gode til deres fag (n=89)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	97 %	100 %	95 %	97 %

Behandlingsforløb

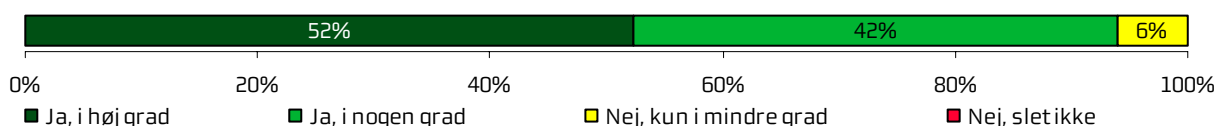
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=91)



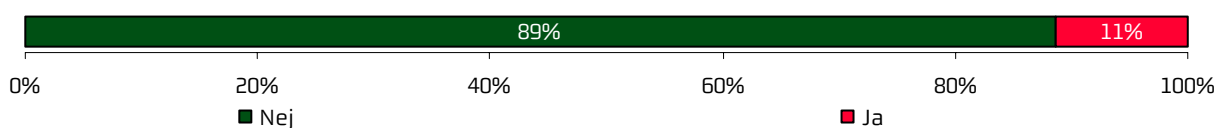
Behandlingen levede op til forventninger (n=90)



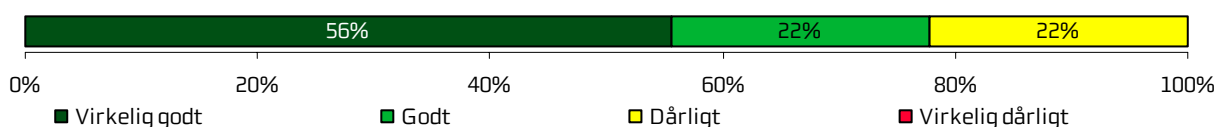
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=84)



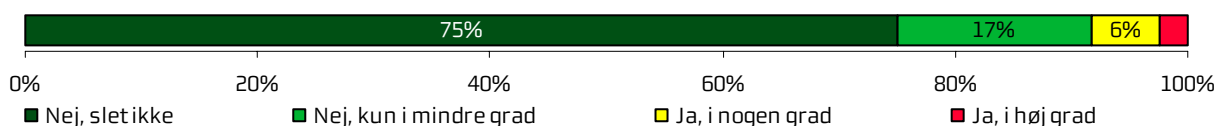
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=88)



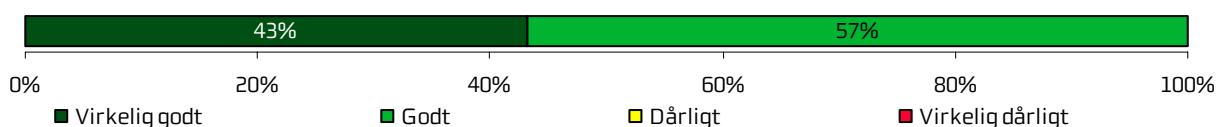
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=84)



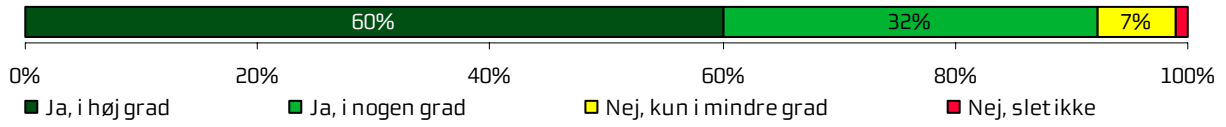
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=37)



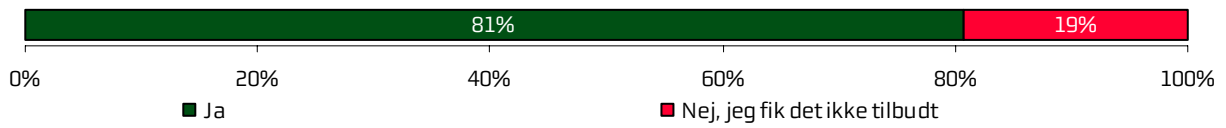
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	98 %	94 %	95 %	77 % *	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	98 %	96 %	95 %	84 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	95 %	93 %	97 %	82 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	91 %	-	92 %	85 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	67 %	-	82 %	60 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	94 %	84 % *	96 %	80 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	98 %	-	97 %	86 % *	90 % *

Information

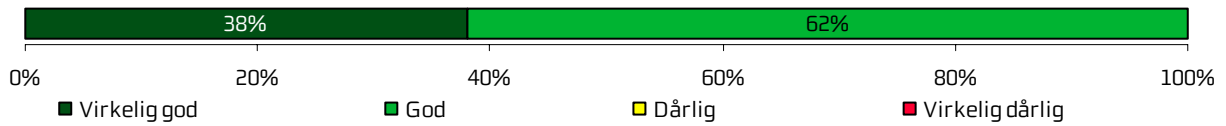
Personalet givet den information, du havde brug for (n=90)



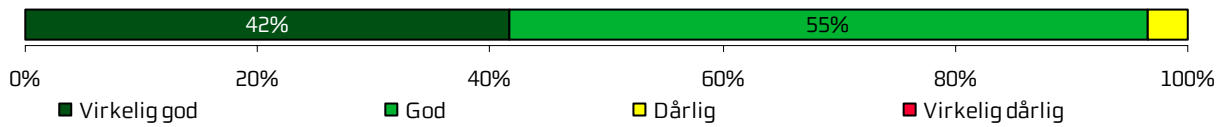
Modtaget skriftlig information (n=62)



Vurdering af skriftlig information (n=50)



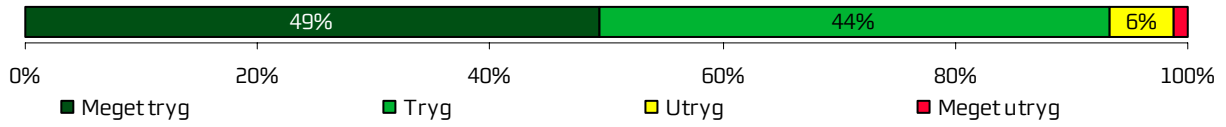
Vurdering af mundtlig information (n=89)



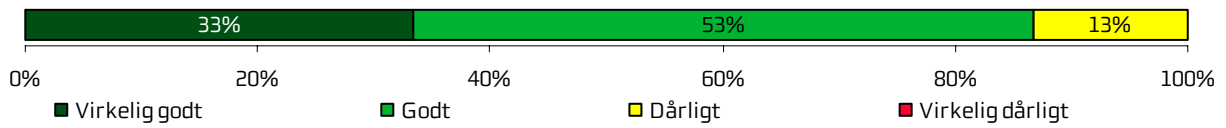
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	95 %	85 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	81 %	83 %	-	86 %	40 % *	61 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	98 %	98 % *	100 %	88 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	97 %	99 %	95 %	88 % *	92 % *

Udskrivelse

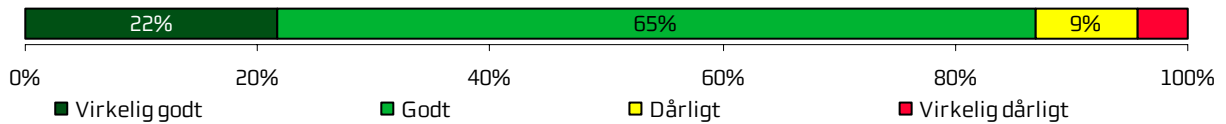
Tryghed ved udskrivelse (n=89)



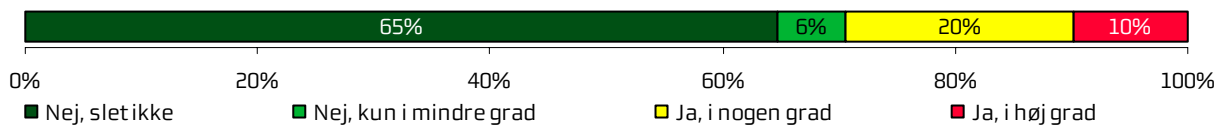
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=23)



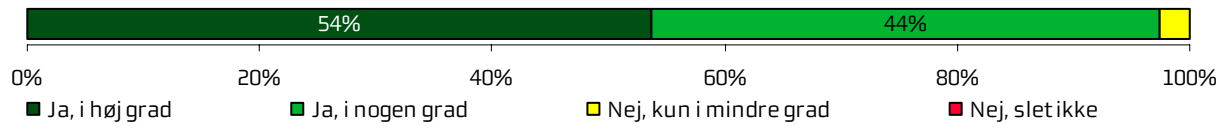
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93 %	97 %	92 %	94 %	84 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	100 %	85 %	98 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	92 %	74 %	91 %	77 %	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	73 %	80 %	76 %	66 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=80)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	98 %	99 %	92 % *	97 %	84 % *	91 % *

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg var hos lægen [om eftermiddagen] for at blive kigget på. Jeg blev beordret til at køre direkte til Holstebro Sygehus, hvor jeg blev anvist en seng. [Om aftenen] var jeg til operation.	Virkelig godt
7	Jag har en åben indlæggelse.	Virkelig godt
10	Var akut indlagt.	Godt
11	Ventede rigtig lang tid uden at blive informeret om, hvor lang tid der ville gå. Det er især hårdt når man er fastende.	Godt
13	Akut.	Virkelig godt
17	Synes, dem vi snakkede med, var gode til at informere om forløbet. Det gav patienten lidt ro.	Virkelig godt
18	Utroligt meget informationsmateriale fordelt over forskellige pjecer. Noget var dobbelt. Skabte lidt forvirring, idet det blev svært at overskue det hele.	Godt
19	Meget god information om forløbet.	Virkelig godt
20	Akut indlagt. Ingen ventetid.	Godt
21	De var virkelige søde til at hjælpe mig med en hurtig behandling.	Intet svar
24	Jeg har kun rosede ord at sige. Jeg blev virkelig taget hånd om. Tak for det.	Virkelig godt
26	Vi blev tilbudt en afbudstid og oplevede, at "hele apparatet" var hurtigt til at omstille sig på det og give de nødvendige oplysninger.	Godt
31	Der gik [flere] måneder fra første kontakt til speciallægen til indlæggelsen. Det er lang tid.	Godt
32	Det var en akut indlæggelse. Henvist fra lægevagten [].	Virkelig godt
33	Eftersom sygehuset skulle lægges sammen med et andet sygehus, blev henvisningen sendt frem og tilbage mellem de to sygehuse tre gange.	Virkelig godt
35	Fra jeg blev indkaldt [], til jeg var opereret, gik der kun [nogle dage]. Jeg blev indkaldt pr. telefon.	Virkelig godt
37	Blev bedt om, at finde et andet sygehus, da Århus Sygehus Nørrebrogade ikke kunne indfri ventetiden. []	Virkelig godt
39	Jeg blev sendt direkte fra egen læge til afdelingen i Holstebro, og blev først her klar over, at jeg skulle indlægges.	Virkelig godt
42	Der var ingen ventetid.	Godt
43	Første indkaldelse blev aflyst af jer [få] dage før operationen. Meget kort varsel.	Virkelig godt
44	Jeg kom ind akut efter besøg på skadestuen [].	Godt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Modtagelsen
2	Jeg fik at vide, hvad der skulle ske i løbet af aftenen. Desuden ringede de til min kone og forklarede, hvor jeg var, så jeg kunne få personlige ting til indlæggelsen.	Virkelig god
6	Jeg var ikke ordentligt informeret. Derfor blev der ved ankomsten rejst en masse tvivls-spørgsmål.	Dårlig
7	Jeg bliver altid godt modtaget, dvs. med omsorg, smil og varme. Høj faglighed ikke at forglemme.	Virkelig god
10	Jeg blev sat i legerum sammen med mit barn. Skulle vente på lægen, men der fik lang tid, og sygeplejerskerne havde ingen information om, hvad der skulle ske. Blev bekymret, da vi var akut indlagt. Havde brug for informationer.	Dårlig
11	Folk var venlige.	God
12	Kunne ikke været bedre.	Virkelig god
14	Venlig og meget informationsrig modtagelse.	God
16	Jeg kom akut og fik en god modtagelse.	God
18	Professionelt personale, der var yderst imødekommende (sygeplejersker). Vi mødte dog en uforberedt læge, der virkede som om, hun forsøgte at gætte sig frem. Det var ikke trygt.	God
19	Lidt ventetid, men godt modtaget og hjælp og vejledning.	Virkelig god
21	Det var utrolig tæt på at blive aflyst. Kom [om morgenen], og der fik jeg at vide, at der var tre timers ventetid. [Fem og en halv time efter] havde jeg stadigvæk intet hørt, og da jeg så kontaktede sygeplejersken, sagde hun, det muligvis ville blive aflyst. Ville være rart med bedre information der.	Virkelig god
22	Manglede, at kontaktperson gav information om, at hun var kontaktperson. Fik først at vide, hvem det var, ved hjemrejsen.	Virkelig god
29	Jeg blev taget rigtig godt imod og fik at vide, hvor jeg skulle sidde henne, og hvis jeg skulle ligge ned, kunne jeg også komme til det.	God
32	Følte, at jeg sad og ventede i lige lovlig lang tid.	Dårlig
37	Jeg havde bedt om, på anbefaling, en bestemt læge, først fik jeg en anden, men det blev straks ændret, efter eget ønske.	Virkelig god
39	Søde, rare og kompetente.	Virkelig god
40	Blev modtaget af en flink sekretær, og hun viste os, hvor vi kunne vente på min kontaktsygeplejerske, der kom ti min. senere. (Vi kom ti min. for tidligt).	Virkelig god
41	Meget sødt og professionelt personale.	Virkelig god
42	Alle var så venlige.	Virkelig god
44	Der var travlhed. [En anden patient] var kommet akut, så jeg måtte vente med smerter og tårer. Men personalet orienterede mig om forholdene.	God

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Fejlhåndtering
1	Blev ikke lappet ordentligt sammen. Blødte meget.	Virkelig godt
6	Manglede information fra personalet omkring, at de f.eks. havde fundet en cyste [].	Dårligt
21	Da jeg ligger på opvågningen, kommer sygeplejersken til at give mig for meget morfin. Spørger hvad det kan betyde, hvor de bare siger "du kan få kvalme". Der blev jeg bange og ked af det. Fik at vide inden operationen, at de også ville fjerne væv [i legemsdel]. Da operationen var færdig, kunne ingen svare på, om dette var akut.	Dårligt
23	Et drop sad forkert i hånden, så det blev ikke gjort ret godt!! :(Virkelig godt
27	Ved ikke, om det er en fejl, men vores [barn] fik desværre en slem [komplikation] et par dage efter udskrivning og måtte indlægges akut.	Virkelig godt
30	Blev dog rettet, inden vi tog hjem! Havde skrevet forkert dosis på vores smertestillende-seddel, kom dog selv og rettede det inden hjemsendelse.	Virkelig godt
31	Måtte selv gøre opmærksom på forkert medicinering.	Godt
34	Jeg blev indlagt akut, og har aldrig følt mig så dårlig. Jeg blev indlagt, de sørgede for at fjerne smerterne, og de fik sat en behandling i gang. Kunne ikke ønske det bedre. Det eneste sted, jeg tænkte over noget, var én læge NN sagde til en anden læge, at det kunne ikke passe, men den anden læge havde ret.	Intet svar
39	Jeg havde fået at vide, at jeg skulle have [en bestemt form for antibiotika]. Men da jeg skulle hente medicinen på apoteket på vejen hjem fra hospitalet, fik jeg udleveret primcillin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
44	Jeg skulle have dræn i begge næsebor - lægen ville skyde dem op - det var en frygtelig oplevelse. Jeg er stadig følelsesløs i [den ene] side, og nu er der gået [flere måneder]. Lægen erkendte, at skuddet var forkert, så det andet dræn blev ført op af en anden læge, uden det gjorde spor ondt. I den side af ansigtet er jeg helt normal i dag.	Godt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
4	Jeg synes, der gik for lang tid, inden personalet "tilså" mig, da jeg kom retur til afdelingen (toiletbesøg, mad efter faste). Dette skyldtes travlhed.	Virkelig godt
5	Der var lang ventetid på stuegang!	Intet svar
6	Har oplevet, at der har manglet struktur i mit forløb. Som patient og pårørende er det utroligt vigtigt, at man er forberedt på, hvad man møder ind til og ikke bliver overrumplet med ny information, som personalet regner med, at man ved, eller ikke får den information/svar på undersøgelser, som man havde regnet med.	Godt
7	Jeg havde en læge som kontaktperson, og han planlagde hele tiden fremadrettet, også når han havde fri. Så der var lagt plan flere dage frem, og den var altid videregivet til det øvrige personale. Hver dag havde jeg en kontaktsygeplejerske. Også om aftenen. Alle var godt informerede. Opstod der noget "akut"/uforudset, så tog dagens kontaktperson sig meget professionelt af det.	Virkelig godt
10	Mit barn er blevet godt undersøgt og er blevet behandlet, så jeg ikke skulle være bekymret, når jeg tog hjem.	Godt
14	Stor positiv ros til personalet på operationsstuen. Rolig, venlig og tryk information om, hvad de lavede, hvorfor og hvad det næste "skridt" var.	Virkelig godt
20	Oplevede lægerne som mere kompetente end sygeplejerskerne.	Godt
22	Fik information om, at vi kun skulle være indlagt i ni til 30 timer. Havde håbet på ni, men fik først at vide, hvornår vi kunne tage hjem, 12 timer efter indlæggelse. Bedre information om min indlæggelsestid.	Godt
35	Var kun indlagt [et døgn].	Virkelig godt
37	Jeg synes, at det var godt håndværk udført af læge NN, samt en udførlig beskrivelse af forløbet.	Virkelig godt
38	Vagtlægen, som tog mig ind til undersøgelse, da såret sprang op, forekom meget uvenlig. Turen fra [] til Holstebro er meget lang og angstprovokerende, når [der er tale om en alvorlig blødning], og der savnede jeg støtte på et højere medicinalt og professionelt niveau.	Virkelig godt
40	Min operation blev udsat [flere] timer på grund af en akut operation. Dette var jeg dog orienteret om, kunne ske. Det var derfor helt i orden.	Virkelig godt
41	Et ualmindeligt godt forløb.	Virkelig godt
42	Jeg blev kun behandlet godt gennem hele forløbet. Venlige og meget kompetente.	Godt
44	Grunden til min måske lidt negative holdning af forløbet, tror jeg, skyldes, at en af lægerne sagde, at smerterne kom [ét sted fra], en anden at det var [et andet problem], og en tredje at det var [et tredje problem]. Så jeg var lidt konfus og havde smerter alle dage på sygehuset. Puha.	Godt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
2	Der var ikke tid til skriftlig information. I stedet gik det slag i slag.	Virkelig godt
5	Der var mange forskellige folk indblandet.	Intet svar
7	Både min familie og jeg blev løbende informeret og fantastisk godt behandlet. Information: jeg får altid kopi af både sygepleje- og lægejournalen.	Virkelig godt
8	Der var ikke noget at klage over.	Virkelig godt
9	God.	Virkelig godt
10	Lægen har fortalt de informationer, jeg havde brug for, og det var tydeligt og blev forstået, også fordi der var tolk. De ville ikke betale for tolken, så kommunen hjalp med betaling. Uden tolken ville jeg ikke få så meget ud af informationerne.	Godt
15	Jeg kunne godt have brugt mere information på sygehuset om, hvad jeg skulle være opmærksom på, når jeg tog hjem. Det var kun kort beskrevet i det materiale, som jeg fik tilsendt inden operationen.	Godt
18	På trods af det voldsomme informationsmateriale, kunne vi læse os frem til svarene på vores spørgsmål. Alt i alt okay med materialet.	Godt
19	Jeg fik al den information, jeg havde behov for.	Virkelig godt
21	Efter indlæggelsen: dårlig. Var ikke "klædt på" til at tage hjem. Blødte rigtig meget [efter nogle uger]. Havde ikke fået information om, hvad jeg skulle gøre. Hører nemlig til et andet hospital, så Holstebro kunne ikke hjælpe mig mere.	Intet svar
26	Der var lidt forskel på, hvad der informeres om til forundersøgelsen, i de papirer, vi fik, og efter operation mht. tiden, der skal gå fra operation, til man må gøre noget (forundersøgelsen: en uge, afdeling: 14 dage) [].	Godt
28	Ringede efter vi var blevet sendt hjem, og fik meget afvisende svar på vores problem!	Godt
32	Generelt var informationen ok. Dog var der misinformation omkring fremtidige undersøgelser/indlæggelser. En læge sagde, at der skulle findes en tid til operation, og det blev så kun en tid, hvor jeg skulle køre [langt] for at få en tid til operation. Spildtid for jer og mig og tabt arbejdsfortjeneste.	Virkelig godt
44	De var søde og rare, næsten alle, men i dag [] føler jeg, at jeg faktisk ikke rigtig ved, hvad jeg var indlagt for. Anden betændelse i en eller anden form.	Godt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
3	Hjemmesygeplejersken skulle komme og give mig [medicin], men det var afsendt til forkert adresse. Jeg måtte ringe til hospitalet og få dem til at ringe til hjemmeplejen.	Virkelig godt
7	Der bliver ALTID sagt: "Du og din familie skal være 100 procent tryk ved udskrivelsen".	Virkelig godt
10	Det blev jeg ikke informeret om. Fik besked på, at mit barn gerne måtte komme hjem og skulle fortsætte med medicin, og de ville sende en kontroltid. Så jeg vidste ikke, om han måtte sendes til børnehaven, da han ikke var helt rask, og kunne ikke spørge, fordi der var ikke tolk tilstede [].	Godt
25	Jeg har ikke været til speciallæge endnu.	Virkelig godt
36	Jeg ville gerne være blevet der et døgn mere, fordi jeg var bange for, min [blødning] skulle springe op igen, da de ikke ville "brænde" det. Min læge rådede mig derfor til [at gå til] en speciallæge, som ordnede det senere.	Godt
37	Jeg havde min [ægtefælle] med, som er [sundhedsuddannet] mv. Så jeg havde det jo godt.	Virkelig godt
40	Jeg var indlagt til ambulans operation. Da operationen blev senere end planlagt og jeg var utryk ved at jeg skulle tilbage til [min hjemby] sent aften, fik jeg lov at overnatte. Det, synes jeg, var meget flot, og det betød meget for mig.	Virkelig godt
43	Manglede en læge, som kunne fortælle mig, hvad de havde gjort under operationen, om det var gået godt osv.	Virkelig godt
44	Er holdt op med at ryge, men om det var skyld i al den betændelse, det ved jeg ikke. Men ingen røg mere efter at have røget [i mange år].	Godt

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Samlet indtryk
5	Da jeg kom, var der ikke en stue til mig, så jeg fik en plads på gangen. Flere sengepladser!	Intet svar
7	Personalet er inde i en turbulent periode pga. fyringer, sammenlægninger, nyt super-sygehus m.m. Aldrig lader de deres egne frustrationer gå ud over patienterne. De formår at bevare den særdeles høje arbejdsmoral, den høje faglighed og ikke mindst er herligt humør. Det er meget trygt at være patient på Øre-, Næse-, Halsafdelingen i Holstebro.	Virkelig godt
9	De var gode til at lytte. Jeg er tilfreds med min indlæggelse.	Virkelig godt
12	Der herskede en god stemning på afdelingen.	Virkelig godt
14	Venligt personale. Omsorgsfuld/hyggefuld stemning ved samtaler/spørgsmål fra patient til personale.	Virkelig godt
15	Det var godt, at jeg ved modtagelsen fik en kort rundvisning og jeg følte mig velkommen. Det var også godt, at pårørende kunne blive ringet op, da jeg kom på opvågningsstuen.	Godt
21	Synes, det er lidt mærkeligt, at man kun kan få høretelefoner, hvis man er indlagt tre nætter eller mere. Efter at have fået fjernet mandler, er der slet ikke overskud til at holde fjernbetjeningen oppe. Ret dårlig service.	Intet svar
22	Giv informationer om, hvordan seng, tv m.m. virker, om hvor ting står og om, hvordan pårørendeseng samles osv. Det var andre indlagte, som gav information.	Godt
24	Søde og imødekomende, opmærksom på patienten med hensyn til smerter og omsorg for, at man havde det rimeligt efter det kirurgiske indgreb. Jeg kan kun være tilfreds og taknemmelig.	Virkelig godt
25	Det er godt, at de kan komme så hurtigt, når man ringer til personalet.	Virkelig godt
26	Det virker meget dystert og mørkt, til dels slidt. Manglede noget lys, farver og "hygge".	Godt
27	Det er en virkelig god afdeling, men den er også meget hektisk. Lidt ærgerligt. Super dygtige læger, der er på afdelingen. Det er synd, at de store børn skal være sammen med helt små børn :- (Alt for mange, der skal sove sammen.	Virkelig godt
31	Otte personer på én stue er for mange.	Godt
32	Give én lidt mere tid mht. at spise. Når halsen gjorde knuder, kunne man ikke nå at få anden omgang, da det tog tid at synke.	Virkelig godt
34	Dejligt med forplejning af mig. Kunne være godt, om [ægtefælle] kunne få det også uden betaling. Ved godt at økonomien er stram.	Virkelig godt
36	Jeg synes, at plejerskerne var utroligt søde og hjælpsomme.	Godt
40	Jeg havde en god oplevelse af personalet på afdelingen, men synes, at det var underligt, at der ikke var en opholdsstue, og at man sad på gangen og fik sin aftenskafe. Jeg fik en udsøgt behandling og har kun godt at sige.	Virkelig godt
42	Jeg har kun haft det godt med hele forløbet.	Godt
44	Jeg syntes, at det var lidt uhensigtsmæssigt at skulle ligge i det samme sengetøj i hele forløbet med gammelt snot, betændelse, blod og det, der var værre efter diaré. Men det blev blot dækket til, når der var stuegang. Muligt, at man bare skulle have spurgt om det. Ligesom rent undertøj.	Godt