

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

H Øre- Næse- Halsklinik - RRA
Øre-, næse- og halsafdelingen
Regionshospitalet Randers og Grenaa



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:	45
Besvarelser fra afsnittets patienter:	17
Afsnittets svarprocent:	38%

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

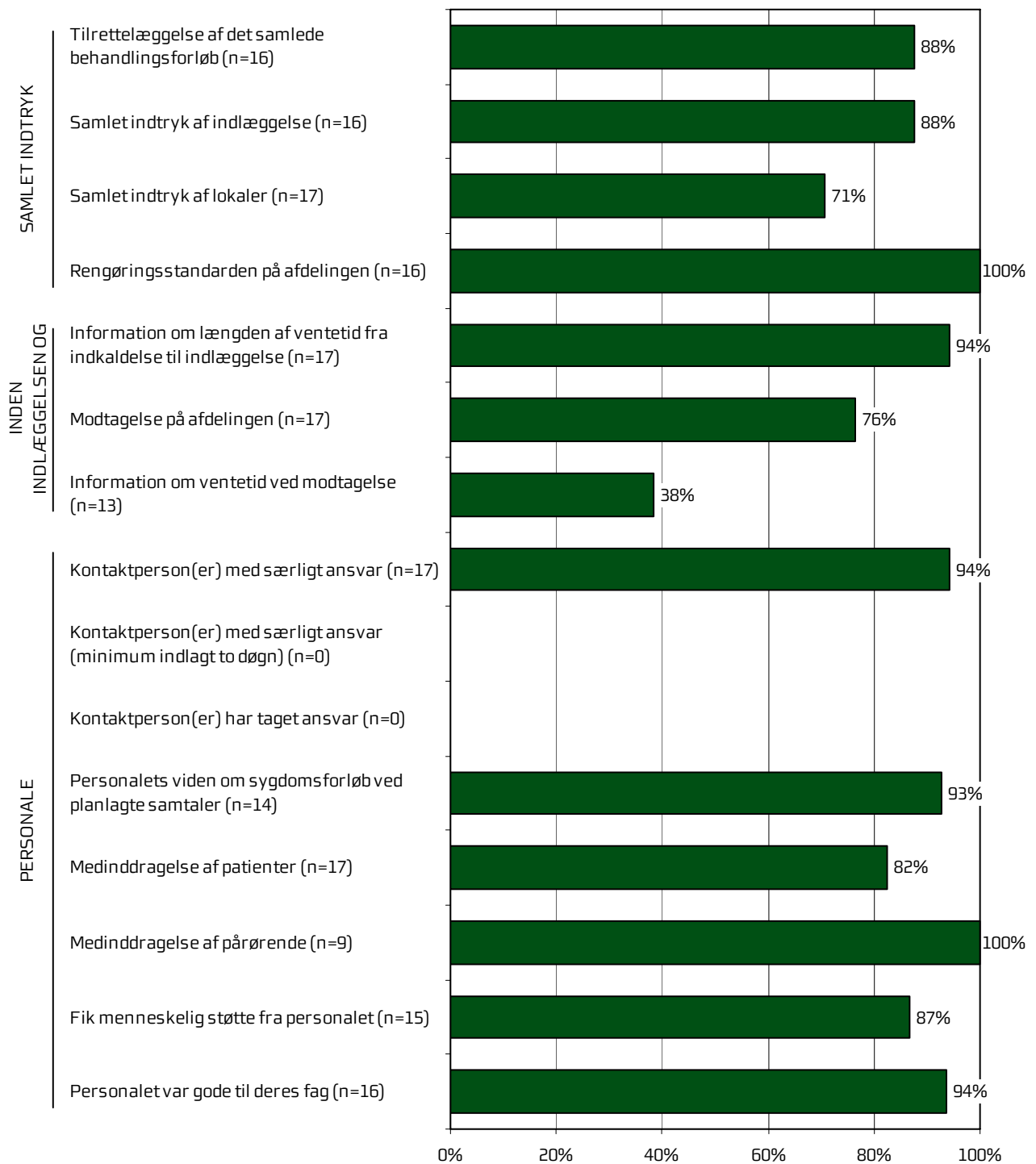
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

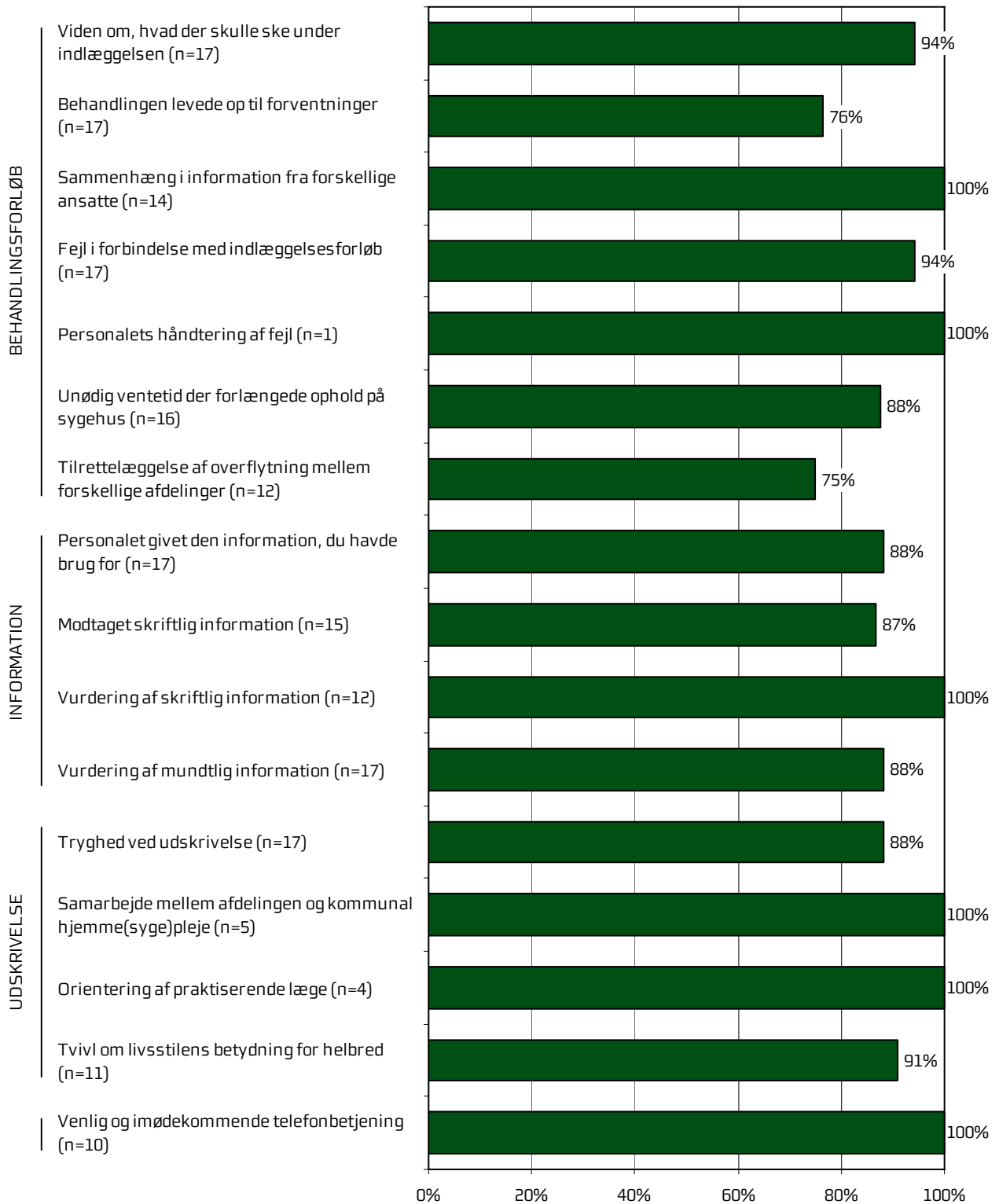
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Afsnit A7, Afsnit A7

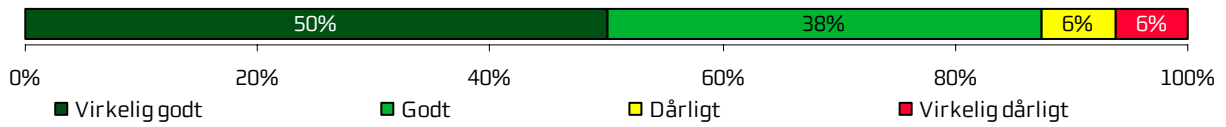
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

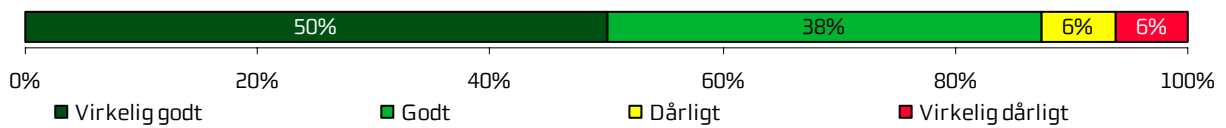
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

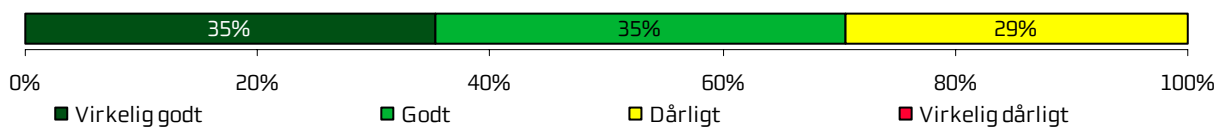
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=16)



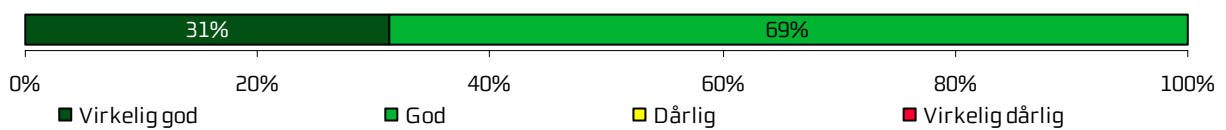
Samlet indtryk af indlæggelse (n=16)



Samlet indtryk af lokaler (n=17)



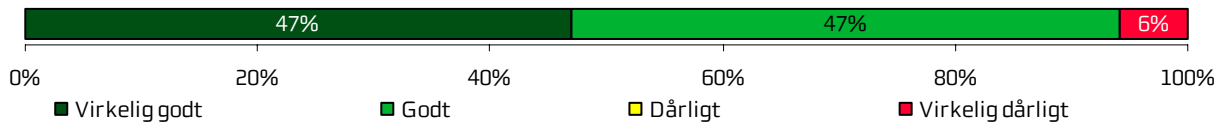
Rengøringsstandard på afdelingen (n=16)



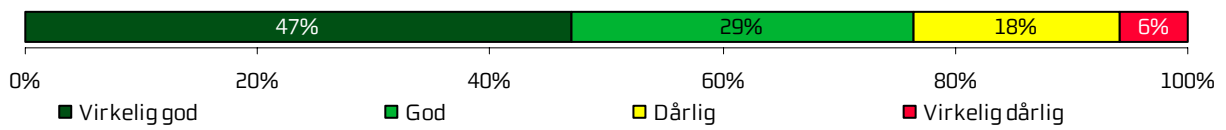
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	95 %	97 %	97 %	84 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88 %	95 %	95 %	96 %	88 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	71 %	95 % *	93 % *	96 % *	87 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	100 %	-	-	99 %	85 % *	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

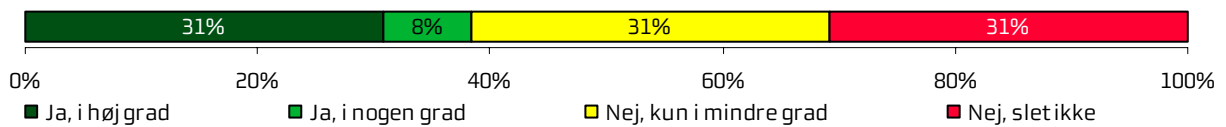
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=17)



Modtagelse på afdelingen (n=17)



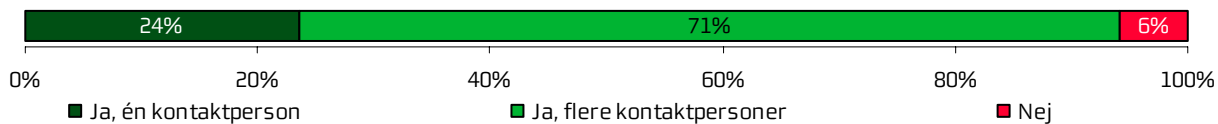
Information om ventetid ved modtagelse (n=13)



	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 %	95 %	-	98 %	91 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	76 %	86 %	97 % *	99 % *	92 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	38 %	64 %	68 % *	74 % *	62 %	68 %

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=17)



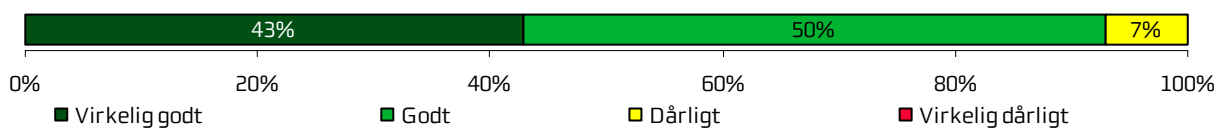
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=0)



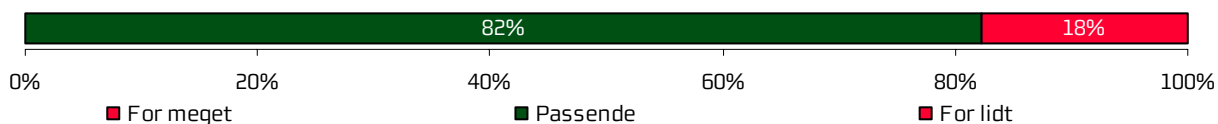
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=0)



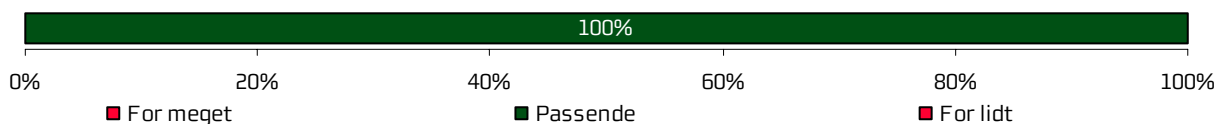
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=14)



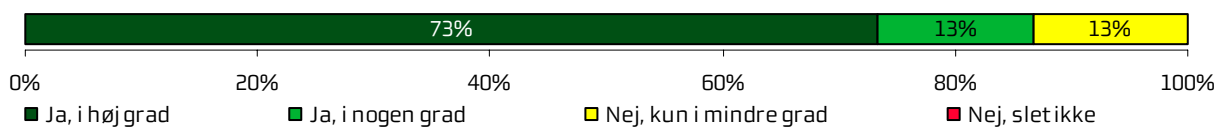
Medinddragelse af patienter (n=17)



Medinddragelse af pårørende (n=9)



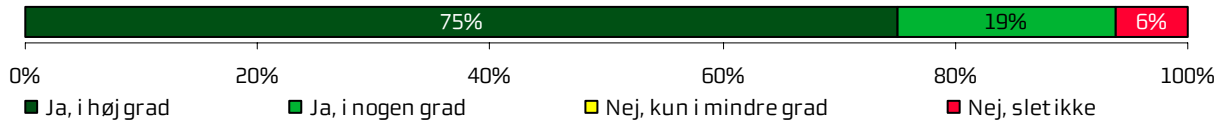
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=15)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	94 %	75 %	64 % *	89 %	65 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	-	-	-	87 %	63 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	89 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	89 %	90 %	94 %	83 %	87 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	100 %	89 %	98 %	74 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100 %	94 %	85 % *	94 % *	73 % *	81 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87 %	85 %	90 %	94 %	83 %	87 %

Personale (fortsat)

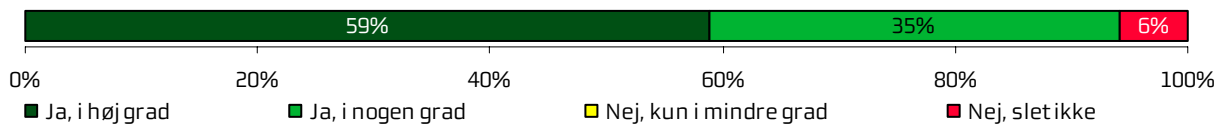
Personalet var gode til deres fag (n=16)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	100 %	95 %	99 %	91 %	94 %

Behandlingsforløb

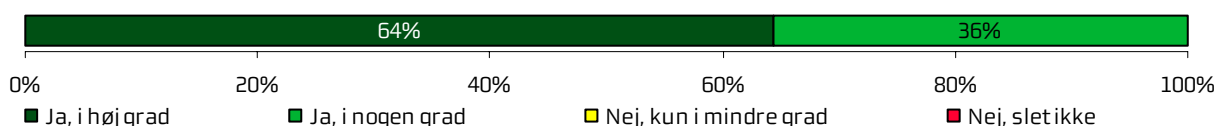
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=17)



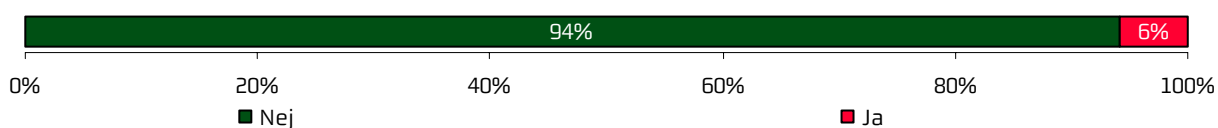
Behandlingen levede op til forventninger (n=17)



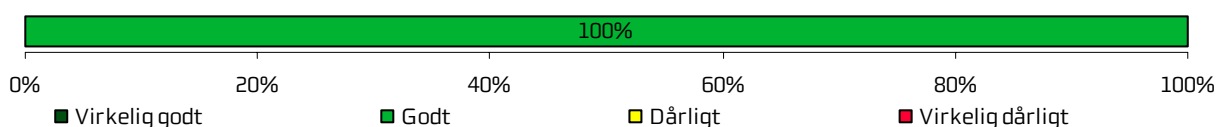
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=14)



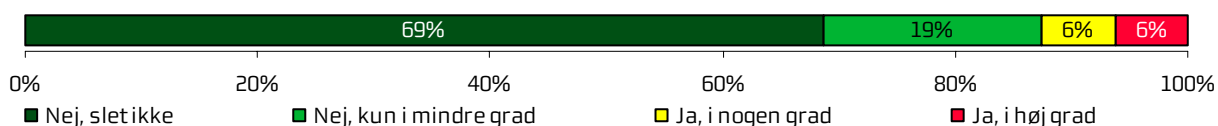
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=17)



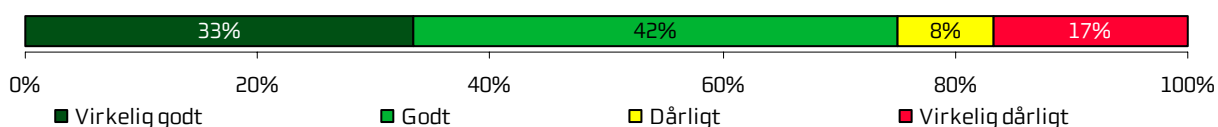
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=16)



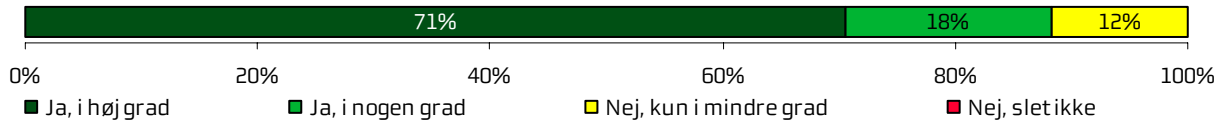
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=12)



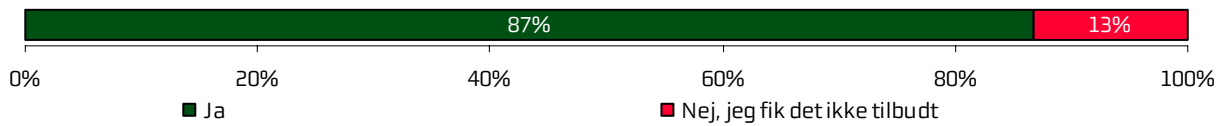
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94 %	95 %	93 %	93 %	70 % *	80 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	76 %	91 %	91 %	96 %	79 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	100 %	90 %	89 % *	96 %	80 % *	87 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	94 %	95 %	-	95 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	100 %	-	57 % *	36 % *	49 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	95 %	87 %	89 %	69 % *	82 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	75 %	100 % *	-	97 %	88 %	92 %

Information

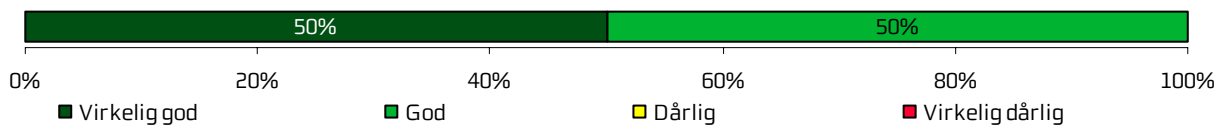
Personalet givet den information, du havde brug for (n=17)



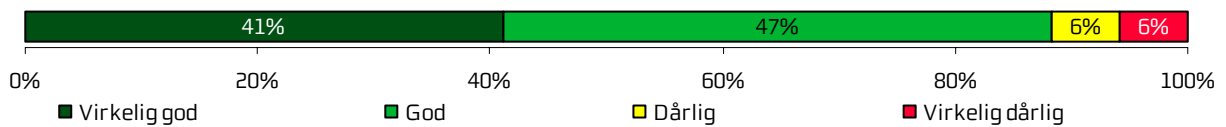
Modtaget skriftlig information (n=15)



Vurdering af skriftlig information (n=12)



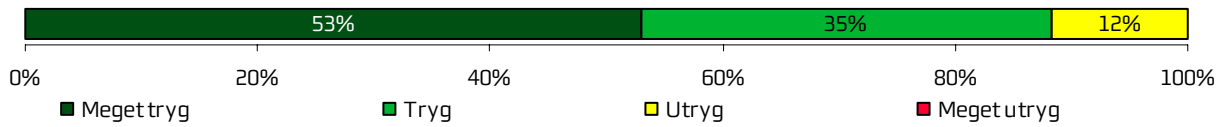
Vurdering af mundtlig information (n=17)



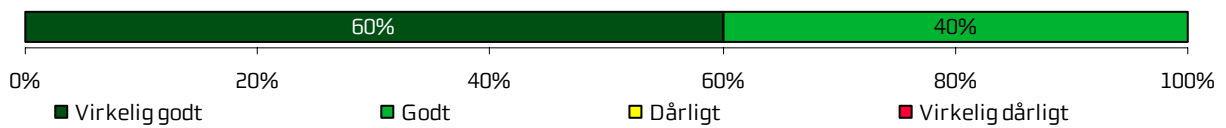
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	88 %	-	-	96 %	80 %	86 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	87 %	86 %	-	72 %	34 % *	52 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	96 % *	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	95 %	95 %	96 %	85 %	89 %

Udskrivelse

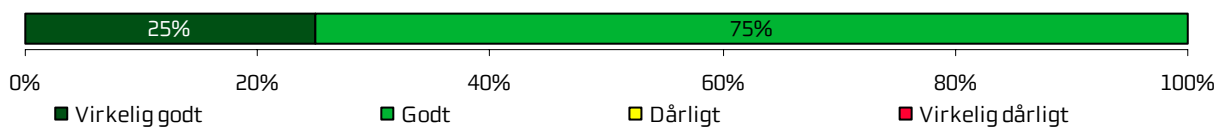
Tryghed ved udskrivelse (n=17)



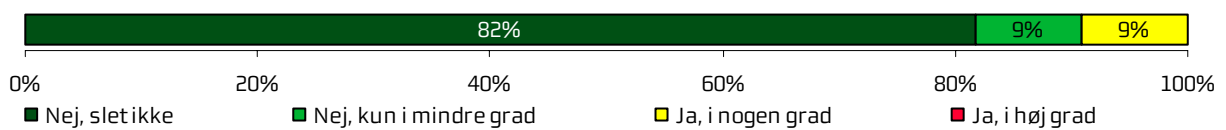
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=5)



Orientering af praktiserende læge (n=4)



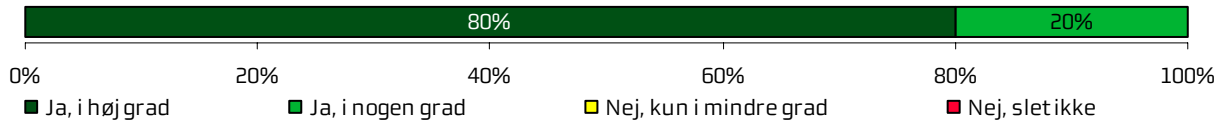
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=11)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	86 %	87 %	98 %	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	100 %	81 % *	94 %	75 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	100 %	82 % *	97 %	77 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	91 %	80 %	81 %	90 %	68 % *	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=10)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	100 %	95 % *	100 %	91 % *	96 % *




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.

H Øre- Næse- Halsklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Samlet indtryk
 1	Noget uheldigt, at vores [lille] søn var indkaldt fastende til operation [om morgenen], men at han blev først opereret omkring [middag]. Det burde, efter vores mening, kunne gøres bedre.	Godt
 10	Måtte selv henvende mig flere gange for at høre om et ca. tidspunkt til operationen.	Dårligt
 11	Første gang jeg skulle indlægges, mødte jeg ind, fik en seng (på elevatorgangen), skulle klæde om, tage temperatur osv. Herefter venter jeg cirka en time, hvorefter selve LÆGEN kommer og siger, at det åbenbart er aflyst. Der er nok plads på operationsbordet, men ikke en seng efterfølgende! Vidste man ikke det, da jeg mødte anden gang?	Virkelig dårligt

H Øre- Næse- Halsklinik - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Modtagelsen
2	NN var virkelig venlig og modtog mig rigtig godt.	Virkelig god
3	Lidt sur, gammel dame.	Dårlig
4	Det var ok.	God
6	Modtagelsen var dårlig på grund af, at man blev placeret på gangen i en seng uden mulighed for strøm, så hovedgærdet kunne ikke stilles. Og i øvrigt var operationen udsat fra [tidligt om morgenen] til [om eftermiddagen].	Dårlig
9	Det virker fjollet, at man skal møde [tidligt om morgenen], når der reelt set for patienten at se først skete noget [omkring middag].	God
10	Jeg ringede dagen inden og blev bedt om at møde op [tidligt om morgenen], da jeg ankom, blev jeg mødt af en meget sur og kedelig sygeplejerske. Jeg spurgte, om jeg var kommet det rette sted hen, da jeg aldrig har været på Randers Sygehus og hendes kommentar var: "Øh ja det tror jeg nok" []. Jeg kom ind til operation ved [om formiddagen].	Virkelig dårlig
11	Meget lidt information. "Her skal du ligge. Her er det tøj, du skal tage på, det kan du gøre ude på toilettet, hvor du også skal tage din temperatur. Der kommer en senere." Det var ordene. Og IKKE andet.	Dårlig

H Øre- Næse- Halsklinik - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Fejlhåndtering
11	Mødte fastende [tidligt om morgenen] som aftalt. Fik (med meget lidt information) tildelt tøj og seng, hvor jeg lå i fem timer uden at høre noget som helst fra en sygeplejerske. Det er simpelthen så dårlig en oplevelse af plejepersonalet. Jeg må selv til sidst tage fat i en sygeplejerske og spørge, hvad i alverden der sker og forklare, at jeg føler mig lidt utilpas/svimmel, da jeg længe ingen væske har fået. Følte 100 procent, at jeg var blevet glemt (men havde jo også fået en seng i dagligstuen).	Godt




H Øre- Næse- Halsklinik - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Den afdeling, jeg lå på lige efter operationen, var virkelig god og tog hånd om alle patienterne, mens den anden afdeling var yderst ringe, og at der kun var en sygeplejerske, som ville hjælpe [].	Godt
3	Synes operationen gik virkelig godt. Kom mig rigtig hurtigt. Synes også personalet på stuen efter operationen klarede det virkelig godt.	Virkelig godt
4	Jeg synes, at det gik godt med at være i hel bedøvelse. Det var ikke det samme, som da jeg [for flere år siden] blev opereret [] på andet Sygehus, så det gik meget godt. Tak.	Virkelig godt
8	Jeg vidste ikke, og var ikke informeret om, at jeg som pårørende SKULLE overnatte sammen med patienten.	Godt
10	Jeg startede med at ligge på gangen, før jeg skulle ind til min operation, (mandlerne skulle væk), og dette var også ok., men da jeg var blevet opereret, kom jeg tilbage på gangen, hvor sygeplejerskerne var i fuld sving med at dele mad ud til andre patienter. Jeg får at vide af en sygeplejerske, at jeg bare skal råbe højt eller banke i bordet, som er ved siden af mig. Lige til information så kan man altså kun hviske, når mandlerne er blevet fjernet, og der er ikke mange kræfter i kroppen efter en operation. En anden sygeplejerske kommer hen til mig og siger: "Nå nej, du må jo ikke få noget at spise" og går så igen! Er her i [kort tid] og bliver flyttet videre til et andet værelse og er der i [kortere tid] for så at blive flyttet ind i opholdsstuen sammen med [flere] andre patienter. Min seng får ikke tilsluttet strøm, det må min [pårørende] klare senere på aftenen!	Dårligt
11	Da jeg endelig blev "opdaget" og kørt til venterummet inden selve operationen, skulle jeg kun lige vente ti minutter, så var der klar. Ventede over en time. Det er SÅ for DÅRLIGT, at man ikke kan tilrettelægge bedre. Det kan simpelthen ikke passe. Virker ustruktureret og amatøragtigt.	Virkelig dårligt

H Øre- Næse- Halsklinik - RRA

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Samlet indtryk
 4	Jeg synes, at det var meget flinke og gode læger, der vidste noget om tingene. Og meget dygtige folk.	Virkelig godt
 10	Syne, at der var for mange jeg skulle henvende mig til angående spørgsmål. Hende, der var tilknyttet mig, var ikke til at finde!	Dårligt
 11	Alt for lidt information! I hvert fald før operationen! På opvågningsstuen var det anderledes. Opsyn/pleje m.m. virkede fint. Tilbage på stuen virkede det igen som om, at de enten ikke er nok ansatte, eller også har de bare ikke det nødvendige servicegen i sig. [Hen på aftenen] stikker en sygeplejerske hovedet ind på stuen: "Hov, mangler du noget. Nu er aftensmaden godt nok overstået".	Virkelig dårligt

H Øre- Næse- Halsklinik - RRA

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Måtte ikke ryge, men det gjorde jeg alligevel, og det hele ordnede sig da alligevel.	Godt
4	Jeg synes, at det gik godt.	Virkelig godt
8	Patienten havde mange stærke smerter ([i nogle uger]) og lidt blødning. Lidt mere information og måske en opringning kunne have beroliget os lidt.	Godt
10	Da jeg endelig skulle hjem, hev jeg i snoren for, at en sygeplejerske kunne udskrive mig, men ventede over 5 minutter (godt jeg ikke var døden nær), så jeg gik selv hen til det lokale, som var fyldt med sygeplejersker og sagde, at nu smuttede jeg, og om de ville notere det. Igen præget af alt for meget stress og uorden.	Dårligt
11	AFLYSNING AF PLANLAGTE OPERATION. Er stadig rasende vred over, at man på den måde, i sidste øjeblik, aflyser en operation pga. en manglende seng efterfølgende. (Kunne forstå, hvis det var noget akut, der skulle komme før min operation). Havde planlagt en afløser til mit arbejde. Min [ægtefælle] havde ændret vagtskema for at kunne holde opsyn med mig de efterfølgende dage. Bedsteforældre var arrangeret til at hjælpe med børnene. Det er sgu ikke i orden!	Virkelig dårligt

H Øre- Næse- Halsklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - H Øre- Næse- Halsklinik - RRA	Samlet indtryk
1	Vi lå fire personer på en tosenstue. [Både voksne og børn]. Det var så tæt, at vi næsten ikke kunne komme ud af sengen, og lidt for tæt at sove med fremmede og et barn, der kastede op []. Ville have været dejligt med en skærm.	Godt
2	Jeg synes, en masse af de sygeplejersker, som arbejder der, burde fyres. De ville ikke give smertestillende, når man havde RIGTIG ondt, og mange af dem stod bare og snakkede i timevis deromme ved telefonerne. Ville elske, at fyre alle dem, som ikke tog deres job seriøst, og som valgte bare at stå og snakke i stedet for at hjælpe alle os patienter med smerter.	Godt
4	Jeg synes, at rengøringen på stuen skulle være lidt anderledes, end at rengøringen smider vand på gulvet og så tørrer med moppen. Den slags synes jeg ikke ser så godt ud. Ellers synes jeg, alt andet er ok.	Virkelig godt
5	Alle var søde og imødekommende og rigtige dygtige til deres arbejde.	Virkelig godt
7	Der var patienter i [flere] senge i opholdsstuen og på gangen, da jeg blev opereret. Om natten var jeg på en stue.	Intet svar
10	Jeg forventede hverken et tre-, fire- eller femstjernet ophold, men er altså virkelig skuffet over Rander Sygehus. Det er præget af al for meget stress og manglende orientering mellem patienter og sygeplejersker. Da de skulle servere maden, faredede de rundt som høns, og jeg var ved at blive skubbet omkuld af en, da jeg skulle på toilet. Jeg skulle ofte have knuste isterninger, da jeg havde fået fjernet mine mandler, og det var ikke noget, som var på deres vogn. Jeg fik at vide, at hun nok skulle komme tilbage, men nej, det glemte hun, og det skete flere gange med forskellige sygeplejersker. Så jeg måtte selv hente det, jeg havde brug for, i stedet for, at hun kunne have ordnet det med det samme. Og hev jeg i snoren, kunne jeg godt forvente fem minutters ventetid. Og her er jeg glad for, at jeg lå sammen med tre andre damer, som kunne hjælpe mig i tilfælde af, at mine sår sprang op, så jeg ikke forblødte! Ligeledes blev jeg efter min operation først stillet ude på gangen, og jeg var der i ca. ti min. Så kom jeg i et andet værelse med en anden i ca. 30 min. for at blive flyttet ind i opholdsstuen. Min seng blev ikke en gang sat til med strøm, så jeg kunne hæve/sænke den. Det måtte min [pårørende] klare senere, da han kom. Følte, at jeg bare skulle videre i systemet, så de kunne komme videre. Jeg kan ikke sætte en finger på selve operationen og læge NN, det var en super god behandling, jeg fik af ham og hans team. Af dette kan jeg konkludere, at jeg aldrig skal indlægges på Randers Sygehus frivilligt igen, og jeg håber, I vil kigge på den måde, sygeplejerskerne arbejder på, for det er alt for uorganiseret og stressende, og jeg følte mig slet ikke velkommen. Jeg var bare én patient mere, som var der, og som krævede tid.	Dårligt
11	Finde servicegenet frem! Vi er der ikke af egen fri vilje, og det kunne jo være, de kom til at gøre indlæggelsen knap så generende. Jeg oplevede på ingen måde en god service eller "plejeoplevelse". Trist for det danske sygehusvæsen.	Virkelig dårligt