

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
Øre-Næse-Hals Senge Holstebro
Øre-Næse-Hals afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info før og under.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Sammenhæng i forløb	32
	Forbedret helbred og inddragelse.....	34
	Bilag 1: Kommentarsamling	37

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	282
Besvarelser fra patienter:	157
Afsnittets svarprocent:	56%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

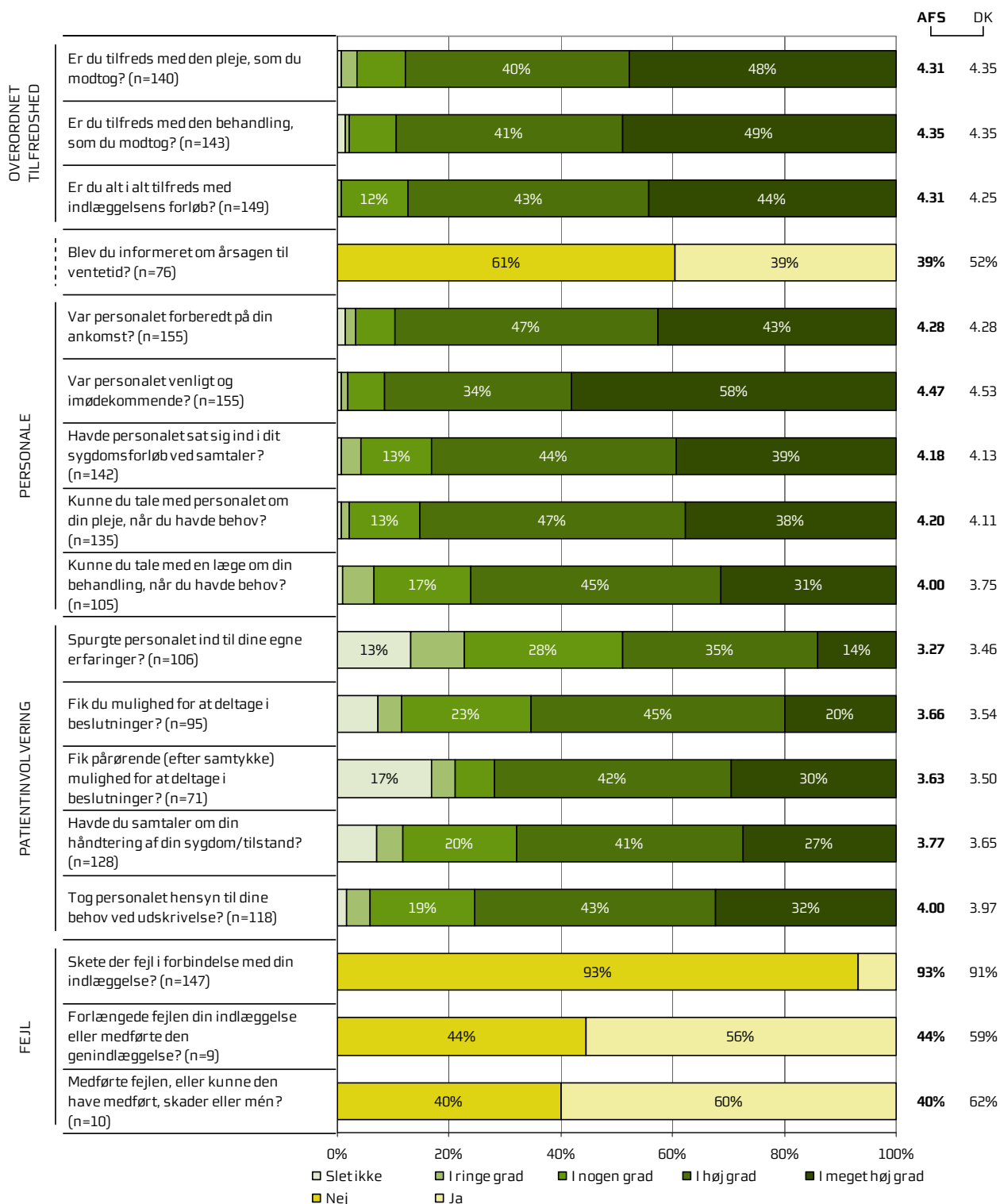
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

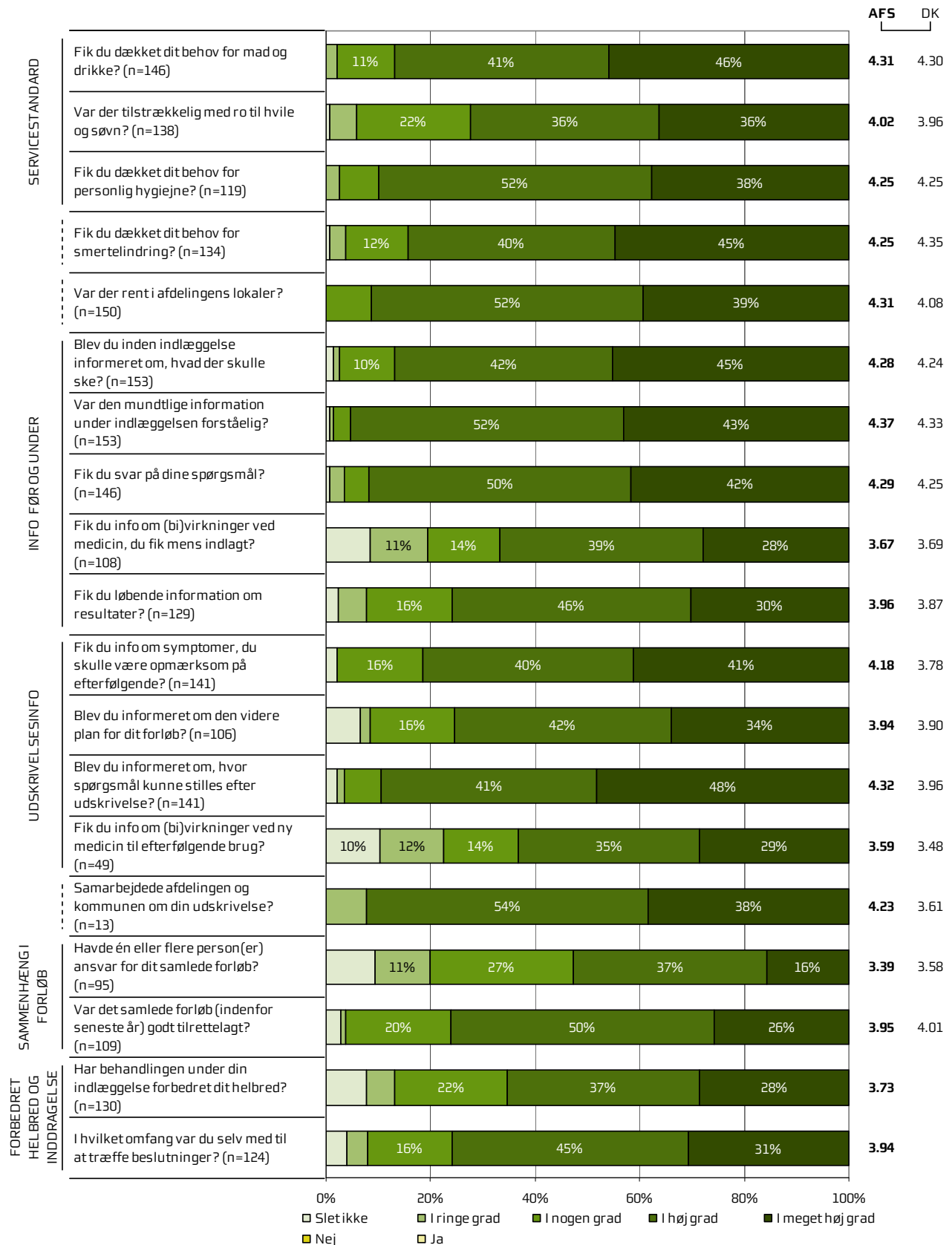
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

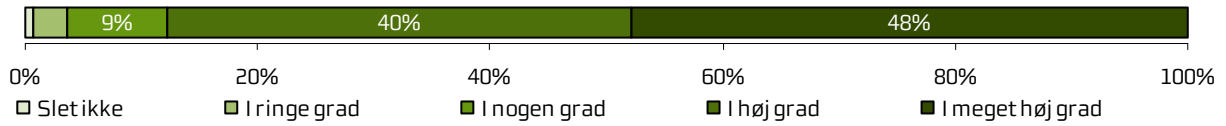
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

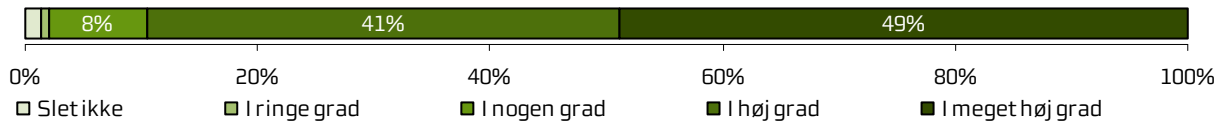
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

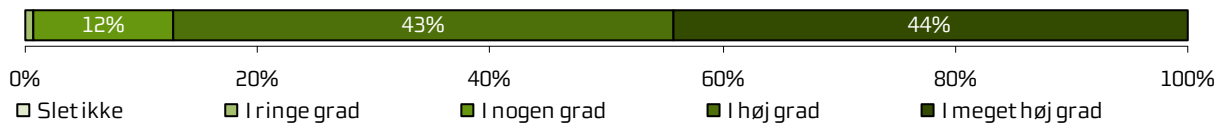
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=140)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=143)



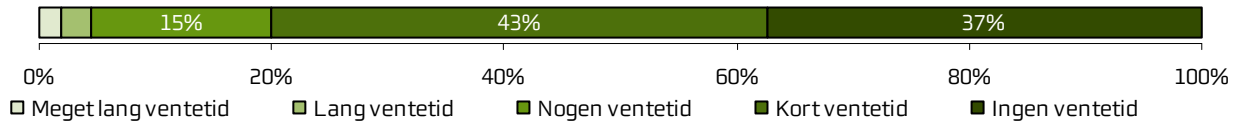
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=149)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,31		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,35		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,31		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=155)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=76)



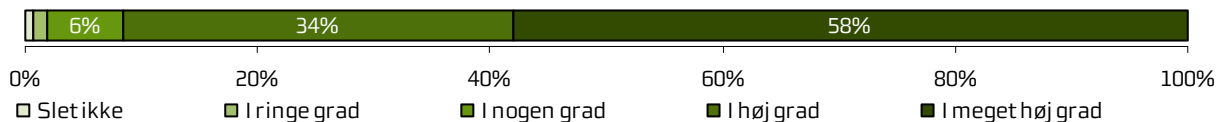
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	4,11		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		39 %	52 %	

Personale

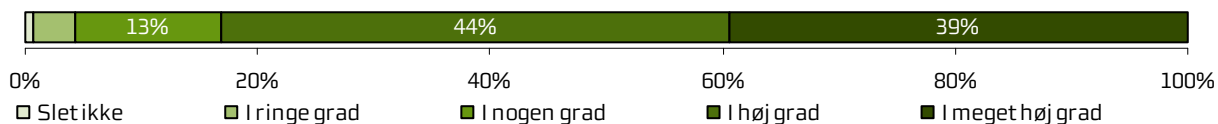
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=155)



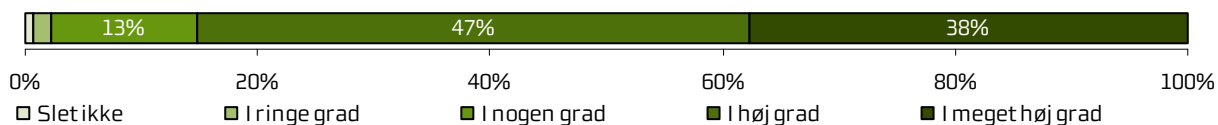
Var personalet venligt og imødekommende? (n=155)



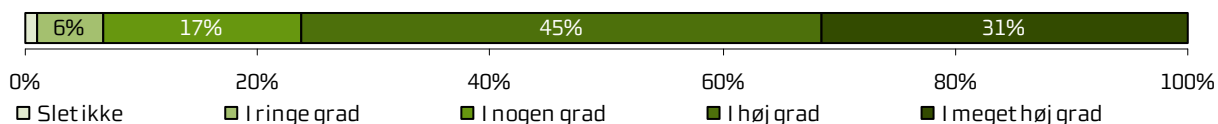
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=142)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=135)



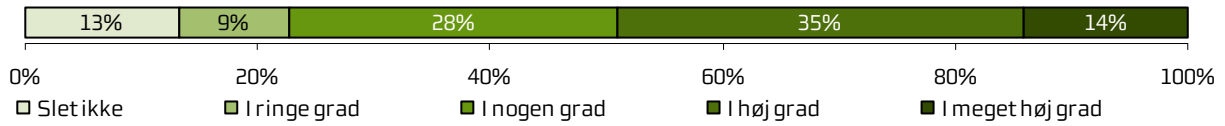
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=105)



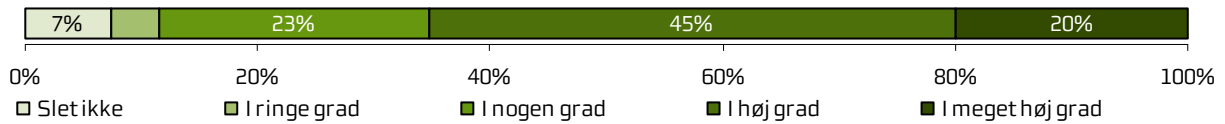
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,28		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,47		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,18		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,2		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4		3,75	

Patientinvolvering

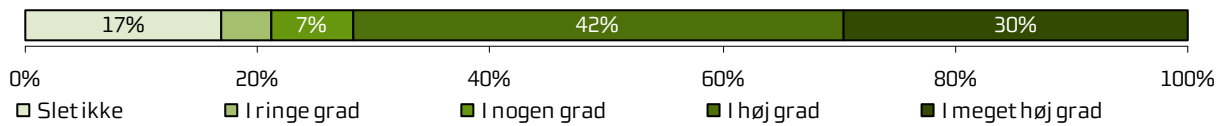
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=106)



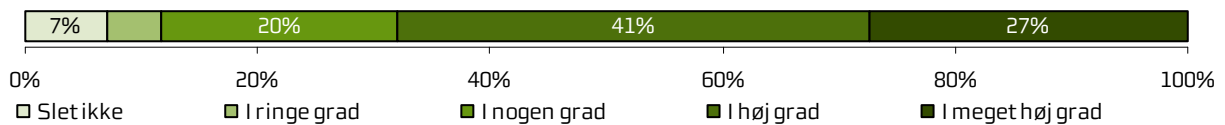
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=95)



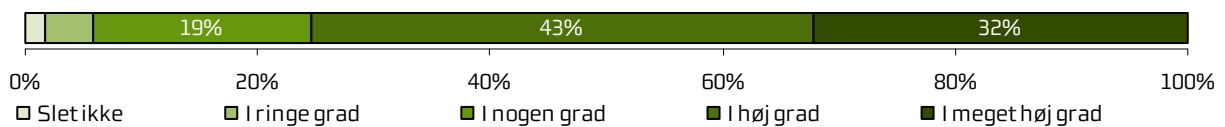
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=71)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=128)



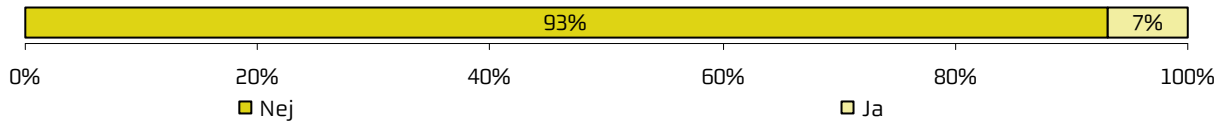
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=118)



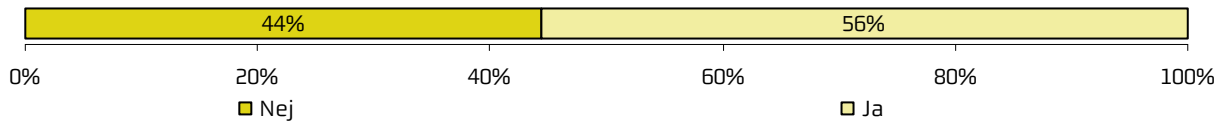
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,27		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,66		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,63		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,77		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4		3,97	

Fejl

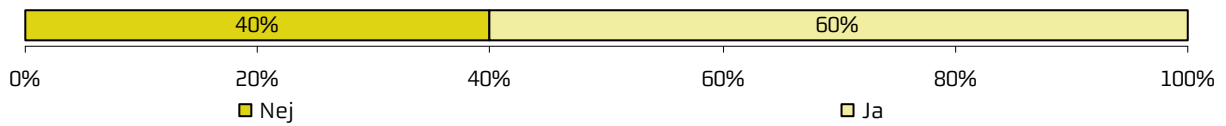
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=147)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=9)



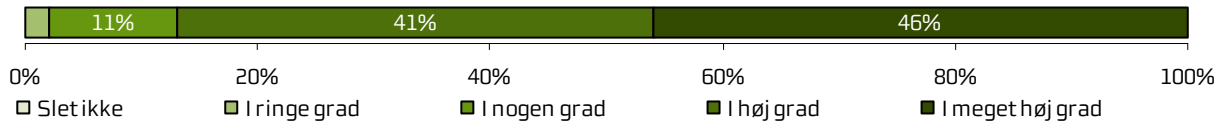
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=10)



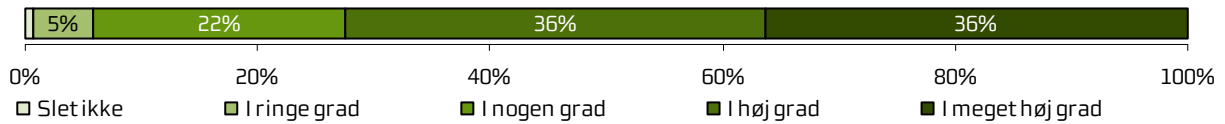
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		93 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		44 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		40 %	62 %	

Servicestandard

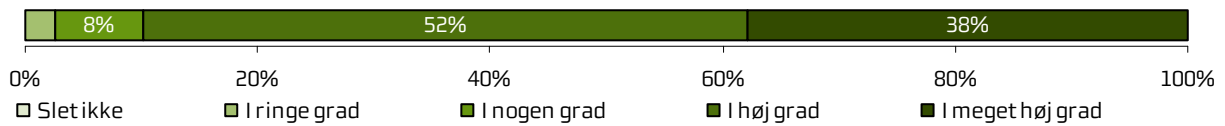
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=146)



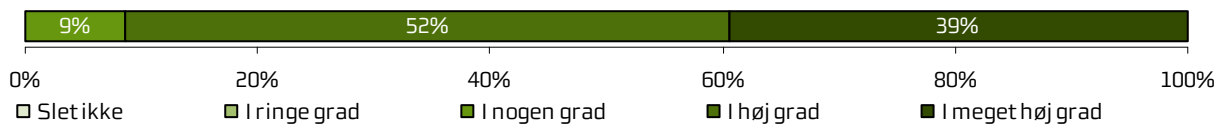
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=138)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=119)



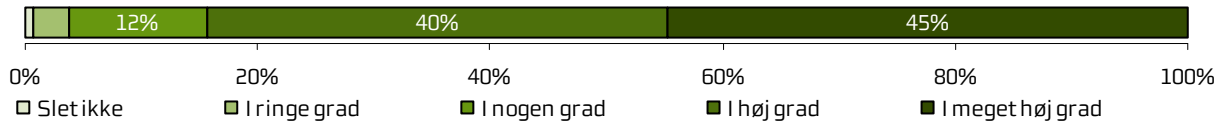
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=150)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,31		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,02		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,25		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,31		4,08	

Smertelindring

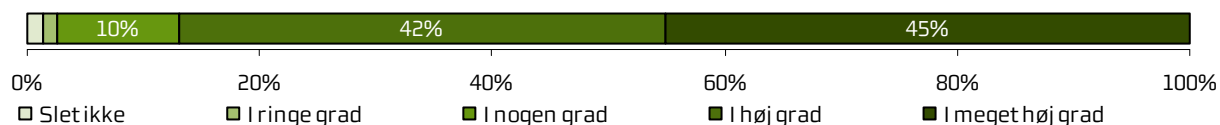
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=134)



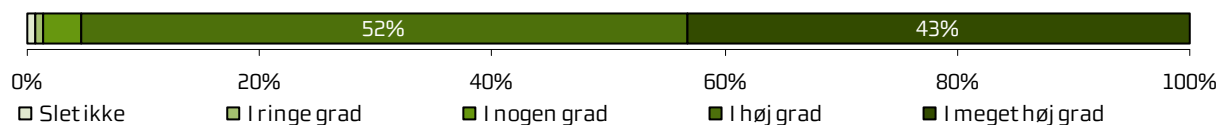
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,25		4,35	

Info før og under

Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=153)



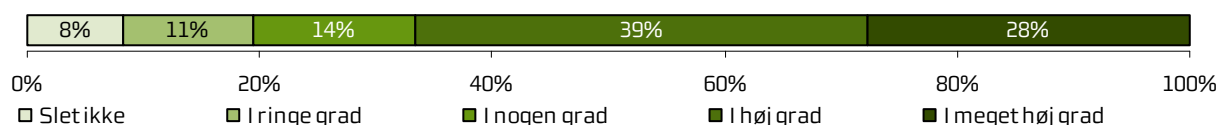
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=153)



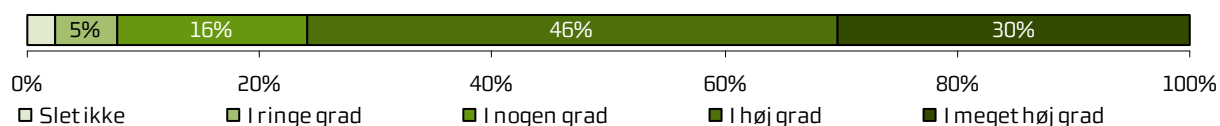
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=146)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=108)



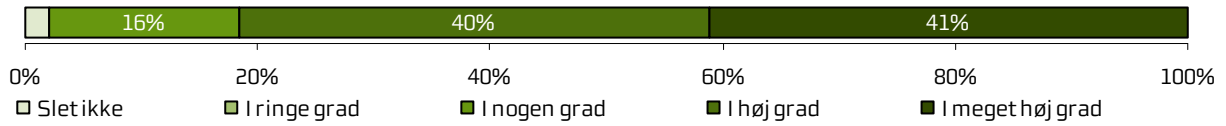
Fik du løbende information om resultater? (n=129)



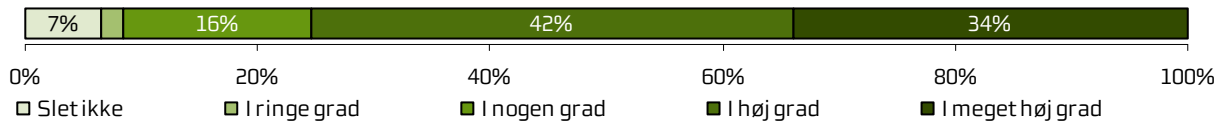
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,28		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,37		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,29		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,67		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,96		3,87	

Udskrivelsesinfo

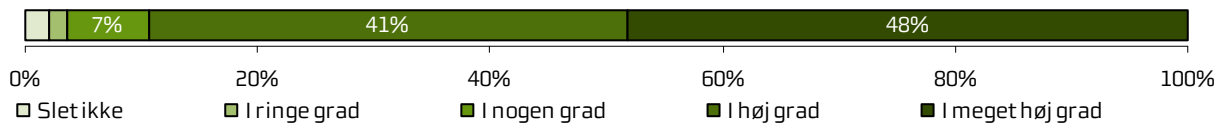
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=141)



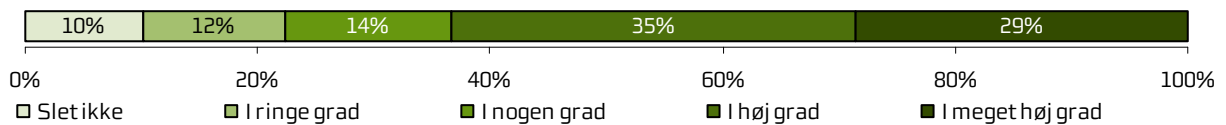
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=106)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=141)



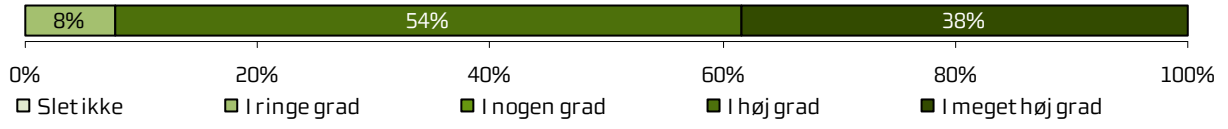
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=49)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4,18		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,94		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,32		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,59		3,48	

Hjemmepleje

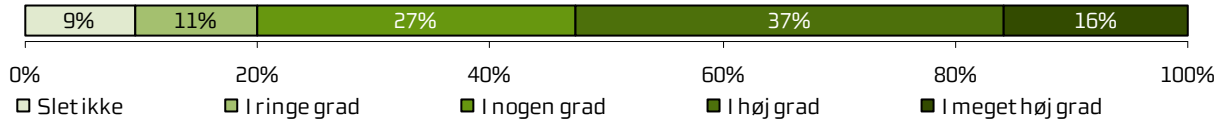
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=13)



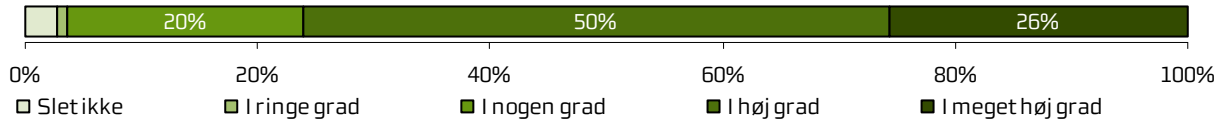
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	4,23		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=95)



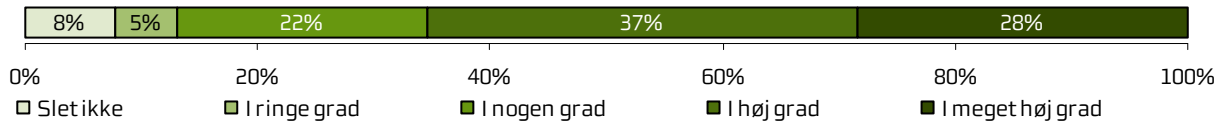
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=109)



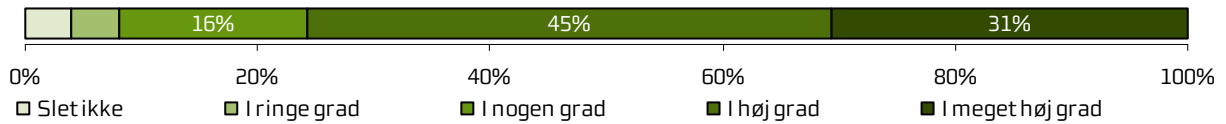
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,39		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,95		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=130)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=124)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,73			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,94			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

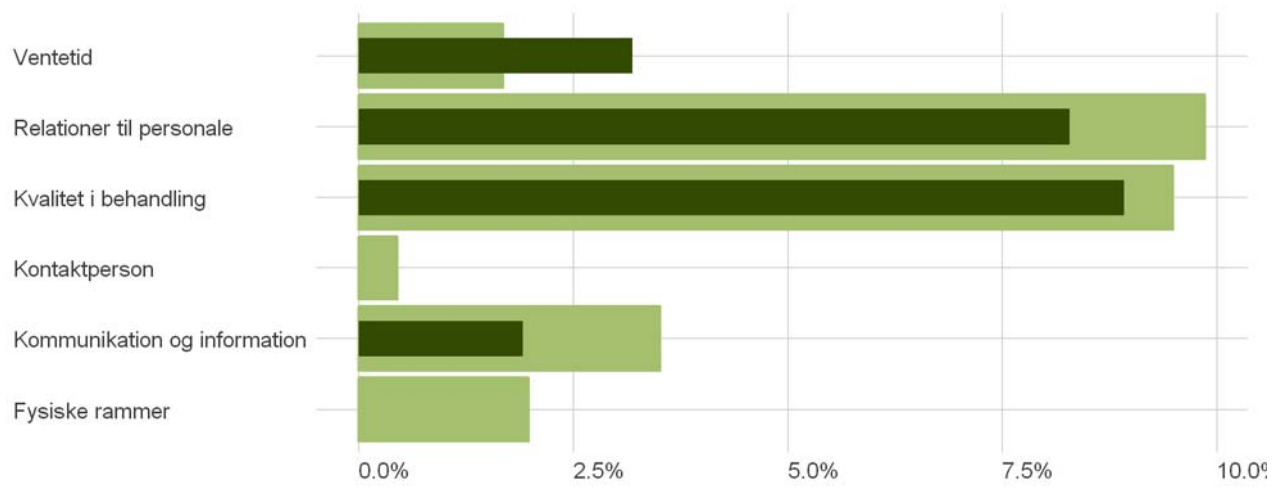
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.








Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
12	Jeg vidste på forhånd, at der godt kunne blive ventetid. Jeg satte mig til at strikke, så går tiden hurtigere.	I høj grad
25	Jeg havde det fint med det, jeg oplevede. Ikke noget problem for mig.	I høj grad
32	Kom lidt tidligt. Positivt, at den, der er på vej hjem fra en nattevagt, viser én hen til "venteværelset". FINT OVERSKUD.	I høj grad
44	Modtagelsen var meget kort, uden øjenkontakt. Jeg blev spurgt, om jeg havde nogle spørgsmål, medens sygeplejersken var ved at skubbe sengebord væk, og hun stod med ryggen til, det befordrede ikke lyst til samtale eller tryghed.	I høj grad
45	Personalet virkede ikke helt klar, der var lidt usikkerhed at spore.	I høj grad
56	Personalet holdt pause.	I høj grad
2	Luksusproblem, men NN ville gerne kunne have set en børnekanel i TV.	I meget høj grad
10	Jeg følte mig godt modtaget af et venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
26	Fordi vi var tyve minutter før tid.	I meget høj grad
33	Jeg mødte et meget professionelt personale og blev god behandlet.	I meget høj grad
39	Det gav os tid til at lande, så det oplevede vi ikke som et problem.	I meget høj grad
42	God og informerende modtagelse.	I meget høj grad
51	Det virker en smule uvelkommen, at der ikke er et menneske til stede til at byde en velkommen til afsnittet, men kun et skilt med en pil til venteværelset, men det fungerer. Nu var der ingen ventetid for mig, så 15 minutter efter jeg skulle møde, dukkede en sygeplejerske op, og da der var en aflysning, kom jeg til som den første. Super professionelt. Virkelig godt at møde den kirurg, som skal operere en. Også at man når at se dem efter operationen. Super godt skriftligt materiale, der blev udleveret i ambulatoriet inden operationen. Det gav mig en oplevelse af sammenhæng.	I meget høj grad
53	Jeg fik en god modtagelse. Der var lidt ventetid efter indgrebet, men [nogle læger var fraværende], så det varede lidt inden jeg blev sendt hjem. Alt i alt en god oplevelse.	I meget høj grad
27	Ventetiden var i orden, kun at jeg skulle ligge på gangen, indtil lægerne havde tid til mig.	I nogen grad
29	Forholdene var ikke optimale for forældre indlagt med barn. Det er ikke acceptable forhold, at forældre bliver henvist til at sove på en feltmadras på gulvet, og det er slet ikke acceptabelt, at forældre selv skal finde madrasserne og slæbe dem fra lager og ind på stuen. Havde det været min mand, der var indlagt med vores søn, ville han ikke have kunnet sove ordentligt på feltmadrassen, og havde foretrukket en stol. Ikke godt nok! Når børn indlægges, og en forældre skal overnatte sammen med barnet, skal forholdene være holdbare for forældrene også. Når et barn skal have medicin og ikke er tryk ved situationen, er det ikke acceptabelt, at det er forældrene, der skal fastholde barnet for at tvinge medicinen i barnet. Jeg var meget overrasket over, at det var den tilgang, man havde på afdelingen, da jeg fra uddannet sundhedspersonale andre steder hører, at det er deres opgave, så forældrene kan tage over og give omsorg og trøste	I nogen grad

efterfølgende. I vores situation oplevede vi selv at måtte fastholde en skrækslagen dreng, der derefter også måtte søge trøst hos de personer, der netop havde fastholdt ham. Det resulterede i, at han tog meget afstand til sin far resten af dagen.

- | | | |
|--|--|--------------|
|  35 | Min operation var ambulant, men da jeg har cirka to timers kørsel til hospitalet og skulle møde [om morgenen], fik jeg lov til at komme på afdelingen aftenen før og sove der. | I nogen grad |
|  57 | De vidste, vi kom med en [handicappet], men materialet var ikke klar og var i stykker. | I nogen grad |
|  6 | Vi var to patienter, der gik rundt og ikke vidste, hvor vi skulle gå hen. Der var intet personale i nærheden. | I ringe grad |
|  19 | Jeg havde aftalt med lægen, at jeg kom om eftermiddagen, men de ventede, at jeg kom tidlig aften. | Slet ikke |
|  21 | Blev ikke indlagt. | Uoplyst |

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
1	Jeg blev lidt glemt da jeg efter opvågning blev lagt tilbage på værelset, hvor andre patienter også lå. Sygeplejersken sagde, hun havde glemt at jeg lå der, og forklarede hun var på vej hjem efter 12 timer på arbejde. Sådan kan det jo gå.	Ja
15	Løse tænder.	Ja
28	Sammensyningen er sjuksket udført, og der er smerter og stramninger omkring det.	Ja
31	Ved første operation af fjernelse af mandler, fik man ikke det hele af den ene mandel med, så jeg måtte opereres to gange på én dag :-{.	Ja
41	Jeg måtte vente yderligere fire timer fastende end oprindeligt planlagt.	Ja
43	En sygeplejerske var dårligt informeret om, hvordan hun skulle stoppe [] blødninger efter [] operation. Hun lagde et plaster på, og senere informerede lægen mig om, at det kunne [have negative effekter].	Ja
44	Det lille kort, jeg fik, hvor navn på min kontaktsygeplejerske stod, der stod navnet på en anden patient end mig. Anden dag på indlæggelsen måtte jeg selv spørge efter min morgenmedicin [] kl. 11.00, skal jo egentlig tages en halv time før morgenmad! Der kom ingen undskyldning eller forklaring.	Ja
46	Ved første møde havde ingen i undersøgelsesforløbet informeret om medicinindtagelse (hjer-temagnyl fem dage før indgreb), hvilket bevirkede, at jeg måtte køre hjem med uforrettet sag. Der blev undskyldt, og jeg fik en ny tid.	Ja
49	Ved forkert navn/forbytning af det samme navn (fornavn).	Ja
7	Vi var ikke informeret om, at det ville give en overnatning på sygehuset ved forundersøgelsen.	Nej

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
9	Manglende information om, hvor jeg skulle henvende mig efter indlæggelsen.	I høj grad
18	Jeg var skuffet over, at den læge der opererede, ikke selv kom og talte med mig efter operation. Den læge der kom, kunne ikke svare på de ting, jeg gerne ville vide pga., at han ikke havde været med til operationen :-{.	I høj grad
30	Jeg skulle have fjernet mandler, men jeg manglede information om, hvordan selve narkosen og operationen skulle foregå. Da jeg aldrig har prøvet det før, vidste jeg ikke, hvad narkose var. Der blev kun givet overordnede korte informationer.	I høj grad
36	Operation var planlagt med den læge, der havde lavet alle forundersøgelser. På operationsstuen måtte vi selv konstatere, at det alligevel ikke var den læge, der skulle operere. Vi er glade for det, for vi fik en meget dygtig læge og et mindre indgreb, men manglende information.	I høj grad
37	Jeg fik fjernet [legemesdel] pga. cyste. Jeg havde det ikke godt efter operation og blev hentet [om aftenen], men havde spurgt, om jeg ikke måtte overnatte, da jeg også var bange for, at såret ville springe op, men svaret var blankt nej.	I høj grad
40	Synes i forbindelse med udskrivelsen, at jeg manglede information. Kunne bare tage hjem, men kunne godt have brugt mere information om forløbet bagefter. Men super sødt personale, blot for lidt information :)	I høj grad
10	Manglende information omkring operationstidspunkt skabte lang ventetid.	I meget høj grad
14	Jeg vidste ikke, at min operation kunne give smerter i ørene, hvilket jeg fik. Jeg ringede dog blot og fik derved svar.	I meget høj grad
34	Jeg fik kun smertestillende medicin.	I meget høj grad
35	I har en helt fantastisk læge NN!	I meget høj grad
39	I vores tilfælde var det vores [] datter, som skulle opereres. Vi oplevede forløbet som fint og professionelt og i en stille og rolig atmosfære. Kan varmt anbefale Holstebro.	I meget høj grad
1	Da min operation med næsen var overstået, var lægen hos mig kort. Men jeg var alt for omtåget til at kunne tænke. Da jeg endelig kunne det, var der ikke mulighed for at se lægen og svare på spørgsmål.	I nogen grad
4	Er selv uddannet [sundhedsfagligt], så ved ikke om bivirkninger osv. blot blev tænkt til viden, jeg selv kunne finde. Det kan jeg, men efter har jeg tænkt, at [specifik medicin] havde været godt.	I nogen grad
8	Jeg synes, vi mødte mange venlige sygeplejere, men synes ikke, opvågningen er optimal for [et barn]. Hun var vågen, inden vi kom derned :(! Sure sygeplejere.	I nogen grad
20	Kunne godt have brugt informationer omkring yderligere behandling af mit problem, eftersom det ikke er blevet løst.	I nogen grad
25	Jeg fik en henvisning til [andet ambulatorium] uden yderligere information. Fik IKKE at vide, om jeg kunne/skulle fortsætte med den medicin, som læge NN havde ordineret.	I nogen grad
50	Der var lang ventetid på lægen efter operation for en otteårig.	I nogen grad
29	Manglede information om, hvad præcist medicinen gjorde.	I ringe grad

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Folk var flinke, rare og virkede meget professionelle. Bortset fra at jeg blev glemt en smule, som beskrevet tidligere i dette spørgeskema. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Super dygtig læge. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Jeg var uhyre godt tilfreds med personalets håndtering af min forundersøgelse [i sommer] :-). Jeg følte mig "glemt" efter opvågning og tilbagekomst til min seng på stuen. Handler nok om manglende tid hos sygeplejerskerne. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Jeg ved ikke, om det var planlagt, men den læge, der så vores datter til forundersøgelse, var også den læge, som opererede og dermed rundede forløbet af. Det kan være en tilfældighed eller planlagt. Jeg ved det ikke! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
40	Forundersøgelsen var super. Søde mennesker. God kommunikation. Indlæggelsen virkede som om de havde travlt på sengeafsnittet. Ikke ret meget information. Mere information ville være skønt. Information giver ro og harmoni :) [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
47	Tilbyde mad, når man kommer op på stuen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
58	Har samlet haft en meget positiv oplevelse af forløbet. Personalet var særdeles venligt og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	På operationsstuen fik jeg særlig god behandling, jeg følte mig tryk/i gode hænder. Alt i alt fik jeg en god behandling, men da jeg var meget svimmel efter operationen, var det begrænset, hvad jeg selv kunne. Der var der én sygeplejerske, som virkede irriteret, når jeg skulle på wc/have mad. Ellers var de alle sammen meget flinke. Lægerne var meget dygtige og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	De ansatte var meget søde og venlige, men der var også nogle enkelte, der ikke var særlig imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
44	Jeg oplevede god information og venligt møde fra lægerne. Jeg følte mig svigtet af sygeplejerskerne i forhold til klager over kvalme og smerter, som medførte, at jeg ikke fik mad og væske i næsten et døgn. Sygeplejerskerne kørte i faste procedurer, og det menneskelige møde var svært at føle. Bare en enkelt kærlig berøring ville have gjort en forskel. (Jeg blev IKKE forud informeret om, at "stuegang" faktisk medførte undersøgelse i rum med instrument i []). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Jeg har været [flere gange] gange i Holstebro, [flere] gange i Silkeborg, [flere] gange på andet sygehus og skal ud at have resultatet af operationen i morgen ude på andet sygehus. Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet indtil nu. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Man følte, at tingene skete på samlebånd. Ikke meget samtale med personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	Det vil være rart med bedre information i forhold til operationstidspunktet, så man ikke venter i	I nogen grad

	det uvisse. [Ventetid]	
36	Vi ventede flere måneder på operation, fordi det skulle være den læge, der også havde lavet forundersøgelser, og han kunne først med lang ventetid. Alligevel var det så ikke ham, der opererede. Så kunne vi have valgt et operationstidspunkt, der passede bedre i forhold til [vores tidsplan]. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
51	Det samlede forløb var kun i nogen grad godt tilrettelagt, da det efter min mening måske kunne have været klaret på et besøg mindre end de tre gange, jeg var der ambulant. Kørte [rigtig mange kilometer] for at komme dertil - og der var meget lang ventetid to af gangene i ambulatoriet (den ene gang over halvanden time). Første besøg var til undersøgelse og biopsi - andet besøg var til svar på biopsi samt planlægning af operation (derefter indlæggelse til selve operation) og sidste besøg var til kontrol. Besøget til svar på biopsi samt planlægning af OP kunne jeg personligt godt have nøjedes med pr. brev eller telefonisk. I det store hele, godt forløb. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
11	For lang ventetid mellem besøgene. [Ventetid]	I ringe grad
22	Jeg mener, at det er bedre og mere effektivt, hvis en patient har adgang til sin behandlingsproces i hospital systemet og har e-mail kontakt med sin læge som konsultation, frem for at have telefonkontakt. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
3	Ved begge mine ambulante besøg var ventetiden en time. Ved første besøg blev jeg ikke informeret om, at jeg skulle udfylde et elektronisk skema. Konsekvensen var, at jeg efter en time og tre kvarters venten blev sendt ud igen til mere ventetid, og en meget utilfreds/uvenlig læge. [Ventetid]	Slet ikke
17	Kommunikation blandt læger og personale skal gøres klart bedre. Blev ringet op med afbud samt sendt hjem ved manglende svar på undersøgelse. Efterfølgende kontaktede to gange uafhængigt af hinanden af to læger med svar :-{. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
28	Den ene afdeling ved ikke, hvad den anden afdeling gør, og heller ikke på den enkelte afdeling ved de, hvad de gør og vil. Og alle har hver deres mening, hvorved hele forløbet trækkes i langdrag. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
16	Rigtig dejligt, at min pårørende fik løbende besked om, hvordan det gik, eller hvor langt de var med operationen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Al personale på nær en sur sygeplejerske var flinke og hjælpsomme. De virkede stressede. De var gode til at have den enkelte patient i fokus. Dejlig stille og rolig atmosfære på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
23	Mange undersøgelser for at få fjernet en lille fedtknude på kinden.	Uoplyst
37	Jeg sagde med det samme, at de gerne måtte ringe, hvis der kom afbud, og det gjorde de både til forundersøgelse og til operation. Stor ros til receptionen.	Uoplyst
38	Oplevede især efter operation nedladende personale. Valgte derfor også at tage hjem inden de seks timer. Fik ord som "pjat med smerter, du har fået smertestillende". Da jeg blev hentet af mand og søn, grinte sygeplejersken af [min søns handicap]. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
42	Meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
48	Vi fik helt igennem en rigtig god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
54	De informerede mig om, hvad der skulle ske. Jeg syntes, at de var rigtig søde mod mig, og de gjorde et rigtig godt arbejde :-).	Uoplyst

[Kvalitet i behandling]

- | | | |
|------|---|---------|
| ✎ 55 | Det er helt fantastisk, at der ligger en bamse på operationsbordet, når børnene kommer ind på stuen. Den hjalp helt vildt.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 56 | Det var stort set umuligt at få den samme læge. Der var rigtigt mange læger indover.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Øre-Næse-Hals Senge Holstebro**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Senge Holstebro	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
✎ 25	Jeg fik at vide, at undersøgelsen nok ikke ville vise noget behandlingskrævende, fik den dog anbefalet alligevel og valgte at tage imod den for at kunne udelukke nogle mulige symptomårsager.	I høj grad
✎ 52	Vi blev sendt hjem.	I høj grad
✎ 13	Jeg er d.d. henvist til ny operation for sammenvoksning i næsen, da slimhinderne mod forventning er vokset sammen. Er dog stadig godt. Tilfreds med behandlingen og information fra lægen.	I meget høj grad
✎ 35	Jeg skulle bare have repareret trommehinden inden den ordinerede operation, []. Jeres personale er herligt afslappende og venlige på en menneskelig måde i modsætning til f.eks. andet sygehus.	I meget høj grad
✎ 32	Havde håbet at operationen ville fjerne nogle gener, men fik også at vide, at det ikke var sikkert, at generne ville forsvinde.	I nogen grad
✎ 36	Kontrol og høreprøve senere i denne uge.	I nogen grad
✎ 51	Har fået operative bivirkninger i form af allodynier, men dette var jeg bekendt med kunne ske.	I nogen grad
✎ 28	Kontrolbesøget var en dårlig oplevelse, da lægen ikke vidste, hvad det handlede om. Der var ingen kontrol af hverken syning eller stemmelæber.	Slet ikke
✎ 48	[] Det var mit plejebarn, som skulle have fjernet mandler. Hun syntes, at vi havde hygget og næsten været på ferie. Stor smiley.	Uoplyst

