

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Planlagt indlagt  
Øre-Næse-Hals Afdeling  
Hospitalsenheden Vest

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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

## Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

## 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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

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

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

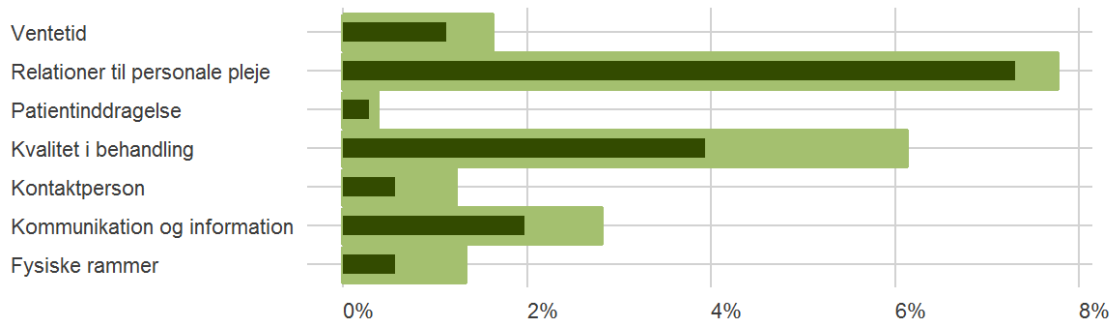
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



## **Øre-Næse-Hals Sengeafsnit, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
72 Bedre information, og at blive SET ved udskrivelse. Følte ingen kontakt med plejepersonalet og anede ikke der var langt postoperativ smertestillende ud på serveren, som jeg godt kunne havde brugt. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
17 Alt var ok.	Ikke relevant for mig
39 Det er kritisabelt, at når man indkalder en [ung] til indlæggelse, hvor han skal møde fastende fra morgenen af, at der skal gå [mange] timer med ventetid mellem diverse møder med forskelligt personale, inden han bliver kørt til narkose. Jeg syntes, at man burde tage mere hensyn til alderen på patienten, og planlægge forløbet mere præcist. Mit forslag: De møder kunne måske være kortet ned til ét møde, hvor man fik alle informationer på én gang. Derefter kunne man evt. få en cirkatid, hvor operationen skulle foregå, så han havde haft muligheden for at få lidt at spise. Der var jo ingen grund til at han skulle komme fastende [om morgenen], når operationen først foregår [om eftermiddagen]. Den slags "planlægning" var aldrig gået i en privat virksomhed. Ventetid,	Slet ikke
14 Jeg håber aldrig, at jeg kommer til at vænne mig til hospitaler, men skulle jeg indlægges igen måtte det gerne være på denne afdeling. Jeg oplevede kun søde og kompetente mennesker omkring mig. Dem der kender mig vil nok sige, at jeg er meget kræsen hvad angår mad. Så når jeg fortæller mine venner, at maden var super god, så bliver de meget overraskede. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
46 Rigtigt gode til kontaktpersonfunktionen. Kontaktperson,	Ved ikke
78 Stor ros til anæstesipersonalet som var super gode til at håndtere en bange 3-årig, der skulle i fuld bedøvelse. De formåede at gøre en grim oplevelse knap så slem! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
21 Der var fin opmærksomhed på, at jeg havde problemer med hoste og havde behov for min astmamedicin efter operationen. Der var meget travlt på opvågningen hvilket gjorde, at jeg undlod at spørge for meget. Kvalitet i behandling,	I høj grad

37	Efter forundersøgelsen skulle jeg have modtaget en indkaldelse til operation, men den fik jeg aldrig. Jeg kontaktede afdelingen efter to måneder og fik at vide, at jeg var blevet glemt. Kommunikation og information,	I nogen grad
85	De prøver der skulle be- eller afkræfte en bestemt sygdom, som vi skulle have svar på [et stykke tid] efter indlæggelse, var ikke blevet bestilt korrekt og vi oplevede derfor yderligere ventetid inden endelig afklaring. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
75	Vi var utilfredse med den første sygeplejerske som modtog os om morgenen, og det skiftede til at være en helt anden som heller ikke var særlig god. Lægerne NN var fuld tilfredsstillende, men det var sygeplejerskerne ikke. Derfor er svarene lidt skæve fra hinanden, fordi nogle af tingene skulle lægerne sørge for og også selve operationen, hvilket vi har været fuldt tilfreds med. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
34	Kan kort og godt sige at jeg følte mig tryk og i gode hænder før, under og efter operationen. Tak til et dygtigt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
50	De var alle gode til at fortælle om hvad der skulle ske. Efterfølgende var de søde til at komme og spørge om jeg manglede noget og det var rart. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
53	Vil sige at de gange jeg var til behandling, var de bare så dygtige, lægerne og sygeplejerskerne. Stor ros. Men den dag jeg skulle opereres, var der ikke styr på det. Det var jo også en anden afdeling men lægen og hendes hjælpere var utrolig rare. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
2	Har ikke noget imod. Tak for hjælpen.	I nogen grad
66	Da jeg ikke havde det så godt, lige efter operationen, kunne jeg godt have tænkt mig, at de lige havde tilbudt at ringe til min mand og sige, at det var gået ok. Der gik nogle timer inden jeg kunne holde fokus, så jeg kunne få det gjort. Jeg ved ikke om det ville have hjulpet, men da jeg kom op på stuen havde jeg meget kvalme og kastede op, og de ville give mig noget imod det. Dog fandt de ud af, at jeg allerede havde fået noget på opvågning, så skulle de først havde kontaktet en læge, i forhold til om jeg måtte få noget mere. Der gik lang tid inden hun kom igen (syntes jeg). Tror det var timer. Jeg måtte gerne få noget, men [jeg] troede, at hun havde glemt mig. Modtagelsen på afdeling var en rigtig god oplevelse, da jeg kom. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
48	Jeg har rygproblemer, og derfor kunne jeg ikke ligge i de blå stole efter min operation fjernelse af mandler. Derfor fik jeg en enestue, da der tilfældigvis og heldigvis var en ledig. Så der var god forståelse for min situation. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I høj grad
67	Ved første forundersøgelse var min søn gennem nogle virkelig "hårde"	I nogen grad



undersøgelser [], og han gik vel nærmest i en slags panik ved udsigten til, hvad der så skulle ske ved selve operationen. Da vi kom fra undersøgelsesrummet til forundersøgelsen, spurgte han, hvilken vej operationen skulle foregå, han fik forklaret, at det var udefra og tværs over halsen. Han [sagde at han ikke ville have et ar]. Lægen stoppede sygeplejersken og tilbagekaldte den tid, hun havde fundet. Lægen sagde, at vi ville få en ny tid til en samtale, hvor hun ville se [mit barn], så hun kunne se og høre, at det var ham og ikke mor, der ville, at han skulle opereres. Det virkede pludselig som mor 3 år og barn 25 år, det var en underlig situation, som jeg undrede mig over. Så blev vi sendt ud, og da sygeplejersken kaldte os ind til sig efterfølgende, var det med besked om en ny tid [] til en snak og operation [nogle måneder] senere. Jeg synes ikke, det var specielt pædagogisk, at en læge ikke kan sætte sig ind i et barns reaktion på en forundersøgelse af den slags, og forstå at han blev bange. Vi kan rigtig godt lide lægen, men synes det var en underlig drejning tingene tog. Vi blev aldrig kontaktet med svar på [undersøgelsen] som lovet. Da vi kom [nogle] uger senere til omtalte samtale, sagde lægen, at [vedkommende] var uforstående overfor, hvorfor der var gået så længe siden forundersøgelsen, og hvad årsagen var, til vi var indkaldt stod tilsyneladende hen i det uviste. Den dag fik vi dog oplyst hvad [undersøgelsen] viste. Den læge der fjernede stingene var meget behagelig, venlig og informativ. Som sagt var det et meget behageligt portørpersonale, operationspersonale og opvågningspersonale. De sygeplejersker vi var i kontakt med ved de forskellige forundersøgelser, var alle søde og venlige. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 68 | Jeg finder afdelingens aktiviteter positive.   | I meget høj grad |
| 19 | Vi var til en forundersøgelse kort tid forinden med bl.a. høreprøve. Da vi så skulle møde op, skulle han IGEN igennem de undersøgelser og høreprøve, hvilket virkede meget mærkeligt, og som om det hele var lidt dobbelt. I hvert fald gennemgik vi meget det samme, og personalet lød i anden omgang lidt overraskede over det forløb. Håber det gav mening. Men bedre kommunikation kunne være gavnligt, for det koster ikke bare benzin men også fridage fra arbejdet, når de ture skal planlægges. Og begge forældre vil jo gerne være med til det hele. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 82 | Få styr på at man blev informeret om, hvad der har foregået under operationen. Kvalitet i behandling,  | I ringe grad     |
| 63 | Venlige og virker som om der var styr på det hele. Relationer til personale/Pleje,   | I høj grad       |
| 54 | Ros er tilsendt [andet sygehus] som brev til sengeafdelingen, ambulans afdeling, narkose afdeling samt kostforplejningen. Da jeg fik beskeden, om at jeg ikke fejlede noget kritisk, tudede jeg af glæde og læge NN, der gav   | I meget høj grad |

mig beskeden, var for mig at se: "Den smukkeste kvinde i hele verden".

Hvad hun måske også er! Relationer til personale/Pleje,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 59 | Fantastisk behandling.  | I meget høj grad |
| 86 | Der var masser af overskud hos personalet. Det smittede til alle, der var tilstede. Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 35 | Jeg var særdeles tilfreds.  | I meget høj grad |
| 76 | Afpasser madmenu til børn, da afdelingen i øvrigt var afpasset børn. Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad       |
| 20 | Jeg er meget tilfreds. Meget flinke. Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad       |
| 71 | Samme læge der er til både før under og efter. Kontaktperson,   | I nogen grad     |
| 36 | Jeg synes, jeg mødte mange søde ansatte, men jeg tror, at de tidsmæssigt var presset, og at de var berørte over patienternes lange ventetid. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,  | I nogen grad     |
| 5  | Dårlig oplevelse med de nye stole/sengebord på stuerne. Intet privatliv og ubehageligt at man ligger til skue, når man er ved at komme til sig selv og nogle er også dårlige og de andre patienter kan følge med i det hele. Relationer til personale/Pleje,  | I nogen grad     |
| 57 | Helt perfekt forløb. Ingen ventetid og super venligt og hjælpsomt personale! Ventetid, Relationer til personale/Pleje,  | I meget høj grad |
| 12 | Inden operationen kom læge NN, der skulle operere mig og spurgte om jeg nu var helt sikker på, at jeg ville opereres. Jeg var blevet indskrevet og havde jo taget beslutningen om operationen, så følte hun kom for at "tale mig fra det". Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 8  | Jeg blev inden operationen ikke oplyst om, at [indgrebet], ville lukke for luftgennemstrømning i min næse, således at jeg ikke kunne trække vejret gennem næsen. Det har forstyrret min døgnrytme rigtig meget, indtil jeg fik dem fjernet efter [et stykke tid før planlagt]. Jeg kunne ikke sove om natten, og kunne derfor heller ikke få en hverdag til at fungere trods min sygdomsmedikation. Da jeg kom til første kontrol fik jeg at vide, at det var ret normalt at folk fik den fjernet et par dage før tid grundet ovenstående gener. Det kunne være rart, hvis jeg var blevet informeret om dette inden. Samtidig var jeg ikke informeret om, at der var tråde i min næse, så da jeg en dag skulle fjerne noget puds i min næse [], som så ud til at sidde på ydersiden af næseboret, hvorfor dette ikke tydede på at kunne skade min næse. Men det viste sig, der sad en tråd deroppe, som jeg fik hevet løs, hvorefter min næse blødte voldsomt. Heldigvis arbejder min kæreste selv på andet sygehus, hvorfor hun fik en læge til at kigge på mig, som kontaktede andet sygehus, hvor jeg fik en tid dagen efter. Heldigvis var der ikke sket nogen skade. Jeg nævnte overfor denne læge, at mit ene næsebor er meget lukket til, så jeg ikke kan trække vejret igennem dette. Fik at vide at hævelsen først ville fortage sig om 6-8 uger, men jeg er fortsat meget hæ- | I høj grad       |

vet, eller det vil sige, der er stadig lukket i næseboret. Det skal nævnes at jeg blev henvist til jer via de sædvanlige kanaler, via en læge NN, som foreslog at det kunne være en fordel at udvide dette næsebor, da det var mindre end det andet, men dette afviste man hos jer, da I ikke fandt det relevant. Kvalitet i behandling,

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 1  | Ikke noget negativt at bemærke. Alle var utrolig imødekommende hele dagen og samtidig dejlig beroligende, når familiemedlemmer kom med spørgsmål pga. operationens længde. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 52 | Meget omsorgsfuldt og imødekommende personale. Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 51 | Gode til at tage sig af børn. Meget kompetente medarbejdere, vi var trygge i processen. Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad       |
| 64 | Jeg synes at afdelingen har gjort alt særligt godt :-).  | I meget høj grad |
| 30 | De fleste personer var flinke. Der var bare en sygeplejerske, som virkede til at [synes], at jeg var til besvær angående min kvalme og hvilket mad, hun kunne have tilbudt mig. F.eks. når man har kvalme, så skal man ikke tilbydes tunsalat på rugbrød, som faktisk blev sat på bordet, vær så god, velkomme? Kvalme, kvalme, kvalme. Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad       |
| 47 | Modtagelsen i top og hele forløbet på sygehuset. Flot.   | I meget høj grad |
| 69 | Der var to sygeplejersker, der kom på skift ved os. Den ene var super sød og hjælpsom. Min søn elskede hende, og gav hende en tegning. Den anden var lidt ældre og virkede meget kold og sur. Hun var ikke rigtig interesseret i dialog. Forløbet med bedøvelse og operation var folkene rigtig søde og forklarende. Vi følte os trygge ved det hele. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,   | I høj grad       |
| 62 | Blev mødt af en ekstremt sød og imødekommende sygeplejerske som hjalp mig meget med spørgsmål, og gav mig god information omkring alt der skulle ske inden operationen, og hvem vi skulle kontakte efter hvis vi havde spørgsmål. Men da jeg var færdig med operationen, blev vi simpelthen ikke behandlet ordenligt af hende sygeplejersken, hun var ekstremt sur og negativ. Jeg ville gerne have noget mad, så sagde hun: "et øjeblik", men hun glemte mig indtil hun kom ind (efter lidt tid) til de andre patienter igen og så fik øje på mig, først der gik hun ind efter mad. Hun skældte min mor ud for at spørge efter flere isterninger, fordi hun skulle have sprittet hænderne inden hun tog noget derfra, men hun stod med ryggen til min mor, så hun kunne ikke se, om hun havde sprittet dem. Sidst men ikke mindst, så sender hun mig hjem mindst to timer før tid, hvilket resulterer i at jeg bløder kraftigt ud af næsen i over 24 timer. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad     |
| 44 | Personalet skal huske på, at efter en operation er der jo mange spørgsmål,   | I ringe grad     |

der går igennem hovedet på én, og det ville være rart at få noget mere information omkring forløbet. Desuden er jeg skuffet over, at da jeg spurgte personalet om der ikke kom en læge og talte med mig inden jeg blev udskrevet fik jeg at vide, at der jo havde været en om morgenen. Det kunne da godt være, at jeg havde nogle spørgsmål. Og lægen var der to minutter, så var hun ude af døren igen. Personalet virkede ligegyldig over de ting jeg nævnte for dem (bl.a. med hensyn til at tale med lægen) og jeg diskuterede det med en anden strumapatient på min stue og hun undrede sig også over den manglende information. NEJ, jeg er ikke tilfreds med forløbet! Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- 80 For meget larm fra børn, som også var på opvågningen og fik ikke nok hvile. I høj grad  
Sårbar for smitte efter en operation og dermed ikke passende med sådan et mix under opvågningen. Hygiejnekontrol ikke god nok. Fysiske rammer,
- 31 Der var god service og flinke sygeplejersker. Relationer til personale/Pleje, I nogen grad

## **Øre-Næse-Hals Sengeafsnit, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
10	Urealistisk information om operationstidspunkt. Ikke nogen god ide at vente lige udenfor kontor da man kunne følge med i ting man som patient ikke skulle følge med i.	I nogen grad
25	Fra man er gjort klar til operationen, til man bliver hentet kan det være koldt at sidde i så lidt tøj. Det er ikke behageligt.	I meget høj grad
14	Jeg blev mødt af meget kompetente og søde medarbejdere, og følte mig i gode hænder.	I meget høj grad
38	Lægen måtte vente på at få et rum, hvor han kunne tilse NN.	I meget høj grad
46	For eksempel en SMS når personalet er klar over den meget længe ventetid.	I meget høj grad
78	Selv om det var en morgentid, var der ca. en times forsinkelse. Men ellers var modtagelsen fin, og sygeplejerskerne var gode til at få både vores datter og os til at føle os velkomne.	I høj grad
42	Jeg synes den var rigtig god og professionel :-).	I meget høj grad
4	Min kontaktsygeplejerske var, da jeg ankom. Jeg fik med det samme henvist en seng. Jeg blev orienteret om, hvad der skulle ske, så for min oplevelse er alt, som det skal være.	I meget høj grad
85	Min søn var nummer to i køen om morgen og skulle møde fastende, ventede omkring tre timer. Det er lang tid for en 2-årlig dreng at være fastende, og det burde kunne være planlagt bedre.	I høj grad
75	Vi var ikke tilfredse med sygeplejersken som modtog os. Vi var afsted med vores [barn], og sygeplejersken som modtog os var langt fra børnevenlig. Hun præsenterede sig ikke og kom bare og stak os smertestillende i hånden, og vores [barn] gik i panik, da [vores barn] så sprøjterne, og hun virkede ikke til overhovedet at tage sig af det. Hun gik bare, og så kunne vi selv klare resten. Da jeg udtrykte, at [vores barn] var bange for medicinen og sprøjterne, fordi det kunne virke voldsomt for [vores barn], kom hun med [anden medicin], som vi skulle give [vores barn]. Hun tilbød ikke engang at hjælpe os med at give den.	I ringe grad
41	Meget flinke mennesker, som tog sig godt af min søn hele tiden. Meget professionelt.	I meget høj grad

- 34 Sødt og venligt personale, med god kontakt til patienter. De havde travlt, men gav sig alligevel tid, til at svare på spørgsmål. I meget høj grad
- 23 Sygeplejersken som modtog mig var ikke just venlig og slet ikke imødekom- I nogen grad  
mende. Følte at der ikke var tid til at besvare de spørgsmål som jeg havde.
- 50 De var alle rigtig rare og professionelle folk. I høj grad
- 6 Efter en kort ventetid blev jeg godt informeret og klargjort til operationen. I høj grad
- 24 En generel information om ventetid ville have været rart, så man ikke sad I meget høj grad  
over en time og undrede sig.
- 53 Får at vide man skal møde om eftermiddagen. Det er ok men når man så skal I nogen grad  
ringe dagen forinden, og får at vide man skal ind tidligere. Man bliver da til-  
freds, men at vente i fire timer er meget ringe.
- 49 Havde ikke fået at vide at jeg skulle overnatte pga. søvnapnø. I høj grad
- 2 Jeg har ikke noget imod [modtagelsen]. Tak for hjælpen. I ringe grad
- 7 Min oplevelse til min operation var rigtigt god. Ingen ventetid, meget høflig, I meget høj grad  
rigtigt god forklaring til min operation, også efter dem. God spise, kager osv.  
:-). Jeg vil sige tak for denne gode behandling/ operation, og jeg har det rigtig  
godt. Det har været min første operation og fuldbedøvelse i mit liv, og jeg har  
været lidt nervøs og bange, men det forsvinder efter jeg føler mig i gode og  
professionel behandling.
- 15 Kan kun udtrykke stor tilfredshed med modtagelsen. I meget høj grad
- 84 Meget tilfreds. Alt foregik stille og roligt. I meget høj grad
- 48 Vi blev kaldt ind ret hurtigt, og jeg blev bedt om at klæde om. Vi spurgte selv I høj grad  
hvor lang tid der var, til at jeg skulle opereres. Jeg fik at vide at der i hvert fald  
gik lidt over en time. Jeg havde tid [omkring middag] og blev først sendt til  
operation [nogle timer senere]. Har fuldt ud forståelse for akut opstående  
tilfælde, men vi fik at vide at der ville gå en times tid. Så vi valgte at gå en tur,  
og så først klæde om senere. Vi fik lov til at gå en tur. Så det var godt i forhold  
til min nervøsitet.
- 67 Personalet var SÅ fortravlet, og de fortalte højlydt til hinanden, i vores påhør, I høj grad  
at de havde SÅ travlt, og at de skulle have nogle patienter skippet ud i en fart  
fordi afdelingen var helt underdrejet og overbelagt. Vi var der med min søn,  
og inden havde vi fået at vide at han skulle være indlagt til dagen efter opera-  
tionen, og at jeg måtte være hos ham. Da min søn blev kaldt ind blev vi hen-  
vist med alt vores gear til et "fælles" omklædning for dagspatienter. Da jeg  
spurgte den sygeplejefaglige på gangen den dag om det ikke var muligt at vi  
måtte få vores ting ind i rette skab fra starten, så var svaret at afdelingen var  
så overbelagt at: "Nu måtte vi se om vi skulle blive, for der var absolut ingen  
pladser ledige". Da vi kom op fra opvågning var samme sygeplejerskes ud-  
brud: "Kommer I allerede der? Jamen jeg har ingen pladser til ham. Så vi må  
sætte ham i en ventestol, og så se om han skal blive. For så skal vi jo finde en  
plads". Mens vi sad i rummet med hvilestolene kunne vi igen høre personalets

interne snak om "har I også vildt travlt hos jer" og den slags. Det virkede meget uprofessionelt, og slet ikke i orden at man som patient eller pårørende ved sine "fulde fem" overhører den slags. Personalet bør ytre sig til hinanden/til ledelsen et sted hvor patienter/ pårørende ikke hører dem. Det giver stor utryghed, og en fornemmelse af at være til stort besvær. Personalet på såvel operationsstue som opvågning var helt anderledes patientmindede, og de var meget omsorgsfulde og venlige.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 68 | God modtagelse og information vedrørende planlagt aktivitet.  | I høj grad       |
| 13 | Jeg var ikke indlagt.   | I høj grad       |
| 40 | Modtagelsen var som den bør være.   | I meget høj grad |
| 82 | Det er ubehageligt for børn at blive indlagt på en stue med voksne mennesker, som kræver en del ekstra omsorg. Det er heller ikke tilfredsstillende at man som enlig skal overlade sit ny opererede barn til andre, fordi at man ikke kan indlægges med mindre søskende (i vores tilfælde bror på [alder] som er særlig sensitiv og derfor ikke kan passes af andre end mor). Han var utrolig ked af at mor måtte forlade ham af den grund. Vi oplever at Herning er mere åbne overfor enlige. Jeg som mor har haft en grim oplevelse og følte mig svigtet af systemet, i dette tilfælde. Min søn har stadig mareridt efter hans ophold sammen med sin mormor på afdelingen da der lå voksne mennesker omkring ham, med andre former for operationer, og det har virkelig skræmt ham. Forholdene på stuen var kritisable. Lister og gulve i stykker, elektronik skulle oplades ude ved håndvasken. Hygiejnen var heller ikke i top. Alt er efterfølgende gået godt og vi håber aldrig at vi skal opleve en indlæggelse, i Holstebro igen. | I høj grad       |
| 63 | Ventetiden var lang, da man var nummer to.  | I meget høj grad |
| 54 | Jeg synes alt var perfekt.  | I meget høj grad |
| 27 | [Der var ] vagtskifte, så de kom lige straks.   | I nogen grad     |
| 60 | Modtagelsen var fin.  | I høj grad       |
| 79 | Operationen/indgrebet blev opgivet/udsat pga. konstateret urinvejsinfektion.  | I nogen grad     |
| 55 | Fantastisk oplevelse.   | I høj grad       |
| 28 | Meget sød og forklarende sygeplejerske der tog imod os!   | I høj grad       |
| 36 | På operationsdagen skulle jeg møde om morgenen. Jeg kom først til om eftermiddagen. Det er lang tid at sidde og vente, når man møder ind fastende. Hvorfor indkalder man så mange? Jeg kørte hjemmefra tidlig morgen og var hjemme igen om aftenen. Træt og bekymret.   | I høj grad       |
| 43 | Vi havde en rigtig god oplevelse med det. Super søde sygeplejersker som gjorde sig meget umage med at fortælle og forklare om det der nu skulle ske (operationen). Vi var meget tilfredse med forløbet.   | I høj grad       |
| 57 | Perfekt, alt var klar, da jeg kom.  | I meget høj grad |
| 1  | Jeg har kun en god oplevelse af mit besøg på afdelingen. God information om   | I meget høj grad |

hvad der skulle ske, og fast kontaktperson hvis der var spørgsmål efter hjemkomst. Jeg var i kontakt med vedkommende og fik igen god informativ besked.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 22 | Vi fik udleveret tøj til vores [spæde] søn, men det var meget brugt. Trykknapperne var defekte og det var hullet.  | I meget høj grad |
| 64 | Jeg synes det var en god afdeling og rigtig sødt personale.  | I meget høj grad |
| 18 | Sygeplejersken virkede stresset og kort for hovedet. Følte ikke at jeg fik den nødvendige information omkring efterforløbet af operation.  | I nogen grad     |
| 30 | Personalet var meget imødekommende.  | I høj grad       |
| 26 | Vi kom lige til vagtskifte.  | I meget høj grad |
| 83 | Det var en god modtagelse jeg fik.   | I meget høj grad |
| 81 | Få en seng hurtig efter ankomst. jeg fik først tildelt en seng, da jeg skulle køres til operation.   | I meget høj grad |
| 65 | Det var helt inden for det acceptable.   | I høj grad       |
| 58 | Jeg blev godt modtaget.  | I meget høj grad |
| 9  | Hej, vi følte os fuldstændig overset. Kun få personaler hilste, selvom vi sad på gangen i flere timer og de gik forbi os gange mange. Ingen kommunikation mellem personale og læger. Eksempel: En læge kom forbi og fortalte om deres plan efter scanningsvar, og at jeg skulle vente til de havde fat i anden by, og det var helt fint. Men trods det kom der en sygeplejerske og bad mig om at trække i tøjet, så jeg kunne komme på op. Det kalder jeg kommunikation. Endelig [over middag] mødte der er sygeplejerske ind som havde føling med situationen og undersøgte sagen nærmere. Ok, operationen blev aflyst og jeg skal videre til anden by hvor specialisterne er. Oplevelsen på afdelingen kunne vi godt have undværet. Vi følte os ikke særlig velkomne på nær af to servicedamer og to sygeplejersker. | I nogen grad     |
| 47 | Jeg har kun roser til personalet på sygehuset. Jeg fik klar og meget venlig orientering. Modtagelsen helt i top.   | I meget høj grad |
| 69 | Synes ventetiden var rigtig lang, fra da vi skulle møde på sygehuset til min søn blev kaldt ned til operationen. Han var den første på dagen der skulle opereres, og vi ventede i over to timer hvor vi bare sad på gangen.  | I høj grad       |
| 33 | Jeg synes det er spild af tid at jeg skulle møde [om formiddagen] og først kom til [om eftermiddagen].   | I nogen grad     |
| 16 | Det var i orden.   | I høj grad       |
| 77 | Blev modtaget af en rigtig sød sygeplejerske, der talte mig til ro, da jeg var rigtig nervøs. Hun var smilende og forstående. Rigtig god modtagelse.   | I meget høj grad |
| 74 | Jeg har haft en god oplevelse, og jeg er blevet behandlet godt. SUPER.   | I meget høj grad |
| 44 | Havde misforstået tidspunktet/klokkeslættet for hvornår jeg skulle komme om morgenen på operationsdagen. Blev ringet op dagen før af sygeplejersken og fik at vide at operationen var aflyst og i stedet skulle jeg komme dagen efter om morgenen. Jeg spørger hvornår jeg skal komme, og hun siger et   | I nogen grad     |



klokkeslæt (kan ikke huske klokkeslættet). Her er det så at vi misforstår hinanden. Jeg tror jo at den tid hun har givet mig er operationstiden, og møder så ca. to timer før, men det viste sig at jeg bare skulle være på sengeafsnittet på det klokkeslæt. Må indrømme at jeg blev irriteret, idet at jeg måtte vente halvanden time før jeg kunne få en seng kl. lort om morgenen. Vær opmærksom på fremover, om patienten har forstået mødetidspunktet korrekt. Skal lige nævnes at jeg jo har 30 km at køre frem og tilbage.

80 Satte en anden patient foran.

I nogen grad

## **Øre-Næse-Hals Sengeafsnit, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **15. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
32	Blev fejlmedicineret.	Ja
61	Efter første operation, dvs. selve fjernelsen af mandlerne, ville blødningen ikke stoppe. Jeg blev derfor kørt tilbage på operationsbordet direkte fra opvågningen og blev genopereret.	Ja
37	Sygeplejersken var ikke informeret om, at jeg havde fået fjernet mandler. Hun troede kun, jeg havde fjernet polypper, og hun var i den forbindelse nedladende og uinteresseret.	Ja
75	Vores søn skulle have haft mere smertestillende i løbet af dagen, som han ikke fik. Han fik om morgenen og ikke mere resten af dagen. Den sygeplejerske, som udskrev os, var meget forarget over, at han ikke havde fået andet, og hun fandt straks noget til os, som han fik med det samme, og hun hjalp straks med at give det.	Ja
29	Jeg ventede fire en halv time på, at lægen kom op til mig efter operationen. Sygeplejersken ringede efter ham :-{.	Ja
70	Mødte i efteråret om formiddagen. Sad til sen eftermiddag på grund af akut og blev så sendt hjem med ny tid til en måned senere.	Ja
11	Medicin der ikke blev udleveret. Forkert dosis udleveret i forhold til medicin-kort.	Uoplyst
79	Der var ikke tale om indlæggelse.	Uoplyst
56	Implantat pas blev sendt til mig med post, men jeg har ikke [modtaget] det efter operationen.	Ja
9	Jeg havde været på ambulatorium to gange til prøver og snak om planlagt operation så forstår jeg ikke, at billeder ikke bliver set igennem inden på selve operationsdagen. Nu kan jeg starte forfra med forundersøgelser osv. Det synes jeg ikke er ok.	Ja

## ***Øvrige, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **15. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
73 Jeg blødte tre dage. Og jeg havde ikke behandling eller smertestillende.	Ja

## **Øre-Næse-Hals Sengeafsnit, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **32. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
10	Eneste information fra opererende læge var fem minutter efter, jeg kom på opvågningsstuen, hvilket jeg ikke husker meget fra. Det var endda ikke ham, som jeg var til kontrol ved i ambulatoriet ti dage efter.	I nogen grad
72	Fik ingen information om recept på smertestillende, som var lagt ud på receptserveren.	I nogen grad
39	Det er kritisabelt, at når man indkalder en 12-årig til indlæggelse, hvor han skal møde fastende fra morgenen af, at der skal gå syv timer med ventetid mellem diverse møder med forskelligt personale, inden han bliver kørt til narkose. Jeg synes, at man burde tage mere hensyn til alderen på patienten, og planlægge forløbet mere præcist. Mit forslag: De møder kunne måske være kortet ned til ét møde, hvor man fik alle informationer på én gang. Derefter kunne man evt. få en cirka tid, hvornår operationen skulle foregå, så han havde haft muligheden for at få lidt at spise. Der var jo ingen grund til, at han skulle komme fastende kl. 8.00, når operationen først foregår kl.15.00. Den slags "planlægning", var aldrig gået i en privat virksomhed.	Slet ikke
14	Alt virkede velovervejet og roligt. Der var på ingen måde tegn på stress eller at man følte der blev glemt noget.	I meget høj grad
46	Jeg havde brug for beroligende medicin inden operationen, pga. angst, men den undersøgende læge ville overhovedet ikke hører efter. Desværre endte det så med at jeg måtte gå fra sygehuset uden at være opereret. Øv. Heldigvis var personalet på afdelingen meget imødekommende og forstående. Dejligt. Det betød så også at min operation (andet forsøg) gik over al forventning.	Ved ikke
61	Fik ikke nogen særlig information om virkning/bivirkning for den smertestillende medicin.	I meget høj grad
23	Alt, fra min undersøgelse til operation og bedøvelse og opvågning, kunne ikke være bedre. Personalet, læger og sygeplejerske, var meget venlige og imødekommende. Det, jeg godt kunne have været foruden, var min kontaktsygeplejerske på afdelingen! Der var ingen venlighed, ingen omsorg	I nogen grad

overhovedet, heller ikke ved ankomsten fra opvågningen, ingen oplysninger om noget som helst, ej heller nogen form for hjælp, f.eks. ingen tilbud om mad. Kun en kop kaffe og et stykke minimalistisk kage blev jeg tilbudt, selvom klokken var over 14, og jeg havde fastet fra aftenen forinden! Vinduerne på stuen stod åbne, og det blæste virkelig meget ind []. Jeg frøs og havde det virkelig dårligt med kvalme etc., og der var ikke "lagt" nogen snor, så jeg kunne ringe! Bl.a. også dagen inden udskrivelsen lå der et ark på sengebordet med nakkeøvelse, men ikke hvorfor og ingen vejledning i øvelserne! Inden jeg tog af sted spurgte jeg, om jeg kunne lave det, jeg plejede, når jeg kom hjem og fik at vide, at det kunne jeg stort set godt! Undskyld, men det var en dårlig oplevelse på afdelingen. Det var jeg ikke alene om at synes.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 6  | Eneste problem var transport til og fra hospitalet.  | I meget høj grad |
| 2  | Nej.   | I nogen grad     |
| 66 | Fik at vide, at kvalmestillende medicin i drop kunne give forstoppelse, men jeg fik ikke gode råd om, hvad jeg så med fordel kunne tage for at få maven i orden igen, og nu er der snart gået fire uger. Jeg har prøvet lidt forskelligt og har ikke helt fået styr på den endnu. Da jeg blev udskrevet, fik jeg at vide, at jeg skulle kontakte min egen læge fire til seks uger efter. Da jeg var til kontrol en god uge efter, fik jeg at vide jeg ville få indkaldelse fra stofskifteafdeling i Herning om fire til seks uger og tid til tjek af stofskiftet. Men jeg havde ikke hørt fra dem efter tre uger (synes, de plejer at sende indkaldelse ud så snart, de har fået beskeden fra en anden afdeling), så jeg ringede til stofskifteafdelingen i Herning, og de havde ikke fået nogen besked fra Holstebro, men hun sagde, at de ifølge historikken burde have fået en henvisning, men hun lovede at finde ud af det. Der gik to dage, så fik jeg en indkaldelse, og der var bestilt blodprøver, som jeg skulle have taget inden, så mon ikke det kører nu. | I høj grad       |
| 15 | Ingen mangler.   | I meget høj grad |
| 67 | De informationer vi havde, var fra forundersøgelser med læge NN og fra det udleverede skriftlige materiale. Personalet på Øre, Næse Halssengeafsnittet gav ingen orientering af nogen art. Lægen tilså min søn før udskrivning. Den lægelige orientering og det skriftlige materiale var fint. Vi er så selvkørende og havde hentet ordineret medicin inden operationen, og jeg var der til at passe min søn så vi led ikke nogen nød. Jeg er overbevist om det ikke var særlig rart for de andre ny opererede dagspatienter, at vi sad to pårørende og kiggede på dem, mens de var i hvilestolen og forsøgte at vågne op. Der var en som var dårlig, og der sad vi og kiggede på ham. Det var ikke særlig værdigt for nogen af parterne.  | I nogen grad     |
| 68 | En positiv oplevelse!!!  | I meget høj grad |
| 19 | Det var super denne gang, men for et år siden var [vi] igennem samme   | I meget høj grad |

operation med min søn, og der var vi blevet fejlinformeret til forundersøgelsen inden operationen. Vi havde fået at vide at han skulle indlægges til næste dag, og at kun én af os to forældre kunne overnatte. Derfor havde det krævet en del logistik at få det til at gå op med afhentning og pasning af vores barn, og reservering af togbillet til mig som skulle hjem osv. Jeg var nærmest ved at sige farvel og på vej ud af døren mod toget, da vi tilfældigt lige dobbelttjekkede at vi skulle blive. Det skulle vi så ikke. Vi måtte tage hjem kort efter. Så jeg var meget glad for at jeg ikke nåede at bøvle med tog osv. Så det var lidt ærgerligt at kommunikationen glippede dér.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 13 | Var ikke indlagt.   | I høj grad       |
| 82 | Der står i papirerne at ved blødninger der ikke umiddelbart stoppes af is eller koldt skal der ringes 112, men en sygeplejerske sagde at der skulle ringes til dem. Det er frustrerende at blive dobbelt informeret og faktisk ikke vide hvad der er rigtigt eller forkert når det omhandler ens barn.  | I ringe grad     |
| 54 | Jeg var kun planlagt indlæggelse den dag jeg blev opereret, men stor svimmelhed, for tykt blod samt at jeg ikke hjemme havde nogen hjælp, bevirkede at opholdet blev lidt længere. To nætter.   | I meget høj grad |
| 71 | Bedre forklaring på efterfølgende dage og operationens eftervirkninger.   | I nogen grad     |
| 55 | Efter opvågning kom jeg tilbage på afdelingen, [blev] oplyst at jeg skulle overnatte. Blev sendt hjem uden information af nogen art efter 30 minutter. Var i tvivl om hvad jeg skulle, men jeg afventede næste indkaldelse, og læste hvad jeg kunne på nettet.  | I ringe grad     |
| 12 | Jeg har ikke manglet information.   | I meget høj grad |
| 8  | Min kæreste og jeg ventede i rigtig lang tid, sammenlignet med andre patienter, der kom ind og ud ret hurtigt efter opvågning. Min kæreste spurgte en læge hvornår jeg ville blive set til stuegang, da der efterhånden var mange, der var blevet tilset og sendt hjem. Først dér fik vi at vide at han skulle ses af den opererende læge, som var i gang med en anden operation hvorefter han ville komme ned til mig. Det kunne være rart hvis sygeplejersken, der var på stuen, havde informeret om dette så man undgik frustrationen om hvorfor jeg ikke blev tilset, og lægerne konsekvent gik udenom mig. | I høj grad       |
| 1  | Blev opereret ambulantly udskrevet samme dag.   | I meget høj grad |
| 45 | Læge i Nakoseafdeling var svær at forstå.   | I høj grad       |
| 51 | Manglede information om, hvor lang tid operationen tog, og hvordan vi skulle gøre med forbindelse derhjemme. Selvom der ofte blev spurgt, om vi havde spørgsmål, var det svært at stille nogle spørgsmål, når man ikke har været i situationen før.   | I høj grad       |
| 64 | Jeg synes det var en rigtig god indlæggelse :-).  | I meget høj grad |
| 9  | Da operationen blev aflyst [] og jeg skulle videre til et andet sygehus, fik jeg ingen information, som også er ok.   | Slet ikke        |

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 69 | Vi havde før indlæggelsen ikke fået at vide at vi skulle afhente medicin på apoteket. Vi vidste ikke at der var sendt en elektronisk recept til os.   | I høj grad       |
| 33 | Jeg kom ind og ud samme dag.  | I nogen grad     |
| 3  | Syntes det var lidt ringe med den frygtlige larm der var fra faderen til et barn. Man burde have bedt ham om at dæmpe sig. Fik ikke meget ro.   | I ringe grad     |
| 16 | Dygtig og behagelig kirurg.   | I meget høj grad |
| 87 | Ville nok have syntes, at det ville have været godt, om jeg kunne være kommet ud på afdelingen nu halvanden måned efter operationen og snakke med dem om efterfølgende gener. Om de er normale. Jeg synes ikke, min egen læge har indblik i min operation og evtuelle efterfølgende bivirkninger.   | I høj grad       |
| 44 | Synes bestemt at jeg manglede information efter operationen. Når jeg så selv spurgte ind til det, var der ikke rigtig nogle der vidste noget, fordi de fleste jeg havde kontakt til var sygeplejestuderende. Det undrer mig også meget at jeg under udskrivelsen ikke fik en dyt at vide omkring sygdomsmedling med hensyn til, at jeg ikke måtte løfte noget og/eller skal undgå fysisk anstrengelse. Faktisk blev der ikke nævnt noget overhovedet til mig, og jeg spurgte bl.a. selv om jeg måtte køre bil, da jeg havde fået en del smertestillende [medicin], og hun svarede "jo jo". Da jeg havde været på apoteket og hente [medicin], kunne jeg se at dette jo bærer en advarselstrekant! Det var sgu da godt at jeg ikke blev stoppet af politiet! | I ringe grad     |
| 80 | Information om hvad som skal gøres, og om noget ikke er rigtigt. Har problemer med et tykt og grimt ar.   | I høj grad       |
| 31 | Lidt bedre information om efterbehandling havde været rart.   | I nogen grad     |