

Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

Øre-, Næse- og Halsklinik H

Regionshospitalet Randers

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 40 42 71 44

E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
4	Rigtig fin modtagelse og nærværende personale til trods for travlhed.	I høj grad
22	Meget venligt og forklarende personale!	I meget høj grad
30	Alt var meget godt.	I meget høj grad
48	Alt var perfekt. I er meget søde, og I hjalp hele tiden. Jeg vil takke alle på Randers Sygehus. Mange tak til jer :-).	I meget høj grad
55	Der var styr på alt, og man var tryk og følte sig velkommen.	I meget høj grad
58	Min datter var "indlagt" for at skulle have fjernet polypper. Der var en del ventetid på børneafdelingen. Da vi kom, blev vi pænt modtaget og min datter fik lov at lege i legerummet, da hun lige skulle se det hele an. Vi fik vist hendes seng, og derfor gik der lang tid (ca. halvanden time), før vi blev hentet og bragt til afdelingen.	I høj grad
62	Okay.	I høj grad
63	En virkelig professionel og kompetent modtagelse! Vi og vores søn følte os meget velkomne og blev taget så godt imod! Meget sødt personale på børneafdelingen!	I meget høj grad
69	Ventetiden var grundet sygdom hos personalet, så det er helt forståeligt.	I nogen grad
80	Der var nogen ventetid. Man kunne evt. have et system hvor man ikke behøver møde ind kl 8.00 når man først skal opereres kl. 11-11.30. Det er i hvertfald en unødvendig lang ventetid, når man skal opereres, når man er nervøs nok over, at man skal på operationsbordet.	I nogen grad
83	Alt var perfekt.	I meget høj grad
89	Ingen kommentarer. Alt var super.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
24	Jeg fik i starten ikke det smertestillende, jeg havde brug for da det samtidig er blodfortyndende. Senere fik jeg af vide, at jeg gerne måtte have fået det, det var kun før operation, at jeg ikke måtte få det der var blodfortyndende. Efter jeg kom hjem blev smerterne så voldsomme, at jeg var i kontakt med læge flere gange, og det var nødvendigt med endnu stærkere medicin, end det der var ordineret på forhånd.	I høj grad
45	Oplevede ikke decideret fejl, men på de få timer vi var der, var der tre plejere ind over NN's behandling. Det var ikke trygt.	I høj grad
83	Lægen havde skrevet, at jeg skulle indlægges, men en anden kvindelig læge sagde, jeg skulle hjem. Efter det kom min narkoselæge og fortalte hende, at jeg skulle blive der et døgn, da min læge havde skrevet det, og der var behov for det.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
45	Vi havde prøvet forløbet før. Men de informationer, vi fik første gang, var ikke tilstede anden gang. Der var sparsom information om indlæggelsen.	I høj grad
47	Får til forundersøgelsen at vide, at vores [barn] skal være ambulans patient og udskrives samme dag efter operationen. På operationsdagen er det også det, sygeplejerskerne siger. Efter operationen får vi at vide, at vi skal være der til dagen efter, ikke pga. komplikationer, men fordi vores barn ikke vejer så meget, og så er det procedure. Dette bliver så igen lavet om ud på eftermiddagen, hvor vi kommer hjem. Hvis man har en grænse på x antal kg., man skal veje for at komme hjem samme dag, så burde lægen til forundersøgelsen vide dette. Det er forvirrende for [et barn]. Vi ville meget gerne være blevet en nat, dette kunne være planlagt, så man kunne forberede [sit barn] på det.	I nogen grad
58	Min datter var henvist af [første] læge NN. Hun var henvist for at skulle have [foretaget en bestemt mindre operation]. Ved forundersøgelsen mente [anden] læge NN dog, at hun var for lille. Og han ønskede i første omgang at [udføre en anden mindre operation], på trods af at første læge NN slet ikke har nævnt dette ved konsultationer. Min datter har været patient hos første læge NN [i flere år], og anden læge NN har set hende i fem minutter. Da vi kommer op på afdelingen, hvor hun skal opereres, kommer anden læge NN kort ind, siger hej og nævner, hvad min datter skal have foretaget. Det tager ca. to minutter. Derefter ser vi ham ikke. Jeg/vi får ingen information om, hvordan operationen er gået. Dette til trods for, at hun bløder en del efter operationen, og [tredje] læge NN, der bærer hende ned på opvågningen, nævner, at hun nok bløder noget mere, end man plejer. Vi får ingen information om, hvad hun må spise/ikke spise i dagene efter, på trods af at jeg spørger. Vi får blot at vide, at operationen er "ingenting", og selvom sygeplejersken på børneafdelingen leder efter en pjece, kan hun ikke finde en til mig/os. Jeg/vi er helt med på, at der er tale om et meget lille indgreb. Og hvad vi selv har kunnet læse os frem til på nettet, er der ikke noget i det. Vi kender på forhånd INTET til indgrebet, da [første] læge NN jo ikke har været en del af beslutningen om, at indgrebet er ændret fra henvisningen. Min datter og jeg tilbringer [flere] timer på hospitalet. Vi er bekendt med, at øre-, næse- og halsklinikker gennemfører disse indgreb på langt langt mindre tid, og den eneste årsag, til at vi ender på hospitalet til dette indgreb, er, at min datter er henvist for noget andet. Da vi efter ca. halvanden time på opvågningen igen kommer retur til børneafdelingen, er min datter igen frisk. Hun leger for fuld skrue i legerummet, og her er vi mere end klar til at tage hjem. Dog er det mig selv, der skal opsøge en sygeplejerske og spørge til, hvornår vi bliver sendt hjem. Det er flere ting i forbindelse med min datters indlæggelse, der ikke lever op til mine forventninger. Personalet på børneafdelingen er rigtig søde, men det virker til, de bruger meget tid på deres "kontor". Anden læge NN fejler over for os på mange punkter, og hvis min datter igen skal henvises, denne gang for at skulle have [foretaget den oprindelige operation], vil jeg gøre, hvad jeg kan, for at det kommer til at foregå i privat regi.	I ringe grad
62	Nej.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
4	Fint og effektivt forløb.	I høj grad
24	Det kræver for mange besøg for at blive indstillet til operation. Først hos egen læge, så læge NN, derefter en unødvendig forundersøgelse i anden by, hvor de jo ikke opererer og derfor sender mig til Randers. Fra Randers er første besked, at de ikke kan give mig en dato for operation, men jeg ville blive kontakten, når der var plads i kalenderen. Da en ikke-akut operation kræver planlægning med to mindre børn og et nyt arbejde kunne jeg ikke være tilfreds med den besked. Jeg spurgte om jeg kunne få en tid langt ude i fremtiden, som jeg kunne planlægge til, men nej. Efter at have kontakten patientkontor vedrørende mine rettigheder, fik jeg tildelt en dato for operation og endnu en forundersøgelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
45	Første gang var en bedre oplevelse end anden gang.	I høj grad
47	D4 var en rigtig god afdeling med venligt personale. Det undrer mig dog, at man lader vores søn [] dele stue med en lille dreng [], som naturligt græder en del. Jeg ved, det kan være nødvendigt ved pladsmangel, men når vi gik op af gangen kunne vi se MANGE stuer stå tomme. Det undrer mig, da to børn plus forældre fylder en del og gråd kan smitte. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
58	Informationsniveauet ønskes forbedret! [Kommunikation og information]	I ringe grad

- 63 Der var god stemning. Både på børneafdelingen og selve operationgangen! En stor tak til en meget rolig og kompetent læge NN, der bedøvede vores søn! Vi følte os i trygge hænder, både ved anæstesipersonale, den opererende læge og personalet på børneafdelingen. Hvis vi skal komme med et lille suk, så var stuen på børneafdelingen meget lille til tre indlagte børn plus pårørende! Det var ikke så rart, så vi brugte mest tid i opholdsrummet/ legerummet.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 78 Der var altid meget lang ventetid til de planlagte undersøgelser. Op til 20 til 30 minutter hver gang. Det bør man kigge på at optimere. For mig som person er 30 minutter forsinkelse på planlagt undersøgelse uacceptabelt.
[Ventetid] I meget høj grad
- 83 De var gode til at lytte til mig, især når jeg havde brug for noget. Den dosis og det medicin jeg skulle tage, kunne de godt have tjekket lidt mere op på, da de gav mig ibuprofen, og det kunne jeg ikke holde til. Jeg kunne ikke spise eller drikke ordentligt i en til to uger.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 86 De var super søde og hjælpsomme og tog sig godt af.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad