

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på  
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.  
Aarhus Universitetshospital**

## **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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	85
Besvarelser fra patienter:	49
Afdelingens svarprocent:	58%

### 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/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 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", "Information", "Fejl", "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.

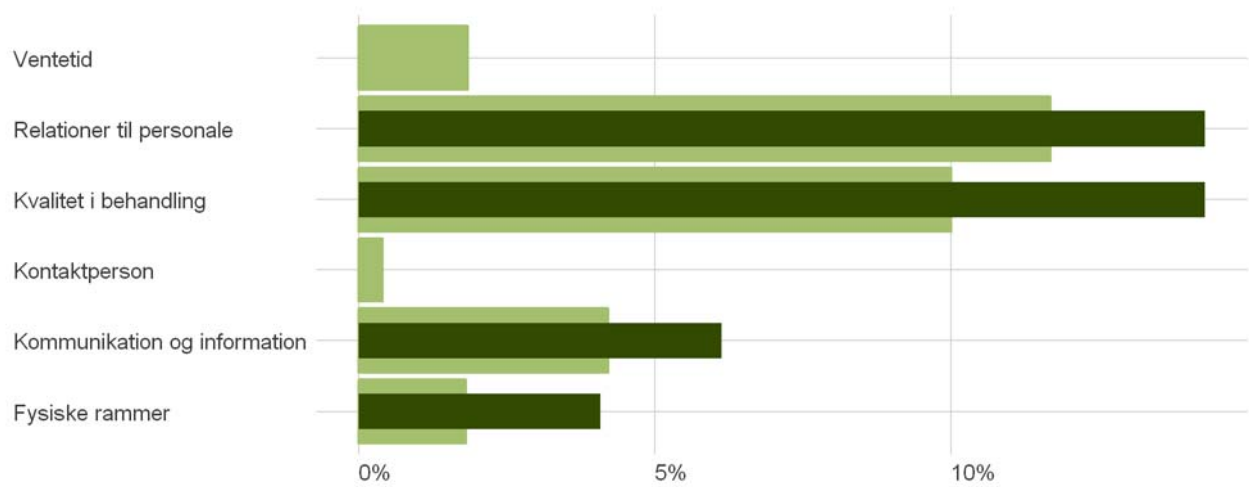
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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 kodere 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/](http://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 1.

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









**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**

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

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 2	Patienten var en fire måneder gammel dreng. Dog både mor og far var med ved ankomst.	I meget høj grad
 4	Jeg har ikke mødt læger bedre end dem, I har hos jer. Vil sige tusind tak.	I meget høj grad
 3	Personlig tilkendegivelse af, at ens ankomst er registreret, ikke kun elektronisk registrering. Information om forventet ventetid ville være godt, bare om der er lang eller kort ventetid.	I ringe grad
 1	Via Lægevagten.	Slet ikke
ID	Kommentarer - H1	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 3	Man er jo lidt presset, når man er blevet stukket i halsen af en hveps og har synkebesvær. Men jeg havde lægen fra lægebilen ved min side, så jeg var i gode hænder og lægen havde flere samtaler med sygehuset undervejs, så jeg var meget tryk, og de havde helt styr på det.	I høj grad
 8	Der var ro i stemmerne ved de ansatte, så man ikke følte pres []. Jeg fik blandt andet af vide, at der er mennesker omkring en lige efter operationen. Det var meget vigtigt at vide.	I høj grad
 16	Rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
 1	Jeg vil gerne have talt med en læge, inden jeg blev udskrevet.	I nogen grad
 13	Ambulancefolk/Falcktransporterne var så gode og flinke!	I nogen grad
 9	Vores datter blev indlagt akut via egen læge. [Specifik sygdom] og almen tilskud pga. [specifik sygdom]. Afdelingen anbefaler ambulancekørsel. Ved ankomsten placeres vi på en stue i venteværelset. Efter en times venten og flere "rykkere" tilses hun endelig. Herefter er det topprofessionelt!	Slet ikke

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	1 Lægevagten sendte os til røntgen pga. gulerodsstykke i luftveje/lunger. Sygeplejerskerne i modtagelsen annullerede dette pga. ikke røntgenfart genstand og sendte os til undersøgelse ved Øre - Næse og Halslæge.	Nej
ID	Kommentarer - H1	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	18 Jeg fik et lille snitsår i læben af en skalpel, men ikke noget særligt.	Nej
	15 Jeg lavede selv fejl, jeg vidste ikke, hvad jeg selv sagde, jeg undskylder meget.	Uoplyst
	8 Jeg blev sendt for hurtig hjem. Allerede cirka en time efter operationen var slut blev jeg sendt hjem (med sygetransport), men jeg skulle køres hjem til mig selv. Og ikke til min pårørende. Dog blev der fixet en mulighed, så jeg kunne komme tilbage på hospitalet. Men det tog da en del overvejelser fra: Chaufføren (der kørte sygetransporten), Ambulancen (der skulle køre mig tilbage til Hospitalet) og lægerne, der sørgede for mig under operationen. Dog gjorde chaufføren (der kørte sygetransporten) et imponerende trick for at stoppe blødningen kort, indtil jeg var tilbage på hospitalet. Men det hele blev fixet. Problemet var kort sagt: Jeg blev sendt hjem for tidligt, og hvis vi var noget noget længere, end vi var, kunne det blive svært at redde situationen.	Ved ikke

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**


ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 2	1.Som pårørende blev vi tilbudt aftensmad på den afdeling, hvorpå vi først blev indlagt. Vi nåede ikke at få noget, inden undersøgelse og overførelse til anden afdeling. Herefter fik vi ikke noget (ankom [om eftermiddagen], udskrevet [om natten]). 2.Patienten havde en fin seng og god ro omkring sig. Men som pårørende, der var nødt til at sidde ved siden af hele tiden, var det hårdt at sidde på en almindelig stol. Fik [ikke i første omgang] tilbudt en liggestol.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - H1	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 6	Jeg havde det meget skidt under indlæggelsen, og ingen vidste, at det var pga. medicinbivirkning. Det fandt jeg ud af, da jeg kom hjem.	I høj grad

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**




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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.</b>	<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
1	1. Rigtige læge NNER!  2. Fantastisk med isbjørnebamse efter opvågning! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Vi var meget usikre på at lade vores lille dreng bedøve for videre undersøgelse (havde fået noget galt i halsen). Det var meget betryggende at flere læger og specialister var inde over beslutningen. Vi blev vejledt og fik forklaret risici for og imod en undersøgelse. Denne vejledning og forklaring var vi MEGET GLADE for! Vi fik en utroligt god og professionel behandling. Det er dejligt, at lægerne hellere vil være på den sikre side end at tage chancen, fordi det pt. ser ud til der ikke er kommet fremmedlegeme i lungerne. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - H1</b>	<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
5	Venligt og kompetent personale. Det kunne være dejligt med urtete. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Lægerne skulle undersøge resultat af prøver, før de udtaler sig om alvorlige sygdomme, der evt. kunne være. Gøre sig mere forståelig, og lægerne burde have lidt mere samme mening. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Flersengsstuer er ikke optimalt, men bliver forhåbentlig bedre i forbindelse med DNU. Særligt plejepersonalet var meget venligt og hjælpsomt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Havde indtryk af, at lægen ikke havde læst min journal fra vagtlæge og ambulatorium. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
4	Jeg er meget imponeret over, hvor søde og venlige folk er, og hvor informeret de var om alting. Jeg håber, alle fik så god service. Er meget taknemmelig, trods det "kun" var mine mandler :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Jeg er yderst tilfreds med den behandling, jeg fik :-). Synes sundhedspersonalerne var dygtige, venlige og meget forstående. Var helt tryk ved forløbet og var så glad, som man nu kan være for at være på sygehuset :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Jeg syntes, ikke der var noget, der skulle rettes på. Det er godt, der er den røde ledning til dem, der har behov for hjælp, og hvornår hjælpen skal være der. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Man må kunne forbedre "venteværelsesituationen". Rummet fungerer samtidig som gennemgang/rute for afdelingens personale, kaos. Det bør være sundhedsfagligt personale, der tager imod. Patienterne er gennemgående udsat for dårlige forhold. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Informationen om hvad der skulle ske var meget god. Jeg var aldrig i tvivl. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
12	Det er første gang, jeg oplever at være indlagt på et hospital [], og det var en enormt god og behagelig oplevelse på trods af omstændighederne. Personalet var meget hjælpsomme, og jeg	I meget høj grad

følte mig tryk selv ved indlæggelse[].  
[Relationer til personale/Pleje]

-  13 Med meget hævede mandler skulle jeg have haft binyrebarkhormon, som tog hævelsen og gav mig væsentligt bedre søvn, da jeg fik det andetsteds efter indlæggelse! Jeg blev ikke tilbudt noget føde og fik, efter jeg bad om det, (efter 24 timer uden mad under indlæggelse) kold aspargessuppe. Utilstedeligt!  
[Relationer til personale/Pleje] I ringe grad

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.****Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - H1	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
	4 Tak fordi jeg selv måtte vælge og bestemme, hvad der skulle ske, selvom I ved bedst, og derfor gjorde jeg også, som I sagde, og det er kun blevet bedre, tak! :)	I høj grad
	12 Det var vidst bare fint, jeg ikke var med til at træffe beslutninger om min behandling.	Slet ikke
	17 Var indlagt i under 24 timer og var derfor igennem behandling, uden jeg selv var med i beslutningerne.	Slet ikke

