

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Øre-/næse-/halsklinik H
Regionshospitalet Randers**

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	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 sekretariatet. 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	332
Besvarelser fra patienter:	161
Afdelingens svarprocent:	48%

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.

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.

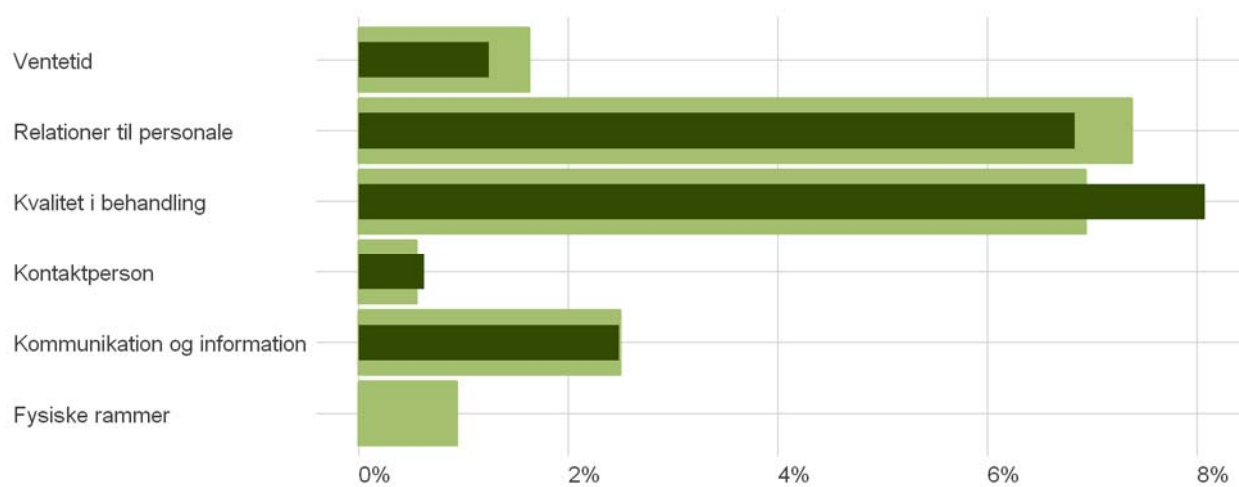
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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/

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-/halsklinik H

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Ventetiden opstod vist, fordi jeg skulle tale med lægen uden for aftale, da jeg havde en infektion [], som vi skulle tage stilling til, om den var en hindring for gennemførelse af det planlagte indgreb.	I høj grad
2	I høreprøven, som var det første, var der ingen ventetid, men jeg ventede femogfyrre minutter på at komme ind til lægen. Det var først, da jeg spurgte en sygeplejerske, hvorfor der var så stor ventetid, at jeg fik besked.	I høj grad
10	Jeg var ventet, men der var gået ged i det. Det var alt.	I høj grad
16	Modtagelsen var fin. Det sker engang imellem, når der er mange patienter, der skal opereres.	I høj grad
27	Måtte gå til skranken to gange. Første gang var der ingen at melde min ankomst til.	I høj grad
36	Sød henvendelse ved skranken til min datter [], som var patienten :-).	I høj grad
56	Book mere tid.	I høj grad
3	Ventetiden ved første besøg skyldtes en akut patient.	I meget høj grad
7	Jeg havde fået en akut tid og var derfor forberedt på ventetid.	I meget høj grad
11	Det hele er altid meget fint. Personalet gør alt for mig.	I meget høj grad
21	Lægen var indkaldt til konference. Ventetiden betød ingenting. Jeg skulle jo alligevel være der hele dagen. Personalet meget flinke og gav hele tiden opdatering på forventet operationstid.	I meget høj grad
23	Ok.	I meget høj grad
28	Fin modtagelse. Var advaret mod den eventuelle ventetid, så det er ingen brok her.	I meget høj grad
38	Min oplevelse er, at vi ofte er kommet ind lidt før tid. Fedt, at I henvender jer til patienten først, selvom hun kun er [et barn].	I meget høj grad
51	Synes det er et behageligt sted at komme. Vi venter på gangen, da det fungerer bedst for vores datter med autisme.	I meget høj grad
62	Det er uheldigt, at en planlagt operation må udsættes med begrundelsen, at nødvendige instrumenter skal renses.	I meget høj grad
17	Lægen kunne ikke se, jeg var ankommet.	I nogen grad
29	Kunne være rart med mere legetøj i venteværelset, når patienten er et lille barn.	I nogen grad
34	Bedre information om parkering ønskes.	I nogen grad
55	Jeg synes, at lægerne skulle læse journalen noget bedre, inden man kommer ind til undersøgelsen.	Ikke relevant for mig
32	Glemte at jeg skulle komme, anden gang.	Slet ikke
61	Den læge, jeg skulle have min konsultation med, var ikke på hospitalet pågældende dag, og	Slet ikke










personalet havde ikke tænkt over at meddele patienterne dette, hvilket resulterede i [mange] kilometer i bil og en spildt fridag fra arbejde.

Øre-/næse-/halsklinik H**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 4	Der var nok ikke behov for den store information, da det bare var en næsespray.	I høj grad
✎ 35	Information om, hvad besøget skulle handle om. Jeg kontaktede selv Ambulatoriet inden besøget for at afklare dette.	I høj grad
✎ 57	Nej. Da jeg forlod hospitalet, blev der ikke bestilt medicin på apoteket til efterfølgende afhentning.	I høj grad
✎ 5	Ville egentlig have talt med en læge NN før operation, men han var der ikke længere denne eftermiddag.	I meget høj grad
✎ 6	Savner oplysninger om, hvorfor det hospital, jeg oprindeligt var henvist til, blev et andet []. Det samme gør sig gældende med henvisning til MR-scanning på andet sygehus, som blev til andens enheds MR-scanner.	I meget høj grad
✎ 11	Alt har fungeret fint, men tror også, at jeg er deres darling.	I meget høj grad
✎ 16	Ingen.	I meget høj grad
✎ 47	Henvisning fra egen læge. Kom til efter to arbejdsdage.	I meget høj grad
✎ 51	Vi synes, det kan være lidt svært, at få talt med en læge NN. Det er ikke så ofte, de træffes på afdelingen. Det er lidt en skam, fordi man som patient, kan gå og frygte for narkosen unødigt. Vi er forældrene til et [] barn, som jo skulle i narkose. Ellers er de fantastisk søde, meget forstående og imødekommende.	I meget høj grad
✎ 18	Havde fået en henvisning til at få scannet lymfeknuder på halsen. Så vi troede, dette skulle ske. Men det er ikke sket!! Vi kan ikke få lov at få undersøgt store lymfeknuder på min søn []! Meget utilfredsstillende!	I nogen grad
✎ 62	Afdelingen er kun åben i dagtimerne, og jeg modtog ingen information om, hvem jeg kunne kontakte, hvis der opstod problemer, hvilket der gjorde.	I nogen grad
✎ 46	Det havde været rart, at der var et navn, man kunne ringe til ved problemer.	I ringe grad

Øre-/næse-/halsklinik H

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 17	Lægen blev ikke gjort opmærksom på, at jeg var ankommet.	Ja
 30	Blev forkert informeret om mødetid til operation.	Ja
 32	De havde "glemt" mig. Min undersøgelse gik meget hurtigt.	Ja
 33	1. Der blev ikke bestilt det smertestillende medicin på apoteket som ellers aftalt ved [tilsynet]! 2. Måtte derfor tage kontakt til klinikgangen igen, som så fik bestilt smertestillende!	Ja
 44	De har glemt at sende en henvisning til scanning! Blev glemt!	Ja
 57	Der opstod betændelse. Undersøgt af egen speciallæge. NN er ikke som før.	Ja
 61	Lægen var der ikke.	Ja
 62	Det er svært at vurdere, om der er sket fejl. Jeg skulle have [behandlet] trommehinden og blev sat i udsigt, at min hørelse derved ville blive bedre. Den er markant forringet, som det ser ud pt.	Ja
 11	Jeg tror, at der opstod en fejl for [nogle] år siden, da jeg fik lavet trakeostomi til luft og tale. For det skulle bare have været en kikkertundersøgelse, og så vågnede jeg op i respiratoren og med familien omkring mig, så det var en meget chokerende oplevelse, som jeg stadigvæk har det svært med.	Nej

Øre-/næse-/halsklinik H

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Problemstillingen omkring ventetiden. [Ventetid]	I høj grad
3	Personalet var meget imødekommende og venligt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Personalet i ambulatoriet er bare super. F.eks. [var der en dag, hvor jeg fik det skidt, og var havnet i en træls situation, hvor personalet sørgede for en besked til p-vagten]. Så super fint. Det kalder jeg flot. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
48	Videre forløb er blevet [på et andet sygehus]. Randers Sygehus har været ok med deres udredning og god information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
60	Sygeplejersken var virkelig sød og enormt god til at tale med vores søn, som jo er patienten. Hun var god til at fortælle om tingene i børnehøjde, og han syntes, at hun var sød og oplevede besøget som noget rart. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
62	Det var uheldigt, at jeg straks ved min opvågning fik en hel masse information. Jeg var fuldstændig groggy og blev ikke klar over, om det var læge NN, der afgav informationen, eller hvad den handlede om. Det eneste, jeg hæftede mig ved var ordet "benæder", som ikke blev forklaret. [Kommunikation og information]	I høj grad
7	Jeg er glad for, at jeg kunne få en akut tid til tilsyn.	I meget høj grad
20	Dejligt at se, at personalet er i børnehøjde, når det er et barn, der skal behandles, og at de havde tid til både barnets og forælders spørgsmål, så både barn og forælderen følte sig trygge ved besøget, så specielt barnet havde en god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Jeg har haft en fantastisk oplevelse under hele forløbet. Al personale fra forundersøgelse og indtil nu har været SÅ dygtige og simpelthen så søde og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
42	Venlighed og faglighed, tak. :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Vores datter er lige blevet opereret på ambulatoriet, og vi har haft en utrolig god oplevelse. Vi havde en god samtale med læge NN før operationen begyndte, og vi blev mødt med forståelse. Vi vil helst være nær ved, når vores datter er i narkose, og det fik vi lov til, i et lokale få meter fra hende. Vi fik lov til at komme med på opvågning med det samme. Vi havde en god samtale med lægen som opererede vores datter. Fik forklaret indgrebet, og hvornår vi skal til kontrol med hende igen. Vi tale også kort med en venlig sygeplejerske. Personalet er meget venlige og imødekommende på ambulatoriet. Vi føler os trygge ved den behandling vores datter også fremadrettet vil modtage i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	"Kontaktpersonen" var virkelig svær at få kontakt til, men det lykkedes, [og jeg fik opfyldt mit] behov. [Kontaktperson]	I nogen grad

16	Jeg synes, at de gør det godt nu. Har ingen tilføjelser.	I nogen grad
29	Havde/har brug for en opfølgning på et spørgsmål, jeg stillede angående min datters forestående operation (specielle forhold, der måske skal tages hensyn til under bedøvelsen pga. hendes specielle handicap). Der havde læge og en anden læge ikke nogen erfaring, og jeg kan mærke, at jeg fortsat er lidt utryg, fordi jeg ikke føler, at det blev undersøgt til bunds... [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
35	Eneste anke var manglende oplysninger om indhold ved to besøg. Første af disse vedrørte svar af [] prøve (i forbindelse med fjernelse af cyste i næsen). Jeg ville gerne have haft muligheden for at undgå turen fra [en anden by] til Randers for at få svar på denne prøve. Ved det efterfølgende besøg var jeg ikke oplyst om indholdet, men kontaktede ambulatoriet telefonisk og fik svar på det ad den vej. [Kommunikation og information]	I nogen grad
39	Vi havde en følelse af, at lægen ikke havde sat sig ordentlig ind i forløbet og gik bl.a. hjem med svaret på spørgsmålet, om mit barn skulle bruge sit høreapparat med, "Det må hun selv bestemme". Når jeg som forælder skal give skolen besked, kan sådanne svar ikke bruges. Både høre/talepædagog og os forældre troede faktisk også, at der automatisk blev sendt besked til høre/talepædagog, så hun kunne arbejde videre ud fra den viden. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
15	Ambulatoriet i Randers ydede en fin service.	I ringe grad
25	Bedre information om parkering ønskes. [Kommunikation og information]	I ringe grad
12	Meget venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
13	Jeg har ikke stor erfaring med sygehusvæsenet. Man da jeg kun har mødt venligt og, for mig at se, yderst kompetent personale, kan jeg kun være yderst tilfreds. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
24	Er blevet godt modtaget, føler mig tryk. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
36	Jeg talte med en læge, som havde kigget på patientens trommehinde og fjernet gazebind. Han gav mig en rigtig fin behandling, og vi talte flyveører på sigt, som altid har været der. Det virkede, som om at specialisten omkring ører er på Randers Sygehus og er stolt af sit fag. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
40	Fik en meget god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
41	Mere kompetent læge der selv kunne tage stilling til behandling. Den skulle konsultere en anden []. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
43	[] En multihandicappet mand, der kommer månedligt. Han elsker at komme på klinikgangen. Alle hilser på ham lige fra læger og sygeplejersker til kontor- og rengøringsmedarbejdere. En rigtig god oplevelse for borgeren. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
46	1. Synes det var ubehageligt at komme til en operation og så blive sendt hjem, fordi det rigtige udstyr ikke var klar. 2. Når man bor alene var det godt, hvis man kunne få en overnatning. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
50	Godt, at min ægtefælle kunne være med. Blev positivt modtaget og deltog i samtalen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
59	Det var en relevant, effektiv og venlig behandling jeg modtog. Alt i alt topkarakter herfra. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
31	Jeg er tilfreds med operation og ventetid. Jeg ved ikke nu, om min tilstand vil blive bedre efter operation.	Ved ikke

[Kvalitet i behandling]

 37

Lang ventetid til man kommer ind.
[Ventetid]

Ved ikke

Øre-/næse-/halsklinik H

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	At svare helt konkret på ovenstående er lidt vanskeligt, for jeg skal møde en gang om måneden, da jeg skal have skiftet kanyle i forbindelse med min sygdom eller helbredstilstand, men alt i alt er det OK.	I høj grad
11	Mit sygdomsforløb bliver aldrig bedre, så det er en forringelse af min livskvalitet.	I høj grad
19	I forbindelse med udredning, har jeg været til to undersøgelser hos to forskellige læger.	I høj grad
32	Jeg har været indlagt med meningitis, og har derefter haft gener med mit venstre øre, og har det stadig. Men behandling er afsluttet.	I høj grad
52	Har været til to samtaler. Er endnu ikke behandlet.	I høj grad
62	Jeg valgte operation, da jeg blev lovet bedre høreelse.	I høj grad
4	Andet: Det er for ringe/dårligt, at man skal betale ekstra penge for at parkere i p-huset, da man jo ikke ved, om der er ventetid på den givne afdeling. Kunne man sende p-billet med til "kunder", som skal på sygehuset i forbindelse med undersøgelse, osv.	I meget høj grad
21	Hele forløbet og til kontrollen dagen efter operationen har bare været en positiv oplevelse. Mage til flinkt og tilspørgende personale, der trods sygemeldt personale klarede alle gøremål på afdelingen, operationsgang, opvågning og sengeafsnit igen. Operationen gik godt og slet ingen smerter. Ja, igen, det var en positiv oplevelse.	I meget høj grad
26	Har ikke været til kontrol endnu, derfor kan der ikke svares på om, der er sket forbedringer inden indlæggelsen.	I meget høj grad
49	Jeg er meget tilfreds, men jeg er ikke færdig endnu.	I meget høj grad
53	Fik lukket et hul på trommehinden. Forventer først, at man kan høre forbedring om nogle måneder, op til et år.	I meget høj grad
5	Der var tale om en forundersøgelse forud for en operation, som havde LANG ventetid med flere nødvendige konsultationer i forløbet.	I nogen grad
8	Min behandling er ikke iværksat endnu. Derfor er det ikke rigtig muligt at svare på de foregående spørgsmål.	I nogen grad
54	Er ikke opereret endnu, men skal [til vinter].	Ikke relevant for mig
14	Har ikke modtaget nogen behandling endnu. Skal først igennem en scanning, før der er en afgørelse vedrørende mit behandlingsforløb.	Uoplyst
45	Det er svært at finde rundt på sygehuset når man ikke har været der før. Især når man kommer undebys fra og kommer tidligt om morgenen.	Uoplyst
58	Alt i alt meget tilfreds med besøget.	Uoplyst
27	Svære at svare på, når forundersøgelsen kun tog tre minutter. Er undersøgt på [anden afdeling] tidligere.	Ved ikke

