

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte 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	113
Besvarelser fra patienter:	58
Afdelingens svarprocent:	51%

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.

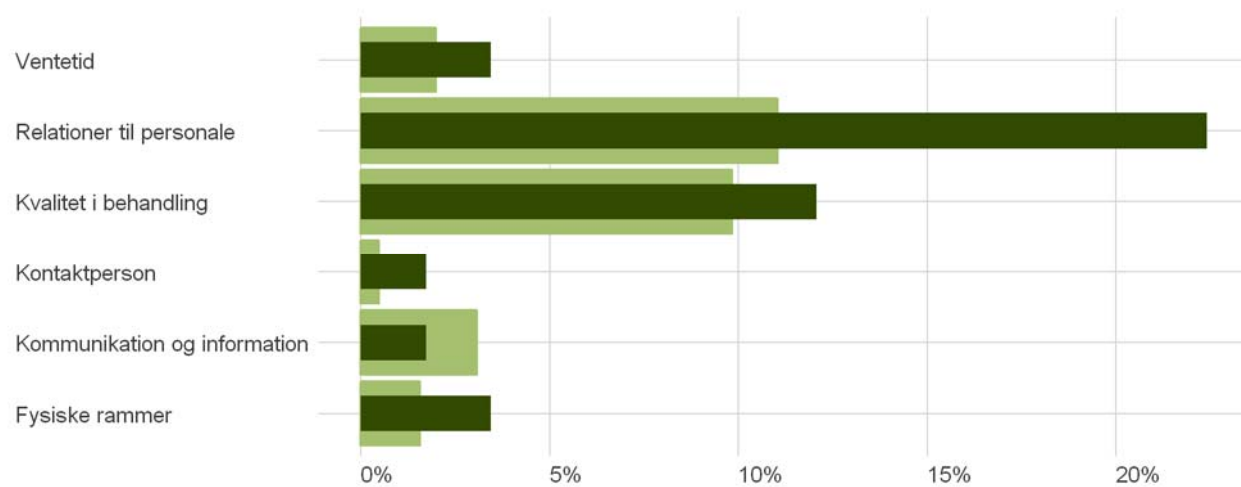
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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 - Øre-/næse-/halsklinik H	Var personalet forberedt på din ankomst?
 18	1. Vi kom ind på en stue, hvor der stod mange senge til modtagelse. Lidt upersonligt. 2. Gamle senge.	I høj grad
 26	Måske man kunne lave en dag for voksne, hvor de får fjernet mandler. Så man ikke skal vente alt for længe. Bare en idé.	I høj grad
 8	Meget kompetent personale og virkelig søde.	I meget høj grad
 13	Vi var super glade for modtagelsen.	I meget høj grad
 16	Der er ingen grund til at møde ind klokken syv, når man først skal opereres efter klokken ti.	I meget høj grad
 21	Meget god.	I meget høj grad
 22	Forstår ikke, hvorfor man skal møde ind kl. syv, når man sidder to timer i et venteværelse, før der sker noget.	I meget høj grad
 25	Vi blev modtaget på Børneafdelingen, hvor vi hurtigt blev henvist til en seng til vores søn, og vi kom endda 20 minutter før tiden, så det var dejligt, at vi ikke skulle vente på gangen med en lille sulten dreng.	I meget høj grad
 31	Ventetiden var ikke noget problem overhovedet! Det var hyggeligt at sidde i opholdsstuen, og vi fik tilbudt kaffe.	I meget høj grad
 32	Oplevede meget lang ventetid på tre til fire timer! Urimeligt at alle []patienter skal møde på samme tid [om morgenen]! Få aftaler i stand om hurtigt fremmøde, hvis nogen udebliver. For øvrigt: hvis nogen udebliver, så lad dem betale fuld pris for ubenyttet personale og udstyr.	I meget høj grad
 30	Det virkede som om, at alle havde meget travlt. Måske burde der være en ansvarlig koordinator eller mere personale der håndterer indlæggelser.	I nogen grad
 7	Min indkaldelse var et børnebrev.	I ringe grad

Øre-/næse-/halsklinik H

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øre-/næse-/halsklinik H	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
6	Efter operation havde jeg kraftig blødning i svælget og måtte opereres igen en halv time efter.	Ja
11	Fejlinformation. Havde fået at vide, at jeg SKULLE hjem samme dag, men kunne så overnatte alligevel.	Ja
25	Selve operationen gik godt, og forløbet op til var også rigtig godt, men der skete en svipser kommunikationsmæssigt mellem de forskellige afdelinger, som var involveret (Øre-, næse-, hals-afdelingen, børneafdelingen og opvågning). Vi kom til at vente næsten to timer efter vores overflytning fra opvågning til børneafdelingen, før en sygeplejerske informerede os om, at vi faktisk kunne være blevet sendt hjem direkte fra Opvågning. Det var ikke optimalt med så meget ventetid, når man har et lille barn på seks måneder, som ikke ville sove og som også havde svært ved at spise så meget et fremmed sted. Det er meget frustrerende med en skrigende baby. Vi var også kede af, at det blev afslutningen på et forløb, som faktisk indtil da var gået rigtig godt og med fin behandling fra både læger og sygeplejersker, men der skete et kommunikationsbrist mellem de forskellige afdelinger.	Ja
2	Jeg synes, det tog for lang tid for et barn [], fra vi kom [om morgenen] til, at hun kom op [tre timer efter]. Det er lang tid, når man ingen mad har fået, og vi fik ikke noget at vide, hvorfor det tog så lang tid.	Uoplyst
14	NN havde dårlig erfaring med bedøvelsen, der gav meget opkast sidste gang, og havde derfor ved forundersøgelse fået lagt en plan omkring denne bedøvelse, men den læge NN, der var på vagt på operationsdagen, lavede om på planen. Det gik heldigvis godt, men gav en stor uro hos både [patienten] og forældre.	Uoplyst

Øre-/næse-/halsklinik H**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - Øre-/næse-/halsklinik H	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 1	En samtale med lægen efter operation havde været ønskeligt. Operationen var anderledes end den udleverede brochure. Derfor kunne det have været rart at kunne få svar på nogle spørgsmål også i forhold til efterfølgende kontrol.	I høj grad
 14	Man modtager mange informationer på én gang, f.eks. på opvågningen. Det ville i vores tilfælde have været en stor fordel at have fået det på skrift (håndskrift ville være fint på en lap papir). F.eks. hvor længe han skulle være i ro, ikke få vand i øret, ikke have idræt osv. Det var svært at huske.	I meget høj grad
 19	Skulle kontakte klinikgang på Randers Sygehus, hvis der var behov for smertestillende i længere tid, end vi fik med til. Vi løb tør fredag aften, og de kan ikke kontaktes i weekenden. Fik hjælp af vagtlægen.	I meget høj grad
 20	Jeg manglede information fra læge NN, da jeg ikke var i god nok stand efter narkosen. Det savner jeg.	I meget høj grad
 24	Uklar information om hvordan og hvornår jeg kunne fjerne min søns forbindelse og gaze i øret efter operationen.	I meget høj grad
 18	Ambulant indlæggelse. Ikke nogen ørelæge på afdelingen efter kl. 16.00. Vi havde behov for at tale med ørelægen efter udskrivelse.	I nogen grad






Øre-/næse-/halsklinik H

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

ID	Kommentarer - Øre-/næse-/halsklinik H	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
5	Min datter blev opereret i øret, og piger i den alder tager det hårdt at blive klippet. Dette kunne evt. ske under narkosen. Der var en rar og venlig stemning og følelse samt en klar følelse af professionalisme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Jeg var glad for at se den samme sygeplejerske, som den gang jeg var til forundersøgelse. Flinkt og kompetent personale! Dumt at skule tage til Randers, når man bor i en anden by. :-{ [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Lægen som opererede mig, kom efterfølgende og snakkede med mig. Da jeg efterfølgende skulle til samtale var det hos den samme læge som foretog operationen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Det er meget tilfredsstillende, at samme læge foretager kontrol, forberedelse og operation. Det kunne være rart, hvis det også havde været samme læge, der havde foretaget kontrol. Henvendelse efter operation blev taget alvorligt, og patient blev tilset, selvom det ikke var planlagt, hvilket var meget positivt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Vi synes, at det er flot at afdelingen imødekommer ønske om at NN kun skal tilses af NN. Det giver både NN og forældre en stor ro, og NN er ikke nervøs, da han er tryk ved NN. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Det var meget tilfredsstillende, at jeg selv kunne være med til at bestemme operationsdagen, samt at det var den samme læge, der undersøgte mig til forundersøgelsen, som også skulle operere mig. :-) [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Godt: indkaldelse til operation en uge efter første samtale/forundersøgelse lig med kortere tid til bekymring.	I meget høj grad
31	Afdelingen er særlig god til alt det faglige, og særligt god til at håndtere den menneskelige side af en indlæggelse ved at være hjælpsomme, imødekommende og tage hånd om ens behov. Jeg følte, at personalet havde god tid til os. Selvom det var tydeligt, at der var travlhed! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Tak til alle fra Blå :-).	I meget høj grad
4	Stor ros til hospitalsklovn :-).	I nogen grad
8	Operationen blev udskudt to gange. [Ventetid]	I nogen grad
18	Børnevenlig mad i opvågning, andet end is. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
23	Jeg oplevede, at der var meget uro og larm på afdelingen, og at der gik lang tid, før personalet kom, når man ringede. Jeg var indlagt til en simpel operation, så det var måske, fordi man prioriterede, at jeg ikke havde akut brug for hjælp, når jeg kaldte. [Fysiske rammer, Ventetid]	I nogen grad
19	Blev henvist [i vinters] og blev behandlet [i efteråret] og blev ved forundersøgelsen [i sommers] sat til haste.	Ikke relevant for mig
21	Være bedre til at indlægge enkeltvis på stuerne. Det er svært at kunne få ro og hvile, når vi	Ikke relevant

	ligger tre sammen. Det kan der arbejdes på i fremtiden. [Fysiske rammer]	for mig
2	Hende, der var der for min datter, var bare så sød og gav sig god tid til os. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
3	Jeg har ikke noget at være utilfreds med. Jeg har fået en god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
6	Jeg synes helt igennem, plejepersonalet var utroligt rare og rolige, hvilket smittede af, da jeg kastede[] blod op, men stadig var helt rolig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Det var et super godt forløb. Mine pårørende og jeg snakkede meget om, hvor søde, effektive og meget kompetente, personalet var. Det var over alle forventninger. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Personalet var venlige og informerende hele vejen igennem forløbet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
22	Super god behandling :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
29	Når man bliver udskrevet, kan de godt lige bruge fem minutter mere, (så man får ordentlig besked). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
28	Jeg har aldrig været indlagt før, og jeg var meget positivt overrasket over, hvor søde, venlige og servicerende personalet var. Jeg havde fået fjernet mandlerne og kunne derfor ikke spise særlig meget, men jeg blev alligevel tilbudt alverdens is, suppe osv.	Ved ikke
30	Jeg oplevede, at sygeplejerskerne prøvede at være alle steder på en gang. Der var meget personaleskift. Der må mangle enten koordinering eller personale. Jeg tror mest på det sidste. I forløbet op til indlæggelse har der været forskellige læger ind over, og jeg føler, jeg mangler at komme til en kontrol efter hjemsendelse. Jeg mangler oplevelsen af, at der er en ankermand på mig som patient, en der samler trådene. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

Øre-/næse-/halsklinik H**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - Øre-/næse-/halsklinik H	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 1	Det er for kort tid efter operation til at sige, om operationen "virkede".	I meget høj grad
 24	Ved kontrolbesøg i [starten af] 2015 vil det vise sig, om min søns hørelse er blevet bedre, som vi forventer.	I meget høj grad
 4	Langt forløb fra første undersøgelse til behandling/operation. :-[I nogen grad
 27	Jeg havde håbet at få lidt af kørslen igen.	I nogen grad
 10	Fjernelse af mandler skulle gerne give en forbedring på antallet af halsbetændelser. Vi har ikke oplevet det endnu, men det kan jo være tilfældigt på kun en måned efter operationen.	Uoplyst

