

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Øre-, Næse-, Halsafdeling H
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	100
Besvarelser fra patienter:	63
Afdelingens svarprocent:	63%

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/2015/.

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

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 fx 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 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 [].

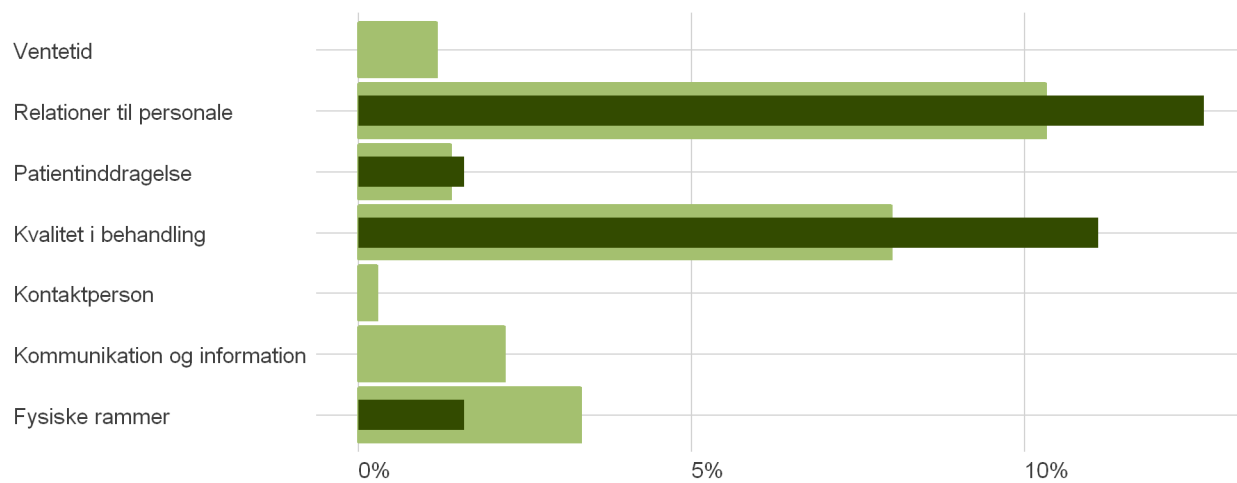
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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-, Halsafdeling H

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Da næringsindholdet i økologisk mad er langt højere, og vi i dag kan bevise en sammenhæng mellem folks psykiske tilstand/sygelighed, og den mad de indtager, så stiller jeg mig uforstående overfor, hvordan læger overhovedet kan tilføre folk de tilsætningsstoffer, de gør velvillende den effekt, det har på os.	I høj grad
6	Jeg blev først indlagt, da det var fremskredent, men det er nok mere lægevagten, der var konservative. Da først jeg blev indlagt, gik det hurtigt.	I høj grad
8	Jeg ved godt, at sygehuspersonalet har travlt, men det ville være rart, hvis der var lidt mere tid til mig som patient, når jeg kom ind.	I høj grad
12	Jeg synes, det var OK.	I høj grad
18	Bare OK.	I høj grad
20	Jeg var godt tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
23	Forløbet ved indlæggelsen var ok.	I høj grad
25	Godt arbejde.	I høj grad
30	På grund af en forværret situation med mit øre tilkaldte vi lægevagt. På grund af mit handicap tilbød lægevagt at komme til min bopæl, uden at jeg specifikt skulle bede om det. Det var rart. Lægevagten vurderede, at øret var behandlingskrævende ud over, hvad han kunne gøre på stedet, og jeg blev derfor akut indlagt. Derfra til faktisk behandling gik der ganske kort tid.	I høj grad
3	Jeg følte, at alle var kommet på arbejde udelukkende med det formål at hjælpe og behandle mig bedst muligt.	I meget høj grad
10	Jeg fik den absolut bedste behandling.	I meget høj grad
11	Super. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
13	Syntes jeg blev godt modtaget og personalet var rigtig søde fra start til slut!	I meget høj grad
14	Dygtige og hjælpsomme medarbejdere. Jeg var henvist fra andet sygehus. Kunne godt bruge et kort med indgangsbetegnelse, for at finde ud af hvor hvilke afdelinger/steder var.	I meget høj grad
16	Ingen forslag, da alt virkede optimalt.	I meget høj grad
17	Særdeles tilfreds med behandlingsforløbet.	I meget høj grad
15	Der skulle "tre forsøg" til, henover en weekend med lægevagt/bagvag, før kompetent lægehold mandag morgen konstaterede behov for akut indlæggelse.	I nogen grad
21	Blev kun halvt indlagt, fordi jeg selv bad om det! Fik fjernet mandler og havde ikke indtaget noget mad/drikke pga. smerter i en uge og lignede et lig. Så bad om drop med salt og sukker for at få styrke. Det kunne lægen godt se, men tilbød ikke noget som helst, før jeg selv konstaterede det.	I nogen grad
24	Ventetid på ca. en time. Meget venlig læge og god forklaring på problemet.	I nogen grad
9	Den mest ringe oplevelse jeg har oplevet i mit liv! Jeg var meget syg og kunne ikke engang gå selv uden hjælp. Sygeplejersken var så flabet, at hun sagde, [at jeg skulle tage min temperatur, mens jeg ventede]. Men det kunne jeg ikke, så hun [gjorde det ret voldsomt].	I ringe grad

Øre-, Næse-, Halsafdeling H

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
8	Jeg måtte genindlægges pga. voldsom hævelse på halsen. Desuden skal jeg til efterundersøgelse pga. forsat hævelse og meget ømhed på halsen.	Ja
15	Diagnosefejl hos weekendvagter, der IKKE medførte indlæggelse.	Ja
28	Jeg blev indlagt med en sten i spytkirtlen, der havde dannet betændelse. I stedet for at fjerne stenen ved operation med det samme, blev det forsøgt at fjerne den ved lokalbedøvelse. Stenen blev skubbet væk fra spytkanalen, og jeg blev sendt hjem. To uger efter var der ingen ændring i smerterne, og jeg blev indlagt igen og blev opereret, hvor stenen blev fjernet.	Ja
4	Det var ikke på hospitalet, men hos lægen der tilså mig nogle dage før, som "glemte" at kigge i min hals, hvilket resulterede i, jeg næsten døde inden indlæggelsen af kvælning om natten. Det viser, hvor vigtigt det er, at udføre den simple procedure at kigge ned i personens hals, specielt hvis han er hævet over tre centimeter udenpå halsen og problemet er indeni. Magen til kvak-salveri skal man lede længe efter, og de eksempler ser jeg dagligt på nettet. Vi har brug for en mindre fundamentalistisk tilgang til mennesker og deres sygdomme. Læger og deslige verden over er jo i det hele taget ret uvidende om, hvad de gør, og ofte ender vi som forsøgskaniner, ofre og uden nogen form for repressalier, der ændrer på denne tilgangsform til hinanden. Når nogen mener, at deres bog eller meninger er mere gyldige end andres, så nærmer vi os fundamentalisme og ekstremisme.	Nej
9	Jeg fik ikke besked om, at jeg skulle faste. De kunne ikke få nålen i, og de kunne ikke finde ud af at sætte antibiotika ordentlig i.	Nej
19	Jeg blev mod sædvane syet med et enkelt sting efter fjernelse af en mandel for at stoppe en blødning, hvilket var nødvendigt. Jeg blev bare ikke informeret om dette, hvilket ville have været hensigtsmæssigt, specielt fordi jeg tidligere har haft bøvvl med infektion i forbindelse med selvopløselige tråde. Det gik dog godt, men ville gerne have haft den information.	Nej
1	Toiletterne var ikke rene i bunden.	Uoplyst

Øre-, Næse-, Halsafdeling H

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
5	Det var ret problematisk, at jeg, efter endt behandling om formiddagen, skulle vente indtil [om aftenen] for at kunne få en CT-skanning. Jeg ved godt, der var travlhed, men min scanning tog ikke mere end tre minutter, og jeg kunne sagtens have været puttet ind tidligere uden gener for de øvrige patienter.	I høj grad
19	Skrevet under punktet "fejl".	I høj grad
3	Jeg har været særdeles tilfreds med den fremragende gode behandling af meget kompetente læger og plejepersonale. Jeg vil i den forbindelse gøre opmærksom på, at jeg de sidste [mange år] har drevet selvstændig konsulentvirksomhed [hvor jeg skal komme med personalekritik], og det er første gang, jeg ikke har kunnet finde nogle kritikpunkter. Men måske skyldes det, at jeg har været for påvirket af min helbredstilstand, hvilket jeg dog ikke tror har haft indflydelse på min evne til at bedømme det involverede personale.	I meget høj grad
12	Alt i alt var det OK.	I meget høj grad
14	Koordination, personale imellem, omkring blodprøver, blodtryksmåling og temperaturmåling inden operation. Kun nogle af resultaterne var indskrevet i journalen, men målingerne var lavet. Måtte fortælle, at en anden kollega havde lavet målingerne samme morgen, men kun fået det halve af resultaterne nedskrevet i skemaet.	I meget høj grad
22	Var glad og positiv overrasket over den skønne omgangstone, der var blandt personalet. DEJ-LIGT. I [foråret] var jeg indlagt på andet sygehus, hvor jeg fik fjernet min galdeblære. Der var en skrækkelig omgangstone og hakken på hinanden. Slet intet samarbejde afdelingerne imellem.	I meget høj grad
2	Jeg glemte at spørge, hvorfor så meget af blodet kom ud som store klumper, der ikke spor let lod sig opløse i håndvasken, og som åbenbart indeholdte en hvidlig "kerne". Det var ærgerligt, for jeg bliver ved med at undre mig.	I nogen grad
24	Tak til personalet, for venlighed og hjælpsomhed. De havde meget travlt.	I nogen grad

Øre-, Næse-, Halsafdeling H

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Jeg blev sendt hjem med ondt i halsen. Det har jeg stadig og meget slim.	I høj grad
2	Jeg blev modtaget på Øre-Næse-Halsafdeling H [tidligt om morgenen i efteråret 2015] efter en lang nat (fra omkring midnat). Først i kø ved lægevagten efter en lidt afvisende og heldigvis kortvarig telefonsamtale. En sygeplejerske bragte mig over på skadestuen, hvor man standsede mit rindende næseblod efter anvisning fra læge NN, der hjalp telefonisk fra sin tilkaldevagt! [Tidligt om morgenen] blev jeg tilset af den rette læge, og jeg blev indlagt []. [Først da] mærkede jeg tydeligt, at jeg var kommet i kyndige hænder. LÆS: Det undrer mig, at sparekravene går så vidt, at der ikke er kompetente læger tilstede døgnet rundt i så stort et hospitalsvæsen. Det undrer mig også, at man som patient bliver så ydmyg, at man finder sig i at sidde på en slags taburet i tre til fire timer, når man/jeg godt måtte have fået den seng, jeg sad ved siden af, hvis jeg havde klaget min nød lidt før. Men hvorfor TILBØD man mig den ikke bare. Jeg havde det faktisk ret skidt med alt det mistede blod (på skadestuen). På Øre-Næse-Halsafdelingen var alt OK. Jeg lå her jo kun en [dag]. Der var så stille, så jeg et par gange måtte ud på gangen for at se, at jeg ikke var helt alene. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Slamsugeren var der fra [] om natten og to timer frem. Det var umuligt at sove, men sygeplejersken var sød til at berolige mig trods smerter. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Det kunne være optimalt, at man allerede ved 1. indlæggelse, bliver oplyst om, hvilken kost der er relevant at spise. Jeg er kræft patient, og man ved at kosten har betydning for ens forløb. Desuden har jeg været igennem flere operationer, hvor kosten også har stor betydning for heling af f.eks. operationssår. Denne viden fik jeg først på kræftafdelingen (var dog selv klar over kosten vigtighed, så jeg begyndte allerede at spise "kræfttrigtigt" ved første indlæggelse). Jeg tror, at ved, at jeg har spist rigtigt, har haft stor betydning for, at jeg ikke har tabt mig, og er kommet mig hurtigt, selvom jeg har to kræft diagnoser. Jeg har været patient på afdelingen i [flere] måneder. Jeg har mødt [mange] forskellige læger. De fleste har været meget faglig dygtige og kompetente. De har alle været inden i min sygehistorie. Men for at sikre fremadrettet, at der ikke overses noget og at der er sammenhæng i behandlingen, ville det være relevant, at der er færre læger tilknyttet et patientforløb. Det har krævet meget af mig, som patienten og mine pårørende, at sikre, at der ikke overses noget i forhold til mit forløb. Det har måske betydet unødvendig forstyrrelser af nogle læger, da der ikke var taget hånd om nogle ting i mit forløb. F.eks. skulle jeg have en tid ved øjenlægen, som en læge bad mig om, at få kræftafdelingen til at bestille. Det gjorde de ikke, så det gik igennem [flere] personer, inden tiden blev bestilt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Lytte til patientens oplysning om, at deres påtænkte behandling ikke kan udføres som de påtænkte, men anden behandling vil kunne lykkes, så patienten ikke blev udsat for unødige smerter og ubehag. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
26	Jeg kontaktede nogle dage senere afdelingen, da jeg igen fik næseblod, men fik at vide at eventuel ny indlæggelse samt akutmodtagelse skulle være i Holstebro. Ikke særlig betryggende, da jeg nu havde været indlagt i Århus. Det var Falckpersonalet, der kørte mig til Århus. Heldigvis fik jeg ikke behov for ny indlæggelse i Holstebro, da det lykkedes mig at få blødningen stoppet ved egen hjælp. Det bør være sådan, at patienten bliver behandlet samme sted såfremt han/hun for nylig er blevet udskrevet herfra. Selvfølgelig forudsat, at det skyldes samme sygdom og patienten ønsker det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
3	Se tidligere bemærkninger.	I meget høj grad
10	Det var utrolig dejligt, at personalet tog sig tid til at snakke med mig, og var opmærksom på, at	I meget høj grad

	de skulle banke på inden de kom ind, da jeg var bange. Især en studerende var jeg yderst tilfreds med, da han også lettede min situation. Jeg er meget tilfreds med hele forløbet, og taknemmelig. Kun ros fra mig. [Relationer til personale/Pleje]	grad
✎ 13	Syntes, at det var et meget opmærksomt personale og professionelle. Virkelig en god og meget tryk oplevelse at være indlagt på den afdeling. Jeg følte ikke på noget tidspunkt usikkerhed eller noget! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 14	Fik lov til at låne telefonoplader, så der var mulighed for at kontakte familie og arbejdsgiver.	I meget høj grad
✎ 16	Jeg ved ikke om man kan kalde det at gøre noget særligt, men på mig virkede det som om, at den dagligdag jeg oplevede, i de par dage, jeg var indlagt, at det er et godt indarbejdet og velfungerende team, der er på afdelingen. Det var for mig en positiv oplevelse at være indlagt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 17	Forløbet har på alle måder været særdeles tilfredsstillende.	I meget høj grad
✎ 19	Absolut en overvejende positiv hospitalsindlæggelse/behandling. Udover den manglede information omkring, at de havde syet såret samt en enkelt læge, som virkede sur og "lukket", var personalet yderst venlige og kompetente. Specielt var jeg meget glad for den indstilling og tilgang som læge NN havde til hele min situation, og håndteringen af den både før, under og efter indlæggelsen. :-) [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 22	:-).	I meget høj grad
✎ 24	Trods mange patienter og megen travlhed, så formåede de at være venlige og hjælpsomme. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 29	Jeg var simpelthen i chok over den helt fantastiske behandling, jeg fik, mens jeg var indlagt. ALLE var bare så søde, og de tog rigtig godt hånd om mig. Stor ros til hele personalet hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 8	Efter genindlæggelsen sørgede sygeplejerskerne for, at jeg snakkede med en læge, inden jeg blev hjemsendt igen. Det var rart. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 27	Det er ikke afdelingen, som jeg har noget at udsætte på, men den læge, som var i akutmodtagelsen, tog ikke imod mig, som han burde. Sur læge. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

