

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Audiologisk Afd.  
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](mailto: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 Brugerindvovering, 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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	159
Besvarelser fra patienter:	124
Afdelingens svarprocent:	78%

### **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/](http://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 [].

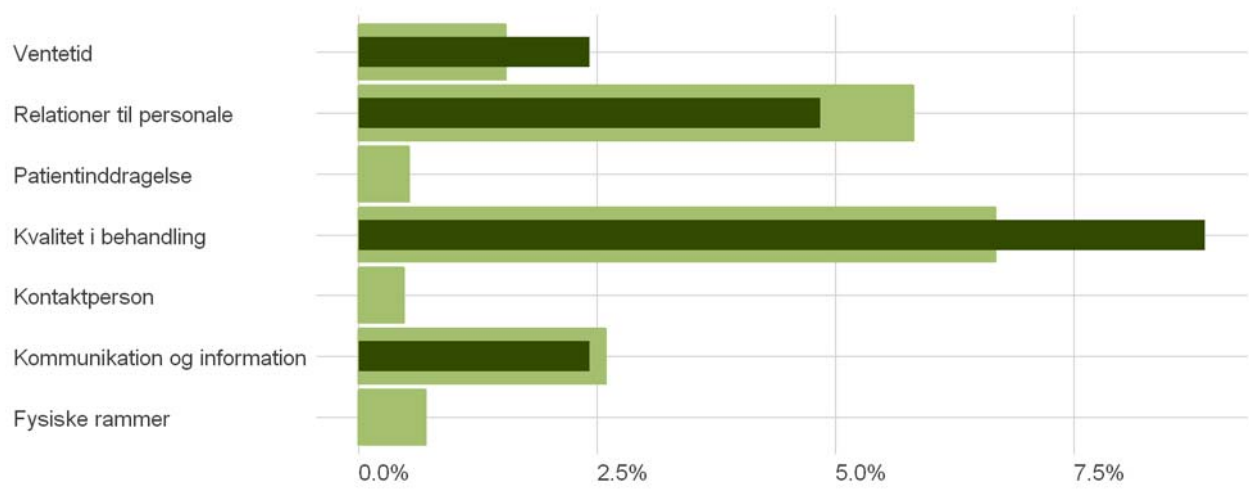
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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









**Audiologisk Afd.****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**





<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik Randers</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 13	Venlig modtagelse i fine omgivelser.	I høj grad
 15	Det fungerede på fastsat tid.	I høj grad
 2	Ingen forslag. Det var en tilfredsstillende behandling.	I meget høj grad
 3	Meget god oplevelse.	I meget høj grad
 7	Imødekommende.	I meget høj grad
 10	Udmærket tilfreds.	I meget høj grad
 1	Det gav anledning til en parkeringsbøde, så jeg var naturligvis ikke helt tilfreds.	I nogen grad
 11	At man kunne henvende sig, så de er klar over, at man er kommet.	I ringe grad
 6	Skift personen ud. Aldrig har jeg i sundhedsvæsenet oplevet en person med så stor mangel på empati, og ubehagelig fremtræden, som jeg blev udsat for der!	Slet ikke
 8	Vi læste opslaget ved døren. Da vi åbnede døren, fik vi vi besked på at blive udenfor. Så beskeden på opslaget kan misforstås. Da vi nævnte det, blev der sagt, "det bliver aldrig læst, det der står på opslaget". Det skal dem der læser det da ikke lastes for.	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik PP Ørumsgade</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 8	Jeg er tilfreds.	I høj grad
 10	Alt var helt i orden.	I høj grad
 1	Der var kun venlighed.	I meget høj grad
 3	Modtagelsen var bare så fin!!!	I meget høj grad
 6	Rar og venlig sagsbehandling.	I meget høj grad
 7	Skiltning og læge NNs henvendelsesform var meget imødekommende.	I meget høj grad
 13	Behandler var velforberedt. Gav en virkelig grundig vejledning i brugen og behandlingen af mine høreapparater på en meget sympatisk måde.	I meget høj grad
 14	Fik en god behandling. :-)	I meget høj grad
 5	Skulle ikke henvende mig. Der blev bare spurgt efter mig, oven i købet fem minutter før tid. Dejligt.	I nogen grad

	9	Hele OK. Ingen problemer med noget som helst. Synes at alt er, som det skal være.	I nogen grad
	12	Jeg følte ikke, at personen vidste nok om de muligheder, der var for at ændre på høreapparaterne. Vedkommende syntes måske, det var unødvendigt at tilslutte apparaterne, så jeg kunne ændre på lydstyrken. Jeg havde haft høreapparaterne en måned uden tilslutning af ekstra hjælp. Det var rigtig fint, at jeg først skulle vænne mig til at bruge apparaterne, [men derefter] ville jeg gerne have koblet på, så jeg kunne regulere styrken. Det fik jeg så.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik Horsens</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	13	Jeg har besvaret spørgsmålene efter bedste evne, men har været meget tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
	1	Jeg fik en rigtig fin behandling, og anbefaler alle at få deres høreapparater der.	I meget høj grad
	5	En varm og positiv modtagelse. Man følte sig som et menneske, ikke som en klient.	I meget høj grad
	12	Lå meget ubehageligt. Manglende hjælpemidler?	I meget høj grad
	14	Alt var perfekt.	I meget høj grad
	4	Det var ganske kort.	I nogen grad

**Audiologisk Afd.****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik Randers</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 11	For at søge om ekstra hjælpemidler, skulle jeg have været henvist til 3. sal.	I nogen grad
 12	Personale stresset. Spurgte, om jeg havde en tid. Ja, de havde selv bestemt tiden. Personalet sagde, at de havde personalemangel, og det bar forløbet tydeligt præg af. Havde ikke tid til at høre, hvordan det fungerede for mig.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik PP Ørumsgade</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 4	Bliver sendt videre og videre, og der er halvanden måned mellem hvert besøg, [hvilket] betyder at det trækker meget langt ud, uden at der reelt sker noget.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik Horsens</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 2	Der er en del spørgsmål, som ikke er relevante i forhold til min undersøgelse, som var på audiologisk afdeling.	I meget høj grad

**Audiologisk Afd.****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 1	Ny [] var ikke kommet, men vi fik det bedste ud af situationen og fandt en god løsning fremadrettet.	Ja
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik Randers</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 1	Svigt ved kontakt i forbindelse med funktion af mine nye høreapparater.	Ja
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik PP Ørumsgade</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 4	At jeg ikke er blevet konsulteret af en læge.	Ja
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik Horsens</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 6	Besøget vedrørte et høreapparat, som konstant faldt ud af øret. Fik besked på at proppe det længere ind, hvilket selvsagt ikke virkede. Måtte have et nyt besøg hos en anden behandler, som hurtigt og nemt løste problemet.	Ja

**Audiologisk Afd.**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik Randers</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
1	Ventetid som denne gang for mig bør ikke finde sted, men har nok sin forklaring: Kun lidt personale! [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
16	Jeg finder det lidt forkert, at jeg ved tre besøg bliver betjent af tre forskellige mennesker. De har hver deres opfattelse af virkemåder og dermed indstilling af høreapparaterne. Jeg skal til kontrol igen og håber på en kvalificeret audiolog, der kan indstille mine nye apparater, så jeg kan bruge dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
4	En god oplevelse med professionelt personale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	God behandling.	Uoplyst
8	Imens høreprøven blev foretaget, gik hun flere gange ud til nogen, som kom ind for at spørge om noget. Så høreprøven blev afbrudt hver gang. Jeg spurgte, om vi ikke kunne låse døren, som der står på opslaget. Det læser de ikke, sagde hun. Så det er ikke så sært, man bliver stresset! Jeg var med som pårørende til min mor, som fik taget høreprøven. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
9	De var meget venlige, ikke noget at klage over.	Uoplyst
11	Bedre oplysning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
13	Læge NN var meget kompetent og indstillet på at samarbejde om at finde frem til den bedst mulige løsning på mit høreproblem. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	God behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
15	Ingen kommentar, men tilføjer gerne, at jeg i mit tilfælde finder det omfattende spørgeskema udpint detaljeret.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik PP Ørumsgade</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
8	Jeg er tilfreds.	I høj grad
9	Alt OK.	I høj grad
10	Jeg fik en god behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	1. Mit besøg angik kun Audiolog, lokalklinik på Ørumsgade. Har været der to gange. 2. Men det var nok mere relevant for mig at have svaret på spørgsmål vedrørende hudklinikken på Ørumsgade, hvor jeg har haft min gang gennem flere år. Og de kunne i hvert fald virkelig trænge til en	I høj grad

	opdatering, hvad angår ventetid, forskellige læger hver gang med nye læsninger af lange journaler. Der er med til at øge ventetiden unødigt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	
✎ 2	Alt i alt godt tilfreds :-). MEN: Mit høreapparat fungerede fint i sig selv, men det duede desværre ikke med den bluetooth-høresnegl, jeg af arbejdsmæssige årsager bruger. Jeg anbefaler, at man finder en løsning på DET, da vi er mange, der ikke kan undvære bluetoothforbindelsen til telefon på arbejdet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 1	Det har været godt hele vejen igennem.	Uoplyst
✎ 3	[ ] Jeg kom for at få et nyt og bedre høreapparat, og det har jeg fået, og det er jeg glad for. Jeg fik en meget fin behandling. Både ved første besøg, og da høreapparatet var klar til brug.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Audiologisk Lokalklinik Horsens</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
✎ 7	Min dato for næste besøg (afhentning af høregerj) blev udsat pga. personalemangel. Min arbejdsplan for en måned af gangen er meget vanskelig at ændre, når en sådan datoændring sker fra Audiologisk Afdeling. Det er meget vanskelig at komme igennem telefonisk til Audiologisk Afdeling. Selve forløbet af høretesten forløb rolig og behagelig. Fik svar på alle spørgsmål. Venlig og korrekt betjening. Tak. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 1	Jeg har været ovenud tilfreds med behandlingen og især med den læge, der opererede mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 3	Helt igennem en super fin oplevelse. Fin klinik og kompetent personale. Behandlingsresultatet kunne ikke være bedre! Fik ved en tidligere lejlighed [ ] behandling fra andet sygehus/uengagerede personaler og et slutresultat, der aldrig kom til at virke. Tilmed en parkeringsafgift som "sidegevinst". Så stort hurra for den klinik i Horsens. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 8	Måske lidt mere tid til instruktion og vedligehold af nye (typer) høreapparater. Ellers rigtig fint forløb. [Kommunikation og information]	I nogen grad
✎ 9	De var meget imødekommende og venlige og så forstående. Rigtig god modtagelse. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
✎ 5	Super godt.	Uoplyst
✎ 10	Ja, for lang tid til at vente på høreapparater. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 11	Nej, det var en yderst venlig person.	Uoplyst
✎ 12	Meget flinkt personale, men manglede noget til at tage opmærksomheden fra smerterne ved at ligge stille uden støtte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 14	Søde, venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst



