

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

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 34

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 | 299 |
|------------------------------------|-----|
| Besvarelser fra patienter: | 178 |
| Afdelingens svarprocent: | 60% |

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 [].

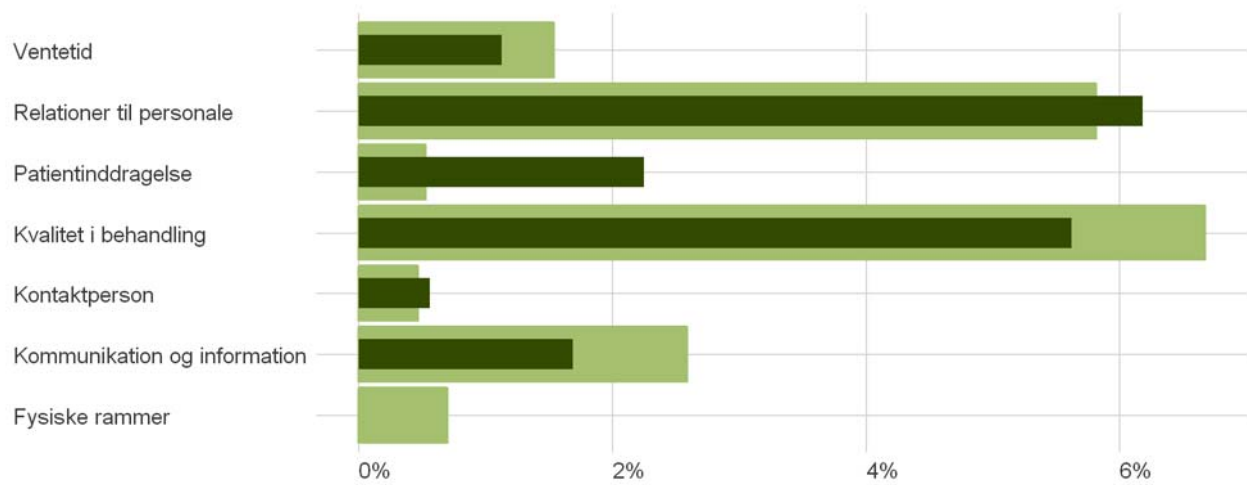
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

| ID | Kommentarer - Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|----|---|--|
| 21 | Patienten synes ikke, det er en rar tanke at skulle klippes og håber, at det bliver så lidt som muligt. | I høj grad |
| 39 | Det var kun få minutters ventetid. Det var super. | I høj grad |
| 41 | Venlig og effektiv modtagelse. | I høj grad |
| 47 | Fint nok. | I høj grad |
| 54 | Jeg var tilfreds med både op- og efterfølgende rådgivning. Dog ville jeg gerne, at der var et samarbejde med de øvrige hospitaler for efterfølgende kontrol og behandling. Dette fordi, jeg bor [langt væk] og derved har lang køretid til Holstebro Sygehus. Behandlingen har givet mig øget livsværdi, da jeg nu er i stand til at trække vejret gennem begge næsebor og derved mindske min snorken om natten. Det betyder også, at mine omgivelser ikke er generet af min snorken. Så tak for det. | I høj grad |
| 4 | GODT TILFREDS. | I meget høj grad |
| 7 | Jeg kom akut med en sygetransport. Det var vagtlægen, der havde bestilt min ankomst. | I meget høj grad |
| 8 | Jeg synes, de var meget gode til at tage imod mig! Meget sødt, venligt og hjælpsomt personale! | I meget høj grad |
| 9 | Alt gik godt. Sygeplejerskerne og lægerne var så søde. Jeg kunne godt lide den måde, de forklarer tingene til patienter før operation. Ingen klager fra mig. | I meget høj grad |
| 12 | Der var ikke nogen tydelig skiltning til ambulatoriet, så vi måtte finde frem ved at spørge en læge eller to, som vi mødte på gangene. | I meget høj grad |
| 13 | Jeg følte mig velkommen. | I meget høj grad |
| 15 | Jeg har kun ros at give til personalet! | I meget høj grad |
| 18 | Det hele kunne ikke være bedre, det var perfekt. | I meget høj grad |
| 19 | Super god. | I meget høj grad |
| 20 | Bedre vejvisning. | I meget høj grad |
| 22 | Meget imødekommende og professionelt personale! Jeg var meget tilfreds med behandlingen! | I meget høj grad |
| 24 | Bliver meget godt modtaget. | I meget høj grad |
| 26 | Jeg synes godt, de kunne overholde tiderne. Jeg ventede lidt over en halv time sidst, og jeg havde taget fri fra et modul i skolen og kom i alt for god tid, i forhold til at der var for lang ventetid. | I meget høj grad |
| 28 | Om end en smule forsinket så gik min modtagelse uden problemer. | I meget høj |

| | | |
|------|---|-----------------------|
| | | grad |
| ✎ 29 | Lave nogle flere stole ned af gangen :-). | I meget høj grad |
| ✎ 34 | Det var helt OK. | I meget høj grad |
| ✎ 35 | Personalet meget imødekommende og behagelige. | I meget høj grad |
| ✎ 38 | Jeg syntes alt gik så fint. Så jeg synes, det var positivt. | I meget høj grad |
| ✎ 40 | Alt OK. | I meget høj grad |
| ✎ 42 | Vi mødte personale, der trods travlhed fik os til at føle, at vi var de vigtigste. | I meget høj grad |
| ✎ 45 | Der var ventetid på to timer. Jeg spurgte hvorfor, og de svarede: "Det er fordi vi kalder så mange ind, hvis nogen skulle blive forhindret i at møde op." | I meget høj grad |
| ✎ 49 | Super fin modtagelse. Kom før tid og alligevel meget kort ventetid? | I meget høj grad |
| ✎ 50 | Hvis der er lang ventetid, så informer patienterne, men det plejer personalet nu også at gøre. Jeg synes man skulle melde sin ankomst personligt, i stedet for at scanne sit sygesikring, men i dag er alt jo elektronisk. | I meget høj grad |
| ✎ 52 | Ventetiden var meget kort, under fem minutter. | I meget høj grad |
| ✎ 1 | Det var lidt "hu hej vilde dyr", da vi kom. Mere ro ved klargøring af operation. Man kunne spørge, om vi havde nogle spørgsmål m.v. | I nogen grad |
| ✎ 10 | Overhold tiderne. Det skal vi andre på vores arbejde. | I nogen grad |
| ✎ 46 | Passe tiden som muligt. (Aftale tiden). | I nogen grad |
| ✎ 48 | Tænker der var almindelig travlhed. Ikke noget der generede mig. | I nogen grad |
| ✎ 51 | Jeg forventede ventetid, idet jeg blev orienteret, at det kunne ske i indkaldelsesbrev. Det har ikke betydet så meget, idet jeg havde det godt, ingen smerter eller lignende. Det vil være andet, hvis patienten har smerter og skal vente. | Ikke relevant for mig |






Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

| ID | Kommentarer - Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|----|--|---|
| 33 | Jeg manglede i høj grad information omkring, hvad jeg kunne forvente efter operationen. Hvad der er helt normalt, og hvad der ikke ville være så godt. | I høj grad |
| 9 | Min næse er stadig ikke lige, og det er meget smertefuldt. Hvad burde jeg gøre? | I meget høj grad |
| 34 | Måske fordi jeg ikke hørte efter. | I meget høj grad |
| 44 | Jeg var inde og se tre forskellige læger over fire dage. Hvis jeg kun skulle bedømme fra mit første besøg ved NN ville jeg give top ved det hele. Har aldrig mødt en læge, som var så menneskelig og professionel på samme tid. De andre, synes jeg, var stride og ikke forstående. Heraf har jeg givet point ud fra, da de også bare ville have mig hurtigt overstået, så de kunne blive færdige. | I meget høj grad |
| 50 | Når man som mig har mange bekymringer og spørgsmål angående min behandling, så er information sindssygt vigtig. Jeg har fået det hele mundtligt, og hvis ikke, så fik jeg papir med hjem. | I meget høj grad |
| 52 | Jeg fik ingen medicin. | I meget høj grad |
| 54 | Det har været min egen skyld, hvis jeg har manglet information. Fordi jeg har lidt svært ved at navigere i dette pc univers. | I meget høj grad |
| 43 | Lidt mangler i forbindelse med næsespray og brugen af samme. | I nogen grad |
| 1 | Vi skulle delvist selv holde styr på, hvornår der skulle gives medicin (nogle sygeplejersker havde styr på det). Det var som om, at ved nogle vagtskifte, havde sygeplejerskerne ikke fået læst eller overleveret [information om], hvad/hvilken medicin, der var blevet givet. Efter besøg fik vi at vide, at vi skulle give [to slags medicin] og efter en uge stoppe med [den ene slags medicin], og stadig give [den anden slags medicin]. Men da vi kontaktede afdelingen fik vi at vide, at det skulle være omvendt! | I ringe grad |
| 19 | Kun godt på hospitalet. Jeg var henvist fra andet sted. | Slet ikke |

Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro

Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|---|---|
|  3 | En af lægerne NN tog fejl af mig og et andet barn, der også skulle opereres. Det blev hurtigt opklaret, og [lægen] gik til sengen ved siden af i stedet. | Ja |
|  6 | Min smertestillende receptmedicin, var ikke klar, da jeg skulle hente det. Havde kørt i bil i næsten en time, og jeg havde på daværende tidspunkt mange smerter. Måtte sidde i en varm bil og vente på, at min mor fik lægen til at ringe til apoteket, da han var gået hjem og ikke havde husket at ligge min recept ud på serveren. | Ja |
|  12 | Da jeg [] efter operationen skulle have fjernet sting, blev der glemt ét i hvert øre. Disse måtte jeg få fjernet hos en speciallæge i anden by den efterfølgende uge (en smule besværligt og ikke så behageligt). | Ja |
|  31 | Fik revet hul på den ene mandel, så jeg spyttede blod i flere dage, og fik rykket min tunge helt i stykker, så en uge efter har jeg stadig meget ondt og svært ved at tygge min mad, og jeg har synkebesvær. Jeg har prøvet samme undersøgelse før og havde ingen problemer bagefter, men denne gang var det virkelig slemt bagefter. Jeg følte mig mishandlet, og har meget mere ondt efter, end jeg havde inden. Skal jeg have undersøgt min hals en anden gang, vælger jeg et andet sygehus, og efter min mening skulle vedkommende aldrig have lov til at udføre sådan en undersøgelse på mennesker mere. | Ja |
|  23 | Forventer ikke, der er sket fejl. Test [specifik dato og tidspunkt] på Øre-Næse-Hals viste ikke nogen fejl. | Nej |

Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro

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

| ID | Kommentarer - Øre-næse-hals Ambulatorium Holstebro | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|---|---|
| 1 | Forundersøgelse: god. Personale ved indlæggelsen: godt/flink. Dog var der noget knapt så imødekommende personale indimellem. God mad. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 5 | Besøg på ambulatoriet har været særdeles godt. Jeg har været til behandling [ofte] i over fire år, og det er kun ganske få gange, der har været ventetid ud over ganske få minutter. Det synes jeg, er meget imponerende. [Ventetid] | I høj grad |
| 13 | Jeg er virkelig godt tilfreds med et behageligt personale. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 43 | Lægen, som udførte operationen, virkede lidt kold, som om han ikke synes, det var relevant, hvad andre læger havde sagt til mig, og han var ikke særlig interesseret i min historik, men kold og professionel, og indgrebet fungerer godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 46 | Manglende smil. | I høj grad |
| 54 | Godt tilfreds | I høj grad |
| 2 | Det eneste minus har været, at der er gået lang tid fra mit første besøg hos lægen til det endelige indgreb i [efteråret]. Ventetid hos øre-næse-halslægen, ventetid på forskellige skanninger. Startede med at bestille tid i [vinters] for at komme til lægen. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 11 | Jeg har altid fået en meget fin behandling. Jeg er sengeliggende patient, og jeg er blevet transporteret i ambulance. Personalet har sørget for, at jeg er kommet til med det samme, så jeg havde mulighed for at komme med samme transport hjem med det samme. Har været yderst tilfreds. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | I meget høj grad |
| 15 | Jeg synes, der hele vejen igennem forløbet blev udvist hensyn, forståelse og indsigt. Personalet var kompetent og formåede samtidig at formidle tydeligt og forståeligt. Jeg var tryk, og det betyder meget i sådan et forløb! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 18 | Det hele var i orden. | I meget høj grad |
| 22 | Alt var helt i top! God behandling, professionelt og smilende personale. Jeg følte, jeg var i rigtig gode hænder på Øre-Næse-Hals Ambulatorium. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 32 | Den professionelle behandling som NN har givet mig i forbindelse med mine operationer og kontrolbesøg har været perfekt. Han er desuden en imødekommende person at møde, helt fra første gang [jeg mødte ham for mange år siden]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 50 | Super dejligt, at det er den samme læge man har, så personen kender ens tilstand og forløb, så man ikke skal til at forklare flere forskellige læger det samme igen og igen. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |

| | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 12 | Det var mange forskellige personer/læger. [Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 14 | Jeg starter altid med at få foretaget en høreprøve. Grundet ørevoks kan dette ikke lade sig gøre, førend det er blevet fjernet, og jeg skal derfor vente på, at en læge kan rense øret. Med min historik havde jeg startet direkte ved lægen, inden jeg kom til høreprøve. [Patientinddragelse] | I nogen grad |
| ✎ 31 | Personalet var ok, men ham der foretog undersøgelsen, var jeg helst foruden. [Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 37 | Generelt bør der være en ansvarlig kontaktperson uanset om patient sendes til forskellige afdelinger eller ej. Ingen tager det overordnede ansvar. [Kontaktperson] | I nogen grad |
| ✎ 40 | Der har været mange forskellige læger, stort set en ny hver gang, som der skulle sætte sig ind i sygdommen, og de skulle hver gang lige have fat i overlægen inden den videre behandling og beslutning. Der er blevet brugt urensset bomuldsvat til [et åbent sår], hvilket var meget generende. Urenset bomuld indeholder hårde frøskaller som ridser. [Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 36 | Jeg synes, at det er meget ufleksibelt, at man ikke finder tider til operation i samarbejde med patienten. [Patientinddragelse] | I ringe grad |
| ✎ 7 | De modtog mig meget professionelt. [De] undersøgte det, som vagtlægen havde bedt dem om, og indlagde mig på afdelingen for at undersøge mig mere. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 16 | Ved kontrolbesøg efter operation [] manglede jeg information om, hvor længe jeg kunne forvente at have ondt svarende til operationsområdet, specifikt i forhold til smerter/kramper i området, når jeg spiste. [Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ✎ 17 | Det hele var perfekt! | Uoplyst |
| ✎ 19 | De burde have bedre arbejdsvilkår. De var supergode, venlige kompetente mm. | Uoplyst |
| ✎ 21 | Forklarede godt hvad der skulle ske. Synes det er dårligt, at der kun må komme en forælder med ind til operation og opvågning. [Kommunikation og information, Patientinddragelse] | Uoplyst |
| ✎ 23 | Mødte kun positive personer (personalet) :-). | Uoplyst |
| ✎ 27 | Jeg synes ikke, at det er okay, at der kun er en læge til ambulante og akutte patienter. Hvis det ikke kan være anderledes, skal man skrive det i indkaldelsesbrevet og ikke give et klokkeslæt. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 28 | Jeg synes ambulatoriets personale gjorde et godt stykke arbejde under min indlæggelse, som varede omkring [antal] timer. Jeg skulle have specialkost til frokost, og det var de rigtig flinke til at spørge ind til, hvad de kunne gøre. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] | Uoplyst |
| ✎ 30 | OK. | Uoplyst |
| ✎ 47 | Jeg synes, at de gjorde noget særlig godt: de kom med "Pinex", hver gang jeg havde ondt i mit ører. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 53 | Blev modtaget af en meget lidt smilende sygeplejerske, da jeg skulle opereres. Følte, at jeg var i vejen for hende. Ikke så smart, når man i forvejen er meget nervøs. Ellers var mit besøg behageligt. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 25 | Alt omkring min øreoperation på ambulatoriet gik trygt og godt. Efterfølgende havde jeg en frustrerende oplevelse, i forbindelse med, at stingene og fyldet i mit øre skulle fjernes. Her var det ikke min læge NN, men en uerfaren [personale]. Hvis der ikke havde været en erfaren syge- | Ved ikke |

plejerske tilstede, var det aldrig gået godt.
[Kvalitet i behandling]

