

Regional rapport



Kommentarsamling
Øre-Næse-Hals Sengeafsnit
Øre-Næse-Hals Afdeling
Hospitalenheden Vest

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

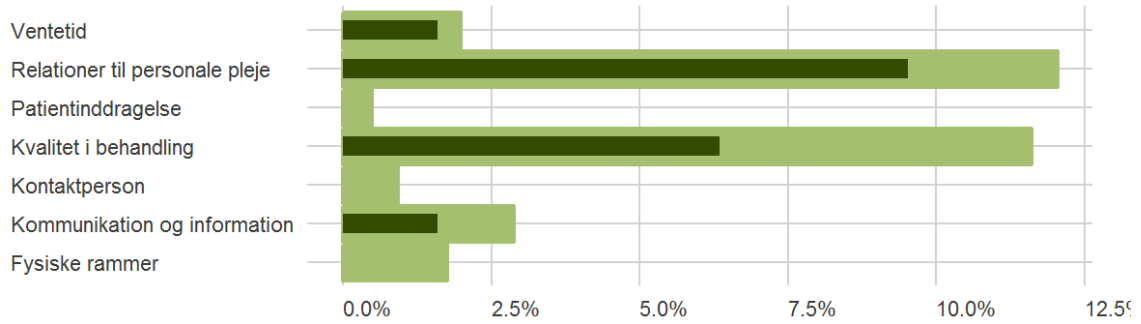
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
10 Jeg havde en oplevelse af at være i centrum, at det var mig der var i fokus. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 Meget urolig og utålmodig. Havde "sygehuskulder".	Ved ikke
12 Hele "oplevelsen" af hospitalet og personalet var til "UG MED KRYDS OG SLANGE "!	I meget høj grad
3 Modtagelsen og indlæggelsen var til UG. Forløbet mens vi var indlagt til vi blev udskrevet, virkede mildt sagt uplanlagt, uprofessionelt og ineffektivt. Hvis der mangles læger på afdelingen burde man overveje at spare lægen ved udskrivninger, der ikke kræver en læge. Økonomisk i alle henseender. Man skulle en gang i mellem overveje situationen og overveje hvem det er, der har behov for at følge de daglige rutiner. Hvor er den skarpe sygeplejerske med røv i bukserne, som tør sige at I gerne må tage hjem, fordi hun kan se, det er det vi har behov for og at ingen lider last ved en sådan beslutning. Er hun blevet "slukket" for at skabe en fast procedure? Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I ringe grad
17 Afdelingen virkede helt igennem professionel og tog rigtigt godt hånd om min søn, som var indlagt. De prøvede at berolige ham og var virkelig til stede i hele forløbet, så rigtig stor ros til hele afdelingen for deres håndtering og hjælp. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
1 Søde, åbne og venlige, da min søn skal have hjælp. Vi fik lov at være på gangen ved legetøj og det gjorde tingene meget nemmere. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8 Det eneste som manglede ved ankomst var en VAS-score (havde en VAS mellem [] og []) og havde derfor brug for smertestillende, som udeblev, indtil jeg akut kom på operationsafdelingen (måske undlod de grundet det), men smertebehandling kan de blive bedre til samt at VAS-score patienter, så de får relevant smertebehandling? Ventetid på røntgen efter operation. Kunne have udskrevet mig en del tidligere på dagen. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I høj grad
5 Alt var OK.	I meget høj grad
9 Sygeplejersken var virkelig sød og imødekommende og gjorde en forskel ved at gøre NN tryk ved situationen. Hun havde først været forbi både læge og ørelæge og var ikke så glad for situationen, da vi kom! Lægen var	I høj grad

også rigtig sød, og det var tydeligt, at de var vant til at arbejde med børn og få dem til at føle sig tilpasse. Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 15 | De var venlige og imødekommende. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 16 | Det er en lille ting, men det eneste jeg ikke var helt tilfreds med, da jeg efter operation kom op på sengeafsnittet. Jeg blev kørt ind på min stue, og fik kun at vide, at jeg skulle ringe efter en sygeplejerske, hvis jeg skulle på WC. Jeg var ret forvirret efter narkosen: Min telefon var låst inde i en skuffe, jeg vidste ikke hvor nøglen var, og om jeg måtte ringe til mine pårørende og fortælle, at operationen var overstået, og at jeg var vågen igen. Så lige en anelse mere opmærksomhed ved ankomst til sengeafsnittet havde været optimalt. Til gengæld vil jeg gerne gentage: Kompetent, venligt og imødekommende personale hele vejen igennem. Selvom der er travlhed, er det ikke noget man mærker meget til som patient. Der er også tid til omsorg og smil. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
13 Svært at finde rundt.	I meget høj grad
11 Jeg var der først onsdag hvor det mislykkedes at få en slange gennem halsen. Derefter blev det undersøgt om det var muligt, at få personale til at foretage undersøgelsen gennem næsen. Det var det ikke. Jeg fik en anden tid. Det skal bemærkes at jeg skulle være der om morgenen. Allerede på det tidspunkt var der en forsinkelse på minimum én time. Næste tid var fredag. Jeg kom 15 minutter før tiden og fik lov at vente ca. 1 time. Derefter kom der en sygeplejerske og sagde, at der var kommet en akutpatient og der ville være yderligere en forsinkelse på en-to-timer. Jeg beder om en ny tid. Jeg kommer onsdag. Efter en ventetid på ca. 45 minutter bliver indgrebet foretaget, og det tager under 15 minutter. Jeg må tage fri fra arbejde og det er simpelthen for dårligt, at sygehuset TIL-LADER sig at være så meget forsinket. Alle dage mødte jeg op fastende og kørte et stykke fra mit hjem til sygehuset. Man får indtrykket af at sygehuset er fuldstændig ligeglad. Hvorfor presse programmet så meget når man ved, at man ikke kan overholde tiderne. Jeg burde sende regning på ventetid og to ekstra ture til sygehuset.	Slet ikke
2 Synes det gik fint :-).	I høj grad
14 Meget god oplevelse og professionelt.	I meget høj grad
12 En meget venlig og positiv modtagelse. Både fra sygepersonalet og den vagthavende læge.	I meget høj grad
3 Modtagelsen gik super godt. Jeg følte mig tryk ved at aflevere min datter i armene på kompetente læger.	I meget høj grad
17 Virkelig god service fra læge og sygeplejersker. Der var slet ikke noget at sætte en finger på.	I meget høj grad
18 Jeg bliver hver gang modtaget meget positivt med godt humør.	I meget høj grad
5 Alt var ok.	I meget høj grad
4 Jeg er yderst tilfreds med den behandling jeg fik.	I høj grad
6 God service og sødt personale.	I meget høj grad

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
3 Vi har at gøre med et etårigt barn som har haft en meget hård nat, og en oplevelse der efterfølgende kræver trygge rammer for at komme ovenpå igen. Hun vågner [tidligt] og er frisk og veloplagt. Klar til at tage hjem. Vi skal dog vente på at lægen tilser os inden vi kan blive udskrevet. Vi får at vide at lægen kommer inden længe flere gange, og jeg vælger derfor ikke at lægge hende til at sove, selvom hun på nuværende tidspunkt er dødt-rætt og bare har brug for ro og tryghed. Jeg forsøger flere gange at få et klart billede af hvornår lægen kommer, så vi kan komme afsted, men vi bliver holdt hen med at vi er de næste i køen. Barnet havde haft [noget] siddende fast i spiserøret som uden større dramatik var fjernet. Hvorfor skelner man ikke mellem indlæggelsesårsag og behovet for lægen? Vi ventede i fem og en halv time med et lille barn der ikke forstår at vi skal vente på, ja, ingenting.	I ringe grad
5 Alt var ok.	I meget høj grad
16 Meget kompetent, venligt og imødekommende personale hele vejen igennem.	I meget høj grad