

Regional rapport



Kommentarsamling
Audiologisk Lokalklinik PP Ørumsgade
Øre-
Næse-
Halsafdeling H
Aarhus Universitetshospital

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.

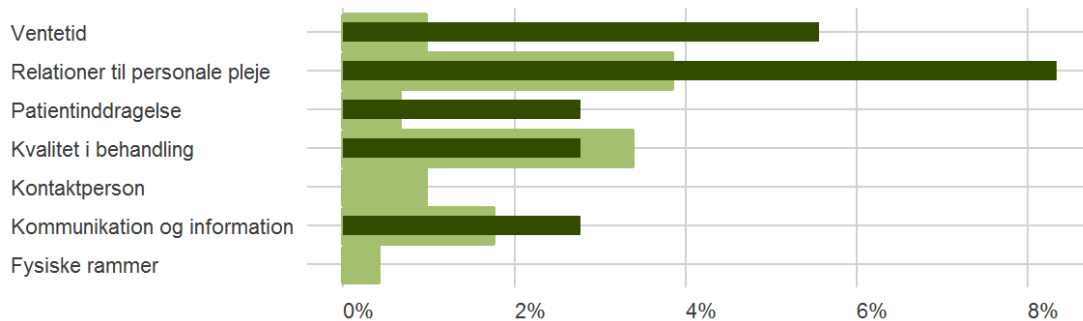
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
10 Blev behandlet hurtigt og meget omsorgsfuldt. Tog meget hensyn til mit nedsatte syn! TAK FOR DET! Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,	Uoplyst
11 Fin behandling og søde damer. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
6 Det var meget godt. Personalet brugte meget tid for at få løst problemet.	Uoplyst
4 Det er ikke ambulatoriets skyld, men der er alt for lang ventetid! Jeg har siden [] sidste år ventet på at få nye høreapparater, der passer og er indstillet til mine behov. Det har taget næsten et år at få tid til høreprøve, udleveret høreapparater, komme til kontroltid, finjustering af indstillinger, prøve andet mærke, finjustering med konsulent udefra m.m. Jeg føler mig meget handicappet på både arbejde og i fritiden fordi jeg går glip af så meget tale. Og det er frustrerende at det skal tage næsten et helt år at finde den optimale løsning. Ventetid,	Slet ikke
8 Da besøget drejede sig om nye høreapparater, kan jeg slet ikke se, at dette spørgeskema er relevant for mig.	Uoplyst
12 Audiologisk afdeling er svær at komme i kontakt med. Ved telefonisk henvendelse er der lang ventetid og [i sommers] havde jeg behov for en ny tid, men telefonsvareren meddelte, at det ikke var muligt at kontakte klinikken før august. Kommunikation og information, Ventetid,	I nogen grad
3 Den ellers meget venlige unge kvinde, der hjalp mig tredje gang, jeg var på ambulatoriet, synes jeg talte lidt ned til mig, som om jeg er tungnem eller opfattes gammel. Jeg er en frisk [ældre], der stadig har erhverv, men lider af hørenedsættelse. Det var med henblik på ombytning af et høreapparat jeg var på ambulatoriet. Har fået et apparat der virker, så alt er godt. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
7 Ikke blot vise men også øve med patienten. Kvalitet i behandling,	I høj grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
4 Jeg havde fået tiden over mail, hvor jeg havde beskrevet, hvad jeg gerne ville have rettet. Det var personalet på dagen ikke klar over. Hun vidste slet ikke, om det kunne lade sig gøre at rette det jeg efterspurgte. Det kunne være fint, hvis hun havde set samtalen på mail, evt. at den stod i min profil.	I nogen grad
2 Dejligt at blive budt velkommen og få kaffe m.m. Super.	I høj grad
5 Tak for god behandling.	I høj grad
9 Der var kø på motorvejen, og jeg kom lidt for sent (ca. fem minutter) hvilket resulterede i en noget "skolemesteragtig holdning". Det gik dog hurtigt over :-).	I meget høj grad
1 Hvis man ikke har været der før, er det ikke så let. Flere store skilte kunne være en løsning.	I høj grad
7 Man føler sig lidt usikker, når man bare skal tage plads, uden at have adviseret at man er kommet.	I meget høj grad