

Regional rapport



Kommentarsamling
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA
Øre-
næse- og halsklinik H
Regionshospitalet Randers

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.

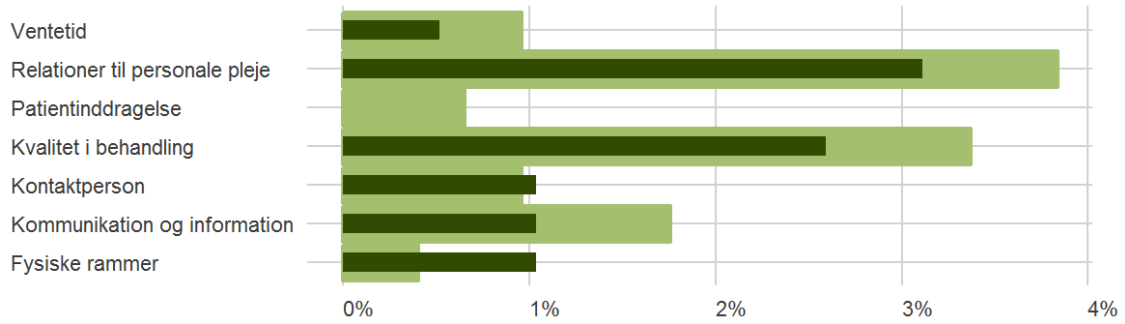
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
40 Ved problemer er du velkommen.	I høj grad
18 Sygeplejerske NN er super god, men de andre er også gode. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
2 Det er generelt temmelig svært at finde rundt på Regionshospitalet i Randers. Men personalet i alle afdelinger var søde til at hjælpe os det rette sted hen. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
34 Man kunne godt tage hensyn til om det var store eller små børn, og så ligge de små på enestuer og de store sammen især når der var flere ledige stuer. Fysiske rammer,	I høj grad
9 Det var rigtig godt at den læge NN der undersøgte vores datter til forundersøgelsen, også var ham der skulle operere hende. Det gav en god tryghed både hende og for os forældre. Der var et rigtig godt informationsniveau på dagen for hendes operation, hvor vi hele tiden følte os velinformerede, om hvad der skulle ske. Kontaktperson, Kommunikation og information,	I meget høj grad
3 Rigtig sødt og imødekommende personale. Under operationen var sygeplejerskerne rigtig søde. Følte/føler ikke helt at lægen var opmærksom nok på, hvor meget det individuelle øre skulle lægges ind. Er glad nok for resultatet, taget i betragtning af..... Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
28 Det har været en meget positiv "rejse" gennem hele forløbet. Ros til alle på Randers Regionssygehus.	Uoplyst
26 Får altid en god og venlig behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
4 Personalet var meget venlige, og de gav sig generelt god tid til en. Jeg oplevede ikke de store forsinkelser, og når jeg gjorde, fik jeg en forklaring på det (hvilket jeg synes er vigtigt, hvis det er forsinkelser). Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
24 Der var en ekstremt god service! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 Jeg synes det var godt, og det kunne ikke være bedre end det.	I meget høj grad
35 Udelukkende positiv for mit vedkommende. God information. Venligt personale, både sekretærer, sygeplejersker og læger. Stor forståel-	Uoplyst

se for min forklaring og oplevelse på problemet som på daværende tidspunkt havde været et lidt trist forløb via egen læge med mine observationer angående min datter. På ambulatoriet blev jeg mødt af en forstående læge som lyttede og forstod mine observationer (havde forinden været ved Øre-, Næse- og halslæge via henvisning fra egen læge som bekræftede mine observationer og derfra henvist videre til sygehus). Rart at bekræftelsen bliver taget alvorligt og der bliver handlet. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 15 | Fortsæt jeres gode arbejde. | Ved ikke |
| 19 | Læge NN. | Uoplyst |
| 13 | Tak for en super god og professionel behandling :-). Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 22 | Jeg skulle under forløbet ses af den opererende læge, men hun var syg, og til operationen var hun på kursus. Det fik jeg begge gange at vide fem minutter før, der skulle ske noget. Kontaktperson, | I nogen grad |
| 10 | Rigtig god behandlig. | I meget høj grad |

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
18 Hej NN bliver der sagt fra personalet så snart de ser mig. Venteværelset er blevet lidt mere indbydende.	I meget høj grad
27 Overraskende positivt. Klar til tiden. Sødt og kompetent personale.	I meget høj grad
8 Blev henvist til at sidde på gangen. Ville være behageligere i et venteværelse.	I høj grad
2 Personalet var meget sødt og de var dygtige til at være i øjenhøjde med min ellers lidt utrygge datter, som skulle undersøges for polyper/forstørrede mandler. Det var en rigtig god oplevelse.	I høj grad
34 Det ville være dejligt, hvis personalet var forberedt på, hvem der skulle komme, og der burde være bedre skiltning, så man vidste, hvor man skulle henvende sig.	I nogen grad
17 Manden, der forestod høreprøven, var meget venlig, rolig og meget positivt, når man kommer med en pige på fem år. Dog et stort minus, at han startede med at undersøge det raske øre, og da vi kom til den "ikke-raske" øre var hun ikke med på den i ret lang tid. Derfor blev det "ikke-raske" øre ikke undersøgt ordentligt. Ærgeligt. Operationslægen, som vi talte med, burde have orienteret os om, hvad han ville, dvs. snakke, kigge i begge øre osv. Det bør I gøre uanset om det er børn eller voksne. Endvidere virkede han MEGET overrasket over, at jeg kom med en pige på fem år til en indledende snak til operation, da han mente, hun skulle være ni eller ti år. Endvidere sad han på briksen og svingende med begge ben under hele samtalen, så briksen larmende. Virkelig irriterende.	I nogen grad
9 Jeg synes det var en rigtig god oplevelse at komme på ambulatoriet. Vores datter blev først indlagt om morgenen som dagpatient på Børneafdelingen, for herefter at blive kørt op på ambulatoriet for at blive opereret. Det var en super god oplevelse, fra vi kom til vi kørte hjem.	I meget høj grad
37 Alt var som det bedst kan være. Meget god service.	I meget høj grad
3 Rigtig sød og god modtagelse!	I høj grad
28 Super betjening.	I høj grad
21 Jeg synes KUN, at jeg oplevede det som en god modtagelse og har derfor ikke yderligere kommentarer.	I meget høj grad
31 Kunne have ringet og sagt der var lang ventetid, så jeg kunne have blevet hjemme indtil. Bor [ikke langt] derfra.	I nogen grad
30 Fin modtagelse.	I meget høj grad

6	Vi synes altid at vi får den bedste behandling hos jer. Og det er lige fra modtagelsen til behandlingen.	I meget høj grad
16	Jeg føler lidt det var meget irrelevant at jeg havde udfyldt et langt spørgeskema inden tid, da jeg alligevel blev spurgt om præcis alt det der stod i det (medicin, tidligere operationer, vægt osv .osv.). Det giver absolut ingen mening at sidde og udfylde det på forhånd.	I høj grad
26	Jeg er altid tilfreds. Kommer for at få skiftet min stomi (på halsen).	I meget høj grad
4	Det kunne være fint, hvis man blev informeret om, hvor længe der går, før man kommer ind til lægen, efter man har fået taget høreprøve.	I meget høj grad
38	Alt var godt. Jeg kom hurtigt igennem.	I meget høj grad
36	Jeg vil kort og hårdt sige at mødet med Regionshospitalet Randers var uovertruffent! Jeg følte mig set og mødt og der var et helt særligt nærvær og god stemning imellem personale og patienter. Små sygehuse længe leve.	I meget høj grad
11	Det er super godt. Kommer altid ind med det samme.	I meget høj grad
32	Selve afdelingen var svær at finde.	I høj grad
7	Jeg synes det var fint at der var lidt ventetid. Det er forståeligt og det gjorde ikke noget at vente. Men jeg blev taget imod godt. Det var virkelig godt.	I meget høj grad
20	Det var faktisk fint!	I meget høj grad
35	Ventetiden var ca. 15 minutter så synes ikke det krævede en forklaring. Det er en forventelig og acceptabel ventetid.	I meget høj grad
15	Godt modtaget.	I høj grad
23	Der var lang ventetid læge NN og min datter ventede [over en time] efter test og samtale hos lægen. Vi var [flere] timer i venteværelset. Så ikke så meget flow som ønsket mellem høreprøve, lægetjek og læge NN. Men personalet var søde.	I meget høj grad
19	Måske et mere visuelt kort med adressen kan hjælpe til at finde hurtigere vej frem til ambulatoriet.	I meget høj grad
1	Jeg har ikke kommentar.	Uoplyst
25	Jeg ventede, fordi der i mit indkaldelsesbrev stod, at jeg skulle møde op der, hvor jeg mødte op, men personalet havde fået andre oplysninger, så de kunne ikke finde mig, fordi de havde fået at vide, at jeg skulle være et andet sted.	I nogen grad
22	De overholdte den varslede tidsramme, med ventetid mellem de tre stop jeg havde.	I høj grad
10	Jeg blev modtaget venligt og blev godt informeret.	I meget høj grad
14	Min søn NN og jeg er kommet ofte på Øre-Næse-Halsambulatoriet til operation, undersøgelse og tjek. Det har altid været en rigtig god oplevelse. Min søn har altid følt sig meget tryk og har aldrig været bange. I har givet ham tryghed! Tusind tak til jer alle. Det har også givet ham en stor tryghed	I meget høj grad

ved at det har været samme læge, og faktisk også samme sygeplejerske/sosu vi har mødt alle de gange vi har besøgt jer. Igen, en stor tak til jer alle for alle smilene og de venlige ord vi har fået på vores besøg.

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
33 Ørelægen har for travlt og har manglende fornemmelse for mit barns reaktion under undersøgelse. Han er sikkert dygtig til sit fag. Men mangler i den grad en ro og empati, der kunne give barnet og forældrene tryghed.	I nogen grad
18 Ingen mangler.	Uoplyst
8 God relevant information lægen gav ved det ambulante besøg. Kom senere i tanke om spørgsmål jeg ønsker svar på, men jeg ved ikke, hvor jeg skal gå hen med dem.	I nogen grad
37 Udmærket besøg. Stor kompetence hos læge, sygeplejersker og andet personale. Stort ros til personalet.	I høj grad
4 I forbindelse med operationen [sygdom] tilbage i [foråret], kunne det have været rart med lidt flere informationer om hvor længe operationen ville tage og hvornår jeg ville kunne komme hjem, af hensyn til min pårørende, som først på dagen fik at vide at jeg skulle være på afdelingen hele dagen. Men jeg burde muligvis selv have været bedre til at spørge ind til det.	Ikke relevant for mig
32 Efter undersøgelsen foreslog lægen, at jeg skulle bruge næsespray i tre måneder for at se om det hjalp inden evt. operation, men han fortalte ikke om indholdet i næsesprayeren eller evt. bivirkninger. Jeg indkøbte næsesprayeren og læste indlæggelsessedlen, hvor jeg læser at den indeholder binyrebarkhormoner, dette blev jeg overhovedet ikke informeret om, eller forklaret om. Jeg ringede op et par dage efter og talte med en sygeplejerske og fik det sat i bero til [det nye år], hvor jeg skal til indlæggelse på sygehus NN til [en nats undersøgelser for specifiksygdom.]	Uoplyst
7 Jeg lyttede hvad lægen sagde og min bror var sammen med mig, men det var ikke relevant at de skulle tage beslutning for det, fordi jeg havde besluttet selv.	I meget høj grad
29 Jeg kom ind til en læge NN. Jeg fik ingen information om hvorfor det var en læge NN. Herudover følte jeg ikke at jeg fik særlig meget information inden undersøgelsen. Jeg ville gerne have vidst, at der var lidt smerte forbundet med undersøgelsen, så jeg kunne have haft	I nogen grad

- nogen med mig derind. Det er ikke altid til at gennemskue, hvis der bare står at undersøgelsen kan vare i op til 2 timer, hvad der skal ske.
- 15 Har datoen, men ikke klokkeslet ? Qua mit job kan jeg ikke som I flyde som en flynder i det åbne hav. Ved ikke
- 39 Til en anden gang synes jeg at den læge man har samtalen med også skal være den, der skal lave operationen på en. I nogen grad
- 13 Jeg ventede meget længe på at blive udskrevet efter operationen, da jeg ventede på, at lægen skulle komme forbi og udskrive mig. Han kom aldrig tilbage, så jeg aftalte med sygeplejersken, at jeg kunne tage hjem. Dog var lægen der i forbindelse med opvågningen og fortalte om operationen og det videre forløb, så det kan være, at jeg bare misforstod budskabet, og at han havde gjort, det han skulle? Uoplyst
- 5 I afslutningen af min datters operation valgte læge NN at give min [lille] datter 5 mg. morfin intravenøst. Kunne ikke få svar på hvorfor så stor en dosis. Denne store dosis morfin resulterede i syv timer i opvågningen, hvor min datter var meget sløv og 12 timer med voldsom kvalme og opkast. Det er ikke vanlig rutine at bruge så store mængder af morfin efter [operation] og da slet ikke til en [lille] pige. Må da indrømme at jeg er ret sikker på det var en fejlmedicinering. Ikke relevant for mig
- 22 Nej. Men det var meget voldsomt for mig at få den information om operationen. Jeg var ikke forberedt på, at det skulle være så stort et indgreb. I nogen grad
- 10 Meget god information. I meget høj grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
40	Dårligt fungerende halskanyle.	Ja
4	Da jeg var inde til forundersøgelse til operationen i [vinters] ventede jeg i 40 minutter på at komme ind og tale med en læge NN efter jeg havde været inde hos lægen der skulle operere mig. Da jeg kommer ind til læge NN får jeg det indtryk at ventetiden skyldes at han ikke havde fået besked om jeg var klar til at komme ind til ham, og ikke fordi han har været optaget af noget andet.	Ja
12	De vidste ikke at jeg skulle hjem den samme dag. Blev kørt på to forskellige steder hvor jeg skulle vente i en halv time.	Ja
29	Jeg tror, det var en fejl at sende mig fra Århus til Randers sygehus for så ikke at få tid hos en øre-, næse-, halsspecialist men en studerende/reservelæge. Han var rigtig sød men kunne ikke sige noget med sikkerhed, og jeg skal derfor have den samme undersøgelse igen. Bare et andet sted hos en anden læge. Lidt spild af tid, når man har taget fri og er taget til Randers.	Ja
19	Jeg fik at vide at jeg skulle have taget en blodprøve samme dag, men efter jeg fik talt med læge NN sagde han: "Tak for i dag", og jeg kørte hjem. Så vi glemte begge at jeg skulle blive til blodprøven.	Ja