

Regional rapport



Kommentarsamling
HKA 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 Brugerindvøling, 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.

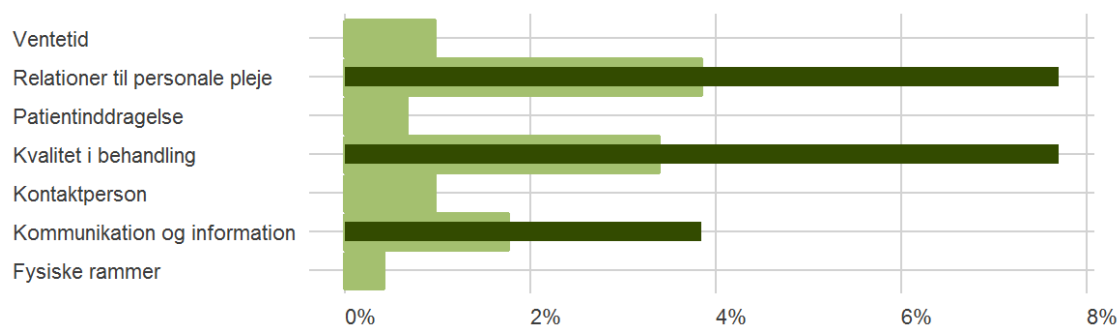
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
3 Super effektivt personale, hjælpsomme og venlige under hele forløbet. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4 Snakke sammen internt.	I høj grad
7 Jeg havde min søster med, og hun fik ikke nogen information om, hvor jeg kom hen til opvågning. Min søster fik at vide hun kunne finde mig på [bestemt afsnit], men sygeplejersken havde ikke "tid" til at forklare hvor det var. Og min søster fik et elevatorblik. Syntes det var en meget uprofessionel behandling. Hun var kommet [langt væk fra] for at køre med mig, så er det ikke i orden hun kun bliver tålt. Da min søster er meget kraftig og ikke kunne sidde i jeres stole og ikke kunne stå op i flere timer, lagde hun sig i den seng vi havde fået at vide var min. Sygeplejersken kom ind og skældte hende ud, som var hun et uartigt barn. OG DET ER IKKE I ORDEN! Så må det jo siges med en ordentlig TONE! Og fordi man er kraftig har man vel ret til en ordentlig behandling! Jeg synes I skal blive bedre til at give pårørende omsorg. Så de ikke får sådan en dårlig oplevelse som vi/min søster fik. Min søster fik dagen ødelagt og vi kørte hurtigt hjemad, hvor jeg brækkede mig to gange i bilen på vej hjem. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I høj grad
2 Oplevelsen før og efter operationen var alt for dårlig. Kvalitet i behandling,	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
3 Blev modtaget af et meget venligt og hjælpsomt personale. Stor ros herfra.	I meget høj grad
4 Jeg ventede et stykke tid på at der kom en og tog imod mig. Derefter skulle jeg skynde mig at klæde om, tisse af og tage piller, før jeg selv skulle gå hen til [det sted], hvor jeg skulle opereres, hvor jeg så ventede en time. Jeg havde nok ikke behøvet at blive stresset igennem tøjskiftet.	I høj grad
5 På sengeafdelingen var der en del ventetid. Der var ringet om jeg kunne komme før tid da der var kommet et afbud. Jeg var der ca. 25 minutter før. Jeg henvendte mig på sengeafdelingen, og jeg blev sat til at vente inde i venteværelset. Jeg kom efter et stykke tid ind til stuen hvor sygeplejersken gav mig operationstøjet, som jeg skulle skifte til. Jeg skulle også have taget min temperatur ude på toilettet, når jeg skulle skifte. Da jeg kom ud igen, var sygeplejersken forsvundet. Jeg ventede og ventede, og jeg gik ud på gangen og kiggede efter hende flere gange. Så kom hun endelig tilbage. Jeg gjorde alt for at komme før den oprindelige tid da der blev ringet efter mig. Jeg synes det var ærgerligt at de 25 minutter forsvandt i ventetid, men jeg aner ikke at der jo sikkert er en forklaring på ventetiden, og der er jo helt sikkert en del at lave.	I høj grad
6 Fik at vide at der var en seng til mig på stuen, men der var kun en stol. Så fik jeg at vide at jeg skulle gå fra stuen over til operationsgangen. Det skal lige nævnes at jeg havde mit ene ben i skinne, og at jeg brugte krykker.	I nogen grad
2 Dårlig modtagelse. Jeg har [en sygdom] og kører derfor i [et el-køretøj]. 1. Bliver vist ind på en modtagestue, hvor der ligger en dame. 2. Får ingen seng anvist. 3. Skal klæde om til operations tøj på badeværelset. 4. Skal selv køre op til operationsafdelingen (en anden etage) i mit [el-køretøj], som absolut ikke er så rent, at man kan sidde med operationstøj, specielt de fine hvide strømper. 5. Da jeg kommer til operationsafdelingen, er de meget i vilderede med, hvad de skal gøre ved køretøjet, da jeg efter operationen vil være sengeliggende nogle timer. De lover, at de nok skal finde en til at køre køretøjet til modtageafdelingen.	I ringe grad

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?
4 Jeg manglede at få en lægeerklæring, så jeg kunne blive sygemeldt. Jeg endte med at snakke med tre foreskellige, før jeg fik af vide, at det lavede de ikke. Jeg havde ved mit første besøg fået af vide, at jeg skulle bede om en på dagen.	I høj grad
5 Kunne godt have brugt oplysning om, hvordan det ville se ud efter og hvor længe hævelsen ville vare, da jeg blev lidt usikker på, om alt var, som det skulle være, da hævelse stadig var der efter en halv uge. Og jeg kunne ikke få lavet undertryk, så jeg kunne snøvsse saltvand op.	Ved ikke
7 Jeg havde min pårørende (søster) med, og hun fik ikke nogen information om, hvor jeg kom hen til opvågning. Min søster fik at vide, at hun kunne finde mig på B6, men sygeplejersken havde ikke "tid" til at forklare, hvor det var.	I høj grad
1 Ved indkaldelsesbrevet vil det være en klar fordel at angive postnummeret på sygehuset, da mange patienter kommer langvejs fra og ikke er lokalt kendte.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
7 Jeg blev forvekslet med en anden patient, da jeg lå på operationsbordet.	Ja
2 Er beskrevet. Der skal tages mere hensyn til handicappede.	Ja