

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

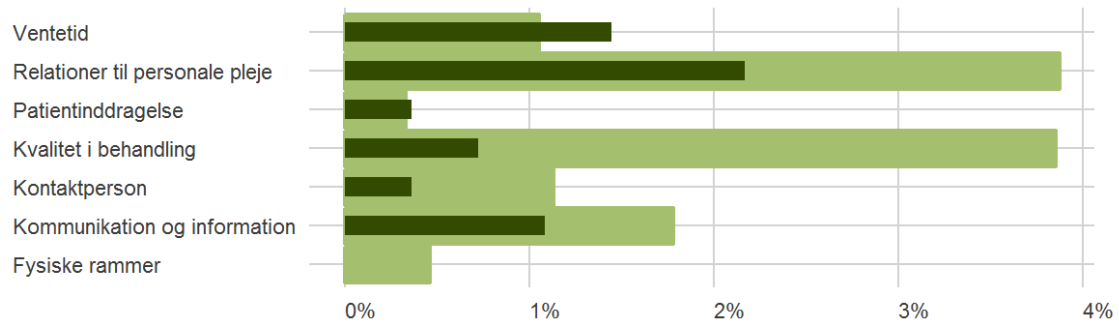
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Høreklíník Holstebro, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
17	Personalet var søde og rare til forklare og vejlede. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
7	Jeg var tilfreds.	Uoplyst
18	Meget lang ventetid, fra ambulante undersøgelse til høreapparaterne kunne udleveres. Ventetid,	I meget høj grad
19	Det var helt OK, jeg har fået det, som jeg kom efter, og det virker fint nu.	Uoplyst
31	Jeg kunne godt tænke mig, at man kunne komme til at tale med den assistent telefonisk, som er ens kontaktperson, når man ringer til klinikken, eller at kontaktpersonen kunne ringe tilbage, når der var tid. Et eksempel: Jeg ringede ind for at få et råd, men det kunne ikke lade sig gøre, så jeg fik en tid [flere] uger efter. Det var den første tid, der var ved den kontaktperson, jeg har. Kontaktperson, Kommunikation og information, Ventetid,	I meget høj grad
35	Efter henvisning fra lokal ørelæge var der nogen ventetid inden første besøg. Derefter yderligere fordi der var sygdom hos personalet. Men det kan der vel ikke ændres på. Samlet ventetid var i hvert tilfælde kortere end [andet sygehus], som jeg bor fem minutter fra. Ventetid,	Uoplyst
21	Meget rart og flinkt personale, og dygtigt til at forklare. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
22	Jeg er godt tilfreds med besøget.	Uoplyst

Øre-Næse-Hals Ambulatorium, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
8	Ambulatoriets henvendelse til hjemmesygeplejen, så skift af velcro-bånd omkring min []. TAK allesammen.	I meget høj grad
14	Jeg er tilknyttet [en anden afdeling på et andet sygehus], og det er dem, der sendt mig til Øre-Næse-Halsafdelingen i Holstebro. Jeg synes, at personalet er meget flinke [på alle de forskellige hospitaler, jeg har været på]. Jeg er storforbruger af sundhedsvæsenet på grund af min kræftsygdom. Jeg er glad for den gode behandling, jeg får. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
45	Alt var ok.	Uoplyst
33	Overordnet ros til afdelingen.	I meget høj grad
25	Et meget fint og troværdigt indtryk. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
46	Ved indlæggelse var de meget opmærksomme, og spurgte ind til symptomer, hvordan jeg havde osv. De var meget obs på min situation. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
37	Lad være med at give børn besked om at komme fastende [tidlige om morgenen] og så først tage dem ind til undersøgelse en time senere. Ventetid,	Uoplyst
28	Under samtale med lægen manglede jeg en klar anbefaling til hvilken behandling jeg skal vælge. Det forelagde jeg lægen. Svaret var patientinddragelse. Hvad kan jeg bruge en masse komplikationer ved indgrebet til. Jeg tolkede det som om, der var flere risici ved indgreb end fare ved lidelsen. Så jeg afslog indgrebet nu, hvilket jeg tolkede på lægen var rette svar. Jeg er autoritetstro og følger (næsten) blindt en faglig persons anbefaling. Hvorfor dette spil med patientinddragelse? Patientinddragelse,	I meget høj grad
10	Blot at fortsætte som hidtil. Det er godt.	I høj grad
9	Det var positivt, at de involverede behandlere opfattede, hvilken slags patient jeg var, og at de formåede at tilpasse deres adfærd og kommunikation til mine behov. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

- | | | |
|----|---|------------------|
| 2 | Det er meget dejligt, at der bliver talt et forståeligt sprog, at alle informationer bliver videregivet, så almindeligt "vidende" personer forstår budskabet. Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 48 | Hvis man kan korte forløbet af, så man kan få det hele overstået samme dag. I det her tilfælde er det over fem gange med kørsel på [mange] kilometer hver vej. Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 34 | Personalet var smilende og imødekommende, selvom det virkede til, at der var travlt. Relationer til personale/Pleje, | Slet ikke |

Høreklirik Holstebro, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
12	Alle var meget venlige. Grundige!	I meget høj grad
17	Der var fem minutters ventetid, men der var en del læsestof, også nyt.	I høj grad
7	Jeg har fået en positiv behandling de tre gange, jeg har besøgt ambulatoriet.	I høj grad
19	Ventetiden var under et kvarter, så det var ok. I forhold til læsestoffet i venteværelset kunne jeg godt tænke mig dagens aviser, Jyllandsposten eller Politiken.	I høj grad
41	Der er for travlt.	I nogen grad
35	Problemet ved sygehuset i Holstebro er, at det er så decentralt, og at det er svært at finde afdelingerne. At høreklubben er Afdeling K var jeg i øvrigt ikke blevet oplyst om.	I meget høj grad
16	Er indtil nu godt tilfreds med betjeningen.	I høj grad
44	Hej! Jeg kan kun anbefale jer, da jeg har fået en ualmindelig god behandling. Det være sig fagligt (bedre end andet sygehus) men også meget venlige og søde mennesker til at hjælpe dig. Kan kun varmt anbefale andre at køre til Holstebro (kort ventetid).	I meget høj grad
21	Det var rigtig godt.	I meget høj grad
47	Det var meget tilfredsstillende, men informationer manglede, og en smule usikkerhed opstod. Dette blev fjernet under et besøg en måned efter modtagelsen af apparatet.	I høj grad
32	Meget fin.	I høj grad
5	Jeg blev modtaget MEGET VENLIGT og meget BEHAGELIGT.	I meget høj grad
22	Venlig og imødekommende.	I meget høj grad

Øre-Næse-Hals Ambulatorium, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
8	Personalet har altid været meget imødekommende og flinke over for mig.	I meget høj grad
43	Det var helt tilfredsstillende.	I høj grad
49	Jeg har ikke nogen forslag til forbedringer, da jeg var meget tilfreds. Jeg blev modtaget af smil og ventetiden var kort. God oplevelse.	I høj grad
39	Der kunne have været et venteværelse i stedet for at sidde på gangen, og se på de senge som kørte forbi med andre patienter.	I nogen grad
45	Der var ikke nævneværdig ventetid. Alt ok.	I meget høj grad
38	Alt i alt en god og professionel oplevelse af diverse mennesker indenfor medicin :-).	I nogen grad
13	Dejlig modtagelse.	Ikke relevant for mig
30	Oplevede det hele som rigtig fint og positivt.	Slet ikke
26	Kunne det skema, der skulle udfyldes, ikke sendes ud før tid? Så der var lidt mere tid til dette.	I meget høj grad
46	Jeg synes, man skal oplyse partierne, om der er ventetid. I så fald hvor længe, de skal regne med at vente, for så har de mulighed for at tage højde for det i forhold til parkeringstid, hvis de er kørende.	I meget høj grad
37	Syner ikke det er ok at skulle møde med e fastende [barn fra morgenstunden] og så skulle vente en time.	I nogen grad
28	Der var information på skærmen om, at op til en halv times forsinkelse kan forekomme. Venter jeg længere så skal receptionen kontaktes. Det er [] ventetid kan forekomme men når det oplyses er det super.	I meget høj grad
4	Jeg har været positivt overrasket over en meget god service.	I meget høj grad
40	Alt var godt.	I meget høj grad
10	Meget venlig modtagelse hvor man virkelig føler sig velkommen.	I meget høj grad
6	Der er for ofte mere end de 30 minutters ventetid som afdelingen er opmærksom på. Ellers ok.	I høj grad
24	Det var så super.	I meget høj grad
11	Jeg tror, der var edb-problemer, så jeg bærer over. Jeg kunne ligesom fornemme, at det var problemer med at komme på.	I meget høj grad
50	Kunne selv høre det i venteværelset, da en anden patient havde oplyst	I meget høj grad

andet navn. Derfor ventetiden.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 23 | Jeg mener måske, at lægen burde have læst henvisningen, før hun snakkede med mig som patient. | I ringe grad |
| 15 | I to af de tre afdelinger jeg var på var der kun kort ventetid, men på den tredje hvor jeg skulle have taget EKG var der megen lang ventetid. Der var helt overfyldt og kun stole til to tredjedele af de fremmødte. I øvrigt blev det hele reddet af et dejligt og humørfyldt personale. | I meget høj grad |
| 1 | Der var ikke ventetid, fra jeg tjekkede ind, til jeg blev kaldt ind, men det var bare for at sidde og vente foran konsultationsværelset. Her ventede jeg []. Der havde det været hyggeligere i venteværelset, hvor jeg kunne læse. | I høj grad |

Høreklíník Holstebro, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
19 Jeg havde ved mit første besøgs konsultation fået forkerte høreapparater som derfor skulle byttes. Min højre øregang er meget snævert, men nu virker de.	Uoplyst
20 Havde meget dårlig tid til at sætte mig ind i høreapparatets virkemøder og muligheder, samt den tilhørende tinnitusfunktion. Alt gik meget hurtigt.	I nogen grad
35 Nej og jeg kan jo altid ringe.	Uoplyst
47 Det første besøg er fulgt op af et ekstra.	Uoplyst

Øre-Næse-Hals Ambulatorium, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
45 Jeg var ikke informeret om, at den smertestillende medicin ikke var god for mavesårpatienter.	Uoplyst
36 Får ingen medicin.	Uoplyst
3 Lægen havde haft mig i anden by. Her gik han først ind for operation, men ændrede mening. I Holstebro kom han med den samme svada. Jeg følte at han på forhånd havde taget stilling. Ja, jeg kunne have sparet besøget. Jeg ville også nødig lægge operationen i hans hånd.	Uoplyst
37 Den manglende information skulle være givet ved praktiserende læge, så det er jo ikke jeres fejl.	Uoplyst
28 Der udvist stor fleksibilitet, da jeg havde misforstået mødetidspunkt. Jeg skulle scannes inden lægekonsultation. Det blev arrangeret. Stor tak.	I meget høj grad
4 Jeg har ikke manglet information.	Uoplyst
10 Mangler intet, alt var perfekt.	I høj grad
42 Bivirkninger.	I meget høj grad
34 Det kunne godt virke som om at læge/personale havde en smule travlt. Jeg blev "bombarderet" med yderligere spørgsmål som jeg havde svært ved at svare på, fordi det gik så stærkt. Det havde måske været rart at have været informeret inden undersøgelsen om hvad undersøgelsen/operationen helt præcis indebar, for så havde jeg haft tid til at tænke mere og dermed svare/stille mere relevante spørgsmål, som først kom til mig efterfølgende. Omvendt så blev jeg heldigvis opereret kort tid efter undersøgelsen, så jeg nåede heller ikke at tænke så meget at jeg nåede at blive nervøs for operationen :-).	Slet ikke

Hørelinik Holstebro, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
19 Mine øregange er ulige tynde og fik apparater som var ens, og det duede ikke. Jeg endte hos vagtlægen som fiskede duppen ud af øregangen, og han sagde at jeg skulle have nogen som passede til begge mine øregange. Det gør de nu.	Ja
27 Desværre kan jeg ikke bruge høreapparaterne der er lavet til mig! "Propperne" giver mig en rungende fornemmelse inde i hovedet (som når man er lukket ved en forkølelse). Desuden er de åbenbart lavet af et materiale som "tager" min hud!	Ja

Øre-Næse-Hals Ambulatorium, Øre-Næse-Hals Afdeling, Hospitalsenheden Vest

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
29 Lægen overså en stor mængde af sutur, i mit ene næsebor. Dette opdagede jeg efter to dage hvor jeg selv måtte trække trådene ud! Det var meget ubehageligt og jeg følte mig slet ikke tryk ved den fjernelse af tråde der havde fundet sted.	Ja