

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Øre-Næse-Hals Afdeling
Viborg
Hospitalsenheden 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 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 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.

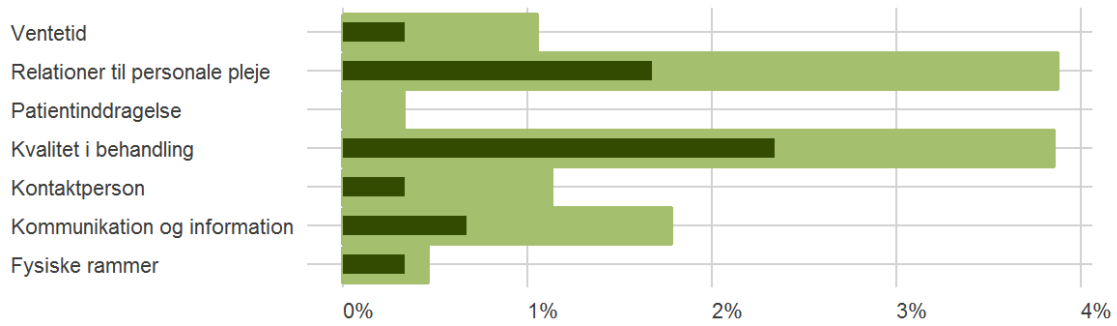
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Høreklubken Viborg, Øre-Næse-Hals Afdeling, Viborg, 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?
37	Jeg synes, at det hele foregik helt ok, og jeg har ingen kritik.	I meget høj grad
20	Ingen grund til at klage, en fin og god behandling, sødt venligt personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
9	Synes lægen kunne være mere venlig. Han råbte op om hvor farligt det var, og mine [børn] blev meget bange. Jeg sagde at jeg havde forstået, men alligevel blev han ved. Vær OBS på små børn og hvad de behøver at høre samt tonelejet. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
41	Jeg fik en god behandling.	Uoplyst
42	Altid venlige. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
36	Godt tilfreds.	I høj grad
8	At man får en læge som man bedre kan forstå. Det er svært at være hørehæmmet og lægen så [er svært at forstå]. Kommunikation og information,	Ikke relevant for mig
24	Jeg fik mine høreapparater byttet, og jeg har fået en rigtig god behandling, som jeg var glad for.	Uoplyst
47	Ja, læg nogle dagblade til at forkorte lang ventetid. Ventetid,	Uoplyst
48	Dygtigt og venligt personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
11	Jeg var i ambulatoriet tre gange i alt, og rart at det var samme fagperson alle gange. Kontaktperson,	Uoplyst
23	[Andet sygehus] glemte at sende svaret på min MR-scanning videre til Høreklubken i Viborg. Det kunne de jo godt have gjort. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
17	Fint forløb.	I høj grad
18	De to meget professionelle kvinder, som foretog høreprøverne sammen med min søn gjorde bare et fantastisk arbejde! De er så dygtige pædagogisk og skaber tryghed gennem leg og stor faglighed. Jeg savnede dog tid til opfølgning/tale om resultaterne bagefter. Jeg er ikke imponeret over den efterfølgende lægesamtale! Kvalitet i	Uoplyst

	behandling, Relationer til personale/Pleje,	
5	Er meget godt tilfreds det hele.	Ikke relevant for mig
19	God og hurtig vejledning. Kvalitet i behandling,	I høj grad
45	Der skrives, at man kan prøve forskellige høreapparater, men det er vidst noget snak. Der er ikke flere muligheder. Kommunikation og information,	Uoplyst
3	Parkeringsforholdene er ikke gode. Jeg kørte i parkeringskælderen, men pilen ved receptionen peger til parkeringshuset. Derfor spildte jeg tid ved at lede efter min bil i det forkerte parkeringshus. Fysiske rammer,	Uoplyst
2	Dygtig og omhyggelig undersøgelse. Kvalitet i behandling,	I høj grad
7	Oplevede, at jeg kort tid efter operationen skulle hurtigt hjem. Jeg følte mig slet ikke klar, men blev nærmest skubbet ud. Kvalitet i behandling,	I ringe grad

Høreklubben Viborg, Øre-Næse-Hals Afdeling, Viborg, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
37 Har ingen forslag, synes det fungerede perfekt.	I meget høj grad
22 Upåklagelig modtagelse.	Ikke relevant for mig
20 En god oplevelse. Ingen problemer.	I meget høj grad
27 Jeg ville gerne have talt med en læge efter undersøgelsen.	I meget høj grad
41 Alt foregik planmæssigt.	I høj grad
44 Fint. Blev kaldt ind endog før tid.	I meget høj grad
49 Den var ok.	I meget høj grad
34 Et meget venligt og kompetent personale.	I høj grad
26 En helt igennem positiv oplevelse, der viser det offentliges sundhedstilbud, når det er allerbedst. Værdsætter, at audiologen der modtog mig første gang også udleverede apparatet.	I meget høj grad
42 Der kan jo opstå ventetid alle steder. Ikke noget problem. Første gang var der ikke. Det var i anden omgang. En tid på ca. en halv time ikke noget at snakke om.	I meget høj grad
36 Høflig og flot modtagelse.	I høj grad
15 Fin.	I meget høj grad
21 Ok.	I høj grad
12 God oplevelse.	I høj grad
25 Der var ikke længere ventetid end hvad der kan forventes i en klinik, hvor man ikke kan forudse hvor meget tid den enkelte tager.	I meget høj grad
28 Min konsultation forløb perfekt.	I høj grad
50 Nej, jeg nåede lige på wc, så var de der.	I meget høj grad
33 Jeg følte mig meget velkommen og blev taget seriøst af [personalet].	I høj grad
48 Fin personlig modtagelse.	I meget høj grad
17 Ok. Venlig og positiv modtagelse.	I meget høj grad
6 Jeg kom ind til tiden af et meget venligt personale.	I meget høj grad
46 Alt ok.	I meget høj grad
18 Dejligt at der er et legeområde for børn.	I meget høj grad
39 Jeg mødte op uden tidsbestilling men fik en ok behandling, uden ventetid (jeg skulle have boret et par huller i hver høreprop). Jeg skal have nye høreapparater og venter nu på en tid.	Slet ikke

- | | | |
|----|---|------------------|
| 43 | Alt fungerede fint. | I meget høj grad |
| 35 | Egen skyld, kom for tidligt. | I høj grad |
| 1 | God modtagelse af glade og venlige medarbejdere. | I meget høj grad |
| 45 | Der var ikke givet besked om at jeg skulle komme, men ellers var de flinke nok. Det er underligt og dyrt samt tidskrævende først at skulle tilmeldes fra andet sygehus og dernæst at skulle have en tid og så komme igen til eftersyn, men det klarede personalet så og der var også hjælp til videre tidsbestilling hos en hørepædagog, som jeg så håber kan hjælpe med justering af høreapparat. Det er urimeligt at alle skal til Viborg (eller andre steder) for at få en tid, som man jo nemt skulle kunne klare pr. telefon. Afskaf denne vanskelige og dyre foranstaltning igen. | Slet ikke |
| 31 | Ikke noget at beklage sig over. | I meget høj grad |
| 30 | Kommentar. Jeg var ret (yderst) tilfreds. Første gang tænkte jeg, det ikke var så godt som for fire år siden, og det har noget med den person som ekspederede mig at gøre. Men bagefter syntes jeg alligevel, det var en god og kompetent behandling. Jo, jeg var godt tilfreds, og damen der ekspederede mig var både venlig og kompetent. | I høj grad |
| 13 | Ingen kommentarer. | I nogen grad |
| 38 | Det hele er ok, tak. | I meget høj grad |
| 29 | De må gerne komme og sige hvis der er ventetid. 15 min kan føles som lang tid. | I høj grad |

Høreklubnikken Viborg, Øre-Næse-Hals Afdeling, Viborg, 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?
37 Har ikke manglet information.	I meget høj grad
22 Ingen mangler ved informationen.	Uoplyst
41 Jeg fik alle relevante oplysninger.	Uoplyst
42 Tænker, det som en god oplevelse.	I høj grad
15 Bedst skriftlig?	Uoplyst
12 Ingen mangler.	Uoplyst
25 Det var et besøg vedrørende høreapparat, og vi fik den information, der var relevant på tidspunktet for besøget.	Ikke relevant for mig
10 Var oppe for at aflevere mit høreapparat til reparation. Det ville have været en fordel for mig at de havde kontaktet mig da reparationen var udført, så jeg selv kunne have afhentet høreapparatet.	Ikke relevant for mig
14 Jeg har ikke manglet information, da jeg har været på Høreklubnikken før.	I høj grad
33 Var blevet informeret i indkaldelsebrev og følte det var tilstrækkelig information. Skulle have foretaget høreprøve med henblik på høreapparat.	Uoplyst
4 Jeg havde kun brug for hjælp fra personalet for ørepropper, da mine var gået i stykker og straks blev lavet (limet på).	Uoplyst
18 Jeg forventede at [mit barn] blot skulle testes, for at bekræfte, at der ikke var noget galt med hørelsen. Men at det "bare" var mellemørebetændelse der havde gjort, at [mit barn] var sprogligt forsinket. Så jeg blev forskrækket da det viste sig, at [mit barn] i nogen grad har nedsat hørelse. Det var som om personalet slet ikke så denne reaktion. De begyndte at tale om høreapparat så jeg følte mig slet ikke mødt i situationen. Personalet er meget sødt, men jeg savnede at de havde tid til mig som forælder. [Jeg savnede] at de ville forklare, hvilken betydning og konsekvenser deres fund ville få. Vi kom efterfølgende ind til en læge [] der virkede lidt for overlegen. Han manede min bekymring til jorden og sendte os hurtigt afsted igen. Vi fik besked om at de følger op om [et par] måneder. Vores spørgsmål blev	Uoplyst

ikke taget alvorligt. Så bagefter kontaktede jeg den lokale talepædagog, i egen kommune, for at få hjælp til at tyde undersøgelsens resultater. Hjælp til hvad det så havde af betydning for den måde jeg skal tilgå mit barn. For at støtte ham i sin sproglige udvikling. Jeg manglede altså information om betydningen af deres fund, og hvad jeg som forælder fremadrettet skal gøre. Det var ubehageligt bare at blive sendt hjem med den overraskende besked.

- | | | |
|----|---|------------|
| 19 | Ingen mangler. Vejledning god. | I høj grad |
| 45 | Ingen information. | Uoplyst |
| 30 | Nej, det synes jeg ikke, at jeg har manglet. | I høj grad |
| 40 | Vores søn (en uge gammel) blev kaldt til Viborg for at få undersøgt ørene, men Viborg var kun i stand til at undersøge det ene øre, og vi skal derfor også til Aarhus og have foretaget en tilsvarende undersøgelse. Dette virker som spild af ressourcer, og derudover kunne vi ikke få svar på nogle spørgsmål. | Slet ikke |

Høreklubben Viborg, Øre-Næse-Hals Afdeling, Viborg, Hospitalsenheden Vest

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
32	Jeg skulle scannes i højre øre, men der blev taget en høreprøve i stedet for.	Ja
36	EDB-systemet kørte langsomt, og gik ned.	Ja
16	Der var problemer med det tekniske udstyr, som skulle måle de nye høreapparater.	Ja