

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Øre-Næse-Hals Ambulatorium  
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 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](mailto: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.

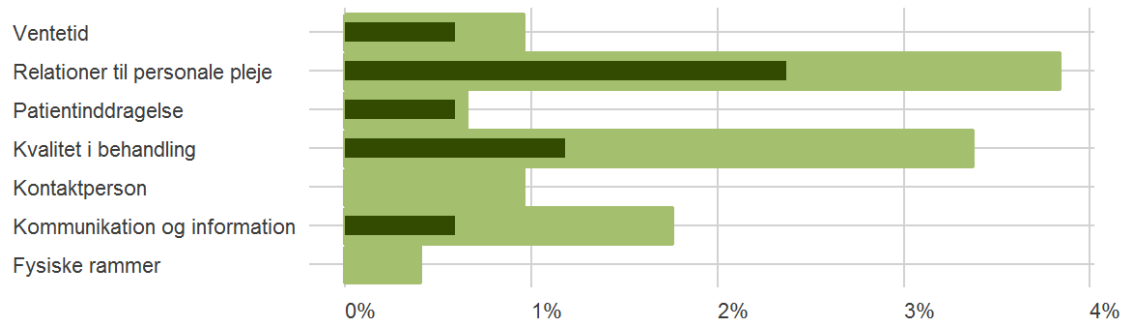
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
29 Ambulatoriets henvendelse til hjemmesygeplejen, så skift af velcro-bånd omkring min []. TAK allesammen.	I meget høj grad
33 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
10 Alt var ok.	Uoplyst
3 Overordnet ros til afdelingen.	I meget høj grad
19 Et meget fint og troværdigt indtryk. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
24 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
17 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
32 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
21 Blot at fortsætte som hidtil. Det er godt.	I høj grad
18 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
6 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

- |    |   |           |
|----|---|-----------|
| 1  | 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   |
| 16 | Personalet var smilende og imødekommende, selvom det virkede til, at der var travlt. Relationer til personale/Pleje,  | Slet ikke |



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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
29 Personalet har altid været meget imødekommende og flinke over for mig.	I meget høj grad
22 Det var helt tilfredsstillende.	I høj grad
4 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
11 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
10 Der var ikke nævneværdig ventetid. Alt ok.	I meget høj grad
8 Alt i alt en god og professionel oplevelse af diverse mennesker indenfor medicin :-).	I nogen grad
30 Dejlig modtagelse.	Ikke relevant for mig
28 Oplevede det hele som rigtig fint og positivt.	Slet ikke
31 Kunne det skema, der skulle udfyldes, ikke sendes ud før tid? Så der var lidt mere tid til dette.	I meget høj grad
24 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
17 Synes ikke det er ok at skulle møde med e fastende [barn fra morgenstunden] og så skulle vente en time.	I nogen grad
32 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
13 Jeg har været positivt overrasket over en meget god service.	I meget høj grad
27 Alt var godt.	I meget høj grad
21 Meget venlig modtagelse hvor man virkelig føler sig velkommen.	I meget høj grad
25 Der er for ofte mere end de 30 minutters ventetid som afdelingen er opmærksom på. Ellers ok.	I høj grad
9 Det var så super.	I meget høj grad
5 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
20 Kunne selv høre det i venteværelset, da en anden patient havde oplyst andet navn. Derfor ventetiden.	I meget høj grad
2 Jeg mener måske, at lægen burde have læst henvisningen, før hun snakkede med mig som patient.	I ringe grad

- 26 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
- 12 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

## **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?
10	Jeg var ikke informeret om, at den smertestillende medicin ikke var god for mavesårpatienter.	Uoplyst
14	Får ingen medicin.	Uoplyst
23	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
17	Den manglende information skulle være givet ved praktiserende læge, så det er jo ikke jeres fejl.	Uoplyst
32	Der udvist stor fleksibilitet, da jeg havde misforstået mødetidspunkt. Jeg skulle scannes inden lægekonsultation. Det blev arrangeret. Stor tak.	I meget høj grad
13	Jeg har ikke manglet information.	Uoplyst
21	Mangler intet, alt var perfekt.	I høj grad
15	Bivirkninger.	I meget høj grad
16	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

## ***20. Beskriv den eller de fejl du oplevede***

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
7 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