

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Øre- Næse- Hals Funktionen Viborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	91
Besvarelser fra patienter:	50
Afdelingens svarprocent:	55%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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 [].

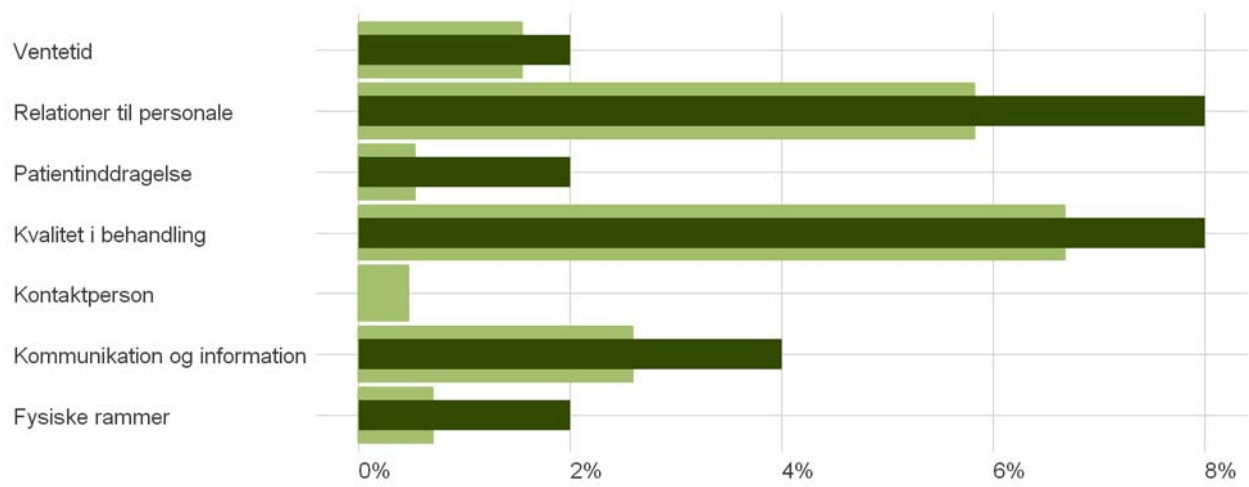
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Øre- Næse- Hals Funktionen Viborg

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Øre- Næse- Hals sygdomme	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Har været godt tilfreds med undersøgelsen. Lægen var flink og undersøgelsen var ikke ubehagelig.	I høj grad
 5	Der var for travlt.	I høj grad
 8	Kunne måske have ønsket at blive informeret løbende om den lange ventetid.	I høj grad
 11	Læsestof i venteværelset.	I høj grad
 4	Jeg fik en rigtig fin behandling og har intet at kritisere.	I meget høj grad
 6	Jeg skulle møde [om morgenen] og kom til at tale med en sygeplejerske [et kvarter efter]. Hun oplyste om, at jeg var nummer to på listen til operationen, og at de var i gang med den første patient. Jeg kunne forvente, at blive kaldt ind til operation indenfor en til halvanden time. Jeg blev hentet [om formiddagen]. Jeg følte hele vejen, at jeg blev orienteret godt og præcist.	I meget høj grad
 10	Vi sad det forkerte sted.	I meget høj grad
 14	Personalet var meget venligt og havde stor forståelse for nervøsitet osv.	I meget høj grad
 16	Blev modtaget med smil af overordentligt søde sygeplejersker. Det var en rigtig god oplevelse, hvor man følte sig tryk og velkommen.	I meget høj grad
 17	Det var super.	I meget høj grad
 18	De var alle rigtig søde.	I meget høj grad
 7	Jeg undrer mig over, hvorfor jeg hjemmefra skal udfylde diverse spørgeskemaer om mit helbred og sende til jer før mit møde. Stort set lige meget hvilket hospital jeg kommer på, er de ikke blevet læst, og jeg bliver spurgt om alle de samme ting igen. Måske det burde blive koordineret bedre, så når man kommer, så har I læst "min historie"?	I nogen grad
 19	Jeg havde tid kl. 8.15 som den første, blev kaldt ind 8.30. Hvis det er fordi, man skal gennemgå dagens program, skulle man måske vente med at sætte den første patient til kl. 8.30.	I nogen grad


Øre- Næse- Hals Funktionen Viborg

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Øre- Næse- Hals sygdomme	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Under besøget manglede jeg ikke information. Dog vidste den medbragte sygeplejerske intet om, at jeg tidligere havde fået fjernet en polyp på stemmelæben [i vinters], hvorfor en del af hendes input var overflødige for mig, idet jeg godt kendte til hendes råd og vejledning.	I høj grad
2	Har været godt tilfreds med informationerne under og efter besøget.	I høj grad
12	Overnatning efter operation mangler!	I høj grad
14	Jeg synes, at det er påfaldende, at den medicin, jeg på forhånd har hentet på apoteket, ikke stemmer overens med medicinskemaet. Kun fordi lægen efter operationen spurgte, hvad jeg havde fået, blev det selvfølgelig ændret med en kuglepen, inden jeg fik skemaet. I det tilfælde syntes jeg, at det burde være blevet tjekket, hvad jeg havde fået i stedet for, at jeg selv skulle svare på det. Men det skal så siges, at lægen og sygeplejerskerne var meget søde og professionelle.	I meget høj grad
16	Ingen anmærkninger. Meget professionel og god behandling.	I meget høj grad
7	Jeg undrer mig over, at der er ret stor forskel på information, udførelse, råd og vejledning, alt efter hvilket hospital man er på. Selv inden for samme region (på trods af samme sygdom/operation. I mit tilfælde: Fjernelse af mandler).	I nogen grad
8	Jeg har lidt svært ved at forstå, hvorfor jeg ikke kan tage til min egen læge for at få svaret på biopsien. Jeg kan ikke tage offentlige transportmidler og cykler til og fra arbejde i min by. Min bostøtte kunne tage med mig ved indgrebet, men kan ikke køre med igen. Så det ville være lidt nemmere, om jeg kunne ringe til jer eller få svaret fra min egen læge, som jo kender mig.	I nogen grad

Øre- Næse- Hals Funktionen Viborg

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Øre- Næse- Halssygdomme	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	10 Føler, at mine ører stadig stritter rigtig meget efter operationen.	Ja

Øre- Næse- Hals Funktionen Viborg

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Ambulatorium for Øre- Næse- Hals sygdomme	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	I forhold til min operation af [] [dato], ærgrer det mig, at den nu er poppet op igen, hvorfor jeg skal opereres igen [dato] igen på Regionshospitalet Viborg. Men efter sigende er der ingen garanti for, at en sådan [] bliver væk, hvad enten den skæres væk eller det gøres vha. laser. Så tænker, at det er vilkårene om end det er en smule belastende igen ikke at kunne bruge sin stemme i [flere] døgn.	I høj grad
13	Vi har et pænt stykke vej til [sygehuset], så information om et lille indgreb ville kunne klares via Skype/Facetime.	I høj grad
14	Synes det er ærgerligt, at placeringen på hvilestuen var som den var. Nu ved jeg, at der var flere der fik fjernet mandler, som lå et stykke fra mig. Ved siden af mig lå der to, som fik serveret sandwich osv. Det er ikke så fedt at se, når man ikke selv kan/må spise andet end is, men er ekstremt sulten! Der kunne man godt have tænkt over placeringerne af patienter (ved det kan være svært). Men MEGET stor ros til de ekstremt venlige sygeplejersker, og det var meget dejligt, at det hovedsageligt var den samme gennem hele opvågnings forløbet. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Det var meget betryggende, at det var samme læge, som stod for min forundersøgelse samt for selve operationen. Det gav en følelse af sammenhæng i forløbet, og jeg var ikke nervøs for om lægen var kompetent, fordi jeg havde mødt hende før. Sygeplejerske NN var meget professionel og tillidsvækkende. Det var rart for mig, at vi fulgtes på gå-ben ned til operationsstuen. Således fik behandlingen karakter af at være noget "ufarligt" frem for, hvis jeg var blevet kørt i en seng []. Det var meget rart, at jeg kunne have mit eget tøj på bortset fra hospitalsskjorten. Informationsmateriale, jeg havde modtaget forud for operationen, var grundigt med en karakter af god information og forklarende om, hvorfor man skulle gøre, som der stod f.eks. i forhold til at gå i bad. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Fik hurtigt en tid til operation, men man glemte en yderligere skanning, således at hele forløbet blev rykket flere måneder. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
3	Helt enestående behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Alt i alt var det helt ok, men stadig stor tidspilde at blive bedt om at køre så langt for at få taget stinging samt resultat at vide, når dette nemmere kan gøres ved egen læge. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Arrogant læge NN. Jeg følte, at vi var til besvær. Sygeplejersken tog trådene op. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
15	Personalet var gode til at inddrage NN ([som er teenager]), og kommunikation gik mellem personalet og NN. Stor betydning [i hans alder]. NN ønskede lidt bedre bedøvelse. Det havde været rart med lidt tydeligere information, om vi skulle have købt pandebånd m.v., til efter forbindingen var kommet af (øreoperation). Ellers super god oplevelse på Viborg Regionshospitalet. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	Uoplyst
18	Der var god tid, og alle personaler var søde, venlige og havde tid til at svare på spørgsmål og lignende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

