

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Audiologisk Klinik Peter Sabroes Gade  
Øre-  
Næse-  
Halsafdeling H  
Aarhus Universitetshospital

## 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.

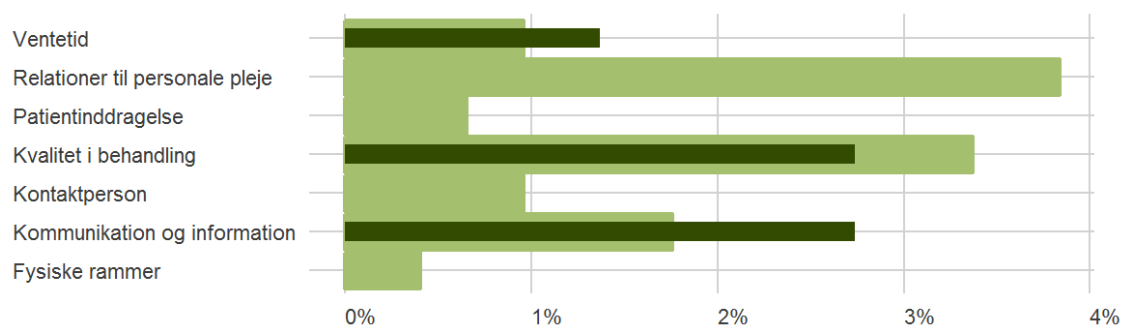
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
9 Kontakte med pr. telefon hvis høreapparatet ikke kunne laves i pågældende farve, så vi ikke skulle køre to gange forgæves. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
5 Den første tid til operation jeg fik var en dag, hvor kirurgen ikke var til stede. Kommunikation og information,	I ringe grad
11 Efter udlevering af høreapparat, skulle der bestilles tid til kontrol efter en måned, men dette kunne ikke bestilles, da de ikke kunne se så langt frem i computeren. Sekretæren ville lade høre fra sig med en ny tid hurtigst muligt. Blev ikke kontaktet. Ringede selv en måned efter, og jeg kunne derefter først få en tid yderligere 10 dage senere. Ventede i 17 minutter for at komme igennem. Ventetid, Kommunikation og information,	I nogen grad
4 Tilpasse undersøgelserne efter barnets alder. Så et barn på [omkring et år], der er meget bevidst ikke skal sove en halv til en time uden at bevæge sig. En sådan undersøgelse burde ligge når barnet er 1-2 måneder gammel. Kvalitet i behandling,	Slet ikke

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
7	Vi bliver altid mødt af venligt personale.	I meget høj grad
6	Jeg har været tilfreds med det hele. God behandling.	Ikke relevant for mig
3	Sidst vi var af sted var lægen der skulle tilse os syg. Det havde man dog ikke informeret os om, så vi kørte forgæves 120 km den dag. Det burde man informere om.	I høj grad
2	Vil gøre opmærksom på, at besøget drejede sig om en hørescanning af spædbarn.	I meget høj grad
8	Jeg anser ikke ventetid på 5-10 minutter som et problem, når man kommer 2 minutter før tid. Superflot.	I meget høj grad
10	Super god afdeling med meget venligt personale. Man skal altid påregne en vis ventetid, men det er ikke noget problem.	I høj grad



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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

Uoplyst

Fik taget en kikkertundersøgelse af tarm i forbindelse med polypper. Da jeg bad om at få smertestillende medicin fra starten, blev jeg informeret om, at over 50 procent ikke brugte smertestillende medicin i forbindelse med kikkertundersøgelse. Tro mod systemet valgte jeg så ikke at få smertestillende medicin. Men da undersøgelsen gik igang, gjorde det så ondt, at jeg besvimele. Da jeg kom til mig selv igen, måtte jeg råbe "så giv mig dog noget smertestillende medicin". Det fik jeg så, da min puls igen var ok. Og så havde jeg ingen smerter ved resten af undersøgelsen. Tænker, jeg bare skulle have holdt fast i, at jeg ville have smertestillende medicin fra starten. Det ved jeg til næste gang.

## 20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1 Fik lavet en kikkertundersøgelse af tarmen i forbindelse med polypper. Da jeg bad om at få smertestillende medicin fra start af blev jeg informeret om at over 50 procent ikke brugte smertestillende medicin i forbindelse med kikkertundersøgelse. Tro mod systemet valgte jeg så ikke at få smertestillende medicin, men da undersøgelsen gik igang gjorde det så ondt at jeg besvime, og da jeg kom til mig selv igen måtte jeg råbe "så giv mig dog noget smertestillende medicin". Det fik jeg så da min puls igen var ok, og så havde jeg ingen smerter ved resten af undersøgelsen. Tænker jeg bare skulle have holdt fast i at jeg ville have smertestillende medicin fra start af. Det ved jeg til næste gang. Det synes jeg var en fejl fra personalets side at de ikke bare gav mig smertestillende fra start af.	Ja
9 Vi var blevet lovet et rødt høreapparat, og kørte derud. Så var det brunt. Så skulle vi komme igen efter et rødt. Men anden gang vi kørte, var det stadig brunt.	Nej
11 Havde ikke fået teleslyngen hjem sammen med høreapparat som aftalt.	Ja