

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Audiologisk Lokalklinik Horsens  
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 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 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.

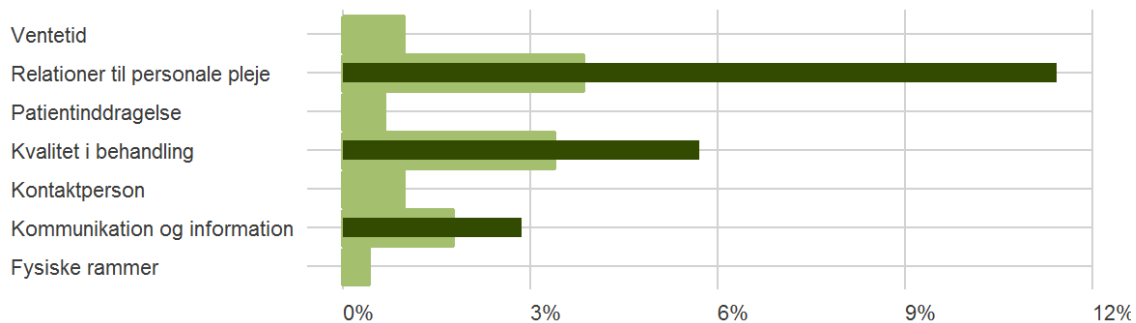
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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? |
|---|--|
| 7 Har fået privat rådgivning vedrørende sygdom og hjælpemidler. Mere information privat på den halve tid.   | I nogen grad   |
| 3 Det er lidt svært at svare på nogle spørgsmål, da jeg ikke har været indlagt.   | Uoplyst  |
| 2 Der blev taget meget fint hånd om mig, og alt var i et sprog og et tempo som var til at forstå. Tusind tak. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,   | Uoplyst  |
| 1 Vi snakkede og pjattede. Lægen kunne godt tåle noget gas, selv om han var ved at bedøve mig, og jeg glemte, at det gjorde lidt ondt. Efter bedøvelsen lukkede jeg øjnene og slappede helt af. Det gik rigtig godt, vi nød hinandens tilstedeværelse, og de vidste hver især, hvad de skulle gøre. En usædvanlig dygtig læge, der havde humoren med. Det blev en positiv oplevelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad   |
| 4 Jeg oplevede, at der var høj service og kompetent personale. Hold fast i det! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,  | Uoplyst  |
| 5 Jeg har fået/får en god og venlig behandling. Jeg er godt tilfreds. Det er meget vigtigt at få hjælp til at kunne høre, og især telefonen er vigtig for mig. Relationer til personale/Pleje,  | Uoplyst  |

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

|    | Kommentar  | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|----|--|---|
| 10 | Jeg er meget godt tilfreds hele vejen igennem behandling. På forhånd mange tak.  | I høj grad  |
| 3  | Jeg har fået en fin modtagelse og meget fin hjælp til mine høreapparater.  | I meget høj grad  |
| 6  | Alt vi i orden. Et positiv besøg.  | I meget høj grad  |
| 8  | Vi måtte selv henvende os (30-45 minutter). Det var et akuttifælde og selvfølgelig har jeg forståelse for det. Bare jeg var blevet orienteret. | I meget høj grad  |
| 9  | Jeg fik en fin og venlig modtagelse.   | I meget høj grad  |
| 2  | Blev mødt med det samme og inviteret indenfor til konsultationen.  | I meget høj grad  |
| 1  | Det var fint. Det var sødt personale. Ikke noget at pege fingre af.  | I meget høj grad  |
| 4  | Virkelig god service. Alt gik efter planen. Kun positivitet fra min side.  | I meget 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? |
|--|--|
| 3 Jeg har ikke manglet information, den har været super. Jeg har fået høreapparater. Man har gjort det bedste man kunne. | Uoplyst  |
| 2 Imponerende service.   | Uoplyst  |