

Regional rapport



Kommentarsamling
Hørelinik Holstebro
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

" 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 Brugerindvolding, 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.

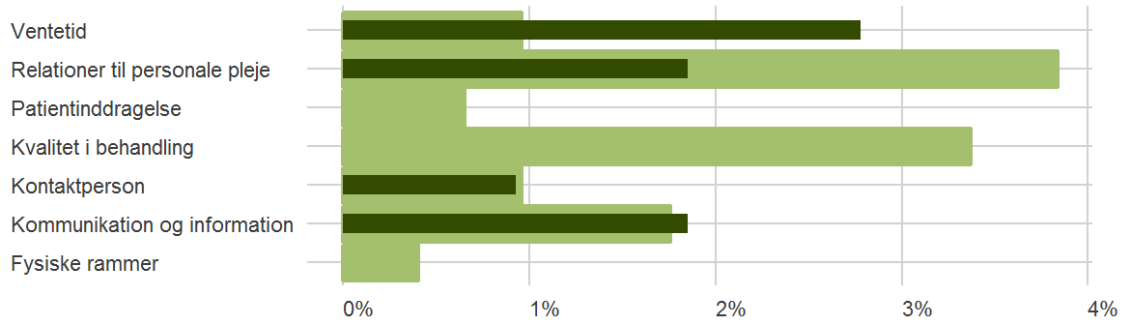
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
16 Personalet var søde og rare til forklare og vejlede. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
9 Jeg var tilfreds.	Uoplyst
14 Meget lang ventetid, fra ambulante undersøgelse til høreapparaterne kunne udleveres. Ventetid,	I meget høj grad
4 Det var helt OK, jeg har fået det, som jeg kom efter, og det virker fint nu.	Uoplyst
8 Jeg kunne godt tænke mig, at man kunne komme til at tale med den assistent telefonisk, som er ens kontaktperson, når man ringer til klinikken, eller at kontaktpersonen kunne ringe tilbage, når der var tid. Et eksempel: Jeg ringede ind for at få et råd, men det kunne ikke lade sig gøre, så jeg fik en tid [flere] uger efter. Det var den første tid, der var ved den kontaktperson, jeg har. Kontaktperson, Kommunikation og information, Ventetid,	I meget høj grad
5 Efter henvisning fra lokal ørelæge var der nogen ventetid inden første besøg. Derefter yderligere fordi der var sygdom hos personalet. Men det kan der vel ikke ændres på. Samlet ventetid var i hvert tilfælde kortere end [andet sygehus], som jeg bor fem minutter fra. Ventetid,	Uoplyst
1 Meget rart og flinkt personale, og dygtigt til at forklare. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
11 Jeg er godt tilfreds med besøget.	Uoplyst

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
3	Alle var meget venlige. Grundige!	I meget høj grad
16	Der var fem minutters ventetid, men der var en del læsestof, også nyt.	I høj grad
9	Jeg har fået en positiv behandling de tre gange, jeg har besøgt ambulatoriet.	I høj grad
4	Ventetiden var under et kvarter, så det var ok. I forhold til læsestoffet i venteværelset kunne jeg godt tænke mig dagens aviser, Jyllandsposten eller Politiken.	I høj grad
2	Der er for travlt.	I nogen grad
5	Problemet ved sygehuset i Holstebro er, at det er så decentralt, og at det er svært at finde afdelingerne. At høreklubben er Afdeling K var jeg i øvrigt ikke blevet oplyst om.	I meget høj grad
7	Er indtil nu godt tilfreds med betjeningen.	I høj grad
17	Hej! Jeg kan kun anbefale jer, da jeg har fået en ualmindelig god behandling. Det være sig fagligt (bedre end andet sygehus) men også meget venlige og søde mennesker til at hjælpe dig. Kan kun varmt anbefale andre at køre til Holstebro (kort ventetid).	I meget høj grad
1	Det var rigtig godt.	I meget høj grad
13	Det var meget tilfredsstillende, men informationer manglede, og en smule usikkerhed opstod. Dette blev fjernet under et besøg en måned efter modtagelsen af apparatet.	I høj grad
6	Meget fin.	I høj grad
15	Jeg blev modtaget MEGET VENLIGT og meget BEHAGELIGT.	I meget høj grad
11	Venlig og imødekommende.	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?
4 Jeg havde ved mit første besøgs konsultation fået forkerte høreapparater som derfor skulle byttes. Min højre øregang er meget snævert, men nu virker de.	Uoplyst
10 Havde meget dårlig tid til at sætte mig ind i høreapparatets virkemetoder og muligheder, samt den tilhørende tinnitusfunktion. Alt gik meget hurtigt.	I nogen grad
5 Nej og jeg kan jo altid ringe.	Uoplyst
13 Det første besøg er fulgt op af et ekstra.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4	Mine øregange er ulige tynde og fik apparater som var ens, og det duede ikke. Jeg endte hos vagtlægen som fiskede duppen ud af øregangen, og han sagde at jeg skulle have nogen som passede til begge mine øregange. Det gør de nu.	Ja
12	Desværre kan jeg ikke bruge høreapparaterne der er lavet til mig! "Propperne" giver mig en rungende fornemmelse inde i hovedet (som når man er lukket ved en forkølelse). Desuden er de åbenbart lavet af et materiale som "tager" min hud!	Ja