

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Pædiatrisk afdeling
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	195
Besvarelser fra patienter:	69
Afdelingens svarprocent:	35%

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/2014/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

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 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

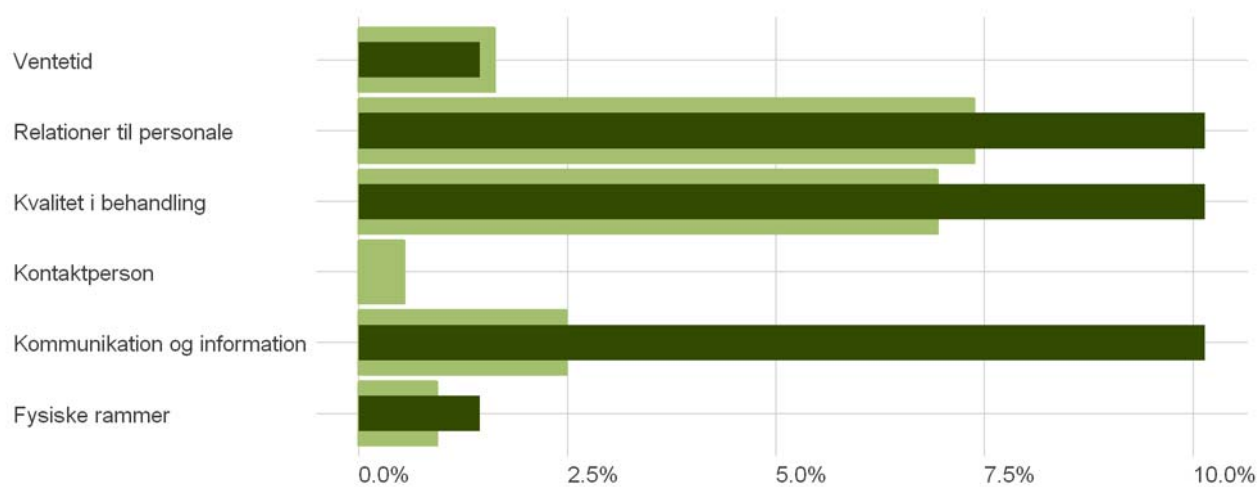
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.









Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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.)



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






ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Alt foregår manuelt, så vi var lidt i tvivl om, hvor vi skulle gå hen. Kendte dette venteværelse, da det også bruges til jordmoderbesøgene. Måske et skilt på døren, at Børneafdelingen/Pædiatrisk Ambulatorium var der.	I høj grad
 13	Flere stole i venteværelset!	I høj grad
 8	Det var kun fem minutter, så det var ok.	I meget høj grad
 12	Vi kom før tiden og ventede kun få minutter efter fastlagt tid.	I meget høj grad
 24	Sød og imødekommende.	I meget høj grad
 27	Jeg synes, at man godt kunne informere patienterne, hvis der er ventetid.	I meget høj grad
 15	Manglede lidt en i receptionen, der kunne guide én. På [scanneren til sygesikringskortet] stod der ikke børneambulatoriet, men til gengæld, at hvis vi skulle i [en bestemt] afdeling skulle vi skanne kortet. Og de lagde op til, hvis det ikke var i de afdelinger, skulle vi ikke skanne kortet, så jeg var lidt i tvivl om, hvor vi, hvor vi skulle henvende os.	I nogen grad
 16	Der var ikke noget personale, så vi kørte sygesikringsbeviset igennem og satte os i venteværelset.	Ved ikke

Pædiatrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Det er ikke særlig smart, at der bliver "sendt" forskelligt personale til Børneambulatoriet fra andet sygehus, så man hver gang føler, at man skal fortælle om hele forløbet, og at personalet ikke ved, hvor de skal finde de ting, som de skal bruge.	I høj grad
28	Vi ved det allerede.	I høj grad
3	Vores datter har haft en reaktion på antibiotika. Dette skal hun testes for. Fik dog ikke at vide, hvad jeg skulle gøre, hvis hun skal på antibiotika, før hun skal testes. Skal siges, at jeg ikke selv har tænkt på denne problemstilling før nu! :-).	I meget høj grad
10	Jeg modtog et brev om undersøgelsen af min søn to måneder før dagen. Jeg ringede for at høre, hvorfor vi skulle til tjek, det var der ikke nogen der kunne svare mig på. Jeg synes det er længe at gå i uvished og gøre sig selv urolig, når der blot var tale om en lille bagatel!	I meget høj grad
12	Mor er selv sundhedspersonale og vidste dette på forhånd.	I meget høj grad
27	Jeg er overhovedet ikke blevet informeret om bivirkninger. Men det er dejligt, at man har den samme sygeplejerske hver gang. Og hun er god til at fortælle alt, og hun lytter til en.	I meget høj grad
6	Vi mangler svar på, hvad der blev besluttet angående medicin på konferencen.	I nogen grad
17	Den tidsangivelse i brevet om undersøgelsen stemte overhovedet ikke overens [med realiteten].	I nogen grad

Pædiatrisk afdeling**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	En lille og egentlig ubetydelig fejl. Men vi blev sendt fra Børneambulatoriet over til hovedbygningen for at få taget blodprøver og EKG. Informationen nåede ikke helt igennem, så efter lidt ventetid blev der taget blodprøver, men der var stadig ikke dukket information op omkring EKG. Det må så komme ved indkaldelsen til andet sygehus. Personalet var rigtig søde ved [patienten] og gav sig tid til at forklare i forhold til blodprøver, og hun fik også valget om at følge med eller at vende hovedet væk samt en is for at lede opmærksomheden væk. Så en god oplevelse med et barn, der var bange for forløbet.	Ja
 7	Blodprøver var forsvundet. Prøverne var taget ved egen læge.	Ja
 21	Lægen glemte at skrive/give den aftalte receptfornyelse på medicin. Ærgerligt, når man står på apoteket og finder ud af det! Vi fik heller ikke en ny tid som aftalt, så efter en måned måtte vi henvende os igen. Det havde lægen også glemt.	Ja
 17	Tror jeg ikke, men ved det ikke.	Nej
 14	Har mødt forskellige læger, og planen for forløbet har ikke fremgået tydeligt af min søns journal.	Uoplyst







Pædiatrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
22	Lægen var SUPER engageret. STOR ROS til lægen vi talte med. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Det er godt, at vi har NN som sygeplejerske hver gang, så er vi fri for at skal fortælle samme historie hver gang. Der er mange som skal lære det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Prøv at lytte til vore observationer, i stedet for at gætte jer frem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
14	En tydelig plan i journal, når der er forventeligt lægeskift. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Meget sød og dygtig speciallæge vi var hos :-). Lægen havde sat sig godt ind i tingene og tog sig god tid til vores datter. Utrolig dårlig skriftlig materiale før eeg-undersøgelse på sygehuset. Får tilsendt en tablet i kuvert, hvor navnet på kuverten er skrevet med sprittusch. Endvidere skal tabletten tages en time før undersøgelse. Barnet er [spæd], og der står intet omkring "knusning". Dårlig faglig behandling på denne baggrund. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
17	Bedre information i forbindelse med specifik undersøgelse. Det fremsendte materiale stemte ikke overens med det, der faktisk skete. [Kommunikation og information]	I nogen grad
21	Mange forskellige læger. Har kommet der gennem flere år, og sjældent har vi mødt den samme læge mere end en gang. Det kunne være rart med færre forskellige læger. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Det lægefaglige personale kan vi ikke udsætte noget på. Det er meget svært at få kontakt med personalet telefonisk. Når man beder om at få lagt besked, bliver der ikke ringet tilbage, eller det tager betydeligt længere, end man får at vide. Telefonsvarebeskeden er meget uvenlig! [Kommunikation og information]	I nogen grad
20	Vi havde vores dreng med. []. Møder en læge, som skal udrede ham. Bliver talt til som om, man (han) ikke er tilstede. Bl.a. en [bestemt] sætning. Den sætning har han spurgt lidt ind til. For arrogant og overlegen. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
2	Synes det var meget kompetente fagfolk vi kom ind til, og sproget var forståeligt. Og at vi blev sendt videre til blodprøver gav ikke vildt meget ventetid. Så alt i alt er vi tilfredse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
3	Min datter er blevet skræmt af læger. Hun har været igennem nogle ubehagelige besøg og græder derfor ved dette besøg. Der kommer en sygeplejerske ind og begynder at puste sæbebobler. Min datter falder til ro, og vi får derfor meget mere ud af samtalen. FED IDE!! TAK :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	1. Rart sted at komme. Der er gjort meget ud af indretningen, så det er pænt og børnevenligt. 2. Man fik indtryk af, at materialerne var det sidste nye, f.eks. Digital højdemåler. 3. Fleksibelt personale. Patient med fyldt blære kommer til før tid. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst

- | | | |
|---|---|---------|
| ✎ | 5 Søde, imødekommende samt faglig dygtigt personale (læge samt sygeplejerske).
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 9 Jeg synes, lægen have svært ved at gøre sig forståelig.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ✎ | 11 Anden gang vi var i Børneambulatoriet, var vi ikke klar over, at vores søn skulle igennem en flowmåling, så han havde ikke drukket vand hjemmefra. Heldigvis var lægen lidt forsinket, så NN kunne nå at drikke fem krus vand.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ✎ | 18 Bedre information i indkaldelsesbrevet om, hvad der skulle ske.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ✎ | 19 Lægen var god til at tale med min datter. Han involverede hende, der hvor det var relevant.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 23 Meget god behandling, vi følte os i gode hænder. Tak for det.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 24 De er MEGET dygtige! | Uoplyst |
| ✎ | 29 Empati og forståelse fra lægen manglede i stor grad. Og evnen til at lytte manglede også fra lægens side.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Pædiatrisk afdeling**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 6	Vi har ikke modtaget svar på, om vi skal opstarte ny medicin, (medicin, som vi selv mener er irrelevant). Vi skal fortsætte med [præparat], som ikke virker.	I nogen grad
 26	Patient er kun to år gammel. Forældre har besvaret. Vi føler, at lægerne fra skadestuen tager sig god til patienten. Sygeplejerskerne er meget gode til børn. Vores søn er tryk ved undersøgelserne.	I nogen grad
 2	Forløbet er planlagt når man har et barn der besvimer. Så vi er glade for, at der er styr på diverse procedurer, og afventer næste forløb i Aarhus. Læge og sygeplejerske var dygtige og forstod at få NN med i alt hvad de foretog sig.	Uoplyst
 8	Kun indledende undersøgelser indtil videre.	Uoplyst
 9	Jeg havde forventet en test af NN, så vi bedre kan forstå ham. Vi venter svar på blodprøve og scanning af hans hoved, men synes måske ikke, det er relevant.	Uoplyst
 29	Lægen lyttede slet ikke til, hvad jeg sagde. Hun havde lagt en plan inden vi kom. Og jeg fik indtrykket af, at hun/lægen syntes, at det var spild af tid, at vi overhovedet var blevet henvist til hende. En meget arrogant læge med ingen forståelse for den situation, vi og vores dreng står i. Det var hvad, vi mødte.	Uoplyst

