

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Børneafdeling
Hospitalsenheden Vest**

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	42
Besvarelser fra patienter:	17
Afdelingens svarprocent:	40%

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.

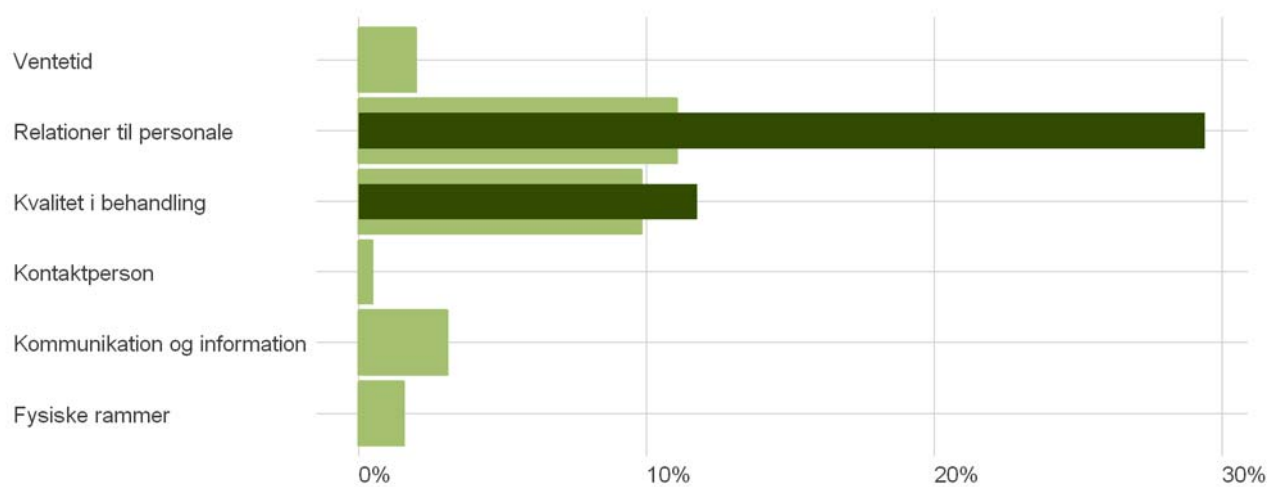
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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.)





Børneafdeling

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



ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Første indlæggelse var på et andet sygehus til MR-scanning og så Herning Sygehus til en [] prøve.	Uoplyst

Børneafdeling**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 3	Ingen brug af steril teknik ved håndtering af CVK.	Ja
 4	Der blev overset flere blister bag overlæben på tandkødet (herpes), som måske skyldes spise-/synkebesværet. Men vi var alle mere fokuseret på, at der var noget i halsen.	Ja

Børneafdeling

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse


ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 6	Mad/drikke: Vores datter har problemer med spisning. Synes sjældent, der var noget, hun kunne spise til aften. Synes generelt ikke, at der er taget hensyn til, at det er en børneafdeling. At servere stærk karry suppe og skrive, at der desværre ikke er mere klar suppe.	I høj grad
 7	De fandt aldrig ud af, hvad hun fejlede. Og da hun blev sendt hjem fredag for at skulle komme tirsdag, forventede vi, de ville tjekke hendes infektionstal, men nej. Vi blev bare sendt hjem.	I nogen grad

Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
✎ 5	<p>Når der kommer børn med specielle behov, er det vigtigt, der bliver lyttet til de pårørende/institutionens erfaringer, således forløbet kan blive lettest muligt. Der er ikke tid til at lave en plan 30 sekunder før narkosen påbegyndes, når personalet hos jer end ikke er klar over omfanget i forhold til fastholdelse for at undersøgelsen kan gennemføres. Dette gør en svær oplevelse for barnet værre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
✎ 2	<p>Afdelingen forsøger, at det er det samme personale, der kommer hos en. Dette er godt, da man ikke skal starte fra bunden af hver gang så. Personalet havde indimellem meget travlt, og dette kunne man sagtens fornemme. [Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
✎ 4	<p>Sødt personale. [Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
✎ 7	<p>Jeg følte ikke, at ÉN af sygeplejerskerne lyttede til mig. Og det resulterede i, at jeg følte, at hun begik overgreb på min datter (det var hende, der var indlagt). Hun [sygeplejersken] ødelagde hele opholdet. [Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
✎ 8	<p>Vi var inde til et tjek [få] dage efter. Der oplevede jeg en stor uvished i forhold til at få svar på min prøve, og ventede [flere] timer på svar og fysisk tjek. Der var en periode, hvor jeg ikke kunne finde noget personale, det var utrygt, og jeg spurgte rengøringspersonalet om hjælp. Det viste sig, at alt personalet var på én stue. Men det kunne have været rart, at der var en person på kontoret, man kunne spørge. Stor ros til [en frivillig], som var en stor hjælp i forhold til, at jeg havde et spædbarn med på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
✎ 9	<p>Vi fik en utrolig grundig undersøgelse, selvom det "bare" var et dårligt ben. Meget positiv oplevelse.</p>	Uoplyst

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 2	Følte til tider at man som forældre fik lagt lidt for meget ansvar over på ens skulder, når man skulle bestemme noget i forhold til ens syge barn.	Uoplyst

