

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Børneafdelingen, Herning
Børneafdelingen
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	71
Besvarelser fra afsnittets patienter:	36
Afsnittets svarprocent:	51%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

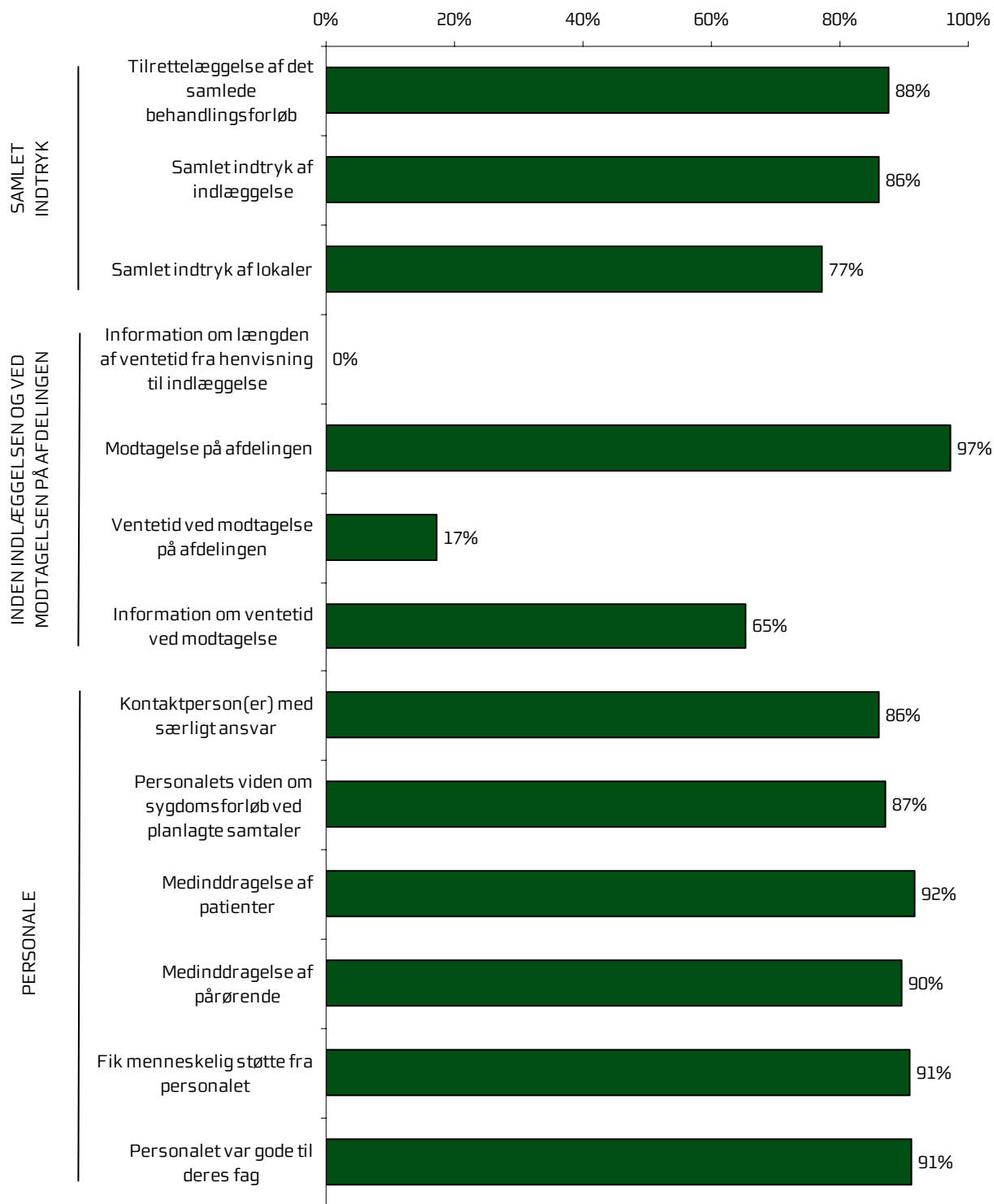
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

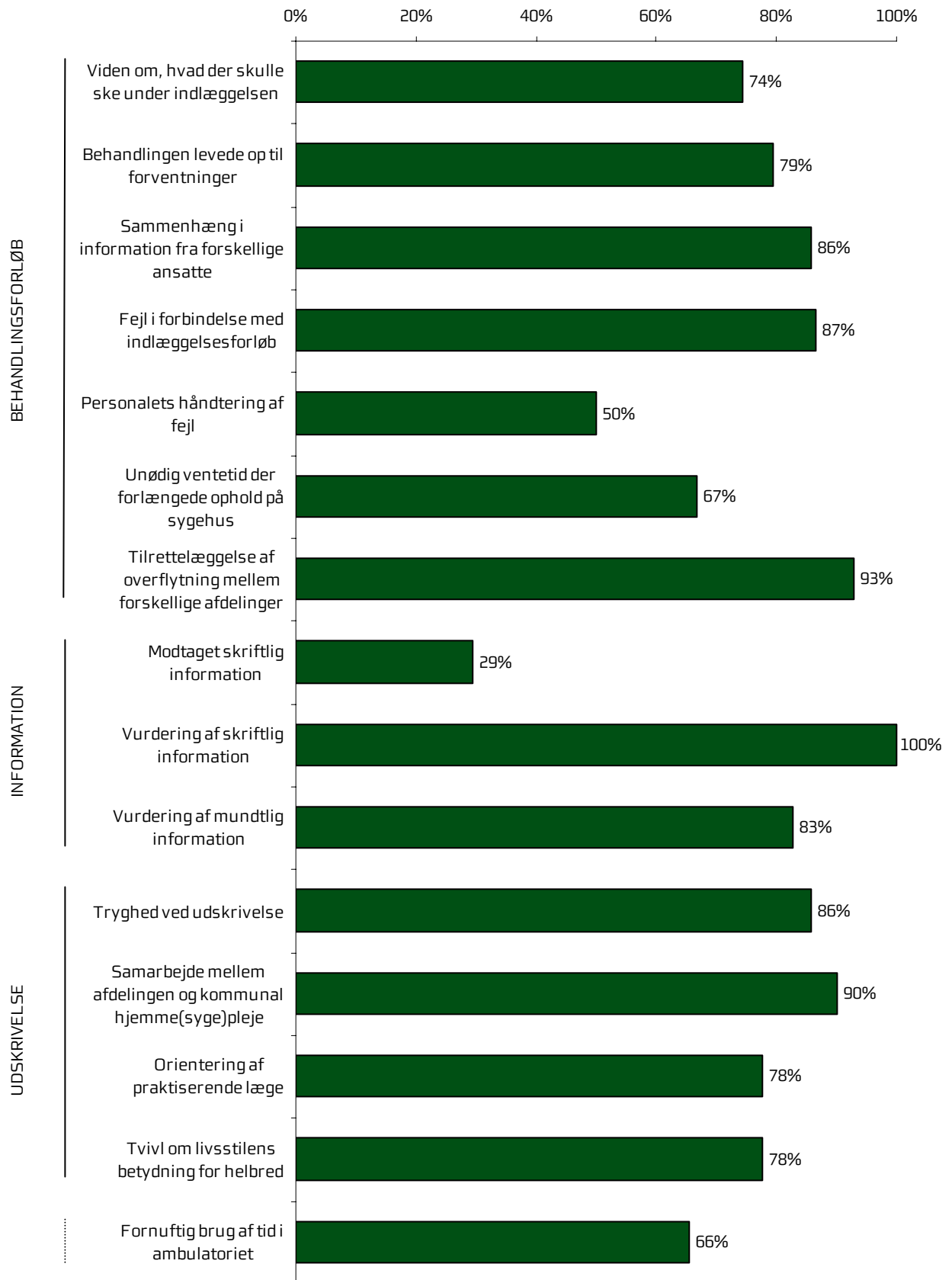
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

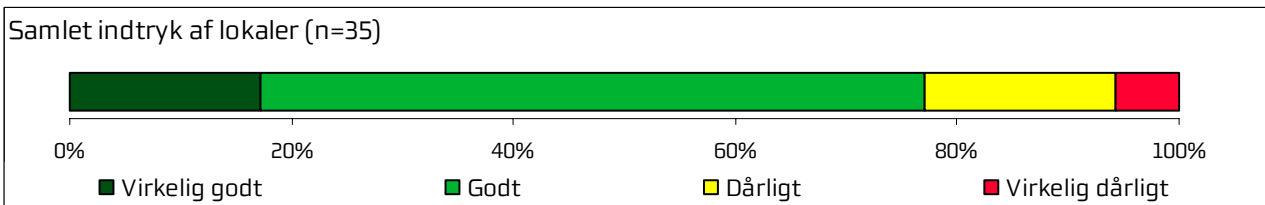
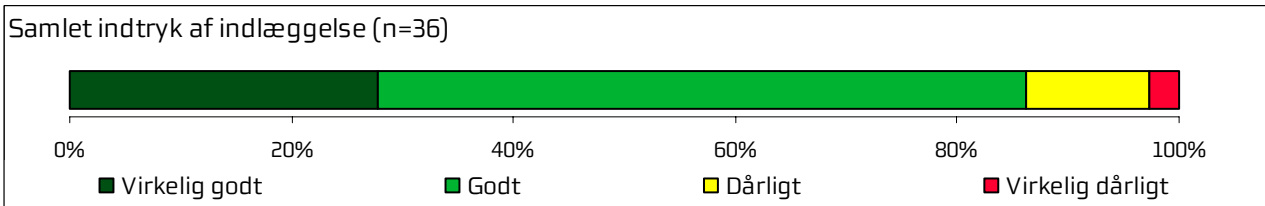
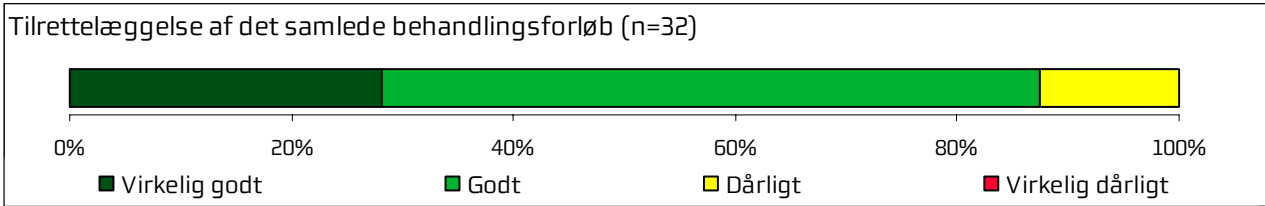
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

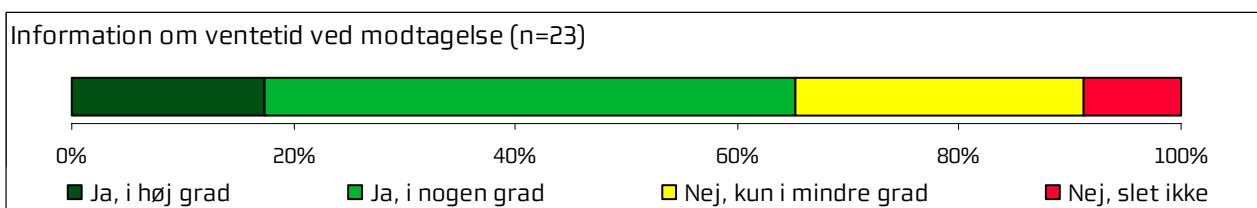
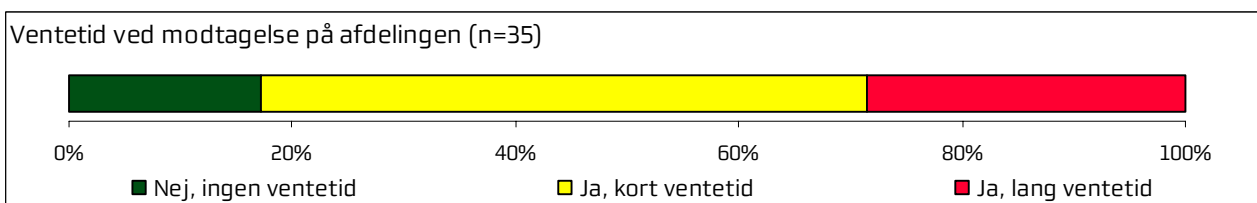
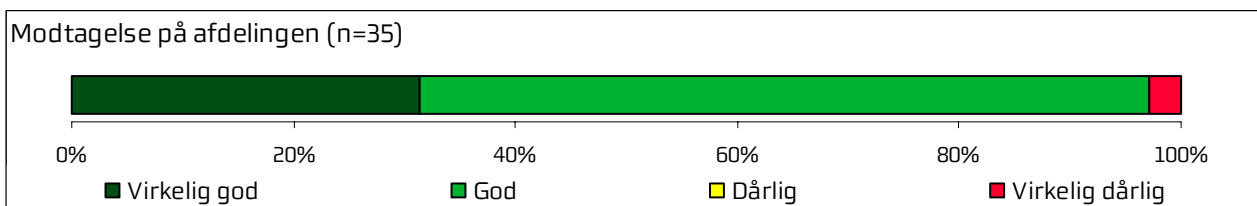
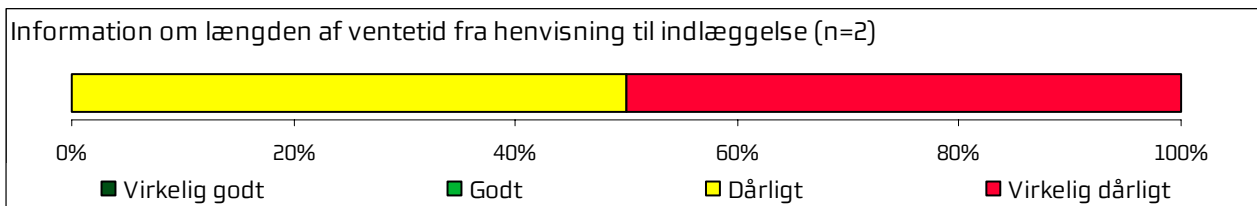
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88%	-	-	98%	84%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	86%	-	-	98%*	85%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	77%	-	-	96%*	84%	91%

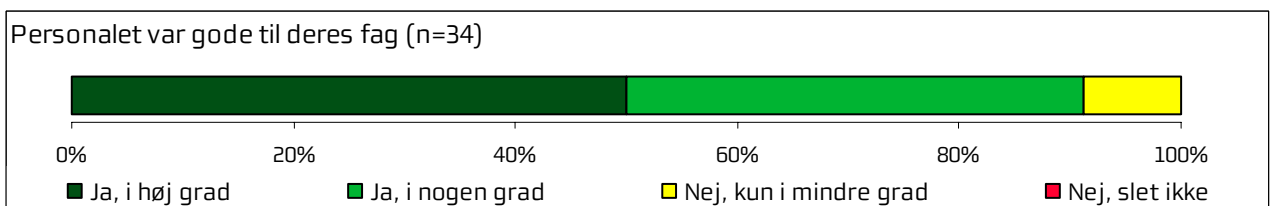
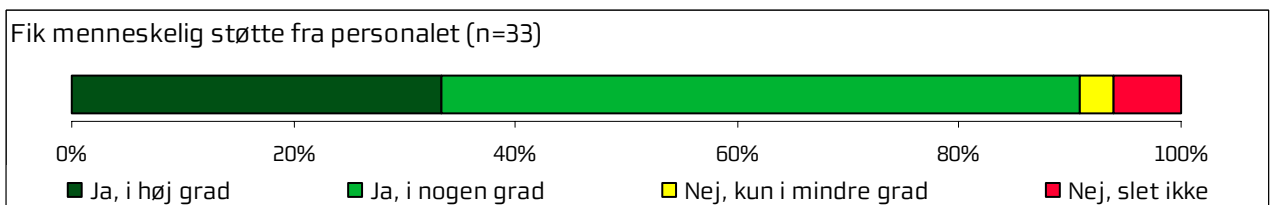
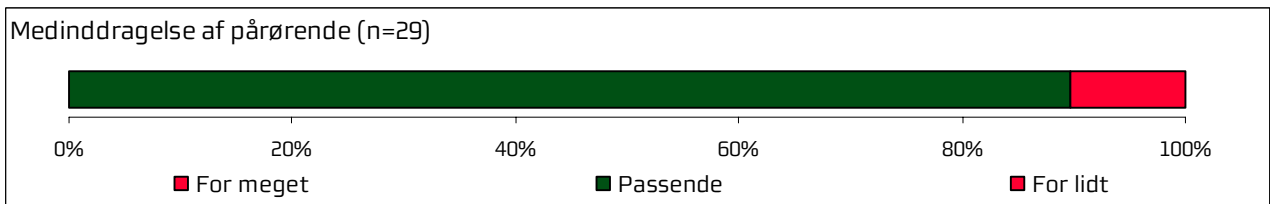
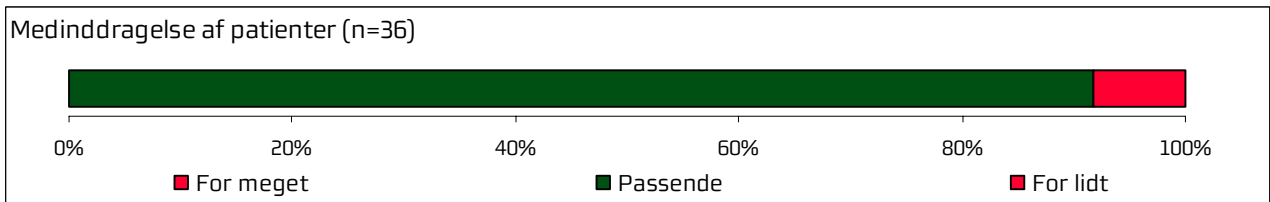
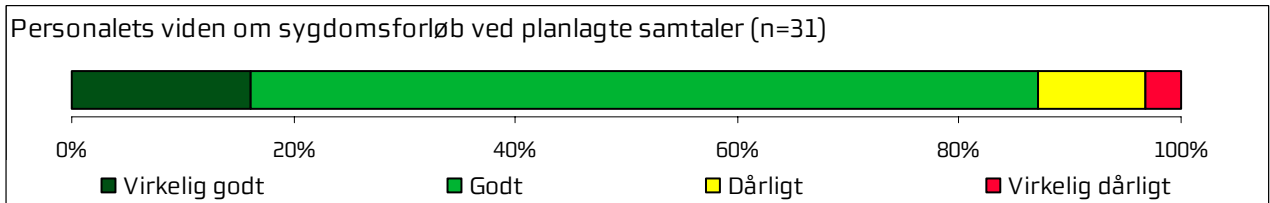
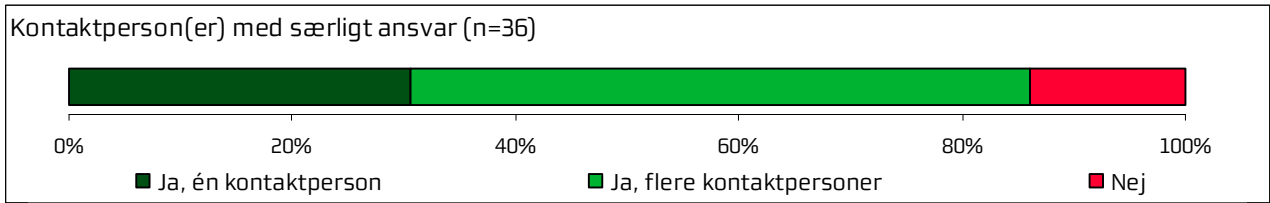
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

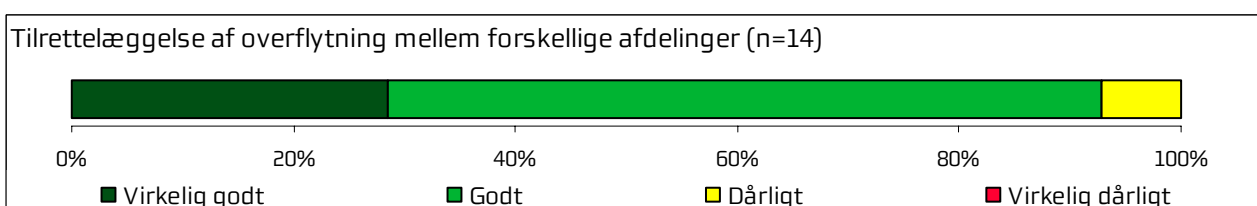
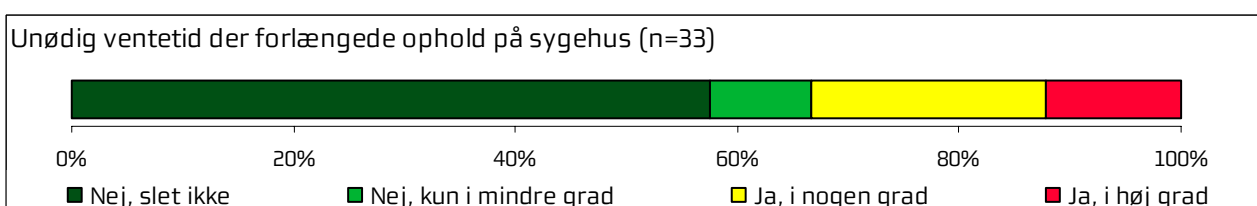
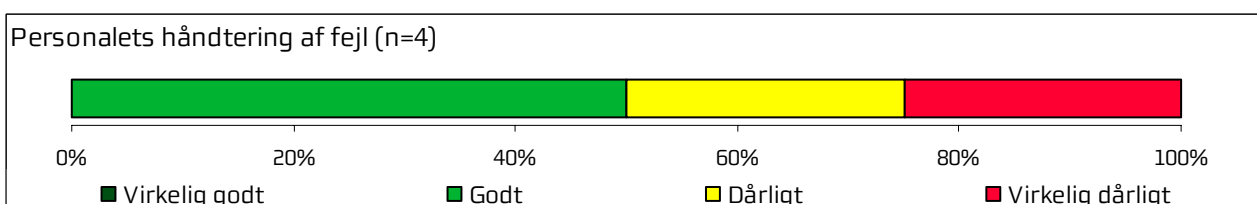
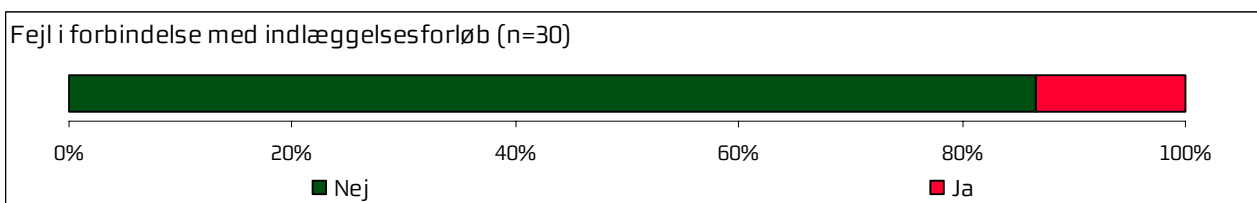
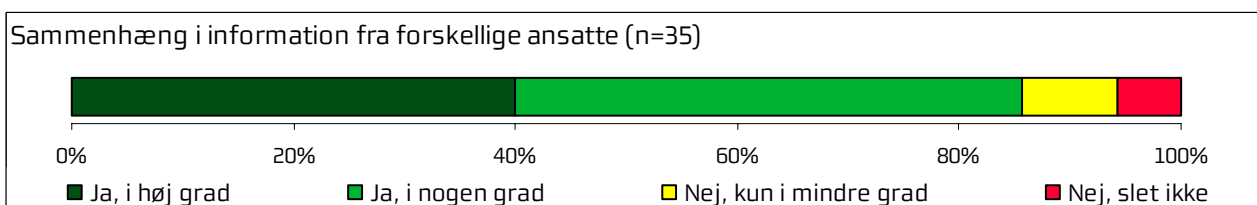
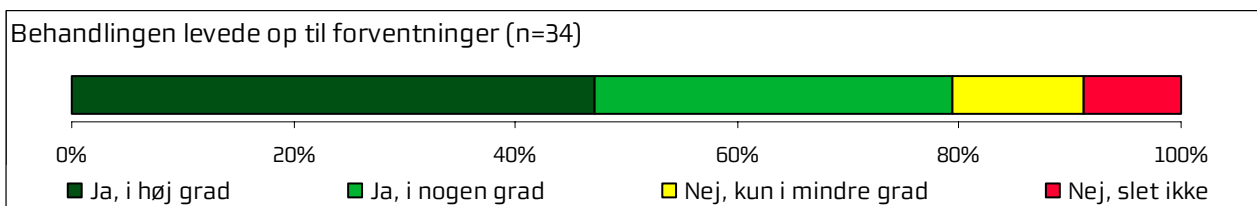
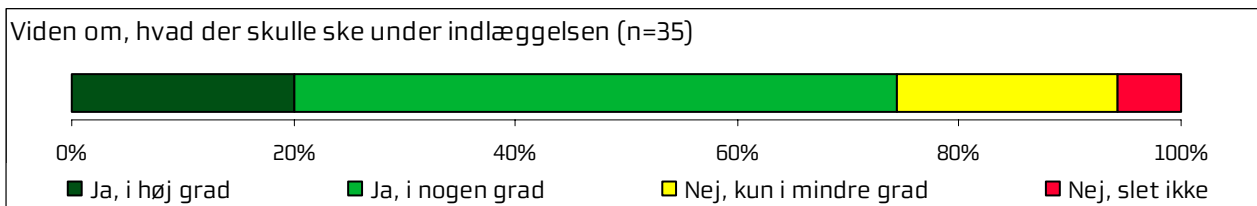
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	0%	-	-	100%*	90%*	94%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	100%	91%	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	17%	-	-	75%*	45%*	58%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	65%	-	-	82%	51%	70%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86%	-	-	92%	69%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87%	-	-	99%	83%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92%	-	-	96%	71%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90%	-	-	91%	72%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91%	-	-	96%	81%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91%	-	-	100%	91%	96%

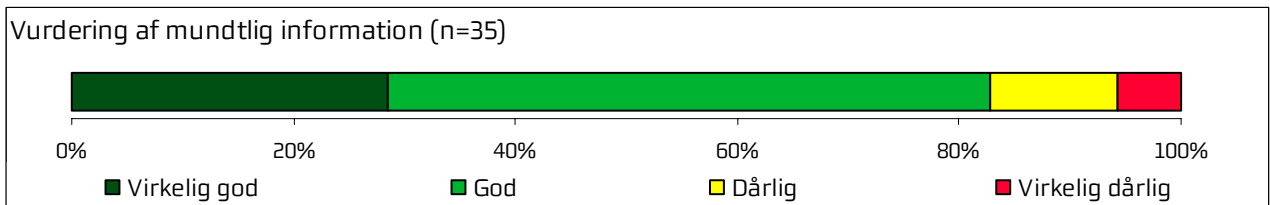
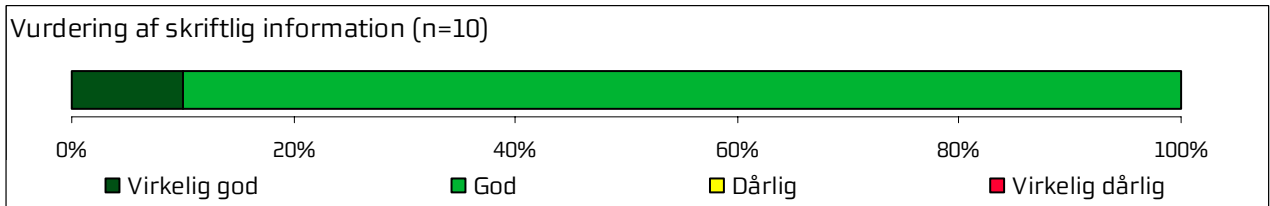
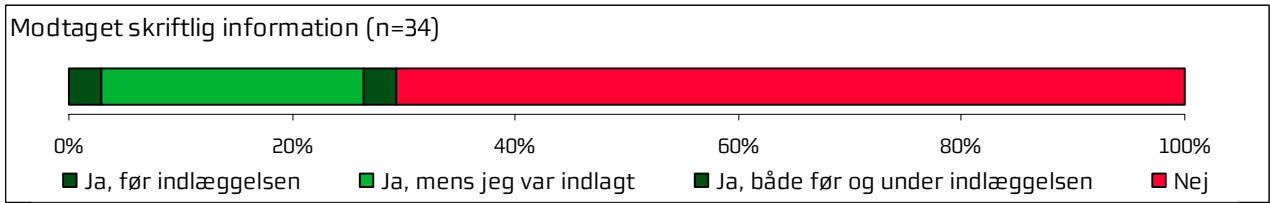
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

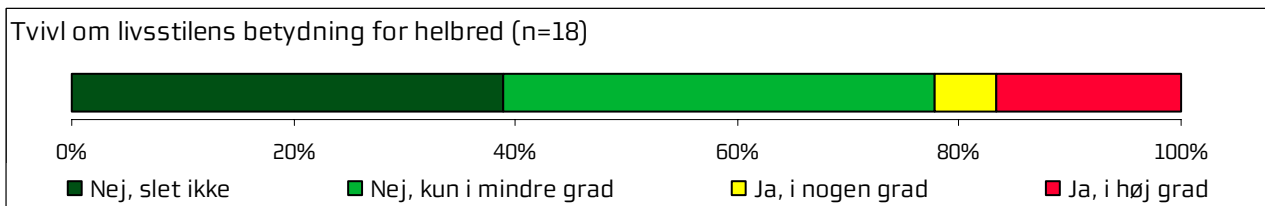
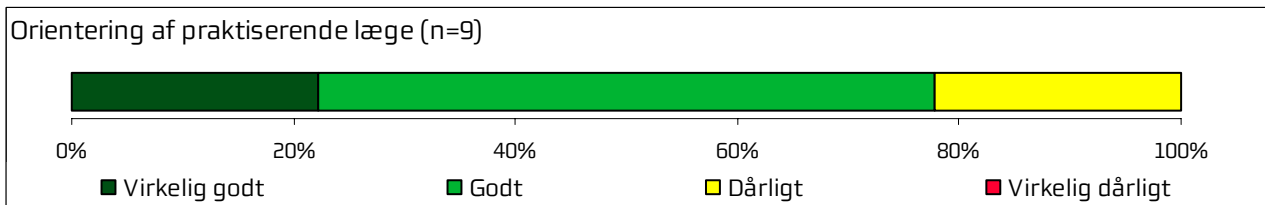
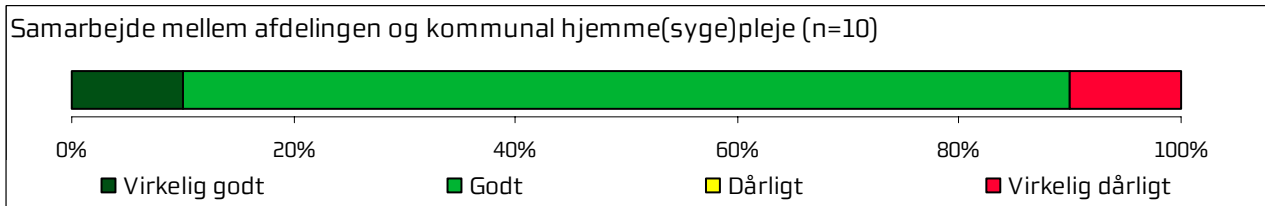
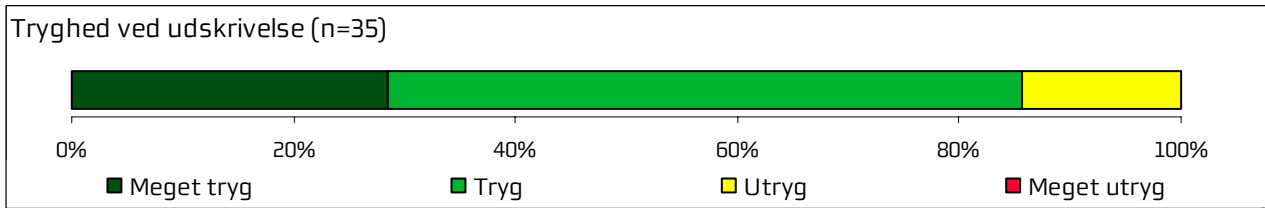
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	74%	-	-	97%*	67%	85%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	79%	-	-	97%*	81%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86%	-	-	97%	83%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87%	-	-	93%	81%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50%	-	-	94%	38%	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	67%	-	-	96%*	73%	85%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93%	-	-	97%	78%	89%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	29%	-	-	73%*	24%	49%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	94%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	83%	-	-	97%*	79%	91%

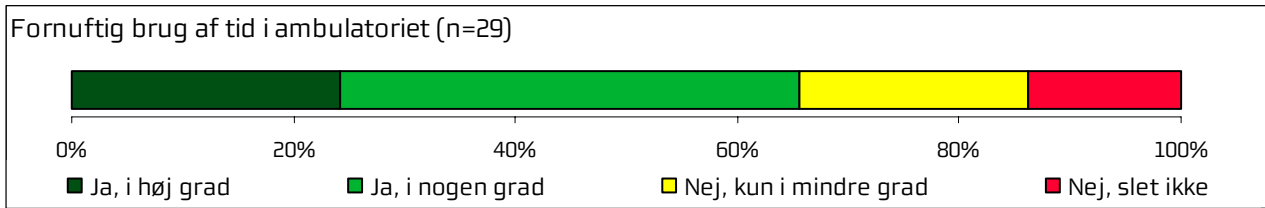
4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86%	-	-	95%	78%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	90%	-	-	95%	79%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	78%	-	-	89%	67%	80%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	79%	60%	71%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	66%	-	-	99%*	82%*	92%*

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og 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.

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Børneafdelingen, Herning

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De skal have den ros på C2, at de "læste" patienten rigtigt. De tilbød ham og mig et eneværelse, og det var rigtig pænt af dem. Han ville ikke kunne have klaret at ligge med andre. Sygeplejersken, som havde "ansvar" for ham, var rigtig sød og god til ham. Hun ringede faktisk en uge efter udskrivningen og hørte til ham.	Godt
5	Børneafdelingens brug af en hospitalsklovn er meget givende for børnene.	Godt
7	Vores barn var kun "indlagt" i dagtimerne. Vi var henvist til at opholde os i venteværelset eller på gangen sammen med en masse andre børn med infektioner, det var ikke optimalt. Det var svært at skabe ro om sit eget barn (vi fik ydermere alle maveinfluenza få dage efter).	Godt
9	Der er utrolig forskel på de ansatte - vi kunne sige åh nej, nu er der vagtskifte igen. Hvis man har rigtig dårlig kemi med nogen, ville det være dejligt at kunne gå til en anden. Vi brugte mere tid på/kræfter på at kæmpe med få af de ansatte. Mødte bestemt også både kompetente og søde. Godt legerum. Super at få en firesengsstue for sig selv - det var betænksomt. Det er fanden gale mig ikke i orden at glemme at kalde lægen, så man kan stå at kigge på sit syge barn i 4 timer, og der intet sker. Det er vist kun i det offentlige man behandler folk sådan.[...].	Dårligt
10	Jeg synes, det var rigtig godt, at der altid var et kendt ansigt enten fra dagholdet eller natholdet og ligeledes, at der var nogle sygeplejersker på afdelingen, som også var med den dag vores søn blev indlagt og under hans krampeanfald. Der var altid en, jeg kunne snakke med og de vidste lige alt om hans forløb.	Virkelig godt
11	Afdelingens to pædagoger var fantastiske. Alt for mange gjorde en dyd ud af at se fortravlet ud. Det har de vel sagtens også haft, men de kunne godt give et lille smil, et anerkendende nik. Du er hårdt ramt, når noget af det mest dyrebare vi har, nemlig vore børn, er syge :-{	Dårligt
13	Det var rigtig godt med klovn, som kunne en masse tricks, men savnede information omkring det med underholdning og aktiviteter for børn. Manglede, at der kom en og fortalte om det.	Godt




Børneafdelingen, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 1	Det var vores søn, som er handicappet, som blev indlagt. Noget af hans handicap er bl.a., at han vil have tjek på og styr på alt. Så udover, at han kastede op og havde det elendigt, så var det ikke rart, at vi ventede i lang tid. Et plus var dog, at vi var på et eneværelse. Det var godt for vores søn.	Godt
✎ 6	NN har været indlagt akut på C2 mange gange. Vi bliver altid modtaget med et smil. Graden af ventetid er forskellig.	Godt
✎ 9	Det var en fredag formiddag! Altså en helt almindelig hverdag. Man går ind på gangen og ved ikke, hvor man skal vente - dette er ikke synligt! Der var ikke personale i nærheden, og ingen var opmærksomme på, at der indimellem træder forældre ind på gangen med syge børn i armene og er utrygge og nervøse. Oplevede adskillige forældrepar som os. Når man så møder nogen, er de jo smaddersøde.	Dårligt
✎ 10	Der blev virkelig taget hånd om det, da patienten havde feberkrampe. Vi følte, de gjorde alt, hvad de kunne og handlede hurtigt. TAK.	Virkelig godt
✎ 11	Det virkede forvirrende! Jeg havde endvidere en klar fornemmelse af, at lægen IKKE kunne lide mig (mimik, tale, gestus, m.m.). Som professionel omsorgsmedarbejder skal man kunne abstrahere fra det faktum, at ikke alle mennesker påvirker én i udelukkende positiv retning!	Dårligt

Børneafdelingen, Herning

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Har altid problemer med, at personalet ikke kan finde patientens journal. Ligger som regel på ambulatoriet.	Virkelig godt
	9	Fejldosering.	Dårligt
	11	Ingen blodprøver på trods af svær dehydrering.	Dårligt






Børneafdelingen, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg var hos min søn hele tiden. Min søn skal i forvejen mandsopdækkes pga. sit handicap, så jeg var der hele tiden. Jeg følte, at vi blev noget overladt til os selv. De kom med nye bakker, når min søn havde kastet op. De valgte at se tiden an. Der blev ikke "gjort noget". Så vi ved stadig ikke, hvorfor vores søn kastede voldsomt op mange gange.	Godt
3	Modtog i indkaldelsesbrevet uklar information om undersøgelser. Det blev oplevet, at personalet vidste meget lidt om den pågældende sygdom og de foretagne undersøgelser.	Godt
4	Blev behandlet for akut astmaanfald. Var meget bange, men personalet var gode til at tage hånd om dette og skabe tryghed, så medicinen kunne gøre sin virkning.	Virkelig godt
5	Koordination og kontakt mellem personaler samt personale og patient er meget vigtigt både under indlæggelse og opfølgning på indlæggelse. Det var mangelfuldt.	Godt
8	Har flere gange været indlagt på afdelingen og administrerer selv medicinen nu, da der gang på gang, er blevet givet forkert medicin (endda livstruende).	Virkelig dårligt
9	Man beder om at tale med en læge om eftermiddagen, hvor man kommer tilbage fra en åben indlæggelse, fordi man er bange og utryg og barnet er dårligt. Lægen kommer fire timer senere, fordi vi bliver vrede!! Det er IKKE i orden. Vi mener ikke, at patientens indlæggelse blev forlænget, der blev tilset og vurderet af flere forskellige læger flere gange, dette i sig selv forlænger. Måtte kraftigt opfordre til handling, da der i fire dage kun var sket en forværring. Måtte til sidst spørge, hvor dårligt patienten skulle blive, før der blev gjort noget.	Dårligt
10	Sygehuset har ikke sluppet NN, før de vidste om det var feberkrampe eller anden årsag til krampe.	Virkelig godt
11	Mangelfuldt: Pædagogisk, menneskeligt. Bør absolut ikke bruge ord som "overgreb", når det drejer sig om IV-behandling. Jeg så stort set ikke andet end børn med venflons, og de så ikke ud til at lide; tværtimod.	Dårligt
13	Jeg er lidt utilfreds med, at der ikke var bedre information fra de pædagoger, som er ansat på børneafdelingen. Jeg, som er mor til min datter, kunne godt have brugt at vide, hvilke muligheder, der var til at underholde med, når min datter skulle være sengeliggende. Jeg følte, jeg skulle undersøge mulighederne selv.	Godt

Børneafdelingen, Herning

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 1 Vi fik en åben indlæggelse og tog hjem. De gjorde jo alligevel ikke noget, og jeg har et barn mere derhjemme, så jeg valgte selv at komme hjem. Hvis NN kastede op igen, skulle vi komme direkte. Det gjorde han heldigvis ikke. Så på den måde var jeg tryk nok. Men jeg forstår stadig ikke, hvad der forårsagede opkastningerne. Vi andre i familien fejlede ikke noget.	Godt
	2 Kunne godt tænke mig, at der blev sendt kopi af journalen efter endt indlæggelse.	Virkelig godt
	4 Er blevet klar over, hvor vigtigt daglig motion er for mine luftveje samt at sige fra over for røg og dårligt indeklima.	Virkelig godt
	5 Opfølgning på indlæggelsen var aftalt, men det er endnu ikke sket.	Godt
	12 Der er ikke kommet en journal til egen læge endnu, selvom det var i januar vi var indlagt. Har rykket for den et par gange uden resultat.	Virkelig godt

