

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Børneafdeling A
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|------------------------|---|
| 1 | Indledning | 3 |
| 2 | Kommentarsamling | 5 |

1 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 Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 188 |
|------------------------------------|-----|
| Besvarelser fra patienter: | 78 |
| Afdelingens svarprocent: | 41% |

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/2015/.

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

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 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 [].

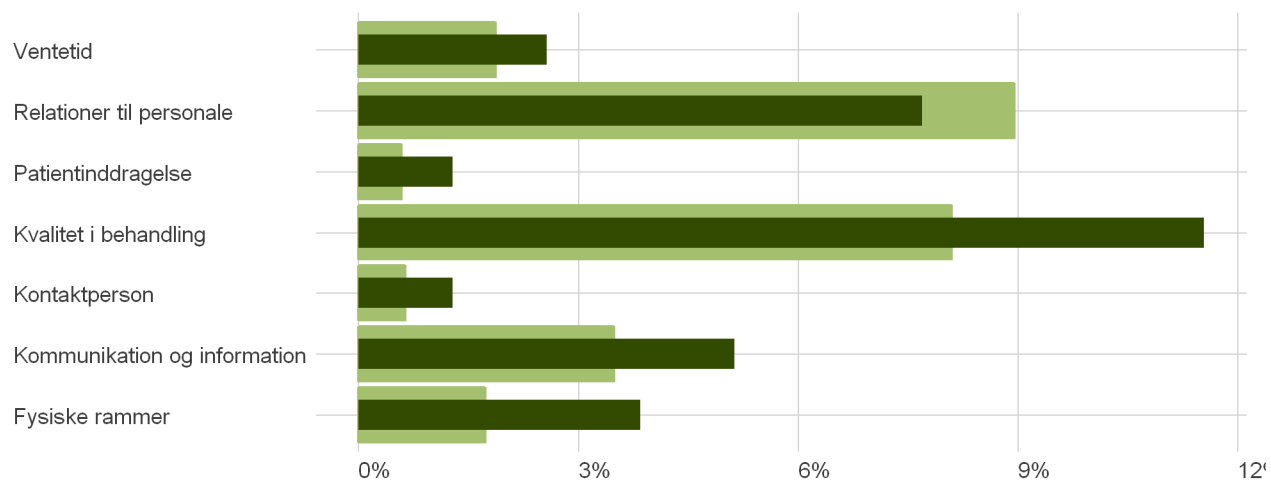
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Børneafdeling A









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

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit A40 | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|--|---|--|
|  4 | En fantastisk sød sygeplejerske gav vores søns traktor et armbånd på, da han var utryg ved selv at skulle have et på. Det varmede i en svær situation og NN var meget stolt. | I høj grad |
|  7 | NN var IKKE indlagt. Vi kom to hverdage og var der to til tre timer. | I høj grad |
|  13 | Der var jo ombygning, så havde svært ved at finde henvendelseskranken. Og oplevede ikke den KORTE ventetid som et problem. | I høj grad |
|  22 | Orientering om selve operationen kunne have været gennemgået. | I høj grad |
|  24 | Qua besparelser var der ikke en seng til mig. Jeg fik en stol i et rum med tre andre patienter. | I høj grad |
|  12 | Sygeplejerske NN, der tog imod os, var flink og gav rigtig god information om forløbet. Vinduet på værelset på sygehuset var PIV UTÆT, og det trak meget koldt ind. | I meget høj grad |
|  23 | Sørge for, at personalet er mødt i modtagelsen/information, når man kommer til aftalt tid med et barn. Manglende personale og ventetid slider på alles nerver, da A40 ikke just er en rar afdeling, da mange børn er alvorligt syge. | I meget høj grad |
|  2 | Det ville være rart på forhånd at vide, hvad der skal ske. | I nogen grad |
|  11 | Venteværelset kunne godt være mere hyggeligt og "privat". | I nogen grad |
|  20 | De skal være bedre til at komme ud i venteværelset foran afdelingen, som man bliver henvist til fra modtagelsen, og tage hånd om de ventende patienter og deres pårørende. Det var først da vi havde henvendt os selv fire gange, at der skete noget. | I nogen grad |
|  21 | Vi ankom og sad ved den skranke, hvor vi tidligere havde skulle melde vores ankomst, men der var ikke nogen, da det var om aftenen. Der stod ikke noget skilt om, at vi skulle gå et andet sted hen og melde vores ankomst, så vi sad der i 45 minutter, før vi begyndte at undre os over, at der ingen kom og begyndte så at lede efter nogen. Det ville have være fint med et skilt på skranken om, at man efter kl. xx skulle melde sin ankomst hos xxxx. | I nogen grad |
|  17 | Vi blev informeret om, at vi skulle møde på afdelingen om aftenen, men på dette tidspunkt var receptionen lukket. Vi skulle henvende os længere nede af gangen, men der var ingen. Vi syntes, at man kunne indlægges via patienthotellet, når man kommer med små børn, så de ikke bliver så forvirrede. Ligeledes må patienthotellet gerne have børnesenge. | I ringe grad |
|  18 | Vi har i forbindelse med optagelse af indlæggelsesjournal oplevet, at hverken [] læge eller sygeplejerske kendte til vores søns forløb på [anden afdeling]. Efter vi havde insisteret på, at det måtte fremgå af journalen, erkendte afdelingen det også dagen efter. Der måtte således foretages en del rettelser i indlæggelsesnotatet efterfølgende. Problemet er ikke så meget den umulige situation læge og sygeplejersken var i. De gjorde deres bedste. Men at man planlægger med en hel dag til denne, for forløbet værdiløse, journaloptagelse og en efterfølgende ligeså værdiløs [journal] optagelse er spild af alles tid. Jeg vil opfordre til, at man forsøger andre former for indlæggelsesprocedurer. | I ringe grad |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit A20 | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|  4 | Der var kommet noget akut. Helt ok. | I meget høj grad |

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit A10 | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|---|---|--|
|  | 3 Endte med selv at tage kontakt til personalet. Har flere gange været på afdelingen, og det var desværre ikke et enkeltstående eksempel. | I ringe grad |




Børneafdeling A

Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit A40 | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|---|---|---|
|  1 | Information om korrekte fasteregler manglede. Det kunne misforstås, det, der stod i informationsbrevet, som vi fik tilsendt. | Ja |
|  9 | Efter operationen var der ikke en seng, eller også var det ikke forberedt (men vi vidste det ikke). Så skulle vi vente i en anden stue, hvor der kom en anden patient. Alle virkede negativt overrasket. Den situation var mærkelig :-{. | Ja |
|  10 | Vi fik at vide, at vores barn havde [en sygdom], hvor de sagde, at det stod i journalen. Vi bad dem gennemlæse journalen, for at vise os, hvor det stod, da det var nyt for os. Vi er tilknyttet "Center For Sjældne Sygdomme", og vi havde ikke hørt, at de skulle have fundet [det]. De kunne ikke finde det og beklagede, at det var en af de andre patienter denne dag. | Ja |
|  14 | Personale NN havde ikke journalen med, så han tog os med til operationen. Vi fortalte, vi vist var kommet det forkerte sted hen, og så tog vi tilbage til afdelingen. Her fik han journalen og fulgte os det rigtige sted hen. Vi tog det med et smil :-). | Ja |
|  22 | Beroligende medicin blev givet for sent i forhold til afhentning af portør. Medicin burde gives på anden vis end i glas til [lille] dreng. Det blev tvunget i ham med det resultat, at han spyttede det ud igen. | Ja |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit A20 | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|  1 | Sygeplejerske kom med to tabletter, og vi blev enige om, at det kun var nødvendigt med den ene tablet. Hun kom til at give den forkerte tablet, hvilket medførte, at min søn (patient) blev dårlig og ikke fik den ønskede virkning. | Ja |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit A10 | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|  3 | Der blev lagt et for tyndt venflon, hvilket betød, at røntgenafdelingen måtte lægge et nyt :-{. | Ja |
|  4 | Det var aftalt, at vores barn ikke skulle forstyrres ved søvn eller ved spisning, men barnet blev forstyrret den aften, under en spisning. | Ja |

Børneafdeling A

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

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit A40 | Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? |
|--|--|--|
|  21 | Det ville have været fint med information om, hvad der skulle ske hvornår under indlæggelsen, for det havde vi ikke fået information om. Angående at blive involveret i de beslutninger, der tages, så er det jo et svært spørgsmål, da jeg jo stoler på, at lægerne er dem, som ved bedst, men det er selvfølgelig rart, at de fortæller, hvad de forestiller sig. De kunne måske også godt være mere åbne omkring de muligheder, der kunne være, hvis der er flere forskellige muligheder for behandling/undersøgelse, det ved jeg ikke, om der er. Måske er der kun de muligheder, som de nu prøver af med min søn, og hvis det er tilfældet, så er der ikke noget at tage beslutning om. Men jeg er faktisk usikker på, om det er tilfældet. | I meget høj grad |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit A10 | Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? |
|  3 | Kæmpe ros til NN for løbende information og besvarelse på spørgsmål :-). Helt enestående behandling. Det kunne mange lære af. | I høj grad |
|  1 | Personalet tog min dreng på syv måneder og mig meget alvorligt, og de var nærværende og imødekommende. Vi følte os i meget professionelle hænder, og samtidig i utroligt omsorgsfulde hænder. Sejt personale! | I meget høj grad |

Børneafdeling A

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

| ID | Kommentarer - Sengeafsnit A40 | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 4 | Vi er igennem hele forløbet, blevet behandlet utroligt godt og professionelt. Personalet har været omsorgsfulde, har udvist overskud og tid til os. Vi har været helt trygge. Vi er meget taknemmelige! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 6 | Det er rart at møde kendte ansigter. Sygeplejersker, som både var på afdelingen sidste gang og denne gang. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 8 | Uddybelse af forløbet i brevet inden indlæggelse. Den skal være mere punktlig. Vi var ikke klar over, at vi skulle være indlagt i [nogle] dage. Vi var heller ikke klar over, at første dag kun [omfattede] alle forberedelser samt prøver, og at det først var på andendagen, vores datter skulle opereres. [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 12 | Vi fik at vide, vi kunne få refunderet udgifterne [] for de [antal] dage, vi boede i Trygfondens Familiehus hos vores kommune, men det vil de ikke dække. Hvor skal vi henvende os angående det? [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 15 | 1. Det var rart, at en eneste var muligt efter så stort et indgreb, som [min operation]. Det blev ikke prioriteret sidste gang. 2. Synes A7 var bedre end A40, da der var større mulighed for at møde forældre af børn med samme problematik, i stedet for at "blande" Børneafdelingen. [Fysiske rammer] | I høj grad |
| 23 | 1. Alt personalet er enormt venligt :-)! 2. Burde indlægge barnet samme dag, som forundersøgelserne skal ske, da ventetiden bliver for lang. Intet sted at hvile og være i fred og ro, samt mangel på mad og drikke. 3. Seks forsøg på at lægge et drop er simpelthen for mange! Barnet bliver skræmt fra vid og sans, når barnet ved, det skal opereres igen. Desuden hårdt som forælder at se barnet i stor smerte. Drop bør kun lægges, når barnet er bedøvet. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 5 | Lidt mere koordinering af tidspunkter for forskellige tests og medicinering, i forhold til et spædbarns døgnrytme, ville have været bedre. Patienten blev tilmed vækket, lige når han var faldet i søvn, og sov derfor meget dårligt under indlæggelsen. Det medførte en masse gråd, som var svær at tolke, og derfor blev der givet en masse smertestillende for at sikre, at gråden ikke var pga. smerter. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse] | I meget høj grad |
| 24 | Selvom jeg var indlagt ambulant, synes jeg, der skulle være en seng. Efter narkosen fik jeg jo alligevel en seng. Så hvor er besparelsen? [Fysiske rammer] | I meget høj grad |
| 25 | Da jeg var indlagt med min [lille] søn og skulle have en seng på stuen, ville det være rart, hvis sengen havde stået til rådighed fra starten (eller i hvert tilfælde tidligere end [om aftenen]), da vi kom tidligt og derfor havde været tidligt oppe. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 3 | Under medicingivning synes jeg, at det var stressende, at nogle kom med noget medicin, men først kom med resten efter yderligere [lang] ventetid. Specielt, når man har en lille fyr, der kaster det op, hvis han har spist lige inden, og vi så ventede med spisning til efter. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | I nogen grad |
| 16 | Der sker mange misforståelser, kommunikationsbrist m.v., fordi der er skåret ned, og personalet har alt for travlt. Hver især gør personalet nogenlunde, hvad de kan. Men det virker ikke, som om de forskellige fagpersoners indsats er særligt koordinerede eller afstemte. Det er forvirren- | I ringe grad |

| | | |
|-----------|--|--|
| | de og utrygt at være en del af. [Kvalitet i behandling] | |
| 21 | Det var ikke godt planlagt, da der var for mange undersøgelser på én dag som min søn, der er autist, ikke kunne magte, og da det er en lang tur til Århus fra [anden del af landet], ville det have været fint at være involveret i, hvad der skulle ske og dermed også i, hvad der ville være muligt set ud fra hans øvrige handicap. Dette er der blevet taget højde for i den næste indkaldelse, som ligger om nogle uger. [Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| 26 | Vi oplever hver gang, at man skal vente utrolig lang tid inden, man får en ny tid. Jeg har næsten hver gang ringet til afdelingen en måned efter, at vi har været der, for at rykke efter ny tid. Når de ved, at man skal have en ny tid, kunne man måske give den med det samme, inden man tager hjem. Der er i forvejen lang ventetid. At man så skal vente flere uger bare for at få en tid, er ikke i orden! [Ventetid] | I ringe grad |
| 19 | Jeg synes, at de er gode :-). | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit A20 | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
| 1 | 1) Maden på Børneafdeling A, sengeafsnit A20 er meget dårlig. 2) Godt, at man har en ansvarlig læge i forløbet, men vi har haft mange forskellige sygeplejersker. Information om sygdommen samt virkning og bivirkning af medicin kunne være bedre. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 2 | Meget kompetente sundhedspersoner (læge og sygeplejersker) med engagement og overblik på trods af, at man kunne se og opleve travlhed i afdelingen. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 5 | Man føler sig velkommen og meget tryk. Tak. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 3 | Det var godt, at vi fik information om virkningen af medicinen, men vi ville [også] gerne have haft lidt information om bivirkningerne af medicinen. [Kommunikation og information] | Ved ikke |
| ID | Kommentarer - Sengeafsnit A10 | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
| 3 | Med [lang tids] kørsel til sygehuset, forekommer det uforståeligt, at man ikke kan finde tid på samme dag til [to tests]. Ventetid og endda af længere varighed havde været ok. I stedet for én feriedag, måtte jeg tage to. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 2 | Vi har samlet set modtaget fin behandling på A10. [Vi havde dog] en ret dårlig oplevelse i forbindelse med infektion og smerter [] på en anden afdeling. | I nogen grad |
| 1 | De var så dygtige og hjertevarme. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

