

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Børn og Unge
Hospitalsenhed Midt**

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 Brugerindvøling, 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	68
Besvarelser fra patienter:	32
Afdelingens svarprocent:	47%

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 [].

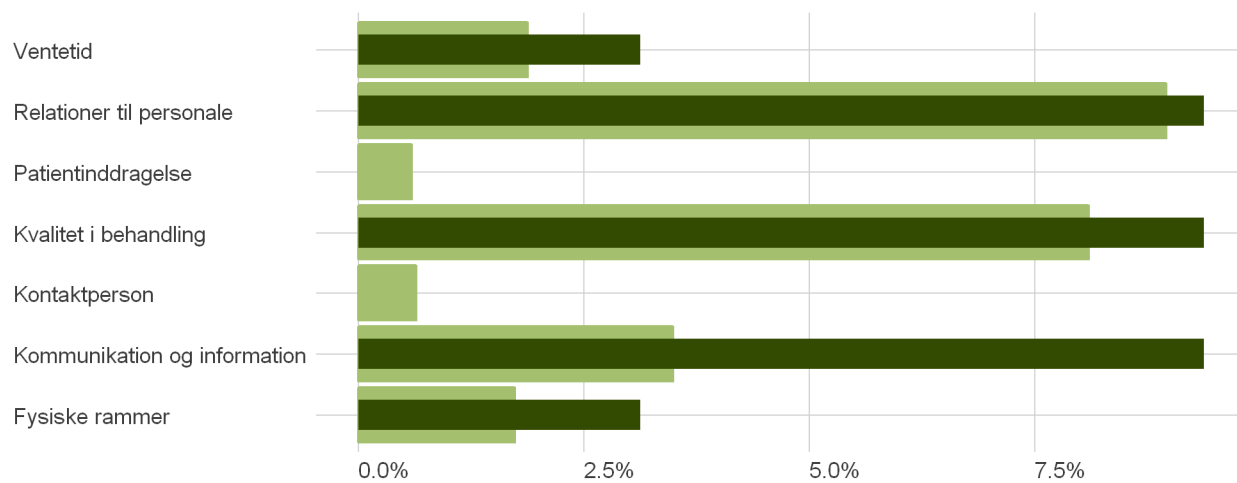
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Børn og Unge**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 14	Flere informationer til både barn og forældre ved modtagelse.	I høj grad
 11	Lang tid at vente inden samtale med læge. Vi brugte en hel dag på at vente. Sammenlagt var der cirka 15 minutters effektiv samtaletid.	I meget høj grad
 5	På selve operationsdagen var der ikke ventetid, men dagen før ved forundersøgelsen, ventede vi fem timer uden at vide hvorfor. Sygeplejersken vidste det heller ikke.	I nogen grad

Børn og Unge**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 6	De glemte trylleplaster på hånden inden narkose. Var ikke med brevet til indlæggelse.	Ja
 7	Præoperation, beroligende medicin skulle gives en halv time før afgang til operationen, som aftalt med lægen. Det ville sygeplejersken ikke. Da lægen nede i operationsstuen gav det, tog det for lang tid om at virke, og de havde ikke tålmodighed til at vente på virkningen. Dvs. beroligende blev givet, uden indgrebet blev gennemført.	Ja
 12	De glemte at tage blodprøver, da jeg sov.	Ja

Børn og Unge

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

ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
✎ 9	Vi blev tilfældigt henvist fra vagtlægen til andet sygehus og videre til Viborg til operation. Ved udskrivning skulle der udleveres hjælpemidler og her blev de opmærksomme på, at vi ikke hørte til optagerområde til Hospitalsenhed Midt. Dvs. at vi ikke kunne få udleveret hjælpemidler ved udskrivning, men i stedet skulle vi selv rette henvendelse til tredje sygehus og afhente hjælpemidlerne der. Ret upraktisk og utilfredsstillende, at man som patient selv skal have besværet af det, når man ikke har gjort brug af sit frie sygehusvalg.	I høj grad
✎ 2	Vi blev overført fra andet sygehus til Viborg, og det virkede helt klart til, at andet sygehus havde mere styr på tingene. Men personalet var søde begge steder.	I nogen grad
✎ 14	Jeg blev opereret i min ankel og havde inden fået oplyst hvordan jeg måtte støtte på foden bagefter, men da jeg vågnede efter operationen, havde jeg en støvle på, og fik ingen information eller instruktion om hvordan jeg skulle støtte eller gå på støvlen. Jeg kunne ikke tale med lægen, og sygeplejersken kom med en udskrift af min operation, og jeg måtte ikke støtte på støvlen i tre døgn, men jeg kunne ikke få udleveret et par krykker. Fik ingen oplysninger om genoptræning. Efter [flere] dage med foden i støvlen, måtte vi selv betale for at få genoptræning af foden. Dårligt at lægen ikke kommer og taler efter operationen, når den er gået anderledes end oplyst inden. Og ingen information om at gå med støvle, eller om hvordan man genoptræner efterfølgende. Dette er meget dårligt.	I ringe grad
✎ 10	Mere information om, hvordan min datter kunne komme i gang med genoptræning af sin brækkede arm, så musklerne ikke bliver helt slappe.	Uoplyst

Børn og Unge

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

ID	Kommentarer - Børn og Unge Afsnit - RHV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
7	Afdelingen skulle have fulgt den plan, der var aftalt forinden med en læge. Da de så gav beroligende nede ved operationen, skulle de vente på, det virkede, før de kunne gennemføre indgrebet. Indgrebet blev aflyst. NN blev meget sløv af medicinen uden grund. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Synes vi har fået en fantastisk og hurtig behandling. Meget tilfredsstillende. Klager aldrig mere over, at skulle betale skat. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Jeg har stor respekt for det kompetente personale, vi mødte på børneafdelingen. Super. Tak for en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
4	Jeg synes, at I var gode til at kigge til mig og svare på de spørgsmål, jeg gav jer. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	De var gode til at forklare, hvad der skulle ske. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
14	Der skal gives bedre information til både barnet og forældrene. Personalet var god til at have kontakt med vores [teenagedatter], som var meget nervøs, men blev beroliget godt af personalet. Men som forældre manglede vi informationer om forventet varighed af operationen, pleje når vi kom hjem osv. [Kommunikation og information]	I nogen grad
5	Vores søn NN er [et lille barn], og i planlægning af scanning og undersøgelse af lysken og testikler har sygehuset to gange planlagt vores tid midt i middagsstuen, og der var en halv time til en times ventetid. Det fremmer ikke samarbejdsvenen hos så lille et barn. Personalet var søde og undskyldende. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
3	Jeg synes, at sygeplejerskerne var yderst dygtige og superflinke mod mig. De var gode til at spørge ind til og tage hånd om smerterne. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
15	Dejligt med løbende information før, under og efter operation. [Kommunikation og information]	Uoplyst

