

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling  
for planlagt indlagte patienter på  
Pædiatrisk Overafd. B  
Regionshospitalet Randers**

## **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](mailto: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	99
Besvarelser fra patienter:	44
Afdelingens svarprocent:	44%

### **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/](http://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 [].

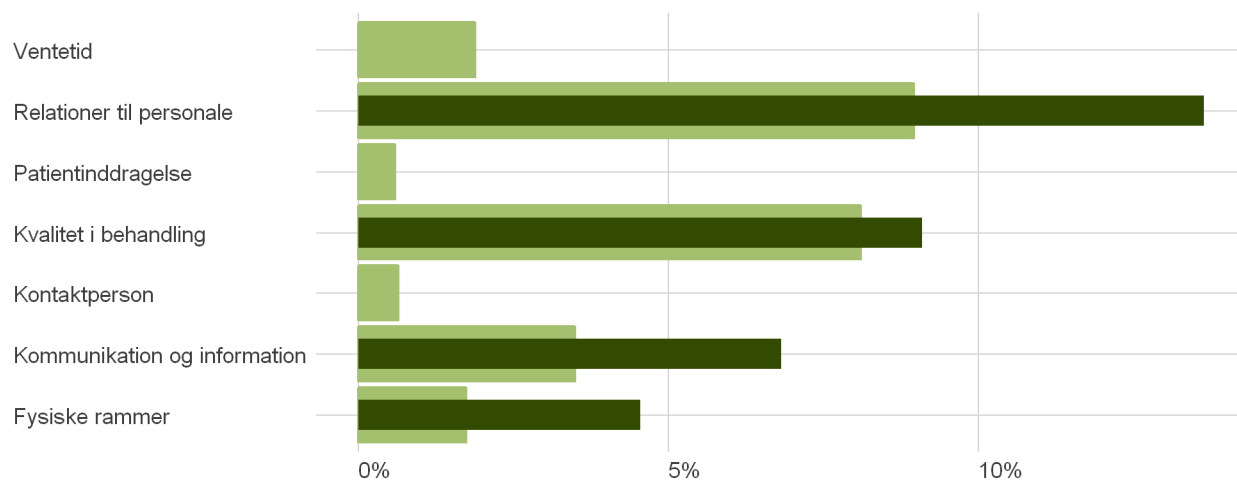
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





**Pædiatrisk Overafd. B****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 8	Ærgerligt, at vi ikke på forhånd var informeret om, at der skulle tages temperatur i numsen. [Patienten] er ikke vant til dette og blev meget ked af det. Det kunne vi have undgået med forberedelse.	I høj grad
 14	Vi kom med vores lille fastende søn [], så direkte på et værelse ville have været toppen, men det gik okay.	I høj grad
 2	Der var meget lang ventetid fra modtagelsen til selve operationstidspunktet, og der blev ikke informeret herom.	I meget høj grad
 3	Yderst behagelig modtagelse.	I meget høj grad
 4	Fint.	I meget høj grad
 10	Modtagelsen ligger langt nede af gangen og lidt svær at få øje på.	I meget høj grad
 13	Personalet var forberedt på, at vi skulle komme. Men vi følte, der manglede en plan for vores indlæggelse, og hvordan vi skulle bruge personalet. Det havde været rart med information herom.	I nogen grad

## Pædiatrisk Overafd. B

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

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
	4 Måske lidt manglende koblinger til tidligere allergiundersøgelser, der var foretaget på samme sygehus. Virkede som om, det var to forskellige afdelinger, som ikke udvekslede oplysninger.	I høj grad
	13 Jeg har et spædbarn, der græder meget og altid i forbindelse med søvn. Idet det blev vurderet, at han ikke fejler noget, men skal have støtte til sin rytme og stå selv og græde [] for at falde i søvn, alternativt tages op, var det ikke hensigtsmæssigt hverken for mig, som mor, eller ham, da vi fik en værelseskammerat. Så når der umiddelbart ikke var planer om yderligere undersøgelser på sygehuset, bad jeg om udskrivelse, så vi kunne komme hjem, hvor rammerne for at aktivere ham samt få støtte af venner og familie til pasning/aflastning er bedre, selvom jeg egentligt ikke var overbevist om, at "behandlingen" ville løse problemet. Vi har nu været hjemme [i et stykke tid] og har gjort, som vi er blevet anbefalet. Men patienten græder stadig rigtig meget, så vi skal til en speciallæge i stedet. Jeg er godt klar over, at der ikke er uendeligt med ressourcer eller plads på sygehuset. Men vores oplevelse af indlæggelsen var måske, at det skulle have været lidt mere struktureret, hvad der skulle ske med os. Der var dog fin fleksibilitet i forbindelse med udskrivelsen. Vi var hjemme på orlov og blev udskrevet over telefon, så jeg slap for at køre alene [en lang] vej med et skrigende barn på bagsædet.	I nogen grad

## Pædiatrisk Overafd. B

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

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Alle var utroligt søde og gode til at holde mig informeret. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Vi oplevede et godt forløb. Fin oplevelse, selvom der er besparelser og nedskæringer. En god afdeling med en godt personalestab, der var yderst professionelle og kompetente! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Med indlæggelse af børn vil det give mening, med mindre det er natskifte, at personalet siger "farvel" til barnet og orienterer med navns nævnelse, hvem der nu "passer på" barnet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Et godt forløb. Gennemgående plejepersonale og viden om problemet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Godt samlet indtryk. Men synes der manglede et roligt sted at opholde sig. Begge stuer var optaget af enkelt patient. Så vi sad på gangen. Ret uroligt? Måske kunne man indrette sig bedre og smartere ved at opdele stuerne lidt anderledes. Så et barn, der skal sove til middag i en barnevogn ikke optager en hel stue. Ellers var alle søde og imødekommende. [Fysiske rammer]	I nogen grad
5	Jeg var til en "forsamtale" [nogle] måneder inden selve undersøgelsen. Men jeg troede, jeg skulle til den rigtige undersøgelse den dag, så jeg var ret skuffet, da jeg gik hjem fra det. Der manglede jeg noget information om, hvad jeg skulle. [Kommunikation og information]	I ringe grad
3	Venligt, imødekommende personale. Professionel håndtering. Vi følte os sikre hele vejen igennem. Tak! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
7	Min [lille] datter fik ikke et tilbud om en seng til en lur. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
11	Afdelingen gjorde et fantastisk stykke arbejde, da vi var indlagt. Vi følte, at vi fik den hjælp, støtte og opbakning, som vi havde brug for. Under omstændighederne var det en fantastisk oplevelse. Specielt personale NN og NN var fantastiske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	De fysiske rammer var elendige! Vi sad dårligt på en gang og ventede, mens medicinen skulle virke. Rigtig skidt med så dårlige fysiske forhold, når det drejede sig om et barn. Men plejepersonalet var flinke og imødekommende. [Fysiske rammer]	Uoplyst
13	Bedre information til patient/forældre om hvordan hverdagen er struktureret på afdelingen, og hvordan man kan bruge personalet til ens indlæggelse. [Kommunikation og information]	Uoplyst
15	Fantastisk med hospitalsklovne. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst



