

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Børne Ambulatorium Herning
Hospitalsenheden Vest**

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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	397
Besvarelser fra patienter:	171
Afdelingens svarprocent:	43%

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 [].

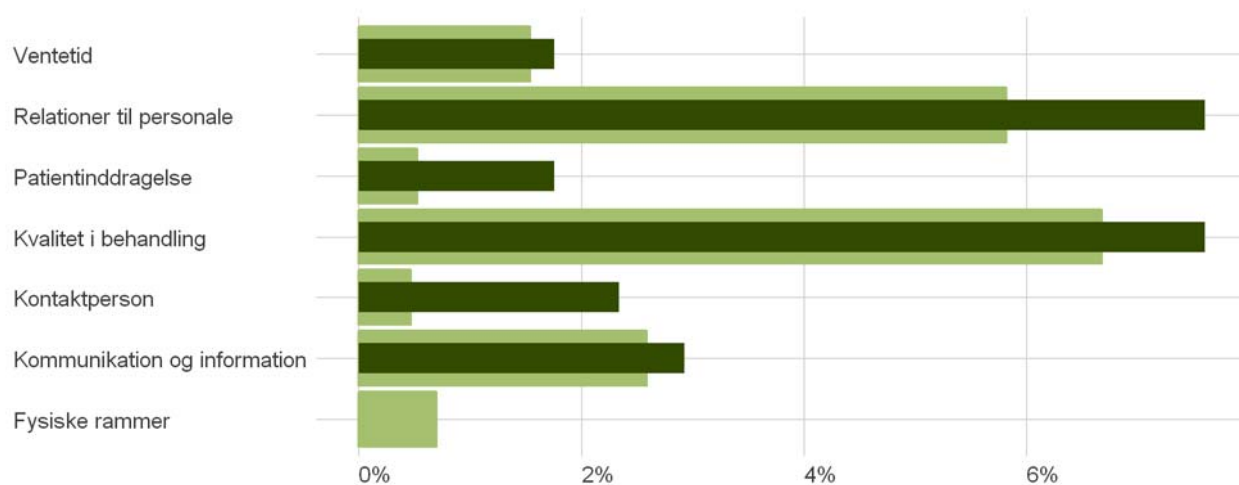
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Børne Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 36	Evt. mere synlighed i forhold til, at Børneambulatoriet "fysisk" er på flere etager (store skilte).	I høj grad
 41	Skranken er ubemandet. Jeg er altid i tvivl om, hvad jeg skal gøre med den urinprøve, vi medbringer til hver kontrol.	I høj grad
 6	Vi er kommet i børneambulatoriet mange gange, og det er første gang, vi har oplevet ventetid.	I meget høj grad
 18	Det var, som det skulle være.	I meget høj grad
 22	Meget fint, bliver altid vel modtaget.	I meget høj grad
 40	Altid dejlig modtagelse på afdelingen. Nogle gange [er der] ventetid, men det er ok. Vi har snakket om, at på skærmene i venterummet, ville det være dejligt med Ramasjang eller ULTRA. På andre afdelinger kan man jo se andet information end sygehus-information. Ville være dejligt for børn med en tv-kanal.	I meget høj grad
 46	Fungerer fint.	I meget høj grad
 5	Det var ventetid uden betydning.	I nogen grad
 43	Vi fik først besked om forsinkelsen [], da vi gjorde opmærksomme på os selv. Speciallægen, vi skulle til konsultation hos, gik ind og ud af lokalet, men informerede os ikke.	I ringe grad
 21	1. Vi registrerede bare vores ankomst med sygesikringskortet. Vi talte ikke med nogen. 2. Ventetiden var på fem til ti minutter. Der kan hurtigt ske det ene eller andet eller måske personalet bare havde trangen til at gå på toilettet. Det er rigtig fint, som det er.	Ikke relevant for mig
 12	Fem minutter var helt fint.	Ved ikke

Børne Ambulatorium Herning

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Endnu en ny person til opfølgingsmøde, selv om [hun] tidligere havde skrevet, at hun ville have opfølgningen.	I høj grad
36	Uklart, hvad den enkelte kontrol gik ud på.	I høj grad
39	Har en søn med et meget langt forløb i sundhedsvæsenet. Gennem det sidste år, [har der været en] ny læge ved hvert besøg. Godt med mere kontinuitet.	I høj grad
42	Fik telefonnummer til kontaktperson. Ringede som aftalt, men kunne ikke komme igennem på telefon til kontaktpersonen trods flere forsøg. Så måtte opgive og vente på, at hun ringede tilbage flere dage senere. Følte ikke, at vi var vigtige nok.	I høj grad
45	Blev indkaldt hurtigt. Super godt. MEN lægen, vi skulle tale, med vidste ikke noget om problemet!	I høj grad
49	Fik ikke oplyst, hvor stor sandsynlighed der var for at næste undersøgelse, ville vise det samme.	I høj grad
4	Det var virkelig rart at komme ind til en læge, der vidste lidt mere om Downs Syndrom, end hvad vi normalt oplever. Jeg var dog ked af at høre, at læge NN skulle videre til et nyt sygehus. Dejligt for ham at komme videre, men ærgerligt for os, fordi han vidste virkelig meget. Efter besøget ville jeg gerne, om vi havde en kontaktperson på sygehuset i forhold til NN. Ind imellem opstår der spørgsmål, som vores egen læge eller andre ikke kan svare på.	I meget høj grad
27	Lægen glemte at informere om, hvordan den nye medicin skulle tages i forhold til andet medicin.	I meget høj grad
29	En meget generel beskrivelse forud for besøg på ambulatoriet i det tilsendte brev. I NN's brev stod der [noget angående] maveproblemer, og det, vi egentlig var der for, var forhøjet levertal. En smule misvisende. Blev dog opklaret, da jeg ringede til ambulatoriet.	I meget høj grad
1	Fik efter besøget en indkaldelse fra andet sygehus, som der ikke var nævnt noget som helst om ved besøget. Modtog cirka en uge efter et brev fra Herning med information. Ville have været rart/trygt at være blevet informeret inden indkaldelsen fra andet sygehus.	I nogen grad
17	Jeg forstod i nogen grad "børneforklaringerne". Det, der blev sagt til min far, var mere svært at forstå. Men det er også helt ok!	I nogen grad
43	Vi var ikke informeret om, at der var kommet en læge fra et andet sygehus for at tilse vores søn.	I nogen grad
16	Det var en overfladisk undersøgelse, og jeg har stadig spørgsmål. Vi indsender en afføringsprøve igen inden jul, og håber at afslutte HER. Jeg går en anden vej rundt, hvis min datter [får samme problem] igen.	I ringe grad

Børne Ambulatorium Herning**Beskriv den eller de fejl du oplevede**







ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2	Computerudstyret virkede ikke. Brugte lang tid på at få det til at virke. Ville sende os hjem uden målinger. Udstyret kom dog til at virke efter IT-faglig bistand fra patientens pårørende.	Ja
7	Lægen ville lægge venflon, men trak plastichætten af og stak kun nålen i. Det lykkedes ved andet forsøg.	Ja
8	Ud af fire blodprøver nåede de to frem. De to andre blev væk. Derfor måtte der tages nye.	Ja
13	Der er skrevet fejl i journalen vedrørende min mors job, før hun fik mig.	Ja
25	Vi modtog ikke indkaldelsen til besøget (med post) og blev først bekendt med indkaldelsen, da vi fik reminder på SMS.	Ja
26	Det var ikke den samme læge, der var der, som havde været der førhen.	Ja
27	Lægen kom til at bestille en unødvendig røntgenundersøgelse, som lægen efter vores henvendelse aflyste.	Ja
28	Vi var kaldt til undersøgelse, men da vi kom var vores tid aflyst, uden at vi havde fået besked om det. Træls at køre turen [] for ingenting.	Ja
30	Vi havde spurgt, om der skulle tages blodprøver, og svaret var nej/tror jeg ikke. Det viste sig, at det skulle der, og da det ikke var gjort, kunne vi ikke få besked på, om han får nok medicin. Så det var lidt spild af både jeres og vores tid.	Ja
32	De papirer, jeg har udfyldt og epikriser fra fysioterapeut m.m. var ikke kommet med. Den fysioterapeut, der skulle undersøge [patienten], vidste kun det, jeg som mor kunne fortælle. I ambulatoriet var der også kun oplysninger fra sygehuset at gå efter.	Ja
42	[Jeg kunne ikke] få fat i vores kontaktperson trods flere/mange forsøg. Pludselig blev vi ringet op af en sekretær, der mente, at nu skulle vi pludselig have en ny tid i samme uge, i stedet for den aftale, der allerede fandt sted. Så der var sket en misforståelse!	Ja
49	Steril håndtering blev ikke fulgt ved IV indgift. Handsker blev ikke brugt (for personalets sikkerhed).	Ja
34	Der blev ikke altid gjort rent i værelset, fordi vi ikke var danskere. Desværre :-[.	Nej
10	Herning Sygehus har mistet prøver tilsendt fra egen læge, og sygehuset har på et tidligere tidspunkt "mistet" patientjournalen.	Uoplyst

Børne Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	I starten gik vi hos NN, fordi [patienten] var spæd. Da hun blev fem måneder, blev vi afsluttet hos NN og er nu videre hos en ny læge NN, der skal følge [patienten] fremover. Anden NN har vi besøgt en gang og kunne forstå, at det desværre ikke er ham, der skal følge os fremover. Vi håber den nye læge, er en der ved ligeså meget om [lidelsen] som anden NN. Det kan jeg mærke, at vi mangler i vores hverdag, en "rød linie" til en fagperson, der ved mere om [lidelsen], end jeg som mor gør. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Jeg synes ALTID, at de er rigtig søde til at håndtere børnene på en sød og imødekommende måde, så der bliver skabt en rigtig god tillid mellem børn, forældre og personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	Bliver altid modtaget med smil. De er gode til, at det er de samme sygeplejersker, som har modtaget vores søn. Mødt mange forskellige læger, men det er tryghed, at der er sygeplejersker med, som vi kender. De er gode til at tale både med barnet og os voksne. Det kunne være godt, hvis man vidste, hvor lang tid der er sat af til kontrolbesøg ligesom ved eget lægehus. Måske det kan hjælpe lidt på ventetiden, og hvad vi, som skal til kontrol, skal forvente. Godt sted at komme, selvom det ikke altid er sjovt for barnet, men vi går altid derfra igen meget lettere og godt tilpasse. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
6	I starten havde vi den samme læge, men de to sidste besøg var to forskellige læger. Det ville være rart, på forhånd, at vide, hvem vi skulle ind til. Også om det var sygeplejerske eller læge. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Altid venlig og dygtig behandling. Bliver taget meget godt "hånd" om sygdomsforløb/kontrol. Har været i ambulatoriet i nogle år. Personalet hilser altid! Kan nogle gange se, at der er travlt, men det er ikke gået ud over behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	På ambulatoriet er de super gode til at tage sig af både børn og forældre/voksne, og man føler, at der (endelig) er styr på det hele. Tryghed samt kompetent og erfaren personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Personalet inddrager patienten i forløbet. Man ses som et helt menneske, og ikke kun som en diagnose. I hvert fald af sygeplejerske NN. Lægerne er mere fagligt orienteret. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
22	De er altid smilende og meget imødekommende over for børnene, der er til undersøgelse. Børnene er altid trygge og glade, både når vi kommer, og når vi går derfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Jeg er glad for, at jeg har den samme læge hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Vi er meget tilfredse med den behandling og rådgivning, der ydes på børneambulatoriet i Herning. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
27	Det er lidt svært at træffe den enkelte læge telefonisk. Det ville være bedre, hvis man i stedet kunne maile frem og tilbage uden problemer i forhold til persondataloven på samme måde, som man kan i "care4you", som de lokalt praktiserende læger benytter sig af. [Kommunikation og information]	I meget høj grad

37	Jeg synes ikke, der var meget at forbedre.	I meget høj grad
40	Dejligt, når der er flere områder, der undersøges, at I er så gode til at informere hinanden omkring det, så man ikke skal forklare flere gange. Dejligt I tilrettelægger, så man kan komme, hvis der skal undersøges/kontrol, så I planlægger det samme dag. Så det ikke kræver flere/mange fridage :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
46	Står man fredag kl. 17.30 med en insulinpumpe, der er i stykker, er der ingen mulighed for at få en ny Pumpe inden mandag morgen. Fik hjælp af anden afdeling til regulering hen over weekenden. Manglede et vagtcenter, der kunne udlevere en ny Pumpe. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Da der skulle foretages prøver for væksthormon, var der meget lang ventetid og udskydelser. [Ventetid]	I nogen grad
15	Var nødt til at aflyse en tid. Fik først en tid flere måneder senere. Det passede os heldigvis fint og ville selvfølgelig kontakte afdelingen, hvis det ikke havde gjort.	I nogen grad
23	Vi har været ved mange kontrol/samtaler. Vi har en gang set den samme læge. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
31	Ventetiden.	I nogen grad
35	Kunne godt ønske mig, at den opfølgende tid ikke sker tre til fire uger senere, når man får at vide, at der skal ske noget hurtigt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
36	Godt med den samme distriktssygeplejerske. Mindre godt, at der ikke oftere er en læge til stedet. Vigtigt at afstemme forventning ved start af behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
39	Gode til børn. Venligt personale. Godt med kontaktsygeplejerske. Mangler at lægen kendte mere til situationen. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
44	Meget langsomme svar på blodprøver, der blev sagt otte uger, og der gik næsten et halvt år, fordi prøven var blevet væk. Men derudover synes jeg, at personalet var meget venligt ved min blodprøvetagning, og de accepterede, at jeg er meget, meget bange for nåle. [Ventetid]	I nogen grad
47	Vi kunne have fået taget blodprøver på forhånd. Så svarene havde været klar!	I nogen grad
49	For lang tid mellem de forskellige undersøgelser. Kendt kontaktperson, både sygeplejerske og læge. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Blev ofte behandlet som et barn, trods at jeg er [for gammel til det]. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
14	Det er ufleksibelt, at allergivacciner udelukkende gives om [en bestemt ugedag] i skoletiden. [Patientinddragelse]	I ringe grad
26	Tjekkede mere op på mig. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
41	Mange skiftende behandlere. Ikke alle havde relevant erfaring med sygdommen. Under tidligere indlæggelse (for samme sygdom) fik vi også nogle forskellige beskeder, fra de to læger vi mødte. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
13	Jeg syntes, vi fik en generel god positiv opfattelse af Herning Sygehus. Det var rart ENDELIG at prøve. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

-
- | | | |
|--|--|---------|
|  16 | Det kunne pynte, at jeg kørte så langt men godtgørelse. [Det] kunne jeg ikke få, da der manglede 400 meter. Så jeg håber ikke, at jeg får brug for Regionshospitalet Herning. | Uoplyst |
|  19 | At der er tilgængelige tider EFTER klokken 14.00, hvor ens barn har FRI fra skole. Kroniske børn har alt for meget fravær i relation til kontroller. Det påvirker deres læring negativt, det skal imødekommes.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  38 | Jeg synes, det er skønt, at det altid er den samme sygeplejerske, der tager imod os :).
[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  42 | Flere/bedre telefontider til kontaktpersonen, så man kan komme igennem til dem med vigtige spørgsmål! Svært at komme igennem, når den "melder" optaget i 45 minutter, og så er telefon-tiden slut. [Har jeg] oplevet flere gange.
[Kommunikation og information, Kontaktperson] | Uoplyst |
|  45 | Sørge for, at lægen har ekspertise på det område, der skal tales om. Så hellere vente 14 dage på en tid.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  48 | Rart, at det var en mandlig læge, der undersøgte, og som min søn kunne snakke med. | Uoplyst |

