

Regional rapport



Kommentarsamling
Planlagt indlagt
Børneafdeling
Hospitalsenheden Vest

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

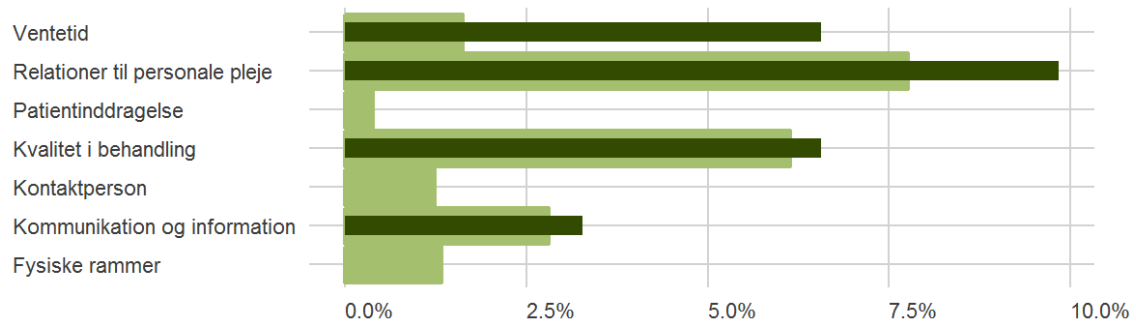
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Sengeafsnit 2, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
11 Selve venflonhåndteringen. Ventetid. En [ansat] var utrolig dygtig til at berolige vores datter med sang. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
2 Halvanden uge inden indlæggelse er lige kort nok tidshorizont. Hvis man kan få datoen bekræftet tre til fire uger før og først selve tidspunktet senere, ville det være godt.	I meget høj grad
1 Jeg oplevede, at den sygeplejerske, som havde med os at gøre indtil jeg kunne tale med læge NN (et døgn) var meget uforstående overfor min bekymring omkring om min søn havde taget skade af forgiftningen, og at hun intet vidste omkring [den type] forgiftning, men til trods for det sagde hun konstant, at hun ikke forstod hvorfor jeg var bange! Og det var rent ud sagt spild af tid, jeg havde taget fri fra arbejde i tre dage for at få undersøgt min søn og så kunne vi tage hjem efter én dag, da han jo ikke kunne få taget scanning af hans nyrer i de dage. Derefter blev vi indkaldt til scanning af nyrerne og derefter måtte jeg fortælle lægen, at de havde glemt EKG af hjertet og jeg måtte derfor køre til Herning igen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
13 Da vi kørte hjem, snakkede vi om, hvor professionelt og hurtigt det hele gik. Også i samarbejde med fysioterapi afdelingen. Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
6 Det var min lille søn, som blev alvorligt syg. Personalet var fantastisk hele vejen igennem også selvom de skulle komme løbende til os hele tiden pga. sygdommen og de var underbemandet var der altid smil og støtte hos dem at finde. Se at få ansat nogle flere sygeplejersker, så I ikke ødelægger de fantastiske, søde sygeplejersker, der allerede er der! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
12 Blive klogere.	I nogen grad
10 Den alt for lange ventetid kunne gøres meget bedre. Personalet skal ikke virke stressede. Det som er det gode i dette forløb er hospitals klovnene. De må bare aldrig blive sparret væk. De var så gode og søde. Rigtig gode til børn (og forældre). Ham som lagede droppet gav NN en hvid bamse bjørn. Den blev hun meget glad for, og den har betydet meget for hende siden og	Slet ikke

gør det stadig meget. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,

- 7 Dårlig planlægning og for sen indkaldelse! Selve personalet på afdelingerne var søde og hjælpsomme. Kvalitet i behandling, Ventetid, Relationer til personale/Pleje, I nogen grad

Børne Sengeafsnit 1, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
4 Super kompetent personale der vidste alt om en lille baby. De gav mig meget stor tryghed i forhold til min datters sygdom. De havde en høj faglighed og var samtidig meget omsorgsfuld og opmærksomme overfor både min datter og mig. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
8 Når man er indlagt med sit barn finder jeg det yderst relevant, at der bliver dels spurgt ind til hvilke tanker man har om hele situationen, men at man så også tager de følelser alvorligt som forældrene har, f.eks. frygten for at miste sit barn og eventuelt handler på den frygt, således at man ikke skal nævne det flere dage i træk før man føler at der er nogen, der hører at det faktisk er det der fylder mest i forløbet og som påvirker en hel familie, der er kastet ud i uvished og ikke kan se noget håb eller tegn på bedring eller fremskridt. Derudover vil det være rart, at man fik en forklaring på hvorfor personalet og man som forældre måske ikke har samme fokus. Vi har et barn, der ikke trives, men taber sig dag for dag i en måned. Vi som forældre fokuserer på at barnet ikke tager på, da barnet vejes hver dag. Personalet lægger ikke stor vægt på, at barnet fortsat taber sig, men leder efter årsagen til vægttabet. Og som forældre er det svært at se på at et spædbarn [] taber sig lige meget hvad der gøres. Det udvikler sig hurtigt til håbløshed, fordi man tænker, at der ikke kan gøres mere for barnet, når han ikke tager på trods sondeernæring. INGEN fra personalet fortæller, at det ikke er fagligt bekymrende med vedvarende vægttab eller, at der findes andre ernæringsmuligheder førend jeg grædende spørger til om de ikke er bekymrede, fordi vi er det. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad

Øvrige, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

-
- 14 Vi blev godt behandlet og fik den information, der var brug for. Eneste "kritik"/opmærksomhed er al den ventetid. Man venter rigtig meget. På stuegangen hvor man for eksempel får at vide, at man er en af de første og kommer først til sidst på formiddagen. Ved undersøgelser, scanninger mv. Ved svar på prøver. Sikkert svær at gøre meget ved da der arbejdes på tværs af afdelinger, og fuld forståelse for at der kan komme noget uforudset, og at personalet absolut gør, hvad de kan :-). Men det kan føles som mange timer, ved at sygeplejerskerne siger: "Der går lige lidt. Det bliver i formiddag. Inden middag". Og når det så trækker ud i mange af tilfældene. Så ingen kritik af personalet men en opfordring til at kigge på et patientforløb "på tværs". Ventetid, Kommunikation og information,
- I høj grad

Børne Sengeafsnit 2, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
11 I forhold til at stikke (venflon) i vores datter oplevede vi, at I havde store problemer hver gang, hvilket I blev gjort opmærksom på, men alligevel valgte I efterfølgende gange ikke at tilkalde specialister/narkosen med det samme. Vi oplevede at I "fumlede" mere end vi har oplevet i Aarhus, hvor de i øvrigt ingen problemer havde med at stikke vores datter.	I høj grad
1 Vi blev desværre ikke ordentligt informeret omkring, hvad vi var indlagt for. Hvor vi som forældre var sikre på, at vi var indlagt for at få undersøgt min søn [for] forgiftning samt fordøjelsesproblemer, [var vi i stedet indlagt for noget helt andet]! Vi udskrev derfor os selv dagen efter, da en aftensygeplejerske fandt ud af, at vi ikke var klar over, hvad indlæggelsen gik ud på.	I høj grad
13 Faktisk var det meningen, vi skulle indlægges, men vi blev det ikke. En sygeplejerske tog straks imod os, undersøgte os, og efter kort ventetid blev vi udskrevet af en børnelæge.	I meget høj grad
9 Vi blev bedt om at møde ind [om morgenen] til operation. Men først [om eftermiddagen] fik vi tildelt en stue og en seng. Ikke ligefrem optimalt med en baby på ni måneder. En anden gang burde man nok ringe og bede folk komme et par timer senere, hvis der er så fuldt hus samt underbemanding.	I ringe grad
12 Dum sygeplejerske, fordi den var rigtig dårlig til at tage blodprøve fra min lille pige på kun 18 måneder. Der blev stukket armene og foderne og til sidst til i venstre fod, hvor der blev fundet vene til blod. Dårlig, meget utilfreds, uprofessionel. Min lille pige har grædt rigtig meget. Der kommer mange personer uden erfaring, der prøver at finde vene. Vil aldrig prøve.	I ringe grad
10 Kort efter vi ankom, fik vi beskeden at der var ventetid pga. noget akut. Det er selvfølgelig altid det akutte som kommer først. Vi havde en tid [om morgenen], men kom først ind [flere timer senere]. Det er langt tid for en [mellemstor] pige som der har fastet siden [aftenen før]. [Hun] havde fået trylleplaster på begge hænder, men det blev der slet ikke brug for, da ham som skulle lægge droppet stak forkert, så nålen næsten stak gennem huden. Det må bare ikke ske! Synes at de folk omkring hele forløbet virkede meget stressede. Det som redede hele forløbet, var de herlige hospitalsklovne. Hvor har de MEGET stort indflydelse på børn (også vi forældre) på et sygehus. [Hospi-	I nogen grad

talsklovnene] reddede os den ikke så rare dag.

- | | | |
|---|--|------------------|
| 7 | For det første fik vi kun besked om tiden med 14 dages varsel. Måtte rykke flere gange, før vi fik indkaldelsen. Dårligt efter som undersøgelsen skulle ske et halvt år efter en akut indlæggelse pga. nyrebækkenbetændelse. For det andet var der sket dobbeltbookning hvilket var ret uheldigt! Jeg havde planlagt min datters søvn efter den undersøgelse hun skulle til. Det blev spoleret pga. dobbeltbookningen. Havde desværre en rigtig dårlig oplevelse! Ved ikke hvad man kan gøre af forbedring udover planlægning. | I ringe grad |
| 3 | Ventetiden var begrænset af, at vi skulle sendes videre til anæstesi for at blive målt og vejjet. | I meget høj grad |
| 5 | Det fungerede fint. Synes ikke, det skal laves om. | I meget høj grad |

Børne Sengeafsnit 1, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?

4 Super god modtagelse af flink og hjælpsom sygeplejerske. Hun vidste, hvorfor vi kom og var inde i sagen. Dejligt. I meget høj grad

Børne Sengeafsnit 2, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
1 Først var vi blevet lovet en udredelse af hans forgiftning, men da vi mødte op fik vi at vide at det ikke skulle undersøges, først dagen efter gav læge NN grønt lys for undersøgelser. Men også her havde lægen ikke sat sig ind i hvilke undersøgelser han havde fået og hvilke han skulle have. Dette blev jeg nødt til at holde lægen op på.	Ja
12 Min lille var meget bange efter denne dårlig dag, fordi hun har grædt meget, var stikket mange gange.	Ja
10 Det har jeg beskrevet. Den person, som skulle bedøve (lægge drop på) min 10 årige datter, ramte forkert. Han brugte slet ikke de to steder, hvor der var trylleplaster. Han virkede stresset.	Ja
7 Dobbeltbookning og det venflon der blev lagt på min datter, var lagt så dårligt at det radioaktive stof der skulle ind i kroppen, primært stadig sad i kanylen. [Afdelingen] var i tvivl om [hvorvidt] scanningen kunne bruges. Hvilket de heldigvis mente den kunne.	Ja

Børne Sengeafsnit 1, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?

8 Glemte at foretage ordinerede prøver.

Ja

Børne Sengeafsnit 2, Børneafdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
11 Bivirkninger ved medicin.	I høj grad
10 Da vi ankom på børneafdelingen rendte vi rundt et stykke tid før jeg fandt en person. Derefter fik vi at vide der var ventetid og blev henvist til en seng. Den seng havde [NN] fra [først på formiddagen] til [først på eftermiddagen], hvor hun først blev hentet. I disse timer så vi en person én gang. [Her var] informationen at hun skulle nok komme og sige hvornår [NN] skulle trække i hospitalet tøjet.	Slet ikke
3 I det materiale vi modtog inden indlæggelsen var der nogle informationer der godt kunne være lidt mere præcise. 1. Vi skulle inden vi mødte på afdelingen forbi anæstesiaafdelingen for at måles og vejes. Det fremgår ikke overhovedet, hvor meget tid der skal beregnes til undersøgelsen og det kan skabe noget usikkerhed omkring hvornår man skal møde ind til dette eller det er dagen før det skal ordnes. 2. I forhold til den undersøgelse vores datter skulle igennem var der kun oplyst at hun skulle have [en bestemt] undersøgelse og ikke at hun også skulle have [foretaget en yderligere undersøgelse.] Det ville have været rart i forhold til hvordan vi forbedte hende på hvad der skulle ske.	I meget høj grad