

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Børn og Unge Akutmodtagelse  
Børn og unge  
Hospitalsenhed Midt

## 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 DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## 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 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 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 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 afsnitsniveau, 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 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.

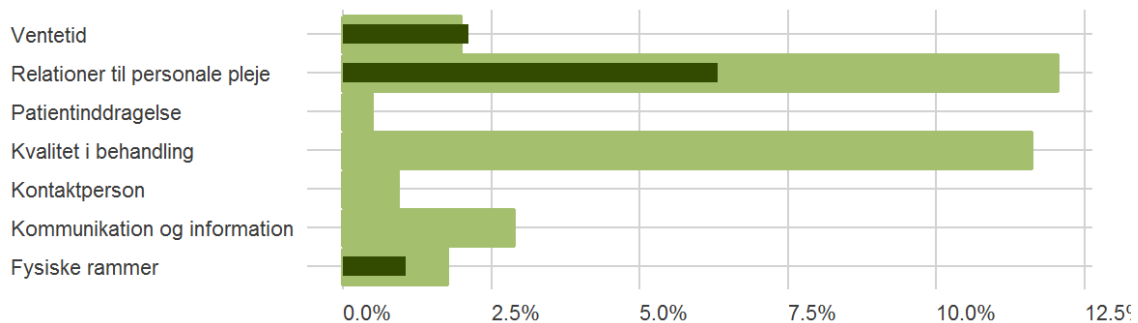
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



**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 Søde, rolige, venlige. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
20 Ventetiden på operationen var alt for lang. Ventetid,	I ringe grad
17 De var søde og imødekommne. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
21 Synes alt personalet var super dygtige til at underholde min datter og holde hende munter, når der skulle tages prøver. Og de var gode til at berolige mig, hvis jeg var urolig :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 Fantastisk nærværende sygeplejerske som skabte RO på en travl og meget lydt afdeling. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I nogen grad
10 Var glad for, at der var noget venligt personale, som var nemt at komme i kontakt med. Og hjælp med opmuntring til et barn hvor dagene blev lidt lange. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
2 Synes det er under al kritik at indkalde et barn ([få år gammelt]) til videre opfølgning formiddagen efter en indlæggelse og lade det vente tre timer, uden at tilbyde vådt eller tørt. Relationer til personale/Pleje, Ventetid,	I ringe grad

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
11 Dejligt rolig oplevelse.	I meget høj grad
15 Måske kunne man ved indkaldelse estimere, hvor lang tid det tager.	I meget høj grad
5 Jeg har mødt gode mennesker. Og det er jeg glad for.	I meget høj grad
20 Efter at min søn var blevet undersøgt ved vagtlægen. Ca. kl. 9 kom vi på Børneafdelingens Akutmodtagelse. Kl. 9.30 har han store mavesmerter. Men vi venter helt til kl. 14 før der kommer en portør og henter ham til operation. Det er ikke i orden med så lang ventetid. Og i ventetiden ender det med at hans blindtarm sprænger! Synes, at man burde komme foran, når det er en akutsituation.	I nogen grad
23 Vi kom på sygehuset med vores datter om aftenen og sad kun og ventede i modtagelsen. Vi havde ingenting med hjemmefra, så vi kunne godt have brugt en dyne til at putte hende, men vi vidste ikke, om vi skulle blive der. Vi bliver sendt hjem efter midnat med et barn på tre år, hvilket gjorde et træls indtryk på os :-{.	I meget høj grad
17 Hurtigere betjening når børn er med.	I ringe grad
19 Vi blev modtaget rimeligt hurtigt efter ankomsten til Børneakutmodtagelsen. Sygeplejerske tog sig af og undersøgte [barnet], indtil lægen kom. Blev senere tilset af endnu en læge og en igen inden udskrivelsen. Virkelig kompetent personale omkring os hele tiden. Som forældre følte vi os trygge og velbehandlede. Virkelig stor ros til hele personalet. Super dejlig sygeplejerske omkring os i det meste af forløbet. Vedkommende var rolig og kompetent, god til børn og vores guldklump. STOR TAK og thumbs up.	I høj grad
4 Jeg fik hurtig en opfattelse af, at den person, som tog imod os, havde fint styr på en teenager i problemer.	I høj grad
18 Jeg fik en rigtig god modtagelse. Jeg kunne godt have ønsket mig at være blevet informeret om at det er en langvarig proces at skulle tage en urinprøve på et lille barn, sådan at jeg rent mentalt kunne indstille mig på at det ville kunne tage resten af dagen.	I meget høj grad
9 Højt serviceniveau og meget sød sygeplejerske som var grundig. Super oplevelse!	I høj grad
12 Personalet var meget søde og venlige.	I høj grad



7 Manglende venteområde, med ammevenlighed.

I ringe grad

## 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
6	Anden operation kunne muligvis have været undgået hvis vi havde fået nogle oplysninger efter første operation. Men det fik vi først af vide inden anden.	Ja
20	Pga. den lange ventetid, da vi ankom på Akutafdelingen kl. 9.30, blev min søn først kørt på operationsgangen kl. 14. Det mener, jeg er en betydelig fejl. Da hans blindtarm sprang i den ventetid.	Ja
3	Jeg skulle i ultralydsscanner, men kom det ikke før 14 dage senere.	Ja
13	Personalet har lavet undersøgelser på vores søn uden vores accept. Personalet har udgivet oplysninger uden vores tilladelse. Og nogle personer fra personalet kunne ikke sætte sig ind i vores situation.	Ja
2	Der blev overset et brud på den ene fodknogle.	Ja

### **35. 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?
14 Meget ringe at vores datter ikke fik tilbudt en seng at sove i, kun en hård briks. Vi kom ind [om formiddagen] og tog hjem igen [midt om natten]. Vi var meget fortvivlet og forvirrede, da vi troede, der blev taget hensyn til et [lille] barns søvnbehov, så hun kunne få en seng, og vi kunne tage hjem næste morgen i stedet. Vi er dog også godt klar over det ikke var livstruende, og at det ville koste flere penge med en reel indlæggelse.	I nogen grad
11 Måske lidt mere åbenhed omkring, hvad personalet tænkte der kunne være i vejen med min dreng undervejs i undersøgelsen.	I meget høj grad
1 Synes, de skal sørge for, at det er den samme læge og ikke ti forskellige.	I høj grad
8 Synes, sygeplejerskerne skal være bedre til at være stille, når de besøger stuen med små børn, der sover. Oplevede flere gange, at en sygeplejerske snakkede højt og larmede, når hun kom ind, selvom jeg havde bedt hende om at være stille.	I nogen grad
20 Jeg fik ikke oplyst hvor meget smertestillende jeg måtte give min søn.	I ringe grad
23 Med et [mindre] barn havde vi først og fremmest brug for ro på egen stue, og på et tidspunkt følte vi os glemt og måtte selv henvende os.	Slet ikke
17 Vi blev ikke indlagt.	Ikke relevant for mig
22 Vi var kun på børneafdelingen i kort tid.	I meget høj grad
18 Jeg oplevede forskellige meldinger ved vagtskifte. Den første læge ville tage en urinprøve direkte fra blæren, og der blev derfor sat trylleplaster på, så hun var klar til at få lavet stikket. Efter vagtskiftet skete der ikke rigtig noget, og da jeg selv spurgte til hvornår vi skulle videre, ville den nye læge ikke lave stikket/urinprøven direkte i blæren. Det virkede ret forvirrende for mig at mærke, at de to læger ville noget forskelligt, og især at jeg selv skulle opsøge viden om, hvad der nu var planen.	I nogen grad
3 Man fik ikke noget af vide om, hvad der skulle ske hverken på dagen eller efterfølgende.	Slet ikke
16 Vi har aldrig modtaget indkaldelse til opfølgning efter forløbet, vi føler desværre heller ikke sygdommen er forsvundet. Vi kan blot ikke få den hjælp vi har behov for.	I nogen grad
10 Mangler information om bivirkninger ved medicin, samt hvor længe man skulle fortsætte med medicin.	I nogen grad