

Regional rapport



Kommentarsamling
D4 Børneafsnit
Børneafdeling
Regionshospitalet Randers

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

" 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 Brugerindvolding, 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.

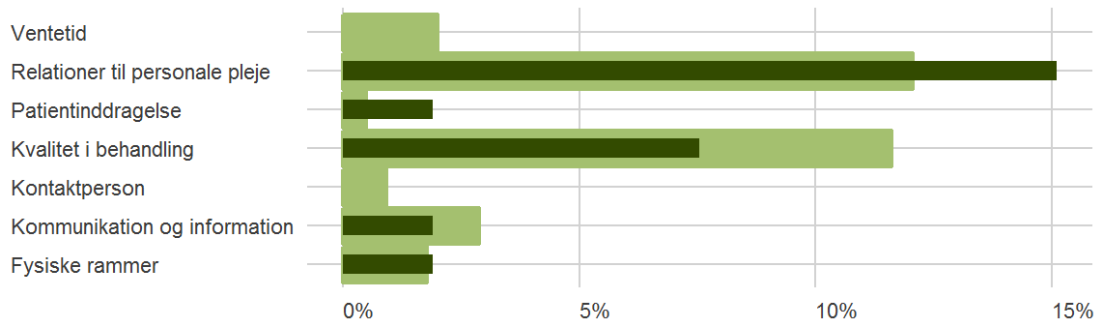
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
13 De var gode til at snakke med børn, og forklare hvad de vil gøre. Patientinddragelse,	I meget høj grad
9 Mere uddannelse og viden om det patienterne fejler og er indlagt til observation for. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
12 De var rigtig søde, og tog sig god tid til børnene på afdelingen. Der er flotte forhold på afdelingen både med hensyn til legerummet og legepladsen. Dejligt at begge forældre kunne overnatte på samme stue som vores [] børn. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I høj grad
11 Personalet var super imødekommende og rare. De lyttede til mine behov og bekymringer og gjorde det til en rigtig god oplevelse! Alle med undtagelse af en, men hun er uden betydning, når resten var så rare. Tak for endnu en god indlæggelse med spædbarn. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
16 Det var forskellige læger, der tilså min søn, de tre dage, vi var indlagt. Det virkede som om, de ikke ajourførte journalen fra dag til dag, i hvert fald måtte jeg genfortælle hele sygdomshistorien på ny hver dag. Vi havde f.eks. aftalt med en af lægerne, at min søn skulle startes op i astmabehandling, men den næste læge, der tilså ham, var ikke informeret om dette og på vej til at udskrive ham uden at sætte behandlingen igang. Da vi fortalte lægen om astmabehandlingen fik denne dog hurtigt sat det igang. Jeg oplevede generelt, at lægerne tog mig seriøst, og jeg er glad for, at de var lydhøre for mine formodninger om astma hos min søn. Vi var alt i alt glade for modtagelsen og behandlingen på afdelingen. Da vi lige kom ind, og min søn var meget dårlig, bad jeg "madmor" (serviceassistent?) om noget saft til ham. Hun smilede og tilbød at lave en hel kande med is, som hun efterfølgende kom ind med på stuen. En sød lille ting, som betød noget. Sygeplejerskerne var ligeledes meget imødekommende og vi følte os i trygge hænder. Skønt med "skattekisten", den var et hit! Også en stor oplevelse at møde hospitalsklovnene! Endelig var jeg glad for dialogen med hospitalet efter udskrivelsen, hvor jeg henvendte mig til sekretær, for at tale med lægen angående prøveresultater. Lægen ringede tilbage indenfor to dage, og jeg fik svar på mine spørgsmål. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I høj grad
7 Afdelingen gjorde det rigtig godt med alt :-). Sygeplejerskerne var rigtig	I meget høj grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| | gode og søde. Relationer til personale/Pleje, | |
| 3 | Flinkt personale. Lægehjælpen og opfølgningen var dårlig. Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 2 | Jeg synes personalet var meget kompetent og meget forstående og behjælpelige ved indlæggelsen af min datter, da hun skulle opereres for [problemer med] blindtarmen. Der blev taget hensyn, da det var muligt, med hensyn til at jeg var [mor til flere børn], som kom på besøg. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 5 | De snakkede noget mere sammen, så det ikke var 100 andre forklaringer de kom med. Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 6 | Det er ikke afdelingen eller personalet jeg er utilfreds med, de var fantastiske. Det er regionens tilbud/manglende ressourcer af tilbud/støtte til børn- og ungepsykiatri. Læger og sygeplejersker kan jo ikke gøre for, at der ikke kan gives tilsyn til psykiater. De har ikke en psykiater til rådighed. Relationer til personale/Pleje, | I ringe grad |
| 15 | Personalet var søde, forstående og gode til at hjælpe, når man som forældre ikke ved hvordan, man får medicinen i ens barn, uden at det bliver kastet op igen! Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 4 | Stor ros til børneafdelingen. Alle vi mødte var venlige, og der var generelt en rigtig god stemning på afdelingen. Behandlingen vi fik fra personalet var i top. Tusinde tak for en god oplevelse :-). Relationer til personale/Pleje, | I meget høj 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?
13 Vi er meget tilfredse.	I høj grad
12 Vi blev modtaget af et traumehold, da vi havde 3 børn der havde været med i et trafikuheld. Det var meget professionelt, og der blev gjort alt for at børnene samtidigt var trygge ved situationen. De blev tilbudt is og bamse stort set med det samme.	I meget høj grad
3 Vi måtte forklarer angående vores datter til fem forskellige mens vi sad og ventede på at blive indlagt. Ikke særlig professionelt. Meget lang vente tid.	I ringe grad
10 Der kunne stå et skilt at man var det rigtige sted og hvad man kunne forvente. At der straks kommer en sygeplejerske eller læge og siger goddag til en og hvad der skal ske, evt. vente yderligere og på hvad.	I ringe grad
6 Sødt personale. Hjælpsomme og empatiske i samtale. Men for dårligt at der ikke bliver tilbudt psykologsamtale/krisesamtaler eller tilsyn af psykiater. For dårligt bare at blive sendt hjem når den medicinske behandling var færdig, og man derfor på papiret er "rask/frisk" igen, når der tale om selvmordsforsøg! Særligt når det er et barn, det drejer sig om! For lang ventetid generelt til akutte sager i psykiatrien OG ALT for lang ventetid til udredning. [Derudover] også for få ressourcer til samtaleforløb eller terapeutisk intervention i børnepsykiatrien generelt!	I høj grad
1 Tak for hjælpen.	I meget høj grad
17 Meget kompetent personale. Der blev sørget for at vi ikke manglede noget som helst. Positiv oplevelse.	I meget høj grad
15 Super venlige og søde til at forklare mit barn hvad der skulle ske.	I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
14 Jeg blev oplyst om, at der ikke skulle laves en recept på det medicin, min datter får, da hun endnu ikke er tilskudsberettiget til det. Har efterfølgende fået at vide, at den recept burde være lavet for flere måneder siden, da hun når hun opnår ret til tilskud kan få det med tilbagevirkende kraft, hvis vi altså bare havde haft en recept. Denne gang blev recepten så godt nok lavet, men det blev jeg først senere tilfældigt informeret om af personalet på apoteket. Økonomiske går vi, på grund af fejlen, glip at et ret stort tilskud.	Ja
8 Der gik for lang tid inden de opdagede en blindtarmsbetændelse, hvilket resulterede i at den sprang.	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?
13 Alt var ok	I meget høj grad
9 Generelt synes jeg, at såvel læger som sygeplejersker manglede viden om dét, som min datter fejler. Hun lider af silent reflux, og dette var der ingen, der på noget tidspunkt sagde. Jeg havde følelsen af, at flere af sygeplejerskerne nærmest ikke vidste, hvad de skulle observere, de to gange vi var indlagt til observation. Virkelig ringe! Jeg måtte ved anden indlæggelse være noget plæderende for at blive taget alvorligt, og for at hun endelig kunne starte medicinsk behandling (nexium).	I ringe grad
12 Det eneste punkt, hvor vi ikke var helt tilfredse, var, at overvågningen af børnene stoppede kl. 10 om formiddagen, hvorefter vi skulle afvente stuegang for at se, om lægen mente, det var nødvendigt at fortsætte observationen. Vi hørte under lægerne på en anden afdeling end børneafdelingen (hvor vi fik at vide, at lægerne havde tid til at se på børnene men ikke måtte). Da der ikke havde været stuegang om eftermiddagen, sagde vi til sygeplejersken, at vi ville give det halvanden time mere, inden vi ville tage hjem. Lægen nåede ikke at komme inden da, hvorfor vi selv udskrev børnene. På det tidspunkt havde vi gået seks og en halv time uden at have brug for observation eller hjælp. Har fuld forståelse for, at lægerne har travlt, men kan ikke forstå, hvorfor børnelægerne, som havde tid, ikke kunne tage et kort kig på børnene og sende os hjem, når vi nu bare optog en stue uden grund.	I høj grad
3 På dagen, vi blev udskrevet, fik vi at vide, vi skulle tilses af en læge om formiddagen. Vi ventede til [om eftermiddagen] uden der skete noget, og lige pludselig kommer en ny sygeplejerske ind og siger, vi må tage hjem. Vi tog hjem uden undersøgelse af vores [få uger] gamle baby og fik at vide, vi skulle ringe, hvis det blev værre. Vi blev ikke klogere af at være indlagt et døgn. Spild af tid og det virkede meget uprofessionelt.	Slet ikke