

Regional rapport



Kommentarsamling
D4A Børnemodtagelsen
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 Brugerindvølgning, 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.

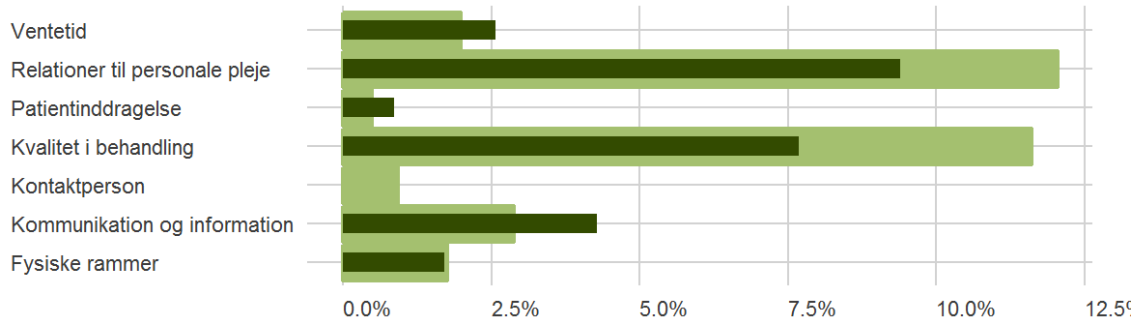
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
16 Det var meget hårdt i forhold til at give [patienten] medicin om natten. At få at vide, at man bare skal holde ham, selvom han flippede fuldstændig ud, det var hårdt. Var faktisk kradsat til blods dagen efter. Men det er jo også godt, at I insisterer. Alt i alt synes jeg, det var en god indlæggelse.	I meget høj grad
2 Ros til Randers Børneafdeling. Jeg ([] mor) har før opholdt mig på Børneafdelingen, og hver gang har der været en fantastisk service, og personalet har været venlige og lydhør. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
18 Det var noget uklart, hvordan udredning og behandling skulle foregå efter udskrivelsen. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
11 Ikke udover, at vi bare gerne ville have haft informationer om, hvad der skulle ske med vores søn igennem dagen. Kommunikation og information,	I høj grad
21 Forbedre ventetiden. Ventetid,	I høj grad
23 Oplevelsen var, at lægen sprang over, hvor gærdet var lavest. Hun virkede mest af alt som om, at hun ikke troede på os og bare ville sende os hurtigt hjem. Derfor blev jeg sendt hjem uden ordentlig undersøgelse. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
5 Afdelingen tog godt imod os. Vi følte os trygge i deres hænder. De tog sig tid til at behandle og give min søn omsorg og pleje. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
17 Vi følte os i trygge hænder og fik en omsorgsfuld behandling. Der var heldigvis ikke mange patienter, så vi fik en virkelig god behandling, som også var betryggende for min datter. Tusind tak til det personale, som havde vagt under min datters indlæggelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
3 Jeg følte i høj grad, jeg blev lyttet til i forhold til min egen oplevelse af det hele, og jeg blev i den grad taget med på råd, da udskrivelsen skulle planlægges, og jeg var tryk ved at tage hjem. Derudover oplevede jeg kun venligt personale som var imødekomende og informationsniveauet var højt. Jeg synes de var grundige, så jeg følte mig tryk, da jeg tog hjem og også, da hun igen fik feber og det samme skete. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I høj grad
9 Jeg ved godt, at lægerne skal behandle de dårligste først, og selvfølgelig skal de det. Dog undrer jeg mig lidt over, at sygeplejerskerne ikke kan give	I høj grad

- os beskeden om, hvad der skal ske i vores forløb og udskriver os. Vi ventede i fire timer på at en læge skulle udskrive os med den samme besked, som vi allerede har fået af ham der scannede min datters ben, samt den sygeplejerske der var tilknyttet os. Der var intet nyt i beskeden. Yderligere sad vi i venterummet/legerummet og ventede. Kvalitet i behandling,
- 22 En helt fantastisk sygeplejerske og læge, der fik undersøgt vores datter til bunds. De var utroligt faglige og kompetente og vi havde ingen skift i personale, hvilket var med til, at vi har følt os 100% trygge og i gode hænder. Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 7 Flere/bedre hvilepladser til børn som er dagspatienter men meget syge. Min datter havde meget høj feber og var meget utilpas. Hun var svær at sidde med, da hun blev træt. Fysiske rammer, I høj grad
- 32 Højt stressniveau blandt personale. Lang ekspeditionstid. Men højt humør, smilende og hjælpsomme var de. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, I meget høj grad
- 27 Vi blev hurtigt og vel mødt ved ankomsten til hospitalet, hvilket I skal have stor ros for. Generelt bliver man mødt med hjertevarme og kompetente fagfolk. Det er betryggende. I er virkelig gode til at guide forældre i en uvant/utryk situation, og I er super gode i relationen til barnet, mens I arbejder på sagen. Vi blev guidet ud til en legeplads udenfor og hentet igen i forbindelse med en længere ventetid, og det var rigtigt dejligt. Tak for det :-). Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 6 Der blev serveret lækkert økologisk mad? Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 37 Information. Kommunikation og information, Slet ikke
- 12 Lang ventetid på læge, ventede [i flere timer]. Ventetid, I nogen grad
- 20 Der var en god og opløftende stemning. Personalet var meget venlige, og udstrålede overskud. De virkede yderst kompetente. Det var virkelig rart, og havde en beroligende effekt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 31 Afdelingen tog godt imod os, og vi følte os i gode hænder. Generelt oplever jeg, at der også denne gang er MEGET ventetid på lægerne. Meget højt plejeniveau og meget venlig modtagelse! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 35 Indlagt i [flere] timer med min datter, der havde lungebetændelse. Hun havde høj feber, og havde derfor stort behov for hvile/søvn. Desværre fik vi ikke tildelt en stue, hvor hun kunne få den nødvendige hvile. I stedet måtte vi opholde os i opholdsrummet. Ikke tilfredsstillende. Fagligt dygtig læge som hele vejen igennem forklarede, hvad der skulle ske. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer, I nogen grad
- 30 Personalet var gode til at informere mig om, hvad jeg skulle gøre. Kommunikation og information, I nogen grad
- 34 [Personalet] på Børneafdelingen skulle prøve at smile og snakke ordenligt. I meget høj grad

Relationer til personale/Pleje,

13 Husk at tilbyde mad og drikke. Man er ydmyg. 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?
2 Fantastisk behandling. NN var indlagt meget kort, kom hjem indenfor nogle timer. NN havde ondt i maven og der var meget travlt på Børneafdelingen. Der var mange indlagte så der var ingen ledige stuer. Det gjorde ondt på hende at sidde op. Personalet fandt hurtigt en seng til hende og gjorde det behagelig for hende i opholdsstuen. Tak for en fantastisk behandling.	I meget høj grad
38 Jeg har været meget glad for behandlingen. Alle er dygtige og venlige. Jeg kunne godt tænke mig, at der var mere konsensus mellem lægernes anbefaling til, hvordan jeg skal forholde mig, når vi kommer hjem. F.eks. hvilke symptomer skal mit barn have, når jeg skal give PN- medicin. Og hvor dårlig skal vejrtrækningen være, før jeg kontakter lægen igen.	I høj grad
18 Der var ledige stuer, men alligevel blev vi placeret i det fælles opholdsrum uden mulighed for at ligge ned.	I nogen grad
11 Vi kunne godt have tænkt os at have fået meget mere information om hele forløbet. Vi blev ikke informeret om hvad der skulle ske.	I høj grad
14 Det hurtigste jeg nogensinde har prøvet! Ti ud af ti.	I meget høj grad
36 Kan kun sige god for børneafdelingen. Den fungerer bare til UG og de er gode til at informere, og til at tale til barnet og ikke over barnet.	I høj grad
23 Modtagelsen var god.	I høj grad
5 Et venligt og sødt personale, der mødte os på trods af travlhed.	I høj grad
17 Ventetiden var for lang, og der var fejl i nummersystemet, vi blev kaldt op efter. Men især den lange ventetid anser jeg som et problem.	I ringe grad
3 Jeg blev informeret om at der var ret lang ventetid på en læge fordi der var travlhed, og at vores problem ikke blev vurderet som akut af den sygeplejerske der modtog og undersøgte os []. Jeg var velinformeret så ventetiden var relativ uproblematisk.	I ringe grad
22 Ingen forbedringer, al personale vi var i kontakt med var utrolig kompetent.	I meget høj grad
27 Vi blev hurtigt og vel mødt ved ankomsten til hospitalet, hvilket I skal have stor ros for. Generelt bliver man mødt med hjertevarme og	I meget høj grad

kompetente fagfolk og det er betryggende. I er virkelig gode til at guide forældre i en uvant/utryk situation, og I er super gode i relationen til barnet, mens I arbejder på sagen. Samtidig må siges at der var meget lang ventetid på at få taget blodprøver. Mens vi var vist videre fra venteværelse i modtagelsen til legeafsnit/venteværelse på akutafdelingen var I inde at sige, at det var fordi der var kommet noget andet mere akut, og det var godt [at de nævnte det]. Hver gang vi derefter blev vist ind til et rum, hvor der skulle laves en undersøgelse, måtte vi dog sidde og vente længe. Så et ønske vil være, at man bliver henvist til et værelse/undersøgelse max. 15 min inden sygeplejersken eller lægen kommer, og samtidig får at vide at der kommer til at gå op til ca. 15 min., og så vil der komme en. Det er virkelig vigtigt at man som patient har nogle tidsrammer at forholde sig til. Hvis det ikke er muligt at leve op til en konkret tidsramme på grund af travlhed, underbemanding eller hvad det nu kan være, så skal det meldes klart ud. Et andet forslag er at der kommer desinfektions dispenser op ved døren til hele afdelingen INDEN man går ind. Det virker simpelthen så underligt at man først møder den efter modtagelsen. Som minimum vil det være en god ide, at I sætter en op i venteværelset lige før modtagelsen. Tak for god indsats!

- | | | |
|----|---|------------|
| 29 | Alt for lang ventetid på stuegang. | I høj grad |
| 15 | Når det er helt små børn, så vil det være rart, hvis der ikke gik, som i vores tilfælde, [flere timer] inden vi blev tilset af lægen. Sygeplejersken var rigtig sød men det er svært at sidde i så lang tid med et meget lille barn, som er skidt. | Slet ikke |
| 37 | Jeg måtte selv bruge Google for at finde ud af hvad min datter fejlede. Og at sidde og vente i flere timer med et barn så sent på dagen er ikke i orden. | Slet ikke |
| 24 | Det er elendigt at man bliver spurgt indtil hændelsesforløbet flere gange. 1. Først er man ved egen læge med barnet, og giver her en forklaring der skrives ind i en journal. 2. Det første der så sker når man møder sygeplejersken er at der bliver spurgt indtil det samme igen, og som så også bliver skrevet ind i en journal. 3. Så kommer der en læge, og de får så igen samme forklaring som de to første, og hun skriver det så manuelt ned igen på en papirblok. 4. Så får vi besøg af en læge mere inden vi skal hjem, og så skal man sgu igennem det hele en gang til. Hold nu fast dette system er tungt, og det er 100 procent spild af tid efter man har forklaret sig første gang. Hvorfor er det at man som læge ikke læser det igennem som sygeplejersken skrev? Det er mig en gåde. Og så fatter jeg ikke at man skal køre til Randers sygehus når andet sygehus lægger tætter på. Det giver in- | Slet ikke |

gen mening :-{.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 1 | Vores datter fik en meget professionel og alligevel meget kærlig og omsorgsfuld behandling af sygeplejerskene og lægerne. | I meget høj grad |
| 20 | Skiltningen ind til modtagelsen var ikke tydelig, ellers var det en meget god oplevelse. | I høj grad |
| 8 | Vi sad i modtagerrummet på børneafdelingen med en dreng på [under tre år] i seks timer og ventede på at blive tilset. Sygeplejerskerne og lægerne havde voldsomt travlt på afdelingen. Det er på ingen måde personalet den dag der kan klandres for noget. De gjorde et godt stykke arbejde, men der manglede slet og ret personale. | Slet ikke |
| 4 | Personalet var meget omsorgsfulde og professionelle. | I meget høj grad |
| 28 | Vi blev sendt fra lægevagt op til Børneafdelingen, og der startede det hele forfra. Samme fysiske undersøgelser samt spørgsmål og lige-
som en mistro til, hvad lægen fra lægevagten allerede havde konstateret. Det virkede uprofessionelt og som mangel på intern tillid afdelinger imellem. Som patient bliver man usikker på, om der er styr på det. Vigtig detalje [var, at jeg] blev spurgt om, hvilket apotek medicinen skulle skrives til. Problemet var, at [i min hjemby] har apoteket ikke døgnåbent, og derfor kan medicinen ikke leveres før dagen efter omkring sen eftermiddag. Det var der ingen, som havde styr på, og det ville have haft betydning for behandling, hvis ikke vi selv havde nævnt det, så vi kunne tage ind til [nærliggende by] på døgnapoteket. Fantastisk søde og imødekommende personale hvilket er gældende for alle, vi mødte. | I ringe grad |
| 31 | Utrygt at blive modtaget af en SOSU-assistent. | I ringe grad |
| 19 | En god modtagelse. | I meget høj grad |
| 10 | Vores børn er ofte indlagt, så måske skulle vi ikke svare på undersøgelser hver gang. | I meget høj grad |
| 33 | Sygeplejersken NN var helt klart den vigtigste. Sød, rar, forstående, snaksagelig og beroligende. Fantastisk kvinde. Tak for rigtig god betjening. Det eneste jeg måske har var angående blodprøver. Hvis det vides på forhånd, at det sjældent kan lade sig gøre at tage blodprøver på et [spædbarn] via kanyle i en lille bitte minimal blodåre så lad være. Det hjælper ikke på forældrenes ro i sindet. Men ellers fem og en halv ud af seks stjerne. | I høj grad |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
25 Første gang min datter blev indlagt, tog de det ikke seriøst. De kunne ikke høre nogen lungebetændelse og tog ikke podning for kold lungebetændelse (dagen efter kunne egen læge høre der var noget på lungerne). Vi blev sendt hjem samme aften og en uge efter blev hun indlagt igen. Da tog de en podning som viste [en lungebetændelse] og endelig fik hun den behandling hun havde brug for. Havde de gjort det første gang, havde vi sparet en uges sygdom.	Ja
33 Blodprøver.	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?
24 Manglede information fra lægen da blodprøven var kommet. Mener at svaret på blodprøven var tilbage tidligere, og det var først efter 2 timer hvor jeg selv spurgte indtil om svaret var kommet, at de fortalte at de havde fået et svar. De havde dog ikke lige tid til at give mig svaret, hvortil jeg sagde at vi ville køre hjem lige meget om vi havde haft besøg af lægen eller ej. Elendig service, privatiser hele lortet! :(.	Slet ikke
31 Årsagen til den tilstand, der lå til grund for indlæggelsen, blev ikke fundet hvilket naturligvis ikke var hensigtsmæssigt.	I nogen grad
26 Vi oplevede at skulle vente meget længe på at blive udskrevet, da sygeplejerskerne ventede på svar fra læge NN og pga. vagtskifte.	I høj grad
30 Hvad kan symptomer være på et begyndende epileptisk anfald? Hvad skal jeg holde øje med? Hvad kan jeg mærke før et anfald?	I nogen grad