

Regional rapport



Kommentarsamling
Børne Sengeafsnit 1
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 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 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.

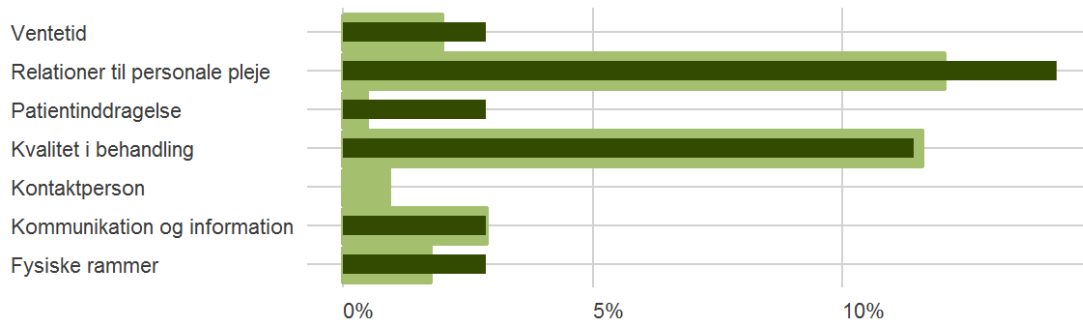
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
1 Vi vil meget gerne rose afdelingen for professionel og personlig pleje. Vi har følt os meget privilegeret over at kunne få en så god hjælp og start på livet som familie. De formåede at gøre os fuldstændig trygge i en svær situation. Vi er meget taknemmelige for personalets måde at være på og deres altid gode humør. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
2 Sygeplejerskerne gjorde et unikt og gennemført stykke arbejde! De tog hånd om os forældre og brugte meget tid på at drage omsorg om os og tale med os. Meget dygtige og kompetent personale på børneafdelingen C1 i Herning! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
3 Plus til afdelingen hvor vi var indlagt []. Dejligt personale med tid til den enkelte, varm følelse af at være på afdelingen. Mindre godt med informationerne/ventetid/mad/mulighed for hvile i modtagelsen []. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Kommunikation og information,	I meget høj grad
10 Vi snakkede om, at det er underligt, at på barselsgangen er værelserne over dobbelt så store som på C2, som skal være indlagt minimum fem dage. Der er ikke meget plads. Fysiske rammer,	I høj grad
5 De var der til at lytte til mig (hans mor), når det var hårdt og svært at håndtere. De gjorde en kæmpe indsats og vil gerne takke dem meget for det. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
9 Min mor og far siger, at alt var perfekt :-).	Ikke relevant for mig
6 Dem, som modtag os på fødegagen, lyttede ikke efter, da vi sagde, at hun ville have en epiduralblokade, men forsatte med at sige, at det var for tidligt, og de ville prøve noget andet først, selvom vi til vores jordemoderteam havde sagt og aftalt, at det skulle hun have. Først da vores jordemoder fra teamet kom, blev det sat igang, men der var det for sent at lave den, fødslen var i gang. Dem, som tog imod, skulle have undersøgt hende flere gange for at se, hvor hurtigt fødslen var i gang, og ikke bare sidde og vente på, at jordemoderen fra vores team kom. Ellers en god behandling på sygehuset, især af de sygeplejesker på C1, som tog sig rigtig godt af os og hjalp os meget gennem nogle svære dage på den afdeling. Dem var og er vi taknemmelige for, var der. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	I nogen grad

- 4 På C1 er der ansat det mest fantastiske personale. De er specielt gode til at tage sig af hele familien, ikke kun det syge/for tidligt fødte barn. Vi har følt os trygge og har fået super vejledning, som har gjort, at vi er kommet rigtig godt fra start som forældre. Helt og aldeles tommel op, de fortjener virkelig ros. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, 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?
7 Da vi er kommet om aftenen hver gang, og kommet slæbende med store tasker og en knægt på armen, så kunne det være dejlig, at vi fik et værelse med det samme. Så vi ikke skulle stå med alle tingene ude på gangen og så få et værelse bagefter.	I nogen grad
2 Positiv modtagelse. Læge og sygeplejersker stod klar med det samme. Vi følte os i trygge hænder.	I meget høj grad
3 Min søn havde feber i løbet af natten og fra morgen var vi via egen læge og sendt til børneafdelingen i Herning. Her fik vi efter lidt ventetid en ankomststue, det var rigtig fint. Der var en seng til min søn og ellers et par stole. Herfra skulle der laves forskellige tests, vi blev anset 2 sygeplejersker og 2 læger, som løber lidt til og fra. Det er forståeligt nok at vi ikke har første prioritet, da det ikke var vildt alvorligt. Men der går mange timer før der bliver taget bestemmelse om hvad vi skal. Det ender med vi skal have en overnatning på børneafdelingen og det var vi glade for. Dog syntes jeg det var hårdt at vi forældre ikke at have mulighed for at hvile i de mange timer, når vi tager i betragtning at vi kom efter en meget hård nat nærmest uden søvn. Men det var som om ingen vidste hvad der skulle ske og ingen kunne tage en beslutning og vi fik ingen indikationer om hvor længe vi skulle vente. Da vi kom fik vi anvist et køleskab med noget smurte "klapsammen toastbrød". Det er også fint, når man lige skal være der en time eller 2. Men da vi kom om morgen og først kom videre sen eftermiddag, så får man altså behov for en rigtig frokost på et tidspunkt. Men først tænker man jo, at der sker nok snart noget, så jeg vil ikke være til besvær, men efter middag måtte jeg gøre noget, og fik taget med sammen til at spørge en sygeplejerske, om der ikke var et sted man kunne få noget "rigtig mad". Jo siger hun og jeg blev vist op til noget der kunne minde om et personalerum med et køleskab. Nu stod jeg så der alene og kunne se hvad der var i det køleskab. Der var der noget forskellig på pålæg, men ingen brød.? Ellers var der lidt yoghurt og noget jeg tror der var en rest af noget jordbærgrød. Det skal siges at jeg ikke kender til reglerne for om jeg selv skal betale, eller hvad der er med, når man 2 forældre som er på sygehuset i	I nogen grad

langtid med sine børn. Men jeg vil hellere end gerne betale, bare jeg kunne få noget "rigtig mad" til frokost. Kunne godt tænke mig lidt mere information på, hvad vi skulle hvornår, og at der var lidt fokus på man fik en seng og noget information omkring maden, så man ikke selv skal trænge sig på af flere gange. Jeg både meget træt efter en nat uden søvn og sulten efter mange timer i venterum. Det endte med jeg måtte bestille mad, som kunne levere på parkeringspladsen til sygehuset. Det var et forløb jeg kunne have ønsket mig meget anderledes.

- 4 Super modtagelse på afdelingen. Meget kompetent, hjertevarmt og professionelt personale. Ikke relevant for mig

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Han skulle være hurtigere medicineret eftersom kramperne tog hårdt til!	Ja
8	Vores datters ganespalte blev ikke opdaget ved fødslen. Vi opdagede selv ganespalten fire timer efter fødslen (på børneafdelingen da vi var indlagt til observation for en genfejl).	Ja
10	Under fødslen, da jeg skulle stikkes i hånden af jordemoderen, er der sket noget med min hånd. Den er lidt hævet, føleforstyrrelser, og det giver stød, når jeg bliver rørt, tørrer finger, laver noget generelt med den osv.	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?
3 Det skal siges, at alt med mad, ro og hvile, var helt perfekt efter vi blev indlagt. Men "helt til hest", da vi var i venteposition, inden der blev taget beslutning om indlæggelse.	I meget høj grad
5 Jeg manglede lidt at få forklaret bivirkninger, ved det medicin han fik, når vi kom hjem. Jeg har selv måtte finde ud af, hvordan jeg skulle klare hans mavesmerter pga. medicinen.	I høj grad
9 Kunne høre en masse lyde, men ved ikke hvad de betyder da jeg lige var blevet født :-).	Ikke relevant for mig
4 Vi kom hjem på tidligt hjemmeophold, efter rigtig god og fin vejledning fra personalet. Vi følte at vi fik lov til at tage det i vores tempo og fik rigtig god vejledning.	I meget høj grad