

Regional rapport



Kommentarsamling
Børne Sengeafsnit 2
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 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.

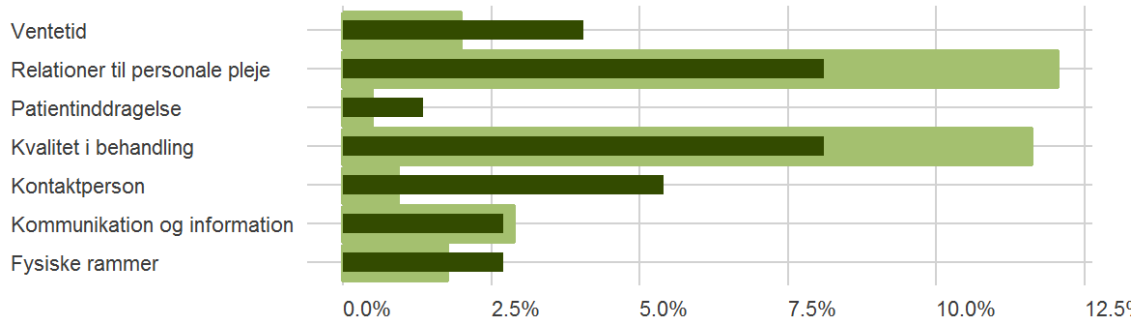
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
32 Jeg var indlagt med min søn i lidt over et døgn. Der blev ikke rigtigt lagt nogen plan før dag to, hvorefter jeg kunne tage hjem. Havde man lagt den plan på ankomstdagen kunne man have sparet en indlæggelsesdag, og vi kunne have været hjemme. Den første dag blev der desuden givet modsatte informationer om hvordan vores forløb skulle være. Altså gik vi i gang med et forløb om aftenen, som blev lavet om inden vi tog hjem dagen efter. Der var ikke klarhed om hvorvidt jeg måtte amme min søn eller ej. Det betød, at han ikke fik noget at spise i 18 timer, fordi han ikke ville have andet. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
25 Afdelingens medarbejdere var alle meget søde og imødekommende. Jeg var dog meget positivt overrasket over den ordning, der er med Røde Kors, der havde to "støttepersoner" til stede på akutmodtagelsen og børneafdelingen. De var rigtig gode til at støtte og snakke med pårørende! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
28 Ingen.	I høj grad
19 Dejligt med en "fast" sygeplejerske. Lækkert legerum. Gerne servere morgenmad lidt tidligere :-). Kontaktperson, Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
3 Mange tak for god behandling :-).	I meget høj grad
11 Afdelingen forsøgte at træffe vores kontaktsygeplejerske i børneambulatoriet. Desværre lykkedes det ikke at træffe hende. Jeg blev dog ringet op af hende en anden dag, hvilket også var rigtig fint. Det kunne være rart en anden gang, at alle de nødvendige praktiske ting var på plads før vores ankomst. At der på forhånd var aftalt et besøg af kontaktsygeplejerske fra børneambulatoriet. Kontaktperson,	I nogen grad
14 Super serviceminded personale, god underholdning til børn og god mad. Altid en fantastisk oplevelse! I gør det fantastisk :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
18 Jeg oplevede at vi blev sendt hjem uden besked om, at en ultralydsscanning skulle gentages. Vi modtog heller ikke indkaldelse hertil, men blev ringet op af røntgen fordi vi jo var "udeblevet". Vi fik ikke svar på den nye scanning fra Børneafdelingen. Vi er indkaldt til kontrol efter tre måneder, men ved indlæggelsen blev der sagt tre måneder. Så et eller andet sted er	I nogen grad

- det gået galt med kommunikationen. Kommunikation og information,
- 4 Vi følte os rigtig godt tilpas på afdelingen. Ikke mindst min [lille] datter som var hende der var syg. Hun har på trods af "trælse" oplevelser såsom venflon i hånden to gange, priktest, blodprøver osv., haft en rigtig god oplevelse med en masse søde mennesker omkring sig, der ville hende det bedste. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 22 Vi oplevede stor forskel på lægernes erfaring og viden. Fik efter udskrivel- se at vide, at såfremt blodprøverne ikke havde rettet sig, så skulle der fremlægges en plan for videre udredning. Vi kørte op til laboratoriet på sygehuset tre gange efter udskrivelse for at få kontrolleret blodprøverne, som viste sig ikke lige at rette sig med det samme. Havde således forventet en plan for nærmere udredning som lovet, men oplevede desværre, at vi selv måtte ringe til afdelingen tre gange en sen aften for at få svar på blodprøverne, og ikke kunne få en plan som lovet. Senere viste det sig dog at blodprøverne rettede sig pænt, og alt var som det skulle være. Men vi nåede at blive bekymret flere gange pga. de forskellige udmeldinger. Kva- litet i behandling, Kommunikation og information, I nogen grad
- 30 Vi kom hjem samme dag med vores syge datter, MEN efterfølgende har vi endnu IKKE mødt lægen som har speciale inden for vores datters sygdom, og vi har endnu ikke talt med den samme læge to gange. Jeg tror at vi har talt med omkring syv forskellige læger hvilket har virket totalt uprofessionelt og useriøst. Har bestemt ikke fået svar på alle mine spørgsmål, og er efterladt med en tom fornemmelse. Utryk fornemmelse. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 6 Var kaldt ind om formiddagen til en planlagt [] biopsi (vi var begge forældre med vores [lille] søn). Skulle gå et par gange fra den ene ende af sygehuset til den anden. Det kunne godt være planlagt bedre. Meget lang ventetid på at komme til selve biopsien for en [lille dreng], som havde fastet hele dagen og var sulten. Vi skulle møde på Børneafdelingen, der blev vi med det samme sendt ned i den anden ende af sygehuset for at vente en halv time på at snakke med en læge/sygeplejerske (fem minutter). Derefter blev vi sendt retur til Børneafdelingen, hvor vi skulle vente over en time. Det havde været lettere, hvis vi skulle møde det sted vi skulle snakke med nogen, og vi derefter blev kørt til operationen. Ventetid, I nogen grad
- 24 Vi var utrolig glade og tilfredse med NNs ophold hos jer. Personalet var så søde og dygtige. Vi følte os meget trygge hos jer. Tak for god behandling. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 31 Sygeplejersken mente [midt på ugen] NN var klar til udskrivning. Men han var stadig meget dårlig, og vi ville blive. Han blev dårligere i løbet af dagen, og de ændrede behandling. Var først klar til udskrivning om [sidst på ugen]. Generelt var personalet gode til at lytte til vores erfaring med NN I nogen grad

og hans sygdomsforløb. Dog var der lige en læge og sygeplejeske, der ikke hørte så godt efter. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 23 | Fantastisk service. | I meget høj grad |
| 1 | Bortset fra, at hun ventede fem timer på at få et værelse. Ventetid, | I høj grad |
| 29 | Der mangler kontinuitet i lægernes arbejde. Har en kontaktlæge i ambulatoriet, men trods [flere] dages indlæggelse kom vedkommende ikke forbi, trods hun var på arbejde i ambulatoriet. Ved godt at det er lægernes vilkår, men som indlagt med sit barn er det dybt frustrerende. Man skal ved hver stuegang eller indlæggelse/kontrol starte forfra, og ingen virker til at have overblik over ens barns forløb. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 13 | Vi ankom [midt om natten] og fik først en seng til mor [to timer senere]. Var ikke ok. Fysiske rammer, Ventetid, | I nogen 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?
25	Modtagelsen var fin.	I høj grad
28	Ingen.	I meget høj grad
2	Min datter og jeg havde en positiv oplevelse af indlæggelsen. Vi lå alene på stuen og kunne være os selv, når vi havde brug for det. Min datter var meget begejstret over legerummet. Det eneste som skulle have været gjort anderledes var, når min datter skulle have taget blodprøver/lagt drop, så skulle jeg som mor ikke have været med til at fastholde hende. Det var bedre hvis jeg kun skulle være den trøstende part. Den side har efterfølgende været lidt hård ved os begge.	I nogen grad
9	Hele forløbet tog meget lang tid, og min datter lå på en hård briks i mange timer uden at blive tilbudt en seng at sove i. Dette var om natten. Vi fandt selv et rum og lagde os ind i.	I nogen grad
3	Vi havde en rigtig god oplevelse af vores modtagelse på børneafdelingen. Vi kom med en dreng med feberkrampe som var rigtig ked af det. Personalet var meget rolige og tålmodige. Heldigvis var vi to voksne med, da det kunne være svært at høre/huske hvad lægen sagde, da en af os næsten hele tiden prøvede at trøste vores dreng. Alt i alt en rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
5	Havde været ved vagtlægen som skønnede, at jeg skulle tilses af en børnelæge. Børnelægen valgte at indlægge mig til observation.	I høj grad
10	Ret gerne spørgeskemaet da det er barnet der indlægges.	I meget høj grad
27	Det var en meget positiv og professionel modtagelse. De lyttede og handlede meget konstruktivt, da vores datter blev indlagt med høj feber, var dehydreret pga. af mange opkastninger, m.m. Et venligt og imødekommende personale. Både sygeplejersker og læger. God kommunikation og information der gjorde at både vores datter og vi, som forældre, var trygge.	I meget høj grad
11	Flere hænder på afdelingen. Sygeplejerskerne er meget presset på tid, så ikke alt er lige velforberedt ved en planlagt ankomst, som vores var.	I nogen grad
14	Jeg synes, personalet på Herning Sygehus gør det fremragende! Særligt i børneafdelingen. Det er fantastisk hvilket overskud læger	I høj grad

sygeplejesker og kontorphersonale har. Det gør, at både børn og voksne føler sig godt tilpas. Også skønt med jeres frivillige, det er bare så hyggelig at være hos jer! :-).

- | | | |
|----|---|------------------|
| 4 | Super venligt og kompetent personale. Indlagt fredag aften, hvor vi blev tilset af børnelæge. Stuegang med børnelæge var dog først mandag middag, lige inden udskrivning. Kunne godt have brugt en stuegang lørdag eller søndag mht. status på behandling, forventninger til længde på indlæggelse osv. Det kunne sygeplejerskerne ikke svare på. Men vi var i gode hænder. Den børnelæge der var på vagt ved indlæggelsen [], kom på besøg om lørdagen. Men han kunne/måtte ikke svare på noget som sådan, da han ikke havde vagten på afdelingen. | I høj grad |
| 8 | Jeg kom først senere, så jeg var der ikke til ankomsten. | Ved ikke |
| 22 | Jeg kunne godt have brugt lidt mere information omkring det forventede forløb. Vi ventede i flere timer inden NN blev tilset af en læge. | I ringe grad |
| 21 | Jeg havde både gode og dårlig oplevelser. De fleste sygeplejesker var søde og snakkede til mig, men jeg har tænkt mig at klage over en læge for den måde hun snakkede til mig og min mand var uacceptabel. | I meget høj grad |
| 20 | Vi havde en rigtig varm og professionel modtagelse med vores datter på otte måneder. Vi oplevede et dejligt personale, der forklarede os bekymrede forældre præcis, hvad der skulle ske, og hvad de gjorde, så vi kunne følge med. | I meget høj grad |
| 7 | Vi ankom til lægevagten omkring kl. 22.30. Min søn blev med det samme indlagt på børneafdelingen. Jeg synes det var lidt vanskeligt at finde børneafdelingen. Skiltningen var dårlig og der var ikke nogen man kunne spørge om vej undervejs. | I høj grad |
| 26 | Har ingen kommentar! Er stadig i chok over en underretning der blev foretaget på manglende [forståelse]! Frygtelig oplevelse, som jeg sent glemmer. Ingen empati! | I ringe grad |
| 13 | Vi sad tre timer i venteværelset på akutmodtagelsen med et otte årigt barn med voldsom allergireaktion. Særdeles dårlig oplevelse. Der bør være forskel på graden af akut. | Slet ikke |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
12 Der har ikke været nogen fejl, men både mig og NN har været rigtig utilfredse med at få at vide, at vi vil få svar på prøven inden to til tre uger og nu er der gået [væsentligt flere uger].	Nej
17 Ikke den største fejl, men alligevel vi var i isolation, og der havde været en læge og se til os. Vi fik at vide, da hun gik, at der ville komme en sygeplejerske og sige, om vi måtte komme hjem eller ej. Jeg er rimelig tålmodig, men efter et par timer, og der stadig ikke var kommet en, ringede jeg efter dem. Det viste sig, at de slet ikke vidste, vi var der, da de troede, vi allerede var taget hjem... Blev ikke sur eller noget, men kan se, de må have nok at se til..	Ja
26 Min datter havde en meget uheldig brækket [arm]. Fordi hun tog det roligt og har en stærk smertetærskel, lod de en dreng efter hende komme foran den pågældende aften. Jeg skulle derfor sove natten over med min datter som havde et voldsomt brud på [armen]. Jeg er sikker på at varighedsbegrænsningen på operationen skyldes de ekstra timer hun skulle sove, inden hun kom for.	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?
25 Det er ikke så meget en mangel. Men jeg oplevede, da mit barn skulle have medicin om natten, at sygeplejersken valgte at ignorere mine oplysninger om, hvad jeg havde fået oplyst tidligere på aftenen angående medicinbrug. Hun blev selv opmærksom på fejlen efterfølgende, og beklagede meget.	I meget høj grad
12 Rigtig meget skuffet, som jeg skrev på den anden side, over at vi intet har hørt om den muskelprøve endnu :-{.	I nogen grad
3 Det var lidt svært at svare på spørgsmålene, da de er henvendt til mig (mor), men egentlig drejer sig om min søn. Men jeg har taget udgangspunkt i ham. Vi fik en folder med hjem vedr. feberkræmper. Det er rigtig rart, da det kan være godt at få det gentaget.	I meget høj grad
16 Der skal være overensstemmelse med måden I måler temperatur på. En sygeplejerske sagde at I kun målte rectalt, alle andre målte under armen.	I høj grad
11 Der var ikke koordineret en snak med kontaktsygeplejerske fra børneambulatoriet. Det var hende der var bedst inde i de nye informationer, så det almindelige personale havde ikke alle de nødvendige oplysninger. Vi fik flest oplysninger fra udleverede materialer efter operationen. Men det kunne have været rart at få alle instrukser rent teknisk, da situationen var ny for os.	I nogen grad
15 Alt for mange læger indover.	I høj grad
1 I ambulancen mente de hun skulle tjekkes for sukkersyge. På sygehuset sagde en sygeplejerske hun skulle tjekkes for epilepsi. Vi skulle bare holde os til sygdommen. PNES blev det til sidst.	I høj grad