

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Pædiatrisk afdeling
Hospitalsenhed Horsens

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

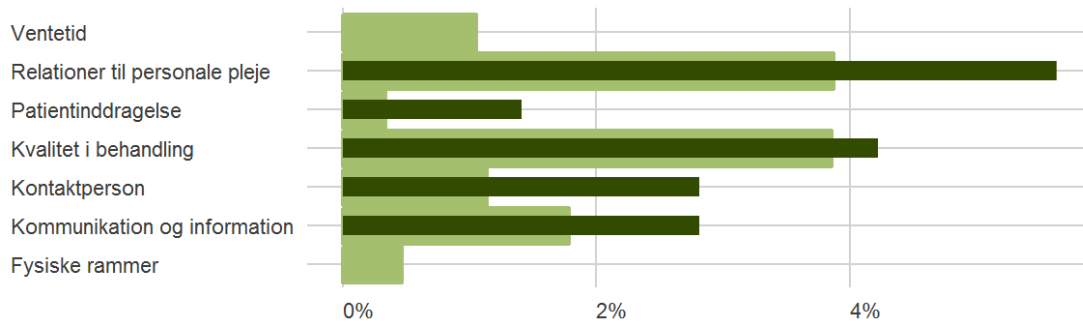
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Ambulatorium Pædiatri, Pædiatrisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
11 Rigtig god behandling af sygeplejerske [NN], som er meget kompetent og god til at se både barn og forældres behov i samtale og undersøgelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
17 Man følte at de havde tid til en, og at man ikke bare var det næste nummer i køen. Vi var meget imponerede over deres overskud og glade humør, dog samtidig med at især læge NN var meget professionel. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
8 Ny læge hver gang i et forløb på [flere] år. Kontaktperson,	I nogen grad
15 Vi var der med vores datter på [næsten et år] og blev taget godt imod. Vi følte os yderst professionelt behandlet, fik svar på vores spørgsmål og var ikke i tvivl om det videre forløb. Der var tid til os og vi fik visitkort med kontaktdata, til hvis der skulle opstå spørgsmål. Vi er meget tilfredse, også med den senere scanning på andet sygehus og den telefoniske samtale vedrørende svar på scanning. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
3 Man bør så vidt muligt sætte en læge på, som kan følge forløbet. Vi har følt os som kasterbold, hvilket ikke er godt for et [lille] barn. Kontaktperson,	Slet ikke
13 Føler nogen gange at det egentlig kun er sygeplejersken, der ved hvad der er forgået tidligere. Kommunikation og information,	I nogen grad
19 Personalet, der svarede på spørgsmål, var meget søde og det samme var dem, som skulle tage blodprøver på min datter. Jeg er helt tryk ved at skulle derhen igen med hende, om et års tid, men som tidligere skrevet synes jeg at børn skal have førsteret til at komme til ligegyldigt hvad. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
2 Børneambulatoriet. Kun muligt at komme med sit barn til astmakontrol hver anden mandag. Ventetid fra forrige besøg til næste tre måneder i meget begrænset tidsrum. Vi kører gerne til børneafdeling på andet hospital for at opfølgning kan foretages mere fleksibelt, uden næsten en hel dags fravær for mor og barn, da kontrollen	I nogen grad

foregår sen formiddag i Horsens. Har oplevet mange forskellige reservedæger i de tre år min søn er fulgt til astmakontrol. Heldigvis ikke så mange forskellige sygeplejersker. NN er sød og god til børn! Oplever god tid og interesse for børnene fra lægerne, så stor ros til alle de læger vi har mødt indtil nu. Og da jeg selv kommer en del i sundhedssystemet som følge af forskellige kroniske sygdomme efterlades jeg altid med tanken: At man skal være barn for at få en god empatisk behandling, hvor det føles, at der er god tid til patienten. Så børnelægerne gør det rigtig godt! Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,

Ambulatorium Pædiatri, Pædiatrisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
4	Jeg havde en tid hos læge NN. Da vi kom til, var det en dame. NN sad i et andet rum. Da hun var i tvivl om mange ting, måtte hun rende frem og tilbage mellem os og NN. Dette var ret meget spild af tid. Han kunne ligeså godt have været tilstede, når hun nu alligevel var i tvivl om ting, han kun kunne svare på.	I ringe grad
11	De sidste gange vi har været i ambulatoriet, har der ikke været personale ved skranken. Det fungerer egentlig fint med blot at scanne sygesikringskortet og tage plads, når man vænner sig til det. Hvis skranken på et tidspunkt fjernes, forestiller jeg mig, at det bliver endnu bedre, for så forventer man ikke at der sidder en og tager imod. Vi får rigtig god og kvalificeret behandling på ambulatoriet og er meget tilfredse.	I meget høj grad
17	Super søde.	I høj grad
3	Kontaktpersoner mangler der lidt af. Der sidder ingen i modtagelsen. Dette giver forvirring for dem der ikke har været der før. Lægerne er dygtige på hver deres måde.	I ringe grad
21	Super fint bortset fra ventetiden.	I høj grad
14	Der skal ikke være en times ventetid.	Slet ikke
6	Venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
9	Jeg var på børneambulatoriet med min datter NN. Får altid en god behandling, og føler, at der er god tid. Man skal vist være barn i sundhedsvæsenet for at få en god behandling, hvis man ikke føler hastværk fra lægernes side.	Ved ikke
7	Min søn har autisme og jeg mærkede nervøsitet omkring hans opførsel. Det smittede af på ham og han var bange for alle undersøgelserne. Det er meget at forvente, at man kender til autistiske børns reaktionsmønstre, men tilgangen til ham er altafgørende.	I nogen grad
16	Det eneste minus er parkering på Horsens sygehus, hvis vi skal til indgang E, så er der for langt at gå når man er dårlig gående.	I meget høj grad
5	Der var ikke de relevante notater fra [andet Sygehus] med. Det er frustrerende. Man føler, at man starter forfra.	I ringe grad
18	Har flere gange oplevet, at tiden er blevet udsat pga. sygdom, ferie mm. [Nogle gange en udsættelse på mange uger]. Det er også normalt, at man	I nogen grad

ringer [mindre end en time], før man skal være der for at aflyse!! Det er ikke ok, når man har taget fri fra arbejde. Det er næsten umuligt at få telefonisk kontakt til afdelingen, også i telefontiden. Personalet er flinke.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 13 | Synes det var et godt tiltag med forundersøgelse i billedeform. | I nogen grad |
| 19 | Min datter blev sendt over fra vores diabeteslæge og diabetes sygeplejerske. Vi var ikke forberedte på, at hun skulle over og have taget blodprøver, og havde derfor ikke bestilt tid. Ventetiden var dog utroligt lang. Ca. 45 minutter til 1 time, og NN var meget ulykkelig over at skulle vente så længe. Hun var i forvejen utryk ved situationen, og derfor græd hun det meste af tiden. Jeg var i jeres "reception", og spurgte, om ikke hun snart måtte komme til, da hun var meget ulykkelig. Det var givet videre, at der var et barn, men der var sygdom blandt personalet, fik jeg at vide af den søde kvinde, jeg snakkede med. Jeg ville dog ønske, at børn kom forrest i køen, ligegyldigt hvad, så det er et forslag til forbedringer. | Slet ikke |
| 12 | At komme ind til tiden. Ingen ventetid. | I meget høj grad |
| 23 | Jeg kan selvfølgelig godt forstå, at der opstår ventetid. Der modtages mange mennesker i løbet af en dag, hvilket naturligvis vil resultere i lidt ventetid. | I nogen grad |
| 22 | Få styr på jeres papirer. Den sidste undersøgelse NN var til skulle han slet ikke have været til, da han var blevet gjort færdig. | I høj grad |
| 24 | Den læge, der havde fulgt os i forløbet, var ikke til stede. Det var jeg MEGET utilfreds med. Det brugte jeg meget tid på, da jeg var ved at overveje at gå midt i det hele. Jeg mener at jeg skulle have haft besked på dette inden. | I nogen grad |
| 10 | Når man sidder og venter, kunne det være rart med en forklaring om at de ikke har glemt, at man er der. | I meget høj grad |

Ambulatorium Pædiatri, Pædiatrisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
17	Super søde og beroligende.	Uoplyst
15	Det har vi ikke.	Uoplyst
3	Jeg måtte selv ringe ikke mindre end tre gange for at få den tid, vi havde aftalt på tidligere besøg før sommerferien. Vi endte med at få den i telefonen, da der ikke skete noget ellers.	Slet ikke
1	Modtog aldrig en indkaldelse. Rykkede to gange. Sidste gang en lille uge før. Brevet kom efter den aftalte tid.	Uoplyst
19	Ville egentlig gerne have vidst, hvornår hendes blodprøve-resultater forelå.	Uoplyst

Ambulatorium Pædiatri, Pædiatrisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
21	Blev ikke informeret om en henvisning der var kommet retur.	Ja
20	Den læge (studerende?) gav fuldstændig forkert information men heldigvis gik hun ud og spurgte en anden læge, og der fik vi så det rigtige svar.	Ja