

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Børn og unge
Hospitalsenhed Midt

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 Brugerindvovering, 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.

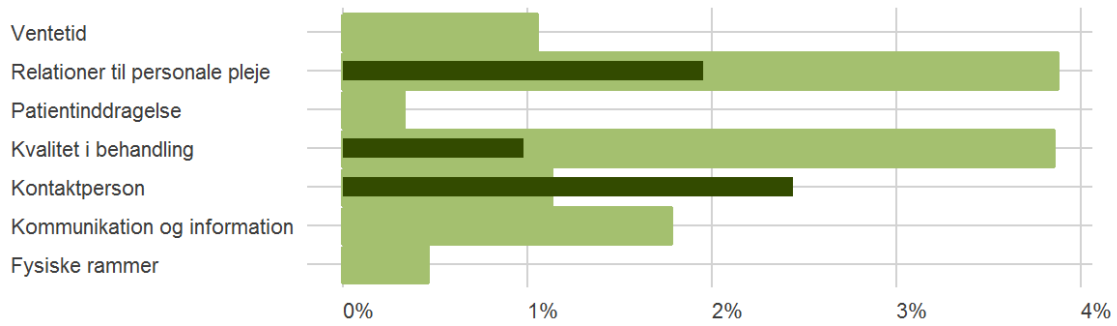
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Børn og Unge Klinik, Børn og unge, Hospitalsenhed Midt

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?
18 Jeg er dybt imponeret over så seriøst vi er blevet behandlet hele vejen. Når man kommer med sit barn er det også den voksne, der er "syg" og det var I så bevidste om. Jeg havde aldrig fornemmelsen af, at jeg var en hønemor eller, at nu måtte jeg liiiiiige slappe lidt af for "så slemt er det jo ikke". I forstod virkeligt, at det var så slemt for mig som mor, at stå med en skræk og uvished over om mit barn fejlede noget alvorligt. Jeg var SÅ bange, og det tog I hånd om og tog mig MEGET seriøst! Det er jeg MEGET imponeret over! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
10 Det ville være bedst, hvis der var en fast person til barnet, så der kunne skabes tryghed og fast rutine/forløb, også når barnet er indlagt. Kontaktperson,	I nogen grad
5 De kunne sørge for at den læge man har en aftale med så også møder op til aftalen! Kvalitet i behandling,	Slet ikke
25 Altid smilende og bliver taget rigtig godt imod. Interesserer sig for mig. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
1 SUPER, tak.	Uoplyst
22 Det er ikke optimalt, at vi ved besøg i ambulatoriet tre gange, under indlæggelse og ved telefonsamtale har talt med forskellige læger hver gang. De havde dog læst journalen, men det kunne være rart med en mere gennemgående person i forløbet, så man ikke skulle fortælle det samme hver gang for at sætte vedkommende ind i forhistorie og des lige. Kontaktperson,	I nogen grad
14 Ville betyde meget, hvis det i højere grad var samme læge eller læger man mødte til kontrollerne. Bliver ved hvert besøg lovet at vi bliver tilknyttet en bestemt læge, men dette er kun sket en enkelt gang. Kontaktperson,	I høj grad
27 Min datter går til kontrol ved sygeplejerske og ved diætist, da datter NN er koblet til rund og sund projekt på sygehuset. De er alle super dygtige, og min datter er glad for at komme. Kvalitet i behandling,	Uoplyst

- 20 Venligt personale. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 12 I forhold til at få tilsendt dette spørge skema: Jeg valgte bevidst ikke at svare, fordi jeg ikke havde så meget positivt om besøget, mere en tidsspildsfornemmelse. Men svaret kommer, fordi I rykker for det. Min søn har en ny tid i ambulatoriet i december, jeg kan allerede sige nu, at når jeg så modtager næste spørgeskema, vælger jeg ikke at svare. Tænk en af de sedler jeg havde fået tilsendt, men som ingen efterspurgte at få, handlede om de måtte sende på mail, til det var mit tænkte svar nej, mon jeg havde sluppet for jeres skema ved at insistere på at aflevere de spørgsmål. I mellem de øvrige papirer, hvor de beder om samtykke til forskellige ting og om de må give oplysninger videre, de papirer glemte de også at spørge efter. Det er faktisk kritisabelt, for jeg svarede ikke ja til alt det de ønsker, men glemte selv at insistere på at aflevere mine papirer. Ved ikke
- 24 Mange skiftende læger. Forrige gang fik vi en kontaktlæge, men den- I høj grad
ne var så desværre ikke til stede under dette besøg. Lidt uhensigts-
mæssigt, så måtte tiden næsten hellere være rykket frem (ved jo
selvfølgelig ikke hvor længe, lægen ikke var tilgængelig). Kontaktperson,
- 21 Vi har været til undersøgelse flere gange, og hver gang er det ny læ- I høj grad
ge og sygeplejeske vi møder. Det betyder alt skal genfortælles igen
og igen. Det er lidt frustrerende. Kontaktperson,

Børn og Unge Dagklinik, Børn og unge, Hospitalsenhed Midt

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?

8 Vi synes bare det hele er godt. Dejlig smilende personale der tager sig tiden. Relationer til personale/Pleje,

I meget høj grad

Øvrige, Børn og unge, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

13 Fik en super god modtagelse. Også fra andre sygeplejersker end hende, der skulle med ind. Det får man nu altid hos jer.

I meget høj grad

Børn og Unge Klinik, Børn og unge, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
15	Venlig, veloplagt og professionel.	I meget høj grad
29	Vi kom til før vores tid. Det var dejligt.	I meget høj grad
5	Vi havde en tid hos den overlæge, som følger os og står for hele behandlingen. Men for anden gang ud af de tre gange, vi har været der, var overlægen der ikke til vores aftale. Vi blev igen mødt af en læge, som vi aldrig havde mødt før og som derfor ikke kunne se, om der var nogle forandringer, og derfor ikke ville tage nogle beslutninger, da han normalt ikke var på dette ambulatorium. Vi følte ikke, vi blev taget seriøst, og at vi bare var en patient, der skulle overstås.	Slet ikke
9	Det var mormor, der var afsted med min datter denne gang. De gange jeg har været der har der ingen problemer været.	I høj grad
7	Ventetid kan ske og er ikke noget jeg behøver en forklaring på med mindre det er mere end en 15 minutter. Derefter forventer jeg at man bekræfter min ankomst og takker for tålmodigheden. Efter 30 minutter forventer jeg at man enten laver ny aftale eller i det mindste henvender sig for at høre hvad mine aftaler på dagen ellers er. Men jeg ventede kun i et lille kvarter, så jeg føler ikke noget var nødvendigt i denne situation.	I høj grad
6	Rigtig god modtagelse hvor der blev gjort meget for at gøre barnet trygt.	I meget høj grad
2	Vi har været igennem et længere forløb. Det virkede meget usystematisk og vi har selv skulle presse på, for at få hjælp. Vi har undervejs været meget frustreret. Vi har oplevet at der ikke er blevet reageret på simple prøvesvar. Vi har ringet en uge i træk for at få svar. Vi får at vide at vi vil blive ringet op men ikke hvornår og ingen ringer. Mange dobbelte spørgsmål i forbindelse med konsultationer. Vi har en dreng som til sidst ikke orker at svare på det samme. Vi synes det mest problematiske er, at det har været utrolig svært at få kontakt med en læge. Man får hele tiden at vide af sekretæren, at man bliver ringet op inden for tre dage, men når man står med et sygt barn så er det ikke godt nok. Det behøver ikke være lige nu og her, men giv et tidspunkt hvor der ringes tilbage. Sådan er det f.eks. hos almen praksis. Vi synes der i perioder har været langt til [] på patientens præmisser. []	I nogen grad
26	Vi blev mødt af hospitalsklovn. Helt fantastisk.	I meget høj grad

- 16 Emilie har brug for en rolig person, når hun kommer til læge/på sygehuset. Da vi kom, skulle hun på wc. Der kom en sygeplejerske farende og sagde, at det måtte hun ikke, så Emilie blev forskrækket og løb derfra. Så anbefaling: Ro på, når I skal mødes med patienten. I nogen grad
- 1 Nej tak, vi er glade. I meget høj grad
- 28 Dejligt med imødekommende og smilende personale, der formår at skabe en positiv stemning ved ankomst. I meget høj grad
- 12 Jeg fik inden, som man altid gør, tilsendt en del standardspørgsmål og ark til udfyldelse. Jeg havde valgt ikke at udfylde dem, da jeg synes spørgsmålene var barnlige med tegninger til en 13-årig. Spørgsmålene var irrelevante i forhold til vores henvendelse, og de kunne selv læse alt i journalen, da han er kendt [på afdelingen]. Ingen opdagede at jeg ikke havde udfyldt, for ingen spurgte efter dem. Selve modtagelsen af sygeplejersken var standard, uden hensyn til arten af vores henvendelse. Min søn har en velreguleret astma, og henvendelsen drejede sig om hans allergi. Alligevel startede det med vægt, højde og pust i "maskinen". Lægen kiggede i øvrigt ikke på resultaterne før efter min opfordring, lige inden vi gik ud, fordi når vi nu pustede, så synes jeg, det var relevant at fortælle os, at hans astma så godt ud, hvilket vi vidste inden. Jeg oplever i den grad tidsspilde af deres tid ved at udføre ritualer der er irrelevante for henvendelsen. I høj grad
- 24 Sød og imødekommende diætist og igen sød og imødekommende sygeplejerske. Begge gode til barnet. I meget høj grad
- 17 Jeg vil gerne takke personalet for deres venlighed og hjælpsomme attitude, og det at de gjorde deres bedst for skabet et godt og varmt miljø ved min datters undersøgelser og test. I meget høj grad
- 23 Havde en forventning om, at det var samme læge som sidst, at vi skulle tale med. Det var det ikke og mange ting skulle fortælles igen. I høj grad
- 4 En modtagelse som forventet. I høj grad
- 30 Børnene kunne ikke skannes ind ved standen, men skulle registreres i receptionen. I ringe grad

Børn og Unge Dagklinik, Børn og unge, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

8 Synes det er så dejligt at vi altid bliver mødt af varme smil og glæde :-).

I meget høj grad

Børn og Unge Klinik, Børn og unge, Hospitalsenhed Midt

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?
11 Er det besøg 1 eller 2? Besøg 1: De var meget stressede, det hele skulle gå så hurtigt og det var som om, at de var ligeglade. Besøg 2: Hun var meget sød og forstående. Der blev lavet aftaler, som hun lovede [] ikke skulle laves om, og bagefter bliver vi ringet op om, at de aftaler skulle laves om.	Uoplyst
1 NEJ, TAK.	Uoplyst
24 Manglende svar på om næste tid er rykket/aflyst.	I høj grad

Børn og Unge Klinik, Børn og unge, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
5 Den forkerte læge IGEN.	Ja
3 Ny medicin var ikke lagt på serveren, dernæst var der ikke givet tilskud til medicinen.	Ja

Børn og Unge Dagklinik, Børn og unge, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
19 Min søn skulle have lagt et drop, inden han skulle i MR-scanner, og lægerne havde problemer med at finde en årer. De stak ham otte gange inden de tilkaldte en narkoselæge, som så stak ham niende gang, og det virkede. Det tog ham kun ca. 15 sekunder at finde en åre. Oplevelsen var meget træls for min søn. Så min bøn til jer er, at når man har med børn at gøre, så tilkald narkoselægen, når man har forsøgt måske to gange.	Ja