

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Børneafdelingen
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	421
Besvarelser fra patienter:	160
Afdelingens svarprocent:	38%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

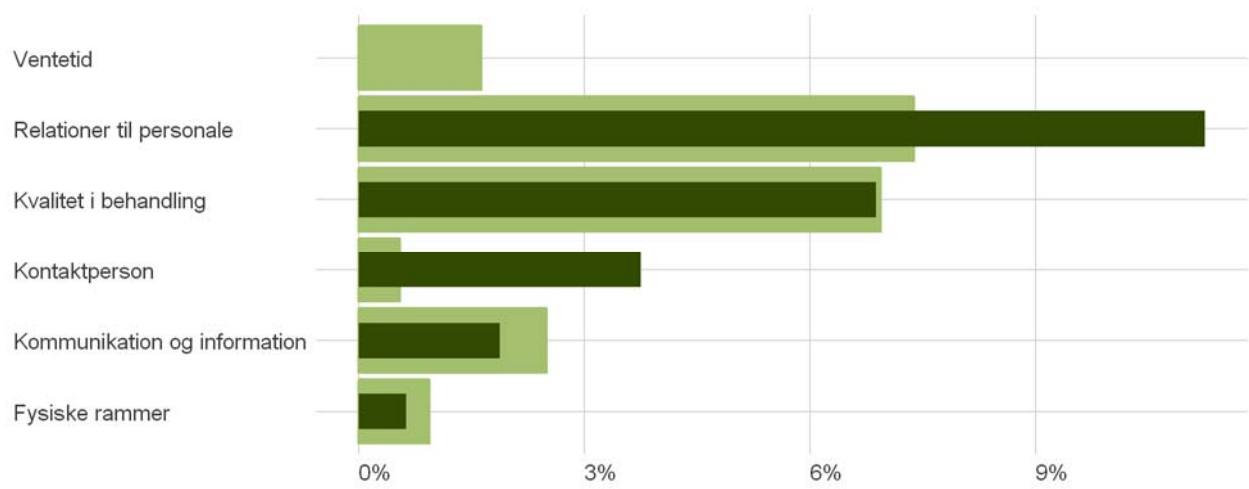
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.














Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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.)















Børneafdelingen**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**





ID	Kommentarer - Børnedagafsnittet	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Da vi kom, var der ingen ventetid og blev straks sendt ind på sengestuen. Men vi var ikke blevet informeret om scanningstidspunkt og om, at vi skulle være på sengestuen i to timer.	I høj grad
ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Var personalet forberedt på din ankomst?
 23	Det ville være fornemt med en orientering om ca. længde på ventetid ved ankomst. Særligt, når man har en baby med.	I høj grad
 34	Hvis man selv kunne indtaste CPR-nummer på terminalen ved glemt sygesikringskort, behøver man ikke forstyrre personalet.	I høj grad
 9	Var derinde med [lille barn]	I meget høj grad
 11	Meget fin modtagelse. Velforberedt og imødekommende personale.	I meget høj grad
 12	Personalet er yderst imødekommende.	I meget høj grad
 15	God modtagelse.	I meget høj grad
 28	Det var fint.	I meget høj grad
 32	Super god modtagelse.	I meget høj grad
 35	Måske har man lige nået at sætte sig ned, og hvis man venter i 20 minutter, så er der mange blade for børn og ældre, som man kan læse i!	I meget høj grad
 36	Ser ikke ventetiden, som noget negativt.	I meget høj grad
 39	Forventede ikke at få uddybet den korte ventetid, da det oftest er de mest normale.	I meget høj grad
 22	Få styr på tid. Man skal ikke vente i ti til 20 minutter. Men personalet er meget søde og venlige.	I nogen grad

Børneafdelingen

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











ID	Kommentarer - Børnedagafsnittet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Manglede information om, hvordan jeg skulle have forberedt mig, da jeg kom med en pige på [under et år] med hensyn til spisning, fastning og sovetider.	I høj grad
 3	Vi manglede information om scanningstidspunkt og vidste derfor ikke, hvor længe vi skulle vente.	I meget høj grad
 2	Under indlæggelsen: En [] læge kom ind på vores stue og gav information omkring patientens blodprøvevisninger og meldte, at en af dem var for lav. Det gjorde os meget angst (måtte søge psykolog).	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 13	Hvad undersøgelsen indebærer, så vi bedre kunne forberede vores datter.	I høj grad
 24	Jeg har oplevet flere gange, at der bliver lovet at blive bestilt tid til at blive undersøgt et andet sted, uden at vi får tilsendt en ny tid.	I høj grad
 34	Jeg har fået ny læge ved hvert besøg (tre gange), hvilket jeg først fandt ud af, da jeg blev kaldt ind (alle tre gange).	I høj grad
 14	Når I nu spørger om vores oplevelser, så er det min erfaring, at der findes en stor svaghed ved besøg hos lægen. Jeg ved med 100 procents sikkerhed, at jeg ikke kan huske alt det, vi har snakket om. Der kan jeg ikke, når jeg kommer hjem og nu her to måneder senere er meget nok glemt.	I meget høj grad
 22	Bivirkninger og virkninger med medicin.	I meget høj grad
 25	Der var ikke udsendt et brev, hvori det fremgik, at vores søn ikke måtte tage sin medicin op til 24 timer før undersøgelsen. Man informerede, at det var en fejl.	I meget høj grad
 28	Ved egen læge blev der bestilt en scanning, men det fik vi ikke. Skuffende.	I meget høj grad
 36	Stadig i udredning.	I meget høj grad
 38	Vi, som værger, fik svar på vores spørgsmål.	Ved ikke

Børneafdelingen**Beskriv den eller de fejl du oplevede**






ID	Kommentarer - Børnedagafsnittet	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Enten misforstod vi besked fra lægen. Ellers var det lægens måde at formulere sig på, som var forkert.	Ja
 4	De glemte at melde, at vi var kommet, og vi sad i halvanden time inden vi kom ind. En anden gang havde hun dobbeltbooket, og hun kunne ikke finde et rum til os.	Ja
ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 24	Vi blev lovet tid, nede i en anden afdeling, en uge efter, og her tre uger efter har vi stadig ikke fået tid, og det har vi oplevet flere gange.	Ja
 28	Troede vi skulle til anden behandling, end vi kom?	Ja

Børneafdelingen

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












ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Personalet er professionelle og meget gode til børn. Der er god oplevelse at komme der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 2	Jeg synes, at medarbejder NN er en meget dygtig medarbejder. Hold fast i hende! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børnedagafsnittet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Synes det er VIGTIGT, at det er patientens kontaktlæge, der bringer eventuelle svar samt beskeder til patienten i stedet for andre læger, som muligvis ikke har den samme forstand på patienten. Det kunne spare mange bekymringer. [Kontaktperson]	I høj grad
 3	Jeg var [teenager] år, da jeg var inde og synes måske godt man kunne undvære børne dekorationerne og billederne med ens navn. Som 14-15 årig er Peter Pedal og Disney sjov ikke lige ens interesse. [Fysiske rammer]	I høj grad
ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 10	Syntes, det var rart, hun spurgte mig i stedet for min mor. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 17	Jeg synes, at de gør det godt alt i alt. Jeg kunne dog godt tænke mig, at åbningstiderne kunne blive lavet om, da man stort set skal have fri fra arbejde af for at kunne få det til at passe ind. Måske nogen dage med morgentider eller et par dage med lange dage (eftermiddagsåben). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 34	Jeg har altid fået god og professionel behandling, men er træt af at skifte læge, hver gang jeg er til kontrol. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
 1	Meget venligt personale lige fra modtagelse, behandling til, hvor vi tager hjem igen. Dygtig, behagelige sygeplejersker og læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 2	Tager sig tid til, at barnet er klar og med på, hvad der foregår/skal ske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 4	Ambulatoriet gør det rigtig godt. Føler at både barn såvel som forældre bliver set, hørt og hjulpet rigtig godt. Altid et forløb med læge og sygeplejerske, der kender familien. De gør det super godt!	I meget høj grad

	[Relationer til personale/Pleje]	
5	Har altid den samme sygeplejerske NN og har aldrig oplevet, at hun var syg eller uforberedt. Altid glad og meget inde i forløbet/behandlingen. Stor ros til hende og B26 :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Personalet i ambulatoriet er yderst venlige, imødekommende og meget kompetente. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Hvis man havde den samme læge, så det ikke er en ny der skal sættes ind i sygdomsforløbet, hver gang vi kommer. Det ville også skabe lidt mere tryghed for forældrene, at der var en gennemgående person. Få afklaret mellem personale og forældre, hvad der skal ske, når forældrene skal oplyse om yderligere anfald. Er det blot registrering, en telefonisk snak med lægen eller kræver det nye undersøgelser. Ville være dejligt, hvis lægen ringer tilbage, når vi ringer og lægger beskeder, så vi ikke skal ringe flere gange. Det behøver ikke være samme dag men maksimum to dage efter. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
30	1. En gennemgående fagperson. 2. Bedre mulighed for ændring af tidspunkt for kontrolbesøg. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
27	Vi har pt. været til ambulant undersøgelse på børneambulatoriet [flere] gange. Hver gang har vi mødt forskellige læger og sygeplejersker, bliver stillet mange af de samme spørgsmål og har endnu ikke opnået den ønskede afklaring. En del af forklaringen på dette er selvfølgelig min datters (patientens) unge alder, men vi mangler progression og kendskab. Noget vi havde hos vores praktiserende læge. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
16	Ambulatoriets åbningstid er for kort. Når man beder om en tid om morgenen, får man en tid [sidst på formiddagen]!	Ikke relevant for mig
3	Venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Jeg synes, at undersøgelsen var rigtig god og rigtig grundig. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
7	Samle det skriftlige materiale. Evt. give et udskrift med aftaler. Der var meget at huske. [Kommunikation og information]	Uoplyst
9	Det var skønt at opleve, at personalet havde tid til opmærksomhed og smil til barnet. De virkede rolig og ikke stressede. Der blev tilkaldt personale NN til at vurdere min datters problem. Det var trygt. Alt i alt en rigtig god oplevelse :). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
15	De var forstående/lyttende og gav os tid. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
18	Rigtig fint med hospitalsklovnene. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
19	Fantastisk personale!!!	Uoplyst
20	Ønske: Lille gruppekonsultation (maks. fire personer). Udfordre/at give mulighed for udveksling af oplevelser med diabetes mellem børnene. At sætte ord på deres diabetes. At skabe bånd til andre med diabetes. Ros: At der er en gennemgående kontaktsygeplejerske. Det giver tryghed, kontinuitet og sikkerhed for faglig ekspertviden mellem de skiftende læger. [Kontaktperson]	Uoplyst
22	Tiden. Man skal ikke over tyve minutter.	Uoplyst
23	Vi følte os trygge, imødekommet, velinformeret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
26	Synes der burde lægges vægt på, at det er den samme læge ved hvert besøg. Føler lidt der ikke	Uoplyst

	er det samme indblik i min søns tilstand, når det har været forskellige læger hvert besøg ([flere] gange). [Relationer til personale/Pleje]	
 32	Vi fik en super behandling:) [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 33	De var gode til at lytte og virke forstående overfor spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 31	Jeg kunne godt have ønsket, at den samme sygeplejerske havde været tilstede ved besøgene med min søn og ikke forskellige sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
ID	Kommentarer - Børneambulatoriet for Syge Nyfødte	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Det ville være rart, hvis det var en af kontaktsygeplejerskerne fra indlæggelsen, som var med til kontrollen. [Kontaktperson]	I høj grad
 1	Det var meget imponerende, at vi havde en sygeplejerske ved os næsten hele tiden. Vi opdagede ikke, hvis hun havde travlt, hvilket hun sikkert havde haft, men det var sådan en dejlig ro og nærvær over hende. Ja, også over læge NN. Jeg kan desværre ikke huske sygeplejerskens navn. MEGET positivt og beroligende besøg. Tak! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Børneafdelingen

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Børnedagafsnittet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Jeg forventede, at de kunne gøre noget, men den behandling, jeg fik, tvivlede jeg på.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 29	Det er min datter, som blev behandlet. Det eneste, vi undrer os over, er, at der er ret lang tid imellem indkaldelserne.	I høj grad
 34	I ovenstående temaspørgsmål tænker jeg på mit sidste besøg og ikke "hele forløbet" som en helhed.	I høj grad
 37	NN havde/har astma, så han skal have hjælp, så ingen grund til at vi skulle med i beslutningsprocessen.	I høj grad
 1	Botox-behandling. Effekten kan være svingende. Generelt god!	I meget høj grad
 4	Der bliver lyttet til familieerfaringer.	I meget høj grad
 21	Da jeg bare har været til kontrol, og der ikke er ændret i min behandling, kan jeg ikke mærke nogen forskel...	I meget høj grad
 28	Vi har været der to gange i ambulatoriet. Første gang var fokus helt skudt ved siden af. Anden gang var vi blevet lovet en scanning, men det fik vi ikke. Bortset fra det, synes jeg ikke, der er noget at klage over.	I meget høj grad
 6	Den efterfølgende behandling har hjulpet rigtig meget.	Uoplyst
 23	Der var desværre ikke noget at gøre i tilfældet. Efterfølgende er der sket forandringer, og vi har fået vejledning pr. mail/telefon. Hurtig tilbagemelding. Behandling først påbegyndt for [få] dage siden. Håber, det virker :-).	Uoplyst
 31	Jeg lyttede til læger og sygeplejersker, da de havde mest viden om min søns videre forløb.	Ved ikke

