

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Ambulatorium Pædiatri  
Hospitalsenheden Horsens**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	152
Besvarelser fra patienter:	59
Afdelingens svarprocent:	39%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **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 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 [].

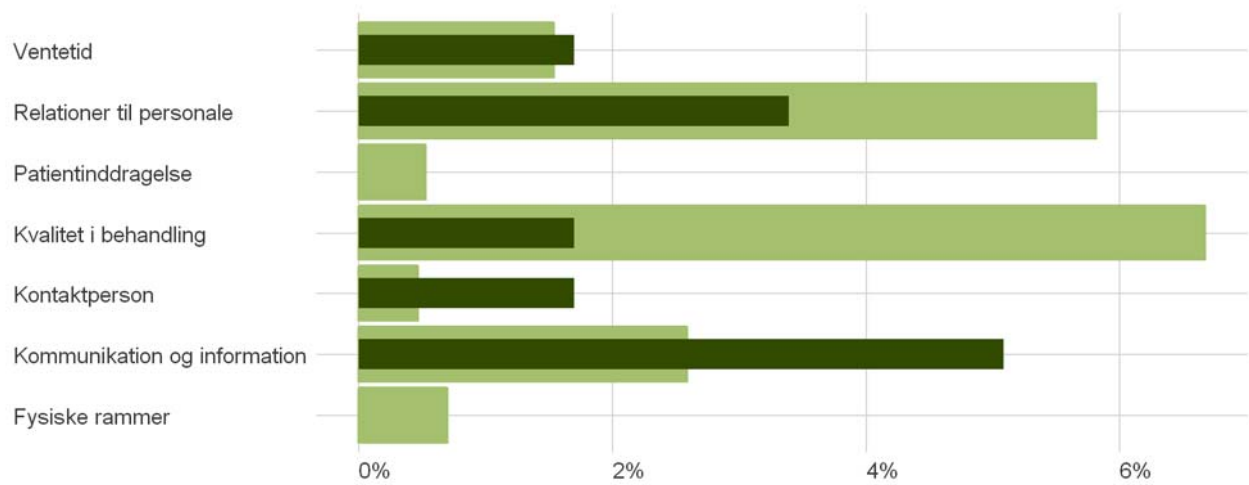
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)










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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium - HEH</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 6	Vi havde fået tid hos en forkert læge, som ikke kunne give os svar på noget.	I nogen grad
 9	Det var dårligt, at der ikke var tolk tilstede.	I nogen grad
 11	På mine papirer stod der, vi skulle møde [specifikt tidspunkt], da vi scannede CPR-nummeret ind, stod der et [andet tidspunkt]. Lægen var ikke kommet, men vi kom til, så hurtigt lægen ankom til sygehuset. Det var en fejl, og det andet personale var søde til at informere.	I nogen grad

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

ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	10 NN blev afsluttet med sin medicin og generelt afsluttet. Der ville det have været rart med en kontroltid tre måneder senere som opfølgning på, hvordan det gik med hans astma/allergi efter medicinstop. Især fordi vi har været nødsaget til, at sætte behandlingen i gang igen og blev informeret om, at hvis der var flere problemer skulle vi kontakte egen læge.	I høj grad
	9 Vi kunne ikke forstå så meget, da der ikke var tolk.	I nogen grad

**Ambulatorium Pædiatri****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium - HEH</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 6	Lægen kunne ikke svare og vidste ikke noget om den stillede diagnose.	Ja
 9	Vi fik ikke at vide, at der ikke kommer tolk til mødet, før vi var til stede.	Ja
 5	Under behandlingsforløbet har vores søn modtaget behandling hos flere forskellige læger. Der har ikke været en rød tråd i behandlingen. Og vi oplevede, at lægen ikke havde sat sig ind i behandlingsforløbet/journalen inden konsultationen.	Nej

## Ambulatorium Pædiatri

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

ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium - HEH	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Stor forskel på ventetid, om man har en tid om morgenen eller om eftermiddagen. Vi har prøvet flere gange at vente optil en halv time til tre kvarter om eftermiddagen, hvilket har været træls, da min søn ofte har skulle møde med fyldt blære! [Ventetid]	I høj grad
3	De er rigtig gode til børnene :-).	I høj grad
7	De tager godt imod en, når man kommer. De giver meget information om sygdommen, som man ikke ved i forvejen. Det synes jeg er meget rart/godt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Det meste personale er meget gode til børn. Det skal de have stor ros for.	I nogen grad
5	Flere forskellige læger har behandlet vores søn. De har ikke altid haft den samme "holdning" til behandling af sygdommen, og de har ikke sat sig ind i journalen inden vores besøg. Det har gjort forløbet rodet og uprofessionelt. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Min søn var til to samtaler/undersøgelser. Vi kunne i høj grad have ønsket, at det var samme læge ved begge undersøgelser, hvilket IKKE var tilfældet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Jeg vil ikke kunne sige ret meget, da der ikke var tolk.	I nogen grad
11	Efter første besøg blev vi enige om, at lægen skulle indkalde os efter [nogle] måneder. Det skete aldrig. Jeg kontaktede selv ambulatoriet og fik dem til at få en læge til at kontakte mig. Det gjorde de dog først halvanden måned efter! Men vi har fået en god service og god information omkring sygdomsforløb, og hvordan vi skal/skulle forholde os. [Kommunikation og information]	I nogen grad
1	Den læge, som jeg og mit datter var inde hos, kunne ikke svare på et spørgsmål. Hun vendte problemstillingen med [andre] kollega, og vi fik [derefter] et meget fyldestgørende svar. Prima. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig



