

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Børn og Unge Klinikken
Hospitalsenhed Midt**

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

- 1 Indledning3
- 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 Brugerindvolding, 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	410
Besvarelser fra patienter:	183
Afdelingens svarprocent:	45%

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/.

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 [].

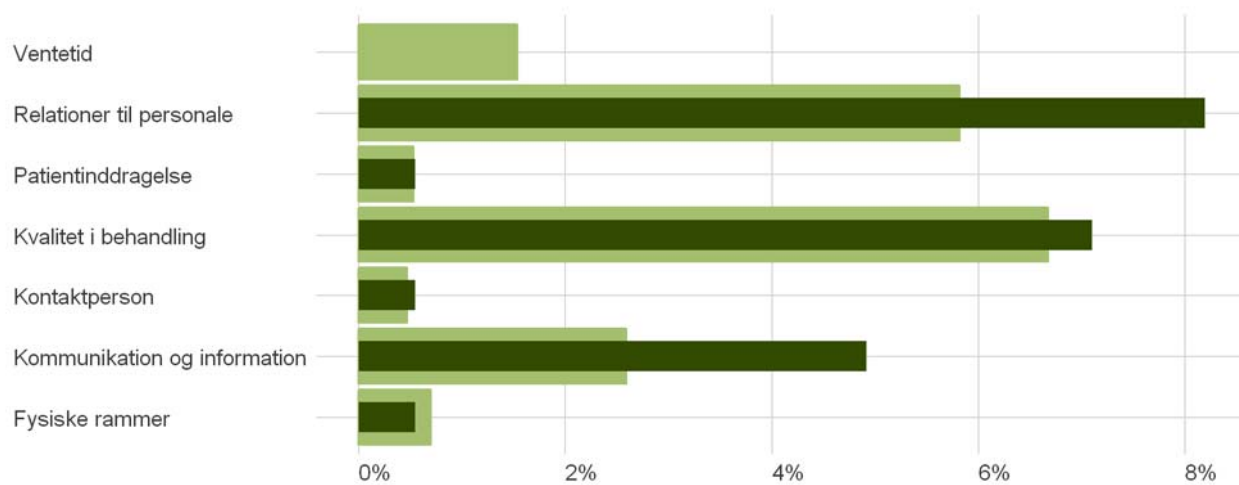
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Børn og Unge Klinikken

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

ID	Kommentarer - Børn og Unge Klinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Det er godt, hvis der er nogle hyggelige bøger, film og lignende, når man er fem år og meget bange.	I høj grad
3	Vi skulle bruge computertoilet. Hun tisede på almindeligt toilet, da vi kom ([hun er et barn]). Det resulterede i, at hun ikke kunne, da vi skulle på computertoilet. Vi ventede et par timer, på at hun skulle tisse igen, men måtte opgive. Vi fik en ny tid, selvom vi skulle udskrives.	I høj grad
5	Der er for lidt kaffe, hvis der er mere end ti minutters ventetid.	I høj grad
8	Modtagelse, information og venteområde var rigtigt fint. Intet at udsætte på dette.	I høj grad
38	Jeg synes, at hele situationen føltes gennemtænkt og velfungerende. :-)	I høj grad
6	Vi følte os velkomne, og min femårige søn havde straks ting at lege med i venteværelset (vi kom i lidt god tid).	I meget høj grad
11	Kom til lidt før, lige som vi var ankommet.	I meget høj grad
26	Super hurtigt og meget venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
34	Vi værdsætter, at vores [unge] datter blev spurgt, om der måtte være en mandlig studerende til stede ved undersøgelsen uden tøj på.	I meget høj grad
16	Jeg syntes, det er for ringe, at ventetiden er så lang. Og det drejer sig ikke kun om én gang men alle de gange, jeg har været indlagt.	I nogen grad
7	I indkaldelsesbrevet blev der skrevet, at man skulle komme i GOD tid. Det blev betegnet som 15-20 minutter FØR den aftalte tid. Den samlede ventetid var derfor 50 minutter. Var vi kommet præcis til tiden, ville ventetiden have været 30 minutter. Tidspunktet var [om formiddagen].	I ringe grad
ID	Kommentarer - Børn og Unge Dagklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	OK modtagelse.	I høj grad






Børn og Unge Klinikken

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

ID	Kommentarer - Børn og Unge Klinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Det er svært at forberede barnet på, hvad der skal ske, når det ikke er beskrevet i indkaldelsen. Tænker desuden, at vi kunne have undværet besøg i børneambulatoriet og kommet direkte til relevant undersøgelse i [den specifikke afdeling].	I høj grad
4	Besøget omhandlede vores datter, og var et "sædvanligt kontrolbesøg". Vi kender rutinen, og synes vi har en meget god dialog med læger m.fl.	I høj grad
8	Følte ikke lægen, vi talte med, vidste noget om [patientens] symptomer/medicin. Der blev gået til læge NN, men de svar, som kom tilbage er helt generelle og var ikke holdt op mod det, vi havde oplevet. Da jeg stillede spørgsmål til det, blev der igen gået til læge NN, og vi fik blot det modsatte svar. Vi spurgte til, hvordan man bedst udtrappede medicinen, og hvad vi skulle forvente os var hovedformålet ved besøget. Det fik vi ikke svar på, blot først stop helt. []	I høj grad
10	VI MØDER ALTID smilende og sødt personale!	I meget høj grad
24	Får ikke medicin.	I meget høj grad
28	Forsøgte at ringe til ambulatoriet, men det tog [mange] opkald, inden jeg kom igennem, da telefonsvareren ikke blev slået fra mellem klokken otte og ni.	I meget høj grad
35	Der sker det samme :-).	I meget høj grad
38	Der blev givet den information, som der var nyttig! :-).	I meget høj grad
42	Ingen manglende informationer. Grunden til den lave score ved spørgsmål 12 og 10 er, at patienten er [et barn], hvorfor patientens forældre fik denne information.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Børn og Unge Dagklinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	I forhold til information/spørgsmål vedrørende behandling opfatter vi det som om, den behandling, vores søn tilbydes, er den standardbehandling, man på Viborg Sygehus har valgt at forholde sig til. Der er andre muligheder/behandlingsmetoder, der slet ikke overvejes. Dette på trods af spørgsmål hertil.	I nogen grad

Børn og Unge Klinikken

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Børn og Unge Klinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 12	Det, der var aftalt ved sidste besøg, blev ikke udført, og vi måtte køre hjem igen med en lang næse. Jeg synes, det var spild af tid, både for personalet og især mig, som ingenting fik ud af besøget.	Ja
 21	Recepten [var] ikke færdigbehandlet. Derfor ventetid for udlevering ved apoteket.	Ja
 40	Barnets alder var indtastet forkert (fødselsdato).	Ja
ID	Kommentarer - Børn og Unge Dagklinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Der var blevet lavet forkerte papirer angående undersøgelse og procedure for undersøgelsen. Vi påpegede selv uoverensstemmelsen ud fra de informationer, vi havde fået på forhånd.	Ja
 3	Vi blev indkaldt første gang uden at være informeret om, at vi skulle være fastende. Der var ikke vedlagt information angående narkose. Denne gang var vi godt informeret.	Ja

Børn og Unge Klinikken

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

ID	Kommentarer - Børn og Unge Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
13	Sygeplejerske NN har styr på tingene, og vi er rigtig glade for at have hende til diabetes-sygeplejerske for [vores datter]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
18	Vi havde en oplevelse af, at lægen ikke var professionel i hendes profession som læge. Hun sad med lægejournal og spurgte, hvor vores datter er født henne. Så vi synes ikke, at lægen havde sat sig ind i vores sag. Dårlig information. Efter et kontrolbesøg blev vi en time senere ringet op af sygehuset, at man gerne vil have en [scanning] af vores [lille] datter i stedet for at høre, om vi har mulighed for at komme ind på sygehuset igen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Det vil styrke planlægningen hos os, som familie, at de aftalte behandlingsdatoer ikke bliver ændret af ambulatoriet. Generelt er det en kvalitet, at vores datter føler sig tryk ved undersøgelser og behandlinger på Viborg Regionshospital. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
41	Har fra første besøg haft den samme læge NN, som har fulgt [patienten] hele perioden. Der er ved dette fundet stor tillid, respekt og tiltro til, at han nok skal hjælpe og finde en løsning. Når det nu skal være, er det et imødekommende sted at komme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Som patient/pårørende mangler man opfølgning på undersøgelser, f.eks. blodprøver. Når det er ens barn, det handler om, er det rart også at få besked om, hvis prøverne er normale. [Kommunikation og information]	I høj grad
44	Jeg gad godt at have den samme læge hver gang, så jeg ikke skal skifte mellem læger og forklare min situation igen og igen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Omhyggelighed ved registrering af korrekt medicindosis. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Der er styr på tingene. Vi får altid den hjælp, vi har brug for. Vi er YDERST TILFREDSE med den behandling, vi får! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Har den samme sygeplejerske næsten hver gang. Der er tre, der skiftes til at allergivaccinere, så kender dem alle. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	De kunne være bedre til at lytte til folks ønsker for tider i ambulatoriet. Mere imødekommenhed ved skranken, når man kommer, og når man skal have ny tid. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
31	Vi kommer [ofte] til allergivaccination, og hvis der er sygdom, skal besøget aflyses samme dag. Det kan være svært at komme i kontakt med sygeplejerskerne for at aftale, om besøget skal aflyses eller gennemføres. Kunne det evt. gøres sådan, at der var f.eks. en times telefontid? [Kommunikation og information]	I meget høj grad
42	Personalet var rart. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Man bør bestræbe sig på, at det er samme læge man kommer til.	I nogen grad

	[Kvalitet i behandling]	
22	Synes, at den sygeplejerske, vi var inde hos, var ret skrap. [Hun] talte ikke så pænt til børnene og virkede som om, hun ikke havde overskuddet til børn. Gik derfra med en lidt træls oplevelse af personalet. Det har jeg/vi aldrig oplevet før. Tværtimod. [Vi] har altid været glade for personalets behandling. Det er jo trods alt børnene, de er der for, når man arbejder på et børneambulatorium. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
23	Synes, at den sygeplejerske, vi var inde hos, var ret skrap. Talte ikke så pænt til børnene, og det virkede som om hun ikke havde overskuddet til børn. Gik derfra med en lidt træls oplevelse af personalet. Det har jeg/vi aldrig oplevet før, tværtimod. Har altid været glade for personalets behandling. Det er jo trods alt børnene, man er der for, når man arbejder på et børneambulatorium. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
27	Et minus er, at vi nu, [flere uger] efter vores besøg, ikke har modtaget svar på blodprøver taget denne dag. Hverken telefonisk eller pr. brev. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
29	[].Hver gang en ny læge og sygeplejerske. Hver gang startede vi forfra. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
32	Åbningstiderne passer ikke specielt godt med skolegang (Børneambulatoriet).	I nogen grad
33	Haft et super godt forløb! Stor ros til læge NN for et godt forløb og hurtig opfølgning via mail! [Kommunikation og information]	I nogen grad
37	Bedre skiltning fra elevatoren på sjette sal til Ambulatoriet. [Fysiske rammer]	I nogen grad
39	Da vi kom med et barn, der har fået konstateret epilepsi, vidste vi ikke, at vi også skulle snakke med en socialrådgiver (hvilket var en dejlig overraskelse), men hvis vi havde vidst det, kunne vi have forberedt nogle spørgsmål. [Kommunikation og information]	I nogen grad
8	Første besøg var fantastisk. Vi blev hørt, forstået og fik den hjælp til [patienten], som vi havde behov for, og han fik det meget bedre. Ved det opfølgende besøg fik jeg (mor) fornemmelsen, at lægen intet vidste om [patientens] problemer og havde så travlt, at det blev meget "standard", og ikke med udgangspunkt i det vi herhjemme oplever. Sygeplejerskerne gjorde det RIGTIG godt, og føler lidt, at det var dem, der vidste mest og hjalp mig med, at der trods alt blev hørt lidt (og ikke fik taget medicin væk, som har været så vigtig for [patientens] trivsel). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
15	De tog sig god tid til at lytte til barnet. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
1	Dygtig sygeplejerske til at aflede og underholde :-). Stor hjælp.	Uoplyst
6	Vi var meget glade for det samlede indtryk og forløb.	Uoplyst
9	Vi følte os meget meget godt behandlet.	Uoplyst
14	Lægen ændrede ved dette besøg fuldstændig den plan, hans kolleger/andre læger havde lagt tidligere. Hvad er værdien af gang på gang at tage en fridag for at møde på ambulatoriet, hvis der tilsyneladende ingen plan er for udredning/behandling. Fuldstændig mangel på enten dømmekraft eller inddragelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Jeg savner, at det er de samme personer, der står for behandlingerne. Vi har besøgt ambulatoriet tre gange og har talt med forskellige personer hver eneste gang. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Min [lille søn] fik tjekket sine []. Selvom børnelægen umiddelbart ikke kunne mærke noget, så blev vi alligevel henvist til ultralyd af []. Det blev derfor til et besøg mere. Man kunne med fordel have samlet det på en dag, når man alligevel vil lave ultralyd, selvom der ikke var mistanker om [].	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling]	
20	Min søn har [to behandlingskrævende sygdomme]. Det er fint at blive fulgt i to år, MEN i den grad en falliterklæring at udskrive et [yngre] barn med den besked, at han "nok" skal have [medicin] resten af livet. Vi har efterfølgende været ved akupunktør i [nogle] uger, og drengen har større glæde af det end to år på børneambulatoriet. Til eftertanke! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
24	Det var den sødeste læge (ung kvinde). Hun var tålmodig og god til at forklare patienten (tre år) og os, hvad der skulle ske. Patienten og vi følte os virkelig trygge og godt behandlet. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
28	Var til stede, havde sat sig ind i vores sag, modtog og forstod vores problemstilling. Topdollar. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
35	De smiler hele tiden, og det er dejligt at være der. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
36	Havde ikke helt styr på, at vi skulle genindkaldes, selvom vi havde aftalt dette. Kontaktede dem to gange for en tid.	Uoplyst
38	Hjælpen og venligheden var særligt god :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
30	Vi har, vistnok, endnu ikke mødt den læge, der skrives på som ansvarlig for forløbet. Vi møder stort set en ny læge hver gang. Fokus i behandlingen er udelukkende vedrørende medicin og kompensation (astma/allergi). Hvad med andre forebyggende behandlingstyper (motion giver bedre lungefunktion m.v.). [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
ID	Kommentarer - Børn og Unge Dagklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Synes Børneambulatoriet, som vi ofte er i kontakt med, er enestående. Både læger, plejepersonale, klovne og servicemedarbejderne yder en fantastisk kompetent og imødekommende indsats, som vi er utroligt glade for at blive mødt med :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	At vi blev indkaldt, uden rette informationer, var frustrerende. Jeg havde endda telefonhenvendt mig til afdelingen, idet jeg mente, at min datter skulle i narkose. Søde læger og sygeplejersker beklagede meget det ærgerlige forløb, og vi blev forsikret om, at der ville blive indkaldt korrekt næste gang. [Kommunikation og information]	I ringe grad

