

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Pædiatrisk Ambulatorium B
Regionshospitalet Randers**

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 54

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	399
Besvarelser fra patienter:	161
Afdelingens svarprocent:	40%

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 [].

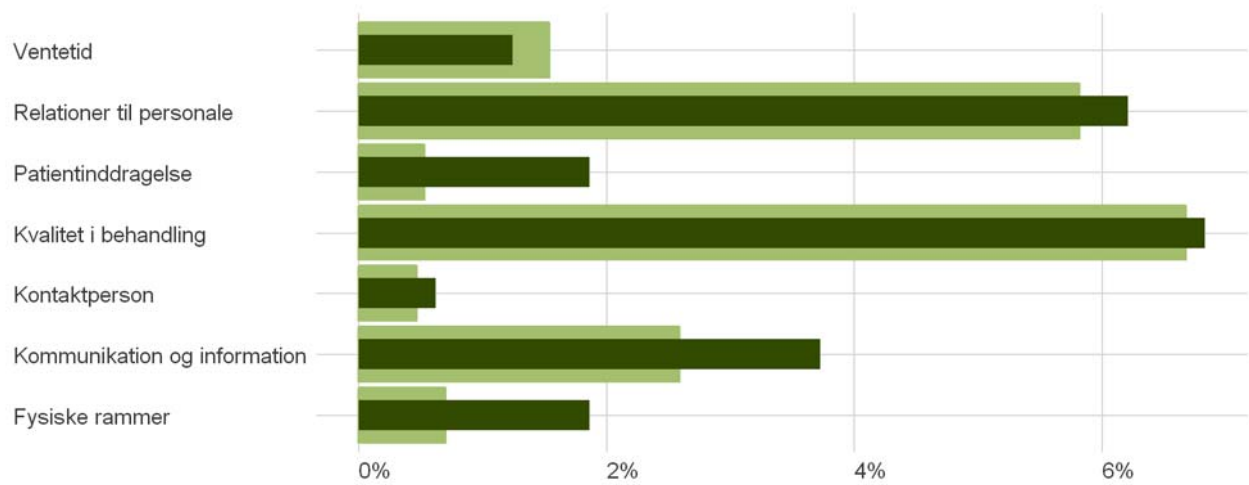
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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










Pædiatrisk Ambulatorium B

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




ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium B	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Vi venter altid længe, også selvom vi nogen gange har den første tid på dagen.	I høj grad
17	Ventetid på fem minutter er helt ok.	I høj grad
21	Meget flot modtagelse. Sødt og imødekommende personale. Selvom vi kun skulle være der til undersøgelser, havde vi dagligstuen til rådighed. Selv mad blev vi tilbudt.	I høj grad
22	Indscanning ved ankomst. Information om ventetid ved ankomst.	I høj grad
24	Det føltes mærkeligt, at der ikke var nogen på kontoret, som vi kunne melde vores ankomst til. Vi var der i god tid, ca. 15-20 min før, men der var ingen på det tidspunkt.	I høj grad
32	Skranke når man kommer ind ad døren, så man ikke skal lede efter informationen/sekretæren.	I høj grad
39	Modtagelsen var stresset, men forklaringen var, at der var kommet mange børn på én gang. Har fuld forståelse for det, men det er svært, når man selv har et barn med.	I høj grad
44	En synlig sekretær ville give en god modtagelse. Som det er nu, man kan ikke se hende.	I høj grad
2	Kom til før tid.	I meget høj grad
7	Både sygeplejerske og læge var rigtig søde. De kiggede lige efter min søn, mens jeg var ude for at stille min parkeringskive pga. ventetiden. Lægen var helt vildt fin. Min søn havde sat sig op i en dukkevogn. Lægen kørte ham ind på stuen i den. :-)	I meget høj grad
14	Vedforberedt personale, der altid tager imod med et smil og [er] gode til at inddrage barnet og få det til at føle sig trygt.	I meget høj grad
15	Kom til før tid.	I meget høj grad
20	Søde og venlige mennesker.	I meget høj grad
27	Vi bliver modtaget i venteværelset af en sygeplejerske, som grundigt kender os og viser oprigtig interesse og omsorg for os.	I meget høj grad
34	Super god modtagelse.	I meget høj grad
40	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
19	Vi har været der to gange. Den første gang var der ventetid, og den anden gang var der ikke. Det var ikke meget ventetid. Det var helt ok.	I nogen grad
45	Vi ventede i tyve minutter, og vi kom så sent som muligt for at undgå ventetid, da min dreng er udviklingshæmmet og ikke [er] god til at vente... [Det ville være] dejligt, [hvis] man fik besked om ventetid. Så kunne vi [have] gået en tur.	I nogen grad
6	Ingen til at modtage os. Vedkommende burde have fortalt os, at der skulle laves urinprøve. Drengen gik på toilettet før, vi blev kaldt ind, og kunne derfor ikke lave en urinprøve, som ønsket.	I ringe grad

Pædiatrisk Ambulatorium B

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

ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium B	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Alt OK. Sygeplejerskerne vidste dog mere end lægen.	I høj grad
 3	Synes, at det er under al kritik, at man som forældre til et barn med en nystillet diagnose, ikke får tilbud om faglig støtte vedrørende ens rettigheder og psykologbistand.	I høj grad
 16	Den tilsendte information om barnet var ulæselig, og det synes jeg, de skulle have bedt om at få i bedre kvalitet, så de var forberedt.	I høj grad
 19	Jeg manglede information om konsekvensen af en negativ prøve. Da vi fik første brev, blev vi ringet op om at testen viste mangler/fejl. Ved anden test fik vi bare et brev om, at den ikke viste fejl, og vi blev afsluttet. Jeg er forvirret og manglede et opkald.	I høj grad
 25	Der blev konstateret, at der ikke var noget "farligt". Men efterbehandling af hovedpine og fysioterapi er ikke tilbudt, hvilket var en anbefaling fra personalet selv.	I høj grad
 9	Vi savnede rigtigt meget, at den læge der stod, at vi skulle mødes med, så også var den læge, der rent faktisk var der. Nu har vi oplevet to gange, at det ikke er tilfældet.	I meget høj grad
 24	Vi skulle i røntgen, men glemte at få af vide, hvordan vi ville få svar på billederne, og personalet i røntgenafdeling vidste det heller ikke.	I nogen grad

Pædiatrisk Ambulatorium B**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium B	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 28	Man havde glemt at indkalde min søn. Da jeg tog kontakt gennem egen læge, fik vi en tid på ambulatoriet.	Ja
 37	De anede ikke, hvad jeg skulle der.	Ja
 43	Personalet talte forbi hinanden. Nogen sagde noget, andre det stik modsatte.	Ja





Pædiatrisk Ambulatorium B

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

ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium B	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Vi er henvist til mange forskellige instanser i forbindelse med vores søns diagnose. Det ville have været en stor hjælp, hvis der havde siddet en koordinerende medarbejder til at hjælpe med planlægning/booking af undersøgelser. Vi har på intet tidspunkt fået mulighed for, at der kunne laves flere undersøgelser på én dag, hvilket er en stor belastning som arbejdende forældre. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
5	De kunne godt have et bedre venteværelse. [Fysiske rammer]	I høj grad
30	Et rart sted at komme, begge vores drenge føler sig trygge. God forklaring. Dejligt, at der er mulighed for at begge drenge kan komme med på samme tid. Dog ville det være rart, hvis man kunne få tider mellem kl. 15:00 - 17:00, så man kan følge en almindelig arbejdsdag. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Da min datter havde fået penicillin hjemme [], skulle jeg ringes op, da behandlingen var færdig, for at følge op på forløbet. Det blev jeg IKKE! [Kommunikation og information]	I høj grad
44	Når man udreder for [sygdom], så lav det sådan, at undersøgelse, røntgen og blodprøve er samme dag. Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Dejligt hvis det er muligt, at det er den samme læge, som kan følge barnet hele vejen rundt. Altså både i forhold til astma, maveproblemer osv. [Kontaktperson]	I meget høj grad
11	Mulighed for flere telefontider/samtaler ved børnelægerne. F.eks. at man kan blive ringet op, når de har vagt/tid, efter at have lagt en besked ved sekretariatet. PS. Hvor ofte sprittes legetøj af i venteværelset? Kan i evt. sætte en "smiley"-seddel op? Der er mange baciller til udsatte børn som mit med dårligt immunsystem:-). Ingen kritik, blot et forslag. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I meget høj grad
14	Den service sygeplejerskerne yder før, under og efter vores besøg, har stor betydning for os som forældre. Det er dem, der har det største kendskab til vores barn, fordi de er mere gennemgående i forløbene end lægerne er. De hjælper med at sikre, at lægerne er klædt bedst muligt på, og ofte kan de huske bedre end forældrene. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Personalets store interesse for barnets liv med diabetes, og også det liv, der ikke lige har noget med sygdomsbehandling at gøre. Vi har oplevet, at personalet blev efter arbejdstid for at tage sig af akutte situationer. Vi oplever, at der er tid og forståelse for snak, og behandlingen foregår på barnets betingelser. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
33	De er særligt gode til at undervise mig, så jeg kunne forstå [det]. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
41	Begrænse ventetiden, så der ikke var over 30 minutter fra aftalte tidspunkt/mødetid. [Ventetid]	I meget høj grad
9	Det skal meddeles, hvis den læge, der står man skal til møde med, ikke deltager! [Kommunikation og information]	I nogen grad

✎ 13	Det kunne være rart, hvis man blev fulgt af den samme læge, som på forhånd er sat ind i sygdomshistorien. I stedet for at blive mødt af nye læger, der ikke er så ordentlig inde i sygdomsforløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 18	Jeg har bedt om, at der kun er én læge, som min datter skal forholde sig til i stedet for, at det skifter. Det kunne og burde efter min mening ske af sig selv. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 24	Har været forskellige læger/sygeplejersker hver gang. Der dog har læst journalen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 26	I forhold til [min datters] problematik, synes jeg, at tiden bliver trukket meget ud i forhold til at undersøge det nærmere. Når en [lille] pige, sættes op til tre gange dagligt [medikament], synes jeg, at man må se på andre muligheder. Det virker meget "vildt", at en så lille mave, skal have så meget hjælp (set far en mors perspektiv). (Medinforøgelsen er aftalt telefonisk, efter sidste besøg). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 31	Der blev lyttet til vores oplevelser. Venlig og imødekommende læge og sygeplejerske. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
✎ 42	Vi blev flyttet meget rundt dels pga. overbelægning, underbemanding og dels pga. reovering. Den megen flytning var med til at stresser mig og mit forsøg på at få en amning til at køre, og det tilføjede unødvendig usikkerhed til min tilstand. Det var meget frustrerende, og vi fik følelsen af, at vi var til besvær (især på Gynækologisk Afdeling). [] Noget personale og deres italesættelse [] gjorde, at de fik det til at lyde, som om vi var lavere rangeret [i forhold til nogle af de øvrige patienter]. Det var først efter indblanding fra min sundhedsplejerske, at der blev lyttet/gjort noget. Sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne med de midler, de havde mulighed for, og det er lige præcis det, der er humlen. Ovenstående problemer var de ikke herrer over, da de agerer i en verden, hvor der er blevet sparet helt ind til benet. De fleste af sygeplejerskerne på Neonatal Afdeling fremmanede også overskud til smil, humor og positiv energi, og uden dem var vi ikke kommet igennem [dagene]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 1	Et yderst positivt forløb på børneambulatoriet. Er især overrasket over, at man ikke føler sig presset på tiden. Der er plads til alle spørgsmål. På børneafdelingen er der til gengæld plads til forbedringer. Ikke alle er lige børnevenlige :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 4	Til parkering: Det fungerer ikke. Betalingsautomater virker ikke. Når man kommer sammen med ambulancen og akut skal parkere, mangler der gratis parkering, og et sted man kan parkere uden at tænke på dette i en presset situation. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 10	Meget kompetent og venligt personale. Følte os som forældre både lyttet til og taget seriøst. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 12	[Patienten] havde travlt med at lege, da det blev hans tur. Men lægen gik ind i legen og mødte [patienten] på hans niveau. Super god modtagelse for et barn med hans behov. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 19	Jeg ville gerne have modtaget telefonisk svar i sammenhæng med brevet, selvom det umiddelbart var gode nyheder. Når man er sat til/forberedt på at skulle i gang med noget behandling ud fra første prøve, så er det en træls "afslutning" bare at få brev om, at der alligevel ikke var noget. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 20	Det var dejlig trygt at komme der med min datter. Det var rart at føle, at jeg blev taget alvorligt. Jeg er meget tilfreds. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 23	OK.	Uoplyst
✎ 29	Da "bulen" sad på halsen, kunne man efter min mening ligeså godt have sendt hende (min datter) til læge NN ved det første besøg i stedet for at vente på ALLE blodprøvesvar. Det tog læge	Uoplyst

NN et til to minutter at give sit "bud" på, hvad hun fejlede!
[Kvalitet i behandling]

- | | | | |
|---|----|---|---------|
|  | 35 | Der blev sendt et brev med svar på udredningen, hvor kliniske betegnelser blev brugt. Brug et mere forståeligt sprog.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
|  | 36 | Vi skulle, bare have lavet en kromosom test, så det var jo ret enkelt. Men fedt, at blodprøven kunne tages, når vi var der alligevel. Det var god service.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  | 37 | At vide hvad folk skal, når de kommer.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  | 38 | Der var lang svartid på prøverne.
[Ventetid] | Uoplyst |

