

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit A40
Børneafdeling A
Aarhus Universitetshospital

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 DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 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 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 afsnitsniveau, 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 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.

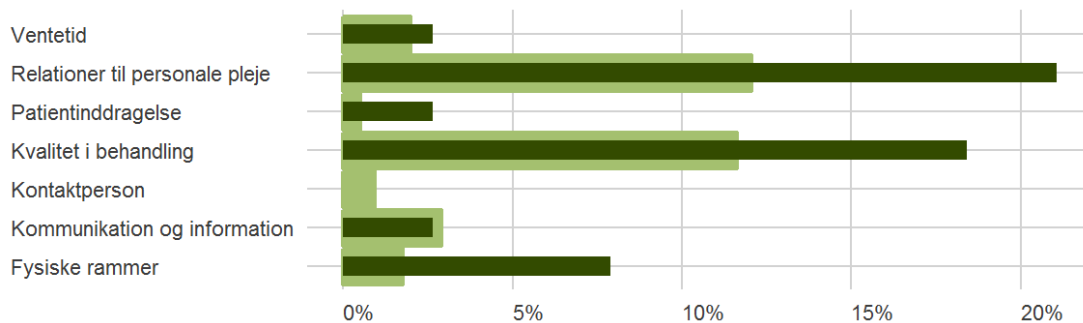
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



40. Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
3 Folk på A40 og akutmodtagelsen har brug for flere hænder. Det er MEGET tydeligt! Vi oplevede kun én mega sød sygeplejerske, resten har været mega pressede, og har derfor virket kort for hovedet, distrete og uden tid til venlighed over for et bekymret forældrepar som os. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
16 Bedre kommunikation mellem læge og plejepersonale. Så vidt muligt undgå at vække udmattet barn mange gange, men istedet lave undersøgelserne på én gang. Informere om hvilke blodprøver som bliver taget og hvad de forskellige prøver viste. Fra akutmodtagelse blev der sat bedøvelse på med henblik på at lave blærepunktur. Eftersom blodprøverne var fine fravalgte man blærepunktur. Måske man skulle afvente blodprøver før man lagde an til blærepunktur. Det var svært at få noget at spise om morgenen, når man er alenemor indlagt med sit barn, da man selv skulle lave mad osv. Havde barnet på armen i køkkenet. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
21 Det var godt, at min datter fik en anden og mere rolig stue. Det var et vigtigt hensyn at vise i forhold til søvn og hvile. Fysiske rammer,	I nogen grad
15 Være mere obs på de pårørendes ve og vel. Være mere obs på hvordan det går med barnet i ventetiden. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
2 Generelt er vi rigtig godt tilfredse med forløbet på A40 og Skejby generelt. Vi var dog kede af oplevelsen ved sidste indlæggelse, hvor vi ikke oplevede at blive lyttet til, og følte os misforstået. Vi oplevede derfor også, at der ikke blev taget hånd om det egentlige problem. Den første der modtog dannede lynhurtigt sig et indtryk, og skabte en historie om os, uden at lytte til og tage det i betragtning vi havde været igennem med vores søn. Kommentarer som (allerede i telefonen) "at vi skulle vide, hvor mange børn der blev genindlagt pga. mavekneb", "du må kun amme hver tredje time og skal opholde dig fem meter fra dit barn, så det ikke kan lugte mælk" og "det er ikke for dit barns bedste, at det skal sove hos dig". Ligesom jeg fik af vide, at jeg skulle lære, at give slip på mit tre til fire uger gamle barn, som var blevet hjerte opereret. Vi oplever, at dette er under alt kritik, hvis man kigger på det udefra i et psykologisk perspektiv. Dels ved man, hvor vigtigt tilknytningen til den primære omsorgsperson er for så små børn og taget i	I høj grad

betragtning af, hvad vores søn havde været igennem, er dette endnu vigtigere. Så små børn generelt og særligt børn udsat operation m.v. har særligt brug for kropskontakt og endda hud til hud kontakt. Ligeledes peger den nyeste forskning om amning på, at man ikke kan amme for meget. Generelt følte vi os "overrumplet" og ikke taget seriøst i forhold til vores bekymring samt kendskab til vores egen dreng. Vi kan ikke lade være at tænke på, hvilket stort ansvar I har i forhold til den vejledning, I giver børn og deres forældre i en sårbar situation. Vi er blot taknemmelige for, at vores viden om børns udvikling er så stor, pga. det arbejde vi har. Relationer til personale/Pleje,

- 14 Alle ansatte læger som sygeplejersker gjorde et flot stykke arbejde. Største udfordring for os var, at vi blev smittet med bræksyge af en anden patient. Umiddelbart synes jeg, at det er et problem at hjertebørnene ligger sammen med børn med andre sygdomme, især når det er sygdomme som smitter. Derudover døjede vi meget med træk fra vinduerne! Stort set alle stuer er berørt af dette problem, som en god blæsende dag kan være meget ubehageligt og helt sikkert gøre børn og voksende forkølede efter længere tids indlæggelse. Vi har været meget indlagt over mange år og har lagt mærke til at maden er blevet mindre god. Jeg vil håbe, at man fra ledelsens side vil prioritere dette, da man kan gøre meget med få midler. Desuden skal afdelingen have anskaffet sig en brødrister :-). Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,
- 1 Det skulle have været en observationsindlæggelse, men vi oplevede ikke at blive tilset. Vi tilkaldte en sygeplejerske når vores søn havde smerter, og de var meget søde, og tilbød panodil eller et varmt håndklæde, men begge dele kunne vi jo sagtens selv stå for hjemme. Vi blev bedt om at udfylde et observationsskema, hvilket vi havde gjort 14 dage før indlæggelsen og afleveret en kopi af ved indskrivelsen. Vi blev indlagt [i starten af en uge] og der skete reelt først noget [midt på ugen] lige inden vi blev udskrevet, så indtil da gik vi bare og ventede. Jeg ved at afdelingen er presset, men hvis der ikke er tid, så skal vi ikke være der. Så kunne vi være kommet ind ambulant til scanning. Jeg har bedt om at se journalen. og der står at vi var indlagt i fem dage. Vi var indlagt [kortere tid]. Den sygeplejerske vi havde om onsdagen, kendte ikke noget til de aftaler vi havde samme dag, og var bekymret for om vi blev sendt hjem uden yderligere aftaler, hvilket tydeliggør at der var andre end os, som var i tvivl om hvad der foregik. Kvalitet i behandling, Ventetid,
- 20 Vi snakkede med en læge den sidste dag. Det ville være betryggende at have lægen mere inde i forløbet. Kvalitet i behandling,
- 4 Præciser overfor sygeplejersker at de ikke skal udtale sig om lægens job, da de nemt kommer til at sige noget forkert, og dermed får man oplysning

I nogen grad

I ringe grad

I høj grad

I ringe grad

ger som gør en bange og utryg. Hvis et barn bliver indlagt til observation, bør mor/far informeres om hvad han/hun skal observere for, så der er en klar aftale. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 7 | Jeg synes lægerne har for travlt. Det kan hurtigt komme til at virke som om, "man bare er ENDNU en patient". Der var én rigtig sød sygeplejerske, som tog sig rigtig god tid, selvom hun også havde travlt. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 19 | Skiftende sygeplejersker har ikke altid "læst op" på patienten, men kommer med forskellige input til bl.a. medicering uden at konsultere lægen om, at der så sker ændringer i lægens medicineringsplan. De fleste er gode til at lytte på vores bekymringer og at vende tilbage med svar på vores spørgsmål. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 8 | Dejligt at der er taget højde for, at man ofte kommer hurtigt hjemmefra, og ikke har basale ting med som tandbørste osv. Dejligt med en masse legetøj, dejligt med enkelt værelser, og dejligt med TV på stuen. Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 6 | Personalet talte på en meget god måde til os. Vi følte os meget tilpasse, og at vi er i gode hænder som er villige til at hjælpe os. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
3	Generelt set har vi oplevet i forløbet med vores datters indlæggelser - både åben indlæggelse og på A40 - at alt personalet er ALT for presset. Vi har mange gange måtte vente i 3-6 timer for at få taget en enkelt prøve eller blot blive tilset af en læge. Det er frustrerende, når man er i en åben indlæggelse, for det er man jo af en årsag, og derfor forventer man som meget bekymrede forældre, at det går mere glidende end, hvis man ventede f.eks. hos vagtlægen m.v.	I høj grad
11	Rigtig god service af hele personalet!	I nogen grad
15	Vores søn på et år skulle opereres. Vi havde fået af vide hjemmefra, at han var nummer to på programmet. Derfor skulle vi møde fastende klokken otte. Operationen var planlagt til over middag. Dvs. han kunne have spist og drukket om morgenen, og vi kunne have sparet en overnatning i familiehuset, hvis bare vi havde vidst det.	I nogen grad
5	Der var lidt for lang ventetid.	I høj grad
1	Bedre forklaring om fokus i indlæggelsen og hvilke fagpersoner min søn skulle tilses af. Der syntes at være forvirring, også på sygehuset, angående observationsindlæggelse. Vores forventning om at vores søn ville blive tilset af en læge, når han havde smerter blev ikke indfriet.	I høj grad
4	Vi var de eneste der sad i modtagelsen da vi kom, og alligevel måtte vi vente i hvert fald 20 minutter. Jeg var kommet i bil, og havde derfor ingen steder hvor NN [spædbarn] kunne hvile. På et tidspunkt kom et andet barn ind i venteværelset med sin mor. De valgte at spille bordfodbold og lavede meget larm, selvom jeg sad med en syg baby. Da jeg bad dem dæmpe sig, fik jeg at vide at de skulle jo også have tiden til at gå. Der ville det have været rart med et skilt eller lignende der opfordrede folk til at tage hensyn til syge børn eller at sygeplejerskerne havde været opmærksom på det.	I nogen grad
9	Vi blev modtaget på en god måde og jeg har ikke en forslag.	I meget høj grad
19	Ankom til Børneafdelingens modtagelse midt om natten. Havde det dårligt, og min mor kunne ikke gå fra mig. Hun kunne heller ikke parkere bilen "lige udenfor", men var nødt til at sætte mig af og senere	I høj grad

på natten flytte bilen til en parkeringsplads med betaling. Var i mellemtiden vildt stresset over at holde meget ulovligt uden parkeringsskilt osv. Et par "akut-parkeringspladser" kunne være fint.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 8 | Vi blev taget rigtig fint imod. Dejligt med kort ventetid især når det gælder børn. | I meget høj grad |
| 17 | Jeg synes der var meget dårlig information om hvad der skulle ske, hvad der var af svar på undersøgelser, og hvorfor der blev podet fra operationssåret. Kunne dog godt regne det sidste ud. | I nogen grad |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
15 Vores søn skulle have forskellige slags medicin efter udskrivelsen. Vi fik at vide, at det hele var på serveren. Den ene slags medicin, vores søn skulle have, fandtes ikke på noget apotek men skulle have været medgivet, fandt vi ud af, da vi kom hjem. Vi måtte derfor køre fra Hjørring til Århus og hjem igen bare for at hente vigtig medicin efter det. Det vil sige 2 x 150 kilometer.	Ja
2 Ved ikke, om man kan kalde det decideret fejl, men eventuelt fejlskøn, som måske nok kan være svært at forudsige. Vores dreng blev genindlagt to gange pga. abstinenser fra morfin samt første gang pga. smerter.	Ja
4 Vi havde en sygeplejerske som var ansvarlig for vores søn, under indlæggelsen. Han udtalte sig, gentagne gange, om vores søns blodprøver og hvilke undersøgelser vi skulle til, samt at vi skulle i et forløb efterfølgende for at holde øje med vores søn. Han aflæste blodprøverne forkert og udtalte sig om stigninger i blodprøver som ikke var blevet analyseret ved en fejl. Desuden skulle vi ikke have været til scanning, før jeg specifikt bad om det pga. sygeplejerskens udtalelse. Vi skulle heller ikke i videre forløb, og sygeplejersken udtalte sig om at vores søn måske havde [somatisk sygdom], hvilket der aldrig har været symptomer eller lignende der talte for. Dette gjorde os meget utrygge. Desuden sad hans armbånd så stramt om hans lille arm, at han havde røde hævede mærker om armen over 24 timer efter armbåndet var taget af.	Ja
17 Oplevede fejl af dosering af [medicin]. Samt fejl med hensyn til [den] operation min søn fik. Og der er siden ikke blevet fulgt op på det.	Ja
13 Fejl/forbyttet blodprøve var årsag til indlæggelse (højt nyretal).	Ja

35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
18	Elias skulle have to forskellige operationer. Men vi havde fået indtrykket af, at man kun ville skære i pungen, ikke også venstre side af maven.	I høj grad
12	Oplevede meget flot opfølgning fra afdelingen. Gav stor tryghed. Kæmpe tak!	Ikke relevant for mig
10	En læge konstaterede efter få blikke på vores datter, at hun så ud til at få det værre af at være indlagt. Det havde han helt ret i. Vi blev hurtigt lært op i relevant behandling hjemme, og kom derefter hjem på orlov, hvor vi altid selv kunne kontakte afdelingen, hvis vi havde spørgsmål. Desuden blev vi flere gange om ugen ringet op af en meget kompetent sygeplejerske, som konfererede med lægerne mellem vores samtaler. Vores datter har en kronisk lidelse, og det var den hun var indlagt med, dog i sværere grad end vi er vant til. Vi kender derfor selv hendes sygdom rigtig godt, og forstår og håndterer mere end de fleste ville gøre i lignende tilfælde. Nok især derfor, fungerede denne løsning rigtig godt for os. Rigtig godt set af lægen, og godt håndteret af afdelingen!	I høj grad
15	Meget ringe indlæggelse. Har fornemmelsen af at sygeplejerskerne gjorde det de skulle men INTET ekstra. Der var ingen tilhørsforhold til noget personale.	I ringe grad
2	Vi oplevede generelt forventningsafklaring på A40 og andre steder på Skejby, men ikke i forhold til hvad vi kunne forvente efter udskrivelse, ligesom vi ikke blev informeret om eventuelle bivirkninger ved medicin.	I høj grad
1	Der kom en læge til studiegang, som vi ikke havde mødt før som fortalte at den scanning der var blevet foretaget samme dag var fin, så vi kunne være glade fordi vores søn ikke var syg, og nu skulle vi hjem. Fordi prøver udelukker fysisk sygdom og han psykisk ikke har problemer, bliver det konkluderet at det er tarmene der sender smertesignaler til hjernen uden grund. Det er muligt men et skøn og ikke en reel diagnose. Jeg synes det er forkert at være så skråsikker i så usikker en diagnose. Det stiller os med dårlig tillid til sundhedssystemet, at man ikke kan fortælle det som det er, at der er mange børn med mavesmerter hvor det er vanskeligt at identificere årsagen med den viden der er i dag.	I ringe grad
4	Vi ventede meget længe, før vi kom til at tale med en læge udover den læge, som indlagde os, men som kun optog journal. Det gjorde, at sygeple-	I ringe grad

jersken begyndte at udtale sig (som tidligere beskrevet). Da jeg (som mor) var indlagt med min søn til observation, blev jeg ikke informeret om, hvad jeg skulle observeres for, og hvornår jeg skulle ringe efter hjælp. Da min søn som nyfødt havde gulsot, skulle jeg amme ham ofte, men da han nu var indlagt og igen var gul, var der ingen, der sagde, om jeg skulle amme oftere end normalt, hvilket bl.a. gjorde mig i tvivl om, om jeg skulle vække ham i løbet af natten for at amme.

- | | | |
|---|--|------------------|
| 7 | Jeg oplevede det utrolig forvirrende med forskellige læger, og dermed forskellig tilgang til mig og min sygdom. | I nogen grad |
| 6 | Personalet var meget flinke og hjælpsomme, ingen tvivl om det. Problemet er at de ikke kunne nå at pleje alle patienter hurtigt nok. Vi ventede på lægen som skulle komme og fortælle, hvad vi skulle. Der gik [ca. et døgn] med undersøgelser af [mit barns] puls og hjerterytme. Præcist en halv dag, var [lægen] optaget med nogle andre. Hun var flink nok, alle var flinke. Men specielt vil jeg sige STOR TAK til læger og personale fra centret for Medfødte Hjertesygdomme for deres engagement og kendskab og den super gode behandling vi har fået. Tak! | I meget høj grad |