

## Regional rapport



Kommentarsamling  
C4 Børne- og Neonatalafsnit  
Børneafdeling  
Regionshospitalet Randers

## 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](mailto: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 Brugerindvølgning, 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.

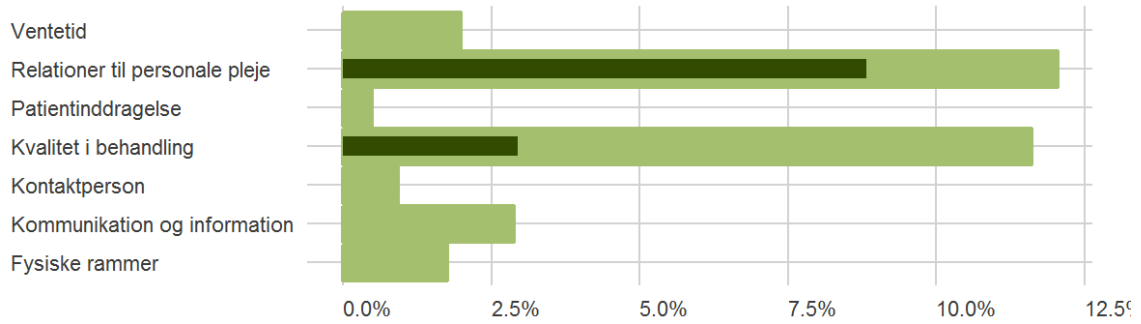
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Først og fremmest lad mig fortælle, at vi er fra [udlandet], og har boet i Danmark i [en del] år. Vi fik [børn], og det var en rigtig god oplevelse alt i alt, men der er nogle ting, som kan gøres klarere, eller som skal forbedres. Jeg tror, at der skulle være en form for system, som patienten skulle kende. Jeg mener, det var svært for os at vide, hvad der var vores ansvar, og hvad der var personalets ansvar. Nogle gange følte vi, at de pressede os for meget. Det var svært for os, fordi vi havde fået [børn], og vi følte, at de behandlede os som andre "et-barns forældre". Jeg klager ikke over noget, men det ville være super godt, hvis der var nogle klare regler. | I høj grad   |
| 2 De forskellige sygeplejersker på afdelingen var meget dygtige til at drage omsorg for ham, samt komme med råd og vejledning til os, og hjælpe, når vi bad om det. Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad   |
| 6 Meget omsorgsfuldt og professionelt personale. De arbejdede meget fokuseret, når der var behov for det. De var meget smilende og opmærksomme. Spredte god og tryk stemning. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad   |
| 4 Neonatalafdelingen var meget søde og imødekommende, behandlede os og vores baby, som om vi var de vigtigste patienter på afdelingen (og det var vi ikke), men de gjorde indlæggelsen meget god og personlig. Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad   |
| 10 Super personale!  | 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? |
|--|--|
| 5 Jeg kan ikke se hvorfor man som ægtefælle ikke har ret til at blive ved sin kone og nyfødte barn på sygehuset uden at det skal koste 250 kr. om dagen for en senge plads i samme værelse som ens familie ligger på. Synes ikke at det er rimeligt at moren skal stå med hele ansvaret for det syge barn hvis familien ikke har midlerne til at betale denne sum. Er med på at sygeplejerskerne er der for at hjælpe, men jeg tror at der ligger et stort pres på mange mødre, der i forvejen er i en presset og uvant situation, at de skal ligge der alene. | I høj grad   |
| 6 Har kun ros. Meget omsorgsfuldt, effektivt og professionelt.   | I meget høj grad   |
| 8 Jeg havde en rigtig god ankomst, trods min verden og smerter :-).  | I høj grad   |
| 7 Vi havde en god oplevelse på Neonatalafdelingen. Der blev taget godt af mit barn og jeg. Personalet og sygeplejerskerne var meget samarbejdsvillige, og de hjalp os meget med at forstå og lære i løbet vores ophold på hospitalet. Det var meget glædeligt for os at være indlagt på Regionshospitalet Randers. Vi vil gerne takke al personalet på Regionshospitalet Randers.  | I meget høj grad   |
| 1 Blive bedre til at finde ud af, hvor meget forældrene selv vil stå for og hvor hurtigt.  | Ikke relevant for mig  |



## **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

| Kommentar   | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|---|---|
| 2 Vi fik oprindeligt af vide, at han skulle have [medikament] i 2 døgn, og at man derefter ville vurdere, om han skulle fortsætte ugen ud. Da man havde taget beslutningen om dette før tid, blev vi ikke informeret herom. | Ja  |
| 9 Jeg blev flyttet til familieafsnittet hvor jeg ikke var under opsyn! Jeg havde [bestemt tilstand] og følte mig lidt overladt til mig selv.  | Ja  |
| 11 En blodprøve "gik tabt", så jeg skulle vende tilbage efter udskrivelse.  | 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?

- 
- 2 Vi kunne godt have tænkt os at blive informeret om hvordan antibiotika ville påvirke hans krop både i forhold til virkning og bivirkninger. I høj grad