

Regional rapport



Kommentarsamling
Børne Akutmodtagelse
Børneafdeling
Hospitalsenheden Vest

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 Brugerindvolding, 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.

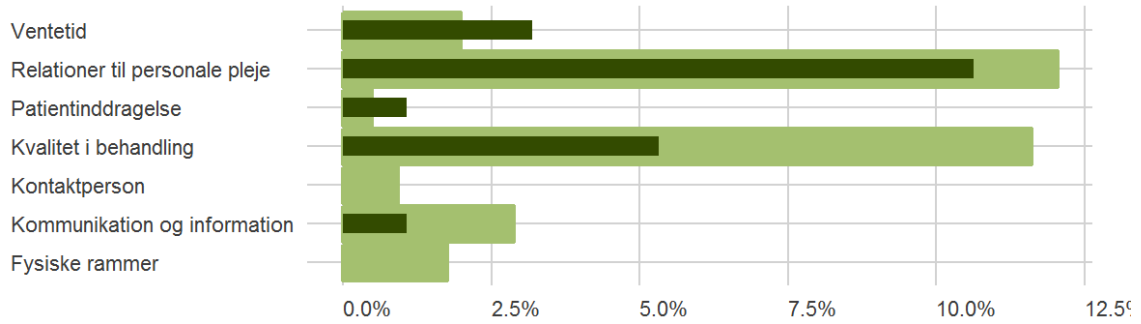
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
14 Ros til personalet. Virkelig nogle søde og kompetente mennesker vi mødte. Og der var tid til os. Ingen stress, og de var ikke blevet for at få en anden mening, da første læge var i tvivl. Vi følte os i gode og trygge hænder! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
27 Gjorde jeg følte mig tryk og derved gjorde min datter også. En god kontakt til barnet på barnets primisser! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
8 Dygtige og empatiske sygeplejersker som tog sig tid, når det var muligt. Vi fik glæden af at hilse på en hospitalklovn, som har været en rigtigt god oplevelse og minde at have. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
11 Hvis der var mere personale til at klare opgaverne, så skulle dem der var på arbejde ikke komme og sige "vi kommer lige om lidt, skal lige ind til en anden patient. Det virkede meget stressende for mig som pårørende, at der ikke blev taget hånd om min datter. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
33 Der var meget ventetid på svar af prøver. Min søn var der fra [formiddag til aften] og det meste af tiden foregik i venteværelset. Ingen stue. Knægten skulle ikke indlægges, men blot finde ud af om han havde [børnesygdom]. Øm i hovedet og med lidt søvn er ni timer lang tid i et venteværelse for en [lille dreng]. Ventetid,	I nogen grad
12 Lægen var meget grundig. Kvalitet i behandling,	I høj grad
5 [Fem og en halv time] er lang tid med et spædbarn på otte dage. Selv os som forældre kunne hurtigt se på røntgen, at armen var brækket (og også blot at se på armen) så processen kunne nok godt være kortere. Ventetid,	I meget høj grad
22 Jeg ved ikke om dette hører til den samme afdeling af hospitalet, som dette spørgeskema omhandler. Men jeg vil gerne klage over receptionisten ved [receptionen] på Regionshospitalet Herning []. For næsten to måneder siden tog jeg til [lægen] på dette hospital med min [lille] søn, som var syg. Efter en times venten tæt på skranken i en kø, da det var vores tur til at komme ind til lægen begyndte min søn at kaste op, og det skete foran receptionistdamens vindue og ingen kom for at hjælpe mig, intet hospitalspersonale kom hen til mig, i det mindste for at hjælpe med at gøre rent bagefter. Blot en anden kvinde fra køen var så venlig at tilbyde sin hjælp, men ingen fra receptionen eller sygeplejersker hjalp mig. Efter vi kom ud fra lægekonsultationen måtte jeg blive færdig med at gøre rent selv, sta-	Ikke relevant for mig

dig med en syg søn, som lå på sofaen. Jeg ved ikke om damen i receptionen ikke så hvad der skete, eller ikke ville se det, men det er absolut ikke acceptabelt, hvordan jeg var efterladt alene på hospitalet med et sygt barn. Selv tjenerne på et skib hjælper med at gøre rent, hvis der er en der kaster op, så hvorfor tillader man den slags ignorance på hospitalet? Jeg har kun gode ord om Børneambulatoriets personale. De behandlede os pænt og hjalp med god service og konsultation. Jeg ved ikke om min historie kan ændre noget i folks adfærd, men i det mindste har jeg prøvet at informere om denne oplevelse. Tak for din tid til at læse denne besked.

Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

- 25 Sygeplejersken kom med saftvand og boller til min søn, hvilket var lige hvad han havde brug for. Samtidig blæste hun sæbebobler hvilket gjorde, at han lavede lidt op. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 24 Vi var rigtig tilfredse med vores jordemoder, som var meget behagelig og professionel. Vi var dog lidt kedede af, at NN ikke kunne få det karbad, som var ved at blive gjort klart til hende, fordi denne blev givet til en anden, da NN ventede på epidural. Denne fik hun heller ikke. Kritikken går blot på, at der var manglende ressourcer på afdelingen til at håndtere alle på lige vilkår. Derudover meget tilfredse med jordemoderen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 20 Sødt og meget nærværende personale som mødte min søn og os som forældre i øjenhøjde. Dejlig ro på afdelingen på trods af stor travlhed. En ekstra hilsen til hospitalsklovn. Min søn taler stadig om hende. Mange TAK! Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 30 Vi blev positivt modtaget da vi kom ind af døren, og kom stort set til med det samme. For første gang oplevede jeg hvordan de tre personaler, der skulle ind over undersøgelsen af min søn stod og ventede på hinanden, i stedet for, som det plejer at være, at vi venter på personalet imellem de forskellige undersøgelser. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, I meget høj grad
- 32 Synes de gjorde en særlig indsats for at afstemme hvilke persontyper vi var, og de var gode til at afstemme deres tale i forhold til om det var information til vores søn eller os. Jeg synes personalet gjorde mere end jeg havde forventet og vi følte, at de skabte en god stemning som passede til, at vores [lille] søn, der desværre havde spist nogle piller (heldigvis ikke nogle slemme nogen) og ikke var påvirket af situationen, følte sig godt tilpas hele forløbet igennem. Han husker ikke selv noget grimt fra oplevelsen, trods det at han skulle have aktivt kul gennem sonde, for vi fik lov at lege bagefter og sygeplejerskerne brugte lige et par minutter på at komme ind i legerummet og lege lidt med. Da vi gik derfra var der smil og vink til alle han mødte og vi er så glade for, at de var såvel professionelle, som viste personlighed i deres måde at [anklen] ham på. Relationer til perso-

nale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Patient-
inddragelse,

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?
14 Rigtig god oplevelse og super sødt personale.	I høj grad
27 Har kun godt at sige! Et utrolig behageligt personale som min datter følte sig tryk ved og endda efter udskrivelse viste hende fiskene. Det var en stor og positiv oplevelse for hende! Positiv oplevelse med den søde rare dame som var frivillig fra [].	I høj grad
15 Personalet havde travlt, da vi kom. Det sagde de, og det kunne man også høre, så det var forståeligt, lægen ikke kunne være hos, før det mere akutte var overstået. Forbedring kunne kun være bedre bemanning.	I ringe grad
10 Der er intet negativt. De var alle sammen så dygtige!	I meget høj grad
26 Vi var meget tilfredse med den behandling, vi fik både i Akutmodtagelsen og på Børneafdelingen.	I meget høj grad
16 Herning Sygehus er det bedste sted, og man er i gode hænder. Især på børneafdeling er de så omsorgsfulde og rare.	I nogen grad
4 Blev tilset af en sygeplejerske rimelig hurtigt, men der gik tre til fire timer før der kom en læge.	I nogen grad
29 Vi blev mødt af en sygeplejerske i venteværelset. Hun tog i mod os, talte lidt med os og fortalte, at hun snart ville hente os, så vores datter kunne blive tilset af en læge. Det var virkelig rart at blive talt med hurtigt og hjalp os til at være mere rolige i situationen.	I høj grad
11 Personalet havde rigtig travlt, så der var rigtig meget ventetid på de forskellige undersøgelser. Ikke sjovt når hun (dette skrives af mor) er [et barn] og ikke ved hvorfor, hun var syg og dårlig.	I høj grad
2 Vi blev sendt videre fra lægen kl. 15.30 og ankom til sygehuset kl. 15.45. Vi blev først tilset af lægen kl 20.30, og det tog ca. fem minutter og så kunne vi gå hjem igen. Næste gang tager vi direkte til Skejby.	I ringe grad
13 Det var en åben indlæggelse.	I høj grad
7 Vi kom direkte på Børneafdelingens modtagelses sted.	I meget høj grad
20 Ingen ændringsforslag, men mange roser til det søde personale.	I høj grad
19 Der var rigtig travlt og der var lang ventetid men personalet løb	I ringe grad

så stærkt de kunne.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 28 | Mere information fra starten. Manglende beroligende information til forældre om at der ikke var nogen stor fare. Men personalet var søde og da vi kom ind, var behandlingen god. | Slet ikke |
| 9 | Det gik super fint og vores lille mand på syv syntes det var rigtig hyggeligt at være på sygehuset. Vi kan ikke sige positiv om indlæggelsen. Tak for hjælpen, børneafdeling! | I høj grad |
| 6 | Ventede 30 minutter på skadestuen inden de fandt ud af at det drejede sig om en potentiel forgiftning, og at vi skulle videre til børneafdelingen, men derfra gik det stærkt. | I ringe grad |
| 32 | Dejlige sygeplejersker. Min søn og vi var trygge hele vejen igennem. De handlede professionelt og inddrog os på en god måde igennem det hele. Stor ros herfra. | I meget høj grad |
| 1 | Det var min søn der blev indlagt. Synes personalet var så søde, betænksomme og hjælpsomme, og de fik en til at føle sig rolig og sikker. | I høj grad |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
21	Jeg syntes ikke, at de undersøgte min søn grundigt nok.	Ja
17	En lyd blev opdaget på NNs hjerte. Blev først telefonisk orienteret, da vi var kommet hjem. Vi skulle indkaldes til yderligere undersøgelse på et andet sygehus.	Ja
6	At skadestuen ikke vidste, at vi kom.	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 Fik "ad omveje" besked om resultaterne af prøven i forbindelse med, at min datter blev indlagt med en mave-/tarminfektion, da en sygeplejerske i en bisætning omtalte resultaterne af prøven uden, at vi havde fået besked direkte af en læge.	I høj grad
23 Meget kompetent og dygtigt personale som tager sig tid til at snakke med en lille dreng på fire år, på en måde så han også føler sig tryk og set. Midt i den snak der naturligt er med forældrene vedrørende sygdom m.m. Vi har kun ros til alle de to gange vi har været indlagt.	I meget høj grad
21 Hvad der skal ske fremover, og måske behandling.	I nogen grad
12 Læge og sygeplejerske skal være enige om informationerne de giver i forbindelse med udskrivelse.	I høj grad
25 Vi har kun indlagt få timer. Min søn havde fået [somatisk sygdom], men blev hurtigt udskrevet igen uden at have modtaget medicinsk behandling.	I meget høj grad
31 Der var lavet om på proceduren, så vores normale 15 minutters besøg tog denne gang tre timer.	I nogen grad
3 Jeg fik ikke af vide hvordan jeg skulle fortsætte med mit barns medicin efter de første 48 timer.	I høj grad