

Regional rapport



Kommentarsamling
A10 Ambulatorium
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.

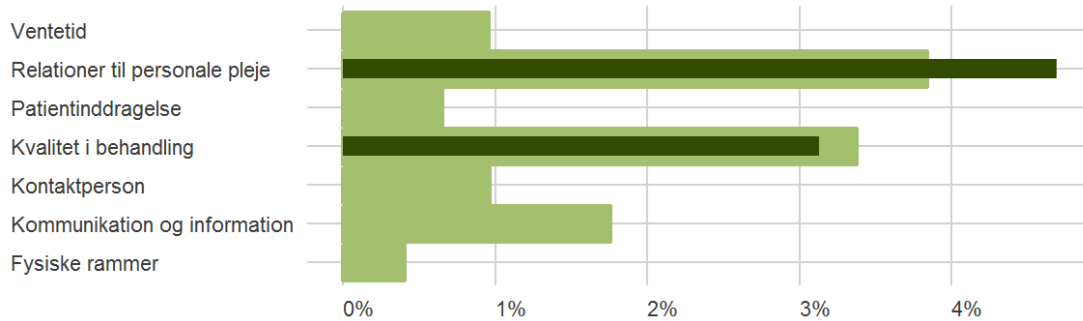
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
12 Vi kørte i otte timer for at deltage i en samtale, der kunne have været klaret via telefon. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
8 Fremragende arbejde.	I meget høj grad
6 Kommer på afdelingen hver tredje måned og møder altid smilende og hjælpsomt personale. Stor ros til dem alle sammen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
10 Det var seks år siden, de havde set mig. Mine papirer var blevet glemt. For lagt. Skulle have haft tid der hver andet-tredje år. Fik en god forklaring af lægen. Heldigvis under god kontrol af ca. tre måneders mellemrum. Aarhus UniversitetsHospital, [et andet] ambulatorium og [en hudklinik]. Ved ikke hvad jeg skulle have gjort uden DEM. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
2 Vi har den mest fantastiske sygeplejerske samt læge. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
11 Personalet skal have stor ros for deres måde at behandle patienter på. Vi har altid en positiv følelse, når vi forlader ambulatoriet. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
4 De var ved at flytte ind på kontoret, så fuld forståelse.	I ringe grad
13 Det var en meget kort ventetid, og jeg oplevede det ikke på nogen måde som et problem, at jeg ikke blev informeret om årsagen til ventetiden.	I meget høj grad
8 Samlet set er den offretlige service i denne afdeling fremragende. Forsæt det gode arbejde.	I meget høj grad
6 Afdelingen var flyttet, så vi gik forgæves til det gamle sted. Vi kommer hver tredje måned, så der kunne godt være sendt besked om dette inden besøget.	I meget høj grad
3 Det var ubehageligt at der blev forsøgt at lægge venflon flere gange uden lokalbedøvelse, til trods for at der var en ventetid på en time på lægen. Lægen var ekstremt stresset og kommunikerede ikke til mor men til bisidder. Diagnosen blev givet hen over barnets seng uden mulighed for at få stillet væsentlige spørgsmål.	I nogen grad
7 Det er et værre byggerod i Skejby og afdelingen vi skulle finde var flyttet til en anden lokation. Det var meget svært at finde, og vi kom derfor [] for sent.	I meget høj grad
1 I gør et fantastisk stykke arbejde, så jeg kan ikke komme på nogen forbedringer. Jeg er så glad for jeres modtagelse og venter gerne lidt ekstra tid på den.	I meget høj grad
9 Vi ser en ny læge hver gang vi kommer og de bruger lang tid på at læse journal og har derfor ikke rigtig tid til at lytte til det vi siger. Vi fik besked på at skulle tage ny medicin, men i journalen blev der skrevet, at tiden skulle ses an. Vi får ingen tilbagemeldinger på nye tider og vi skal ringe tre til fire gange, før der bliver reageret.	I ringe grad
14 Det er nu tredje gang i træk vi oplever lang ventetid ved ambulatoriebesøg med vores datter. Jeg tænker Center for Sjældne Sygdomme og deres ambulatoriefunktion bør se på deres arbejds gange. F.eks.: Afsætter de lang nok tid til hver patient. Der bør afsættes en buffer-tid omkring middag, så lang ventetid kan undgås efter middag.	I høj grad
15 Jeg har kun tak og ros til personalet. Tak fordi i altid er smilende og imødekommende. Også i stressede perioder.	I meget høj grad
11 Man bliver altid mødt med et smil og vores barn er altid tryk ved at komme på afdelingen.	I meget høj grad
5 Effektivisernig.	I ringe grad

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

3 Tolken kunne ikke oversætte de mest basale oplysninger om sygdommen.

Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse
med dit besøg?

-
- 9 Vi fik besked på at tage en ny medicin, men i journalen skrev lægen at vi måske på sigt skulle tage det. Ja