

## Regional rapport



Kommentarsamling  
A40 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](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 Brugerindvøling, 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.

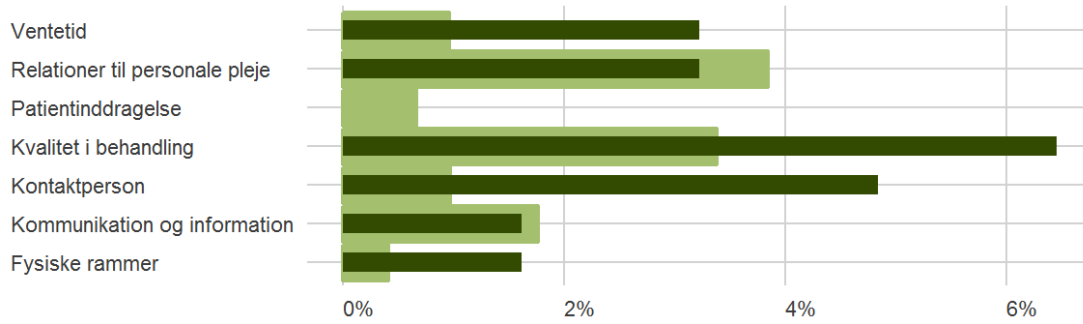
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

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

Kommentar

- |    | Kommentar   | I nogen grad |
|----|---|--------------|
| 12 | <p>Vores barn har været i behandling i [flere] år. De første [] [par] år har vi en følelse af, at behandlingen trækkes unødigt i langdrag, fordi man skal "starte forfra", hver gang der kommer en ny sygeplejerske på, og der er mindst tre måneders ventetid mellem hver konsultation. Enkelte gange er ens tid blevet aflyst få dage før tid (og man har jo taget fri fra arbejde osv.), og man har skullet vente nye tre måneder, hvilket har været meget frustrerende. Og den tid man så har fået tildelt, skal man bare tage, ellers ryger der flere måneder på ventetiden. Så må man aflyse ferie, møder eller hvad man ellers har i kalenderen. Det er virkelig træls, man er lige ved at give op. I den lange ventetid ville det være rart med et telefonnummer, man kan ringe på, især når ens barn skal indtage ny medicin med nye bivirkninger. Vi er nu endelig kommet til en læge, det har været den samme læge hver gang, og det giver en følelse af, at der tages hånd om behandlingen på en mere metodisk fremadskridende facon. Tak for det. Han har også givet os et telefonnummer, vi kan ringe på, hvis der opstår problemer i ventetiden. Vi har ikke haft behov for at bruge det endnu, men bare det at man har nummeret, giver en tryghed. Der har også været en sygeplejerske, som har været gennemgående de sidste par år, og som kan huske ens barn: Det er virkelig flot! Og det giver en god tryk fornemmelse også for barnet. Det giver en fortrolighed, som gør det lidt nemmere for ham at tale om sin sygdom, også når man skal sige noget lidt flovt. Kontaktperson, Ventetid, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,</p> | I nogen grad |
| 14 | <p>At man havde samme læge hver gang, så der blev et ensartet forløb og en linje i de forskellige forsøg, man ville foretage. Ikke kun tilfældige forsøg afhængigt af den læge eller sygeplejerske, man møder og deres humør. Vi er også [blevet] glemt i deres system engang. Det virker meget tilfældigt og uorganiseret. Men de er søde. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,</p>   | Slet ikke    |
| 10 | <p>For lang ventetid mellem hvert besøg. Kan ikke få en ny tid hurtigt nok. Ventetid,</p>   | I ringe grad |

- |    |  |              |
|----|--|--------------|
| 16 | Personalet er søde og venlige og gør, hvad de kan, men jeg oplever et langsommeligt og omstændigt forløb med så mange forskellige personer indover en relativ enkelt problemstilling, hvor en ny læge og ny sygeplejerske hver gang skal prøve at vurdere situationen. Det gælder både til personlige og til telefoniske konsultationer. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kontaktperson,   | I nogen grad |
| 13 | God og faglig oplevelse.   | Uoplyst      |
| 9  | Ambulatoriets kommunikation med laboratoriet vedrørende blodprøvetagning er mangelfuld. Nu er det anden gang indenfor et år, vi oplever, at den bestilte tid til blodprøvetagning inden det aftalte besøg på ambulatoriet enten ikke er booket eller er "røget ud af systemet". Katastrofalt når vi et helt døgn forinden forbereder barnet. "Ventesals" pladsen foran blodprøvetagning for børn er dybt kritisabelt. Især for sårbare børn! Vores autistiske dreng blev overstimuleret af vogne der køres forbi, cirkusklovne der [klasker], mange personaler og patienter der passerer. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer, | I ringe grad |



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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
7	Altid venlig og imødekommende personale. Både sekretær, sygeplejerske og læger.	I nogen grad
5	Blev kaldt ind med min [lille] dreng til et rum hvor der i forvejen sad en familie og blev bedt om at give min dreng operationstøj på. Der var ingen stole eller borde. Så sygeplejerske mente åbenbart jeg skulle skifte ham på gulvet. Jeg bad om et sted at skifte ham hvilket hun blev meget sur over. Total mangel på respekt over for min søn og mig.	Slet ikke
12	Selvom ventetiden er kort, så er det rart at høre, ca. hvornår man kan forvente, at man kommer til eller om der er forsinkelser.	I høj grad
4	Det kunne have været rart at have fået at vide at lægen var forsinket.	I nogen grad
15	Det var OK :-).	I meget høj grad
2	Dejligt hvis man på forhånd var blevet informeret om at afdelingen var flyttet siden sidst.	I meget høj grad
8	Meget positivt for både barn og forælder. Meget imødekommende læge som viser barnet stor interesse og skaber tryghed inden undersøgelse og samtale.	I høj grad
3	Vi ventede maksimalt 10 minutter. Det er intet problem, og jeg har ikke behov for at vide hvorfor.	I meget høj grad
13	Absolut en god oplevelse.	I meget høj grad
1	Da vi ankom til afdelingen var der ingen personale ved skranken. Personalet før mig havde ventet i en lille time før mig. I burde have en siddende i jeres besøgstid.	I høj grad
11	Dejligt at komme ind ca. ti minutter før tid, når man har et barn med.	I meget høj grad

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

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

Kommentar

---

14 Alt for mange skiftende læger. Vi får en ny læge og ny sygeplejerske hver gang, og de siger noget forskelligt hver gang, så vi stoler ikke rigtig på dem mere. Vi famler i blinde, men de er søde. De kigger ikke i journalen. Det er nyt hver gang!

Slet ikke

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6 Der var store vanskeligheder med at få udskrevet blodprøve/lab-sedler, der skulle gives med hjem sammen med udstyr til prøvetagning. Det meste måtte eftersendes, på trods af, at vi ventede i mindst 20 minutter på, at printerenproblemerne, skulle blive løst.	Ja
5 Ble.	Ja
9 Der skulle have været bestilt blodprøve på laboratoriet, der skulle ligge til grund for det ambulante besøg. Vores dreng har autisme og var blevet forberedt grundigt på blodprøven, der skulle tages. Fejlen betød lang ventetid PÅ GANGEN ud for laboratoriet samt manglende blodprøve. Meget angstprovokerende for vores dreng, hvilket betød "dønninger" de næste tre dage!	Ja