

Forfattere:
Anne Marie Ryberg, annenils@rm.dk
Claus Sixtus Jensen

At lytte til børn og unges stemmer:

Pilottest af Patienttilfredshedsspørgeskema i en Børn og Unge klinik i Danmark

Introduktion

Børn og unge har ret til at blive hørt i alle forhold, der vedrører dem. Ved at inddrage deres stemmer får sundhedsvæsenet værdifuld indsigt i deres oplevelser og behov. Børn og unges oplevelser adskiller sig fra forældrenes, og for at forstå disse er der udviklet patienttilfredshedsspørgeskemaer på Great Ormond Street Hospital, rettet mod 8-17-årige. Disse er oversat og valideret i dansk kontekst.

Formål

At evaluere patienttilfredshedsspørgeskemaets anvendelighed, forståelighed og relevans.

Metode

Pilottesten udført i juni, august og september 2021. Der blev inkluderet 365 besvarelser. Alle data blev systematisk overført til REDCap database. Der blev anvendt tematisk analyse og deskriptive statistikker.

Resultater

Hospitalet:

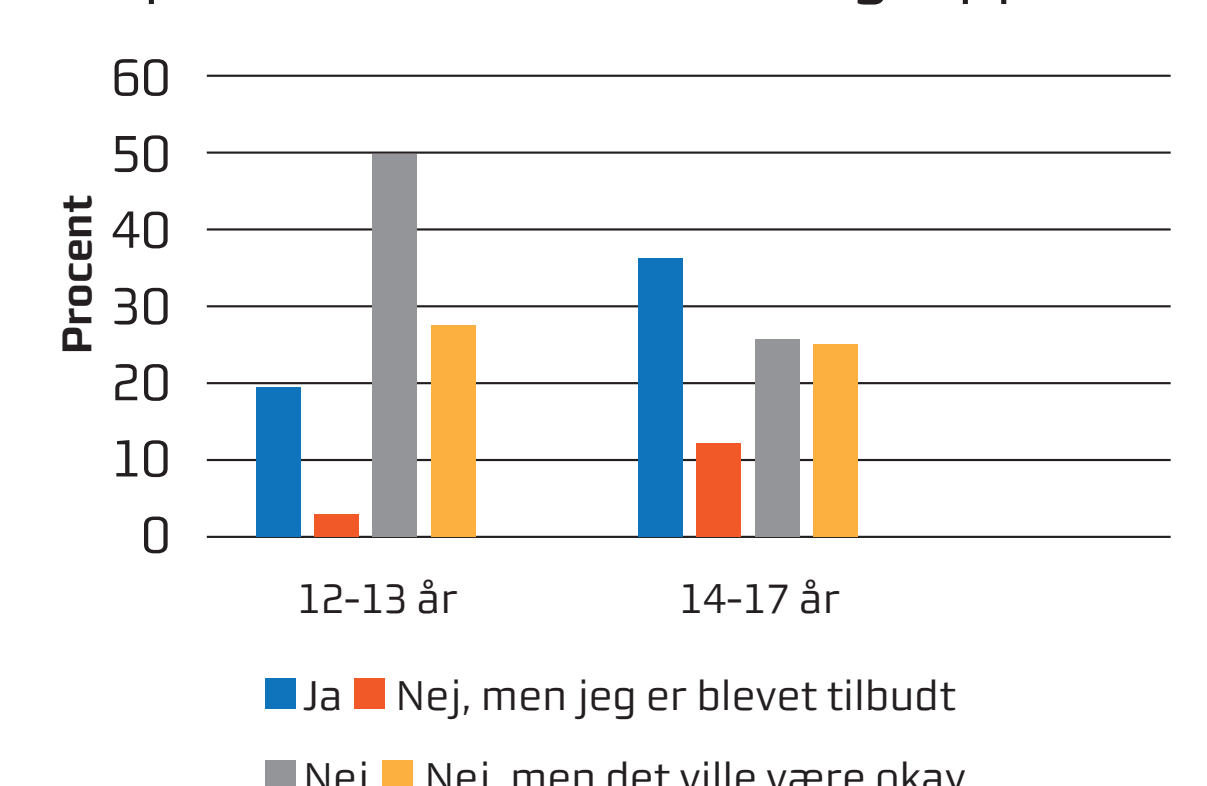
- Venteområderne
 - » Generel enighed om for få aktiviteter.
 - » Ønske om drikkevarer og musik.
 - » Unge ønsker separat venteområde.
- Konsultationsrum
 - » Yngste patienter ønsker malebøger, mens de unge ønsker at lytte.



Personalet på hospitalet:

- » Personalet ser hyppigere på de unge under samtaler.
- » At møde de samme behandlere skaber tryghed og kontinuitet.
- » 47% føler sig altid opmuntret til at stille spørgsmål.
- » Oplever at have noget at skulle have sagt i beslutninger om behandling:
 - » 29% af 12-13-årige og 47% af 14-17-årige oplever **altid** at have noget at skulle have sagt.
 - » 33% af 12-13-årige og 18% af 14-17-årige oplever **aldrig** at have noget at skulle have sagt.
- » 86% har modtaget lidt eller ingen information om transition.
- » 14% ved hvilken voksenafdeling de skal følges på, mens 66% ikke ved det.

Split-visit fordelt i aldersgrupperne



*Ting i gulvet som hinkeruden, bare så man måske kunne hoppe rundt så man kunne lege Jorden er giftig
pige 9 år*

Konklusion

Vurderingerne fra børn og unge giver sundhedsvæsenet værdifulde indsigter. Det er vigtigt at lytte til børn og unges perspektiver for at forstå deres behov. Tiltag som split-visit og forbedret kommunikation bidrager til at imødekomme de unges behov:

- » Fremme deres aktive deltagelse
- » Forbedre deres oplevelser af mødet med sundhedsvæsenet

Take home messages

- » Prioriter og tilpas kommunikation.
- » Sørg for alderssvarende aktiviteter.
- » Skabe tryghed gennem kontinuitet.
- » Inkluder børn og unge i deres beslutninger omkring deres behandling.
- » Tilbyd mulighed for split-visit.

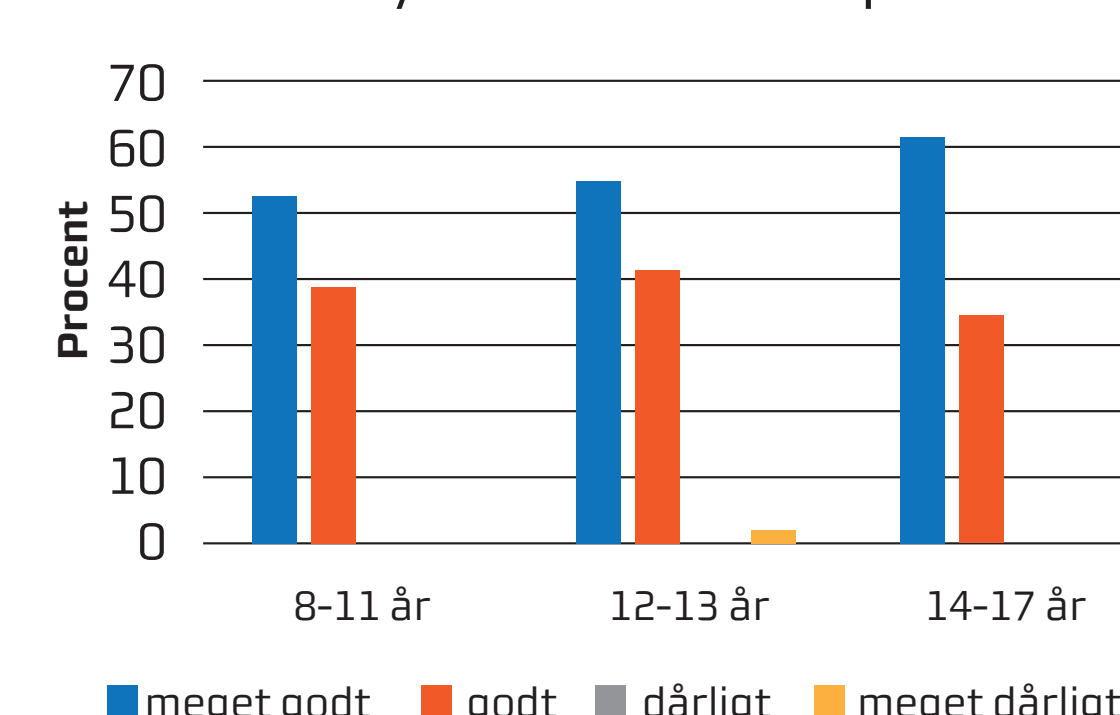
Behandling og undersøgelser:

- » Bekymringer før besøg falder med alderen.
- » Dialog med sundhedspersonale er en effektiv mestringsmetode.
- » Spil under procedurer hjælper med at håndtere bekymringer.
- » Nogle unge (især drenge 14-17 år) foretrækker ingen intervention.

Hjem fra hospitalet:

- » Generel tilfredshed: over 50% vurderede klinikken som »meget god«, ingen vurderede klinikken som »dårlig«.

Hvad synes du om hospitalet ?



*Til min astmakontrol er der næsten altid en ny læge. De har allesammen forskellige meninger. Det er besværligt, at de forventer noget forskelligt af mig.
pige 15 år*

