

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
D4 Børneafsnit - RRA
Børneafdeling
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	133
Besvarelser fra patienter:	59
Afsnittets svarprocent:	44%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

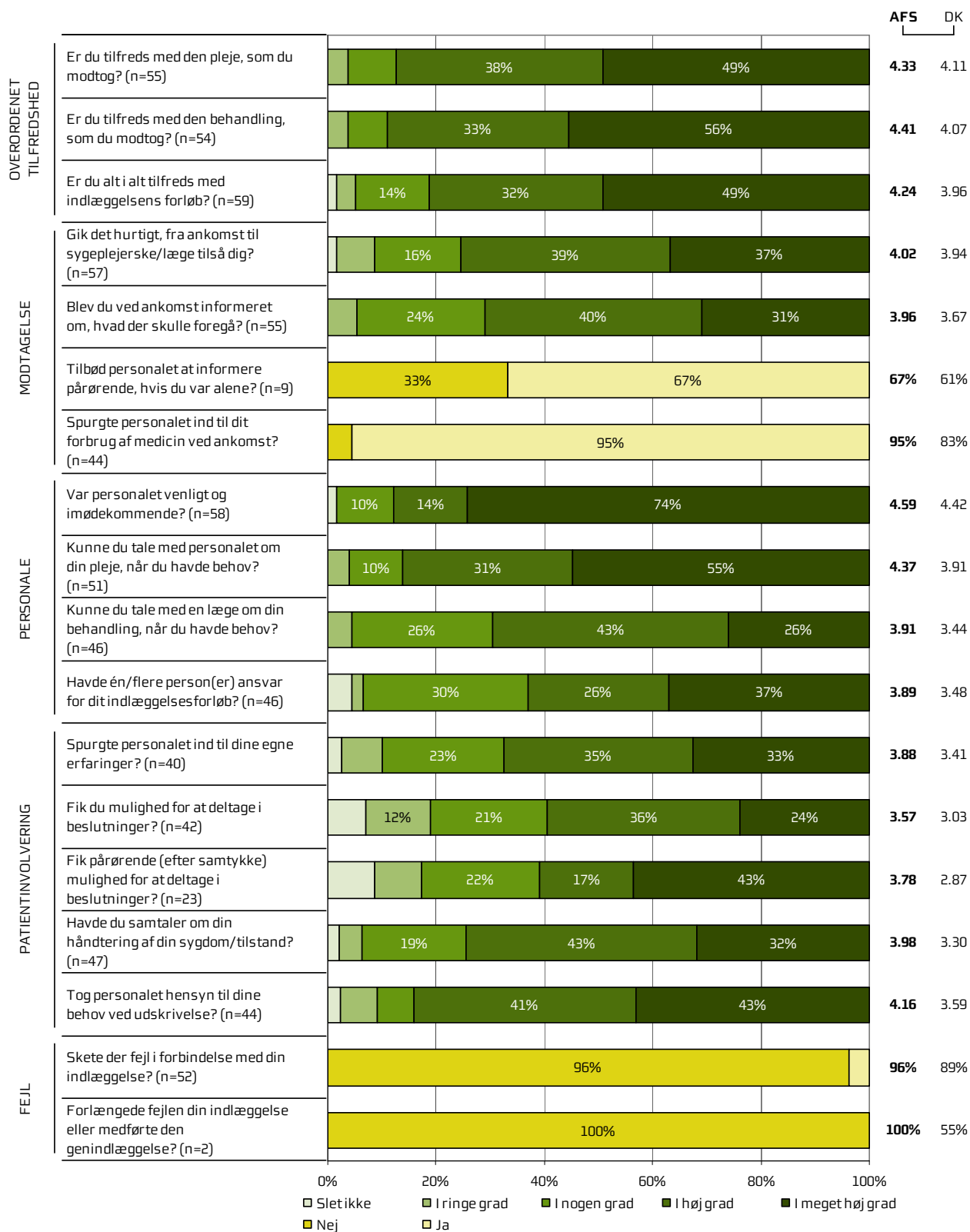
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

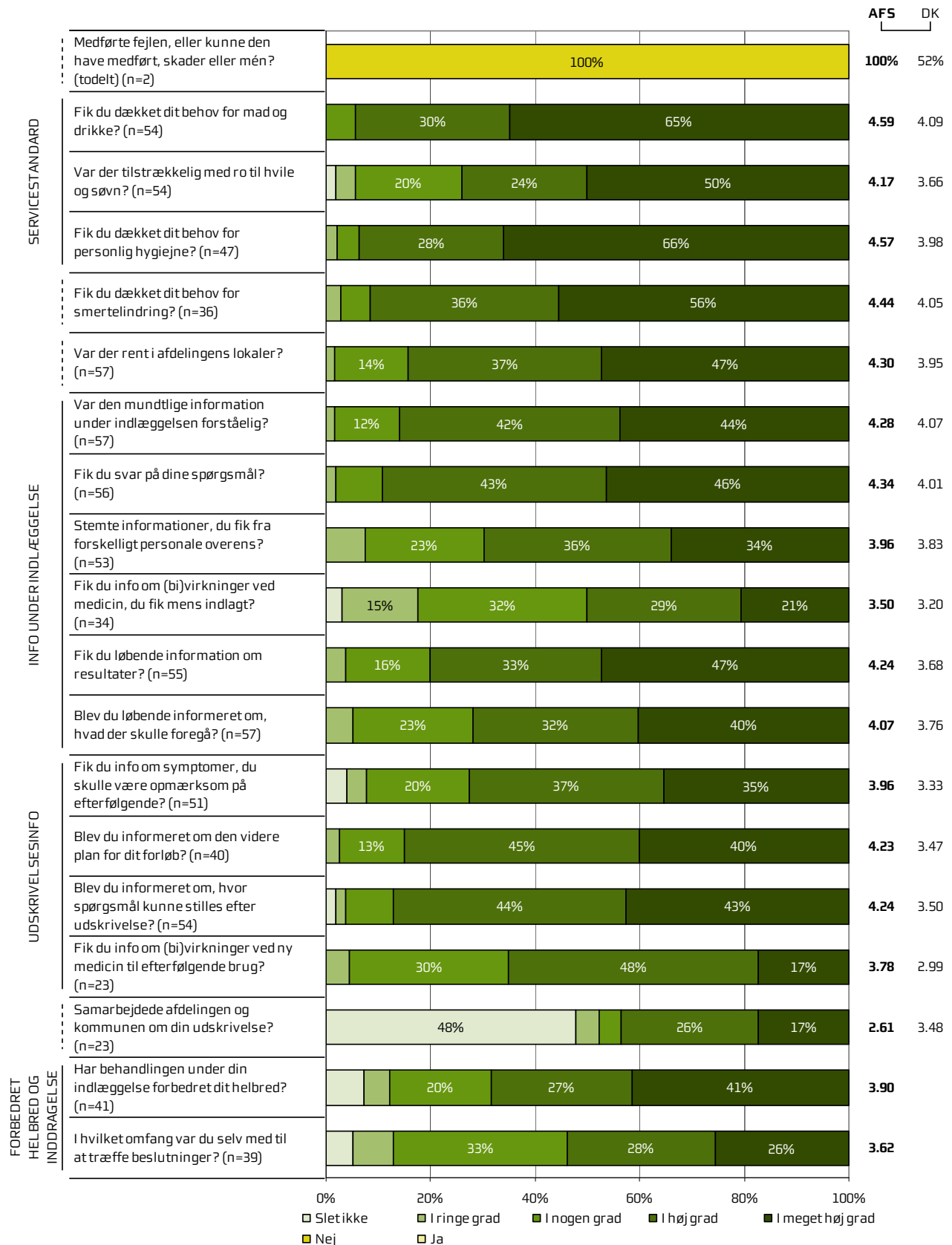
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

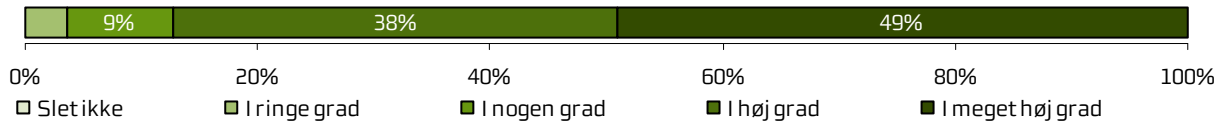
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

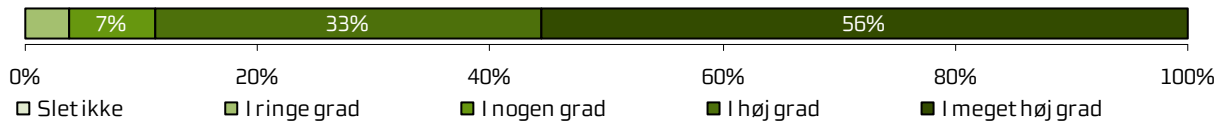
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

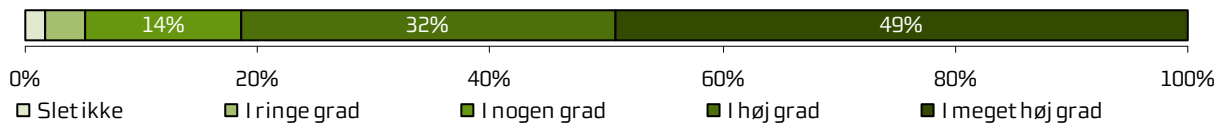
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=55)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=54)



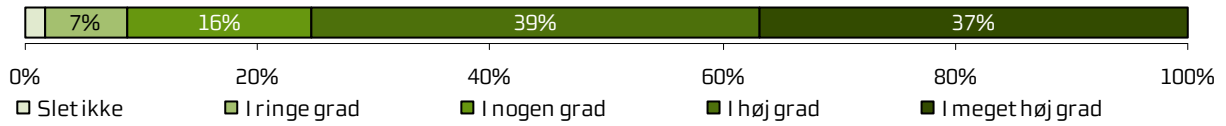
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=59)



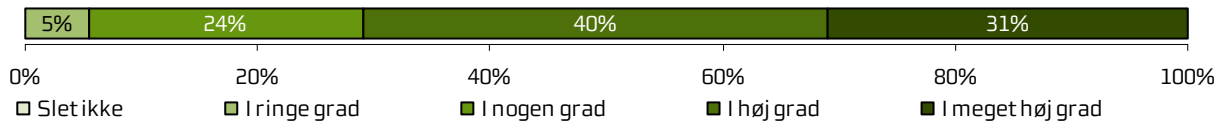
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,33		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,24		3,96	

Modtagelse

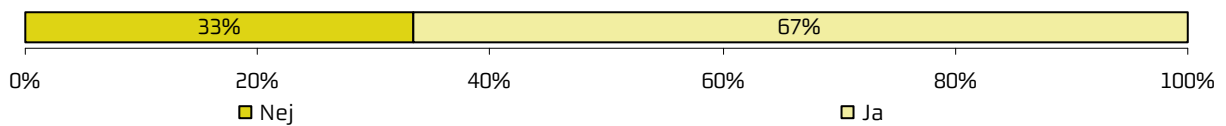
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=57)



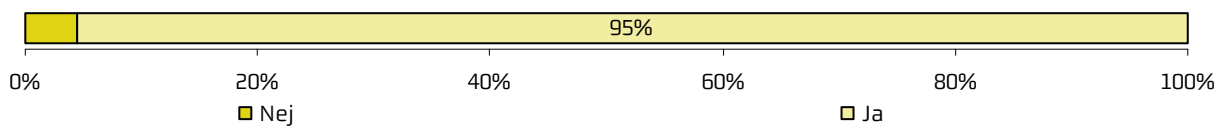
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=55)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=9)



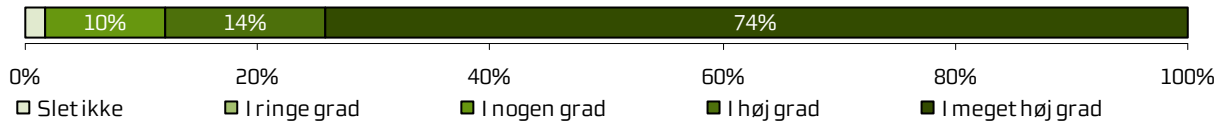
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=44)



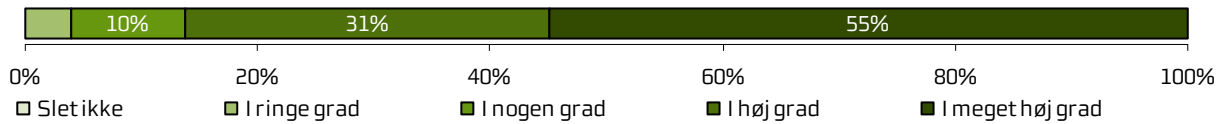
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,02		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,96		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		67 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		95 %	83 %	

Personale

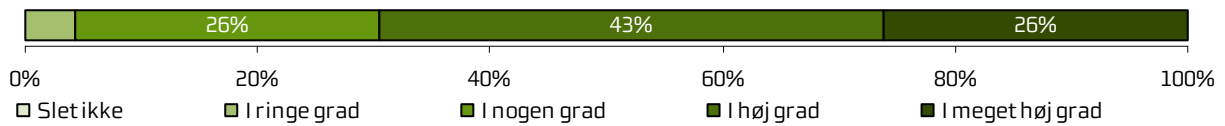
Var personalet venligt og imødekommende? (n=58)



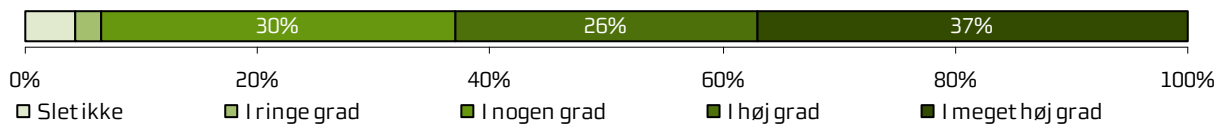
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=51)




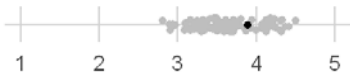


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=46)



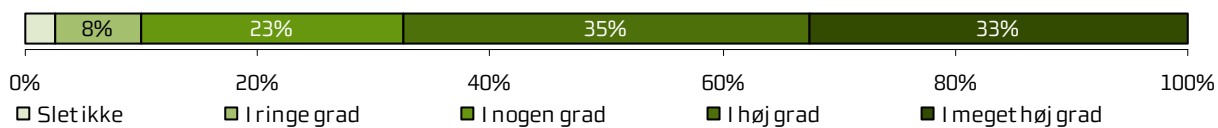
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=46)



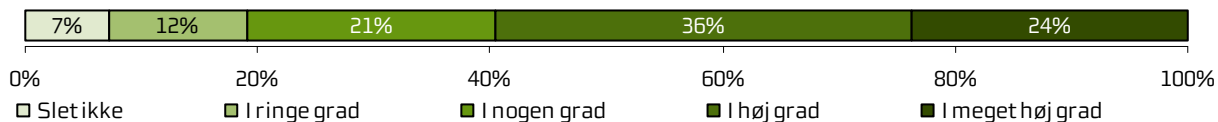
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,59		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,37		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,91		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,89		3,48	

Patientinvolvering

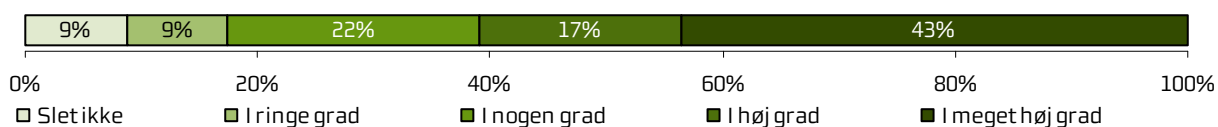
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=40)



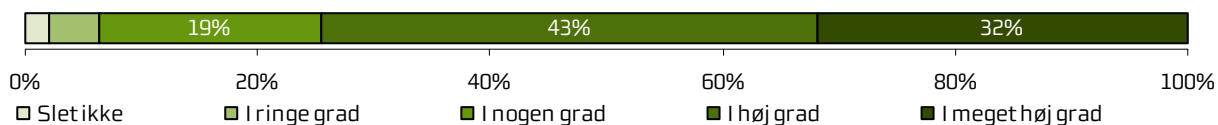
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=42)



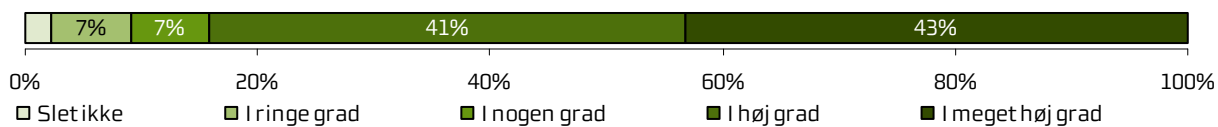
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=23)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=47)



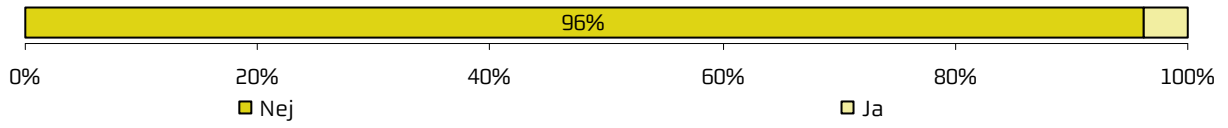
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=44)



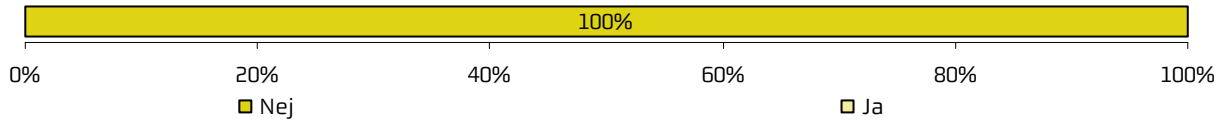
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,88		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,57		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,78		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,98		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,16		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=52)



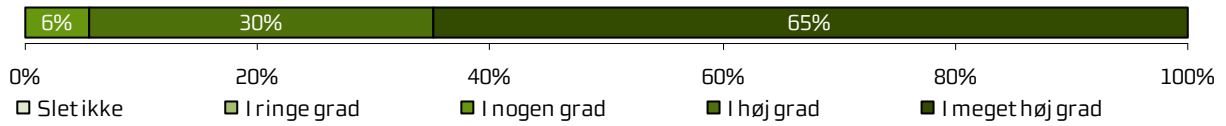
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=2)



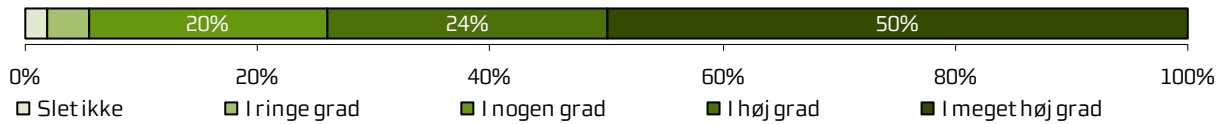
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		96 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		100 %	55 %	

Servicestandard

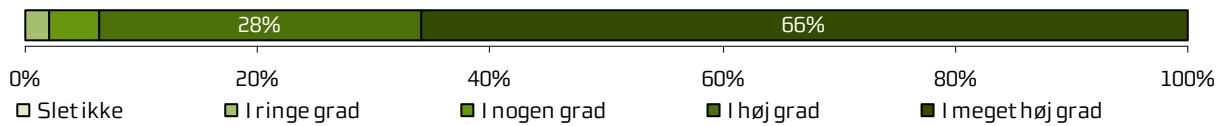
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=54)



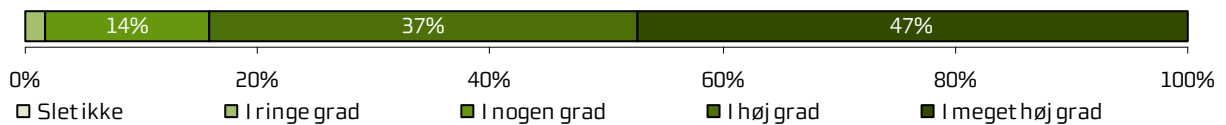
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=54)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=47)



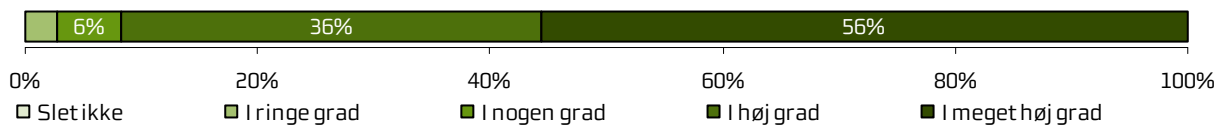
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=57)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,59		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,17		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,57		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,3		3,95	

Smertelindring

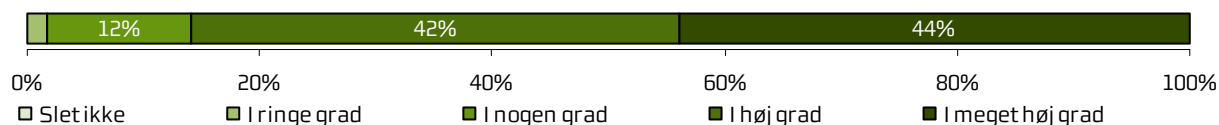
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=36)



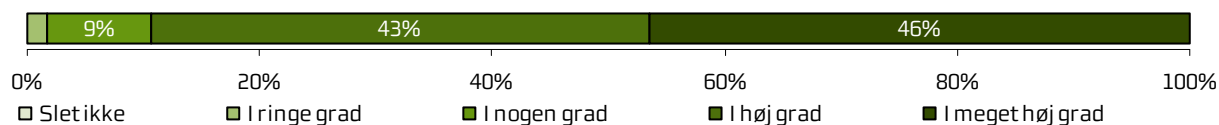
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,44		4,05	

Info under indlæggelse

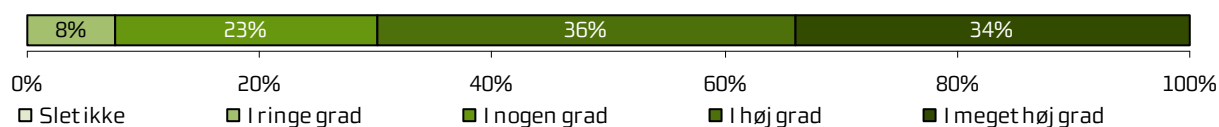
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=57)



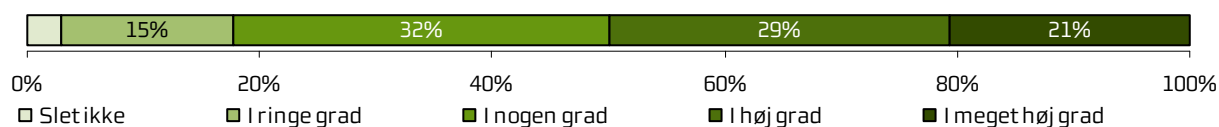
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=56)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=53)



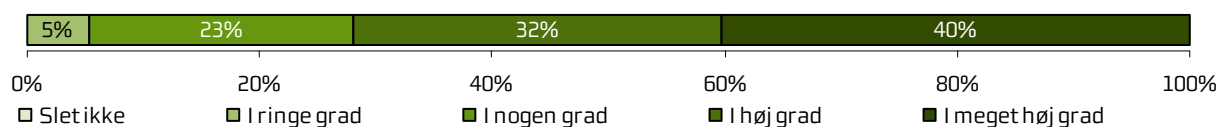
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=34)



Fik du løbende information om resultater? (n=55)



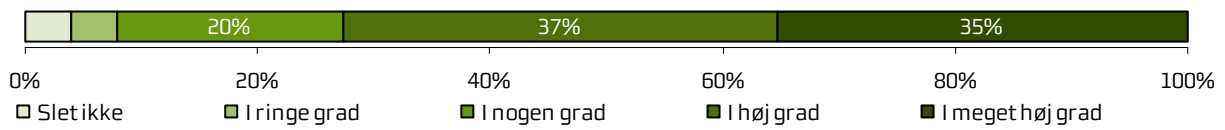
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=57)



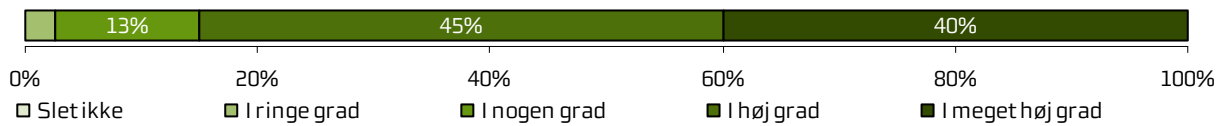
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,28		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,34		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,96		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,5		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,24		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,07		3,76	

Udskrivelsesinfo

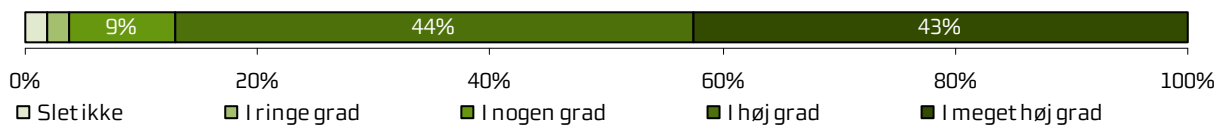
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=51)



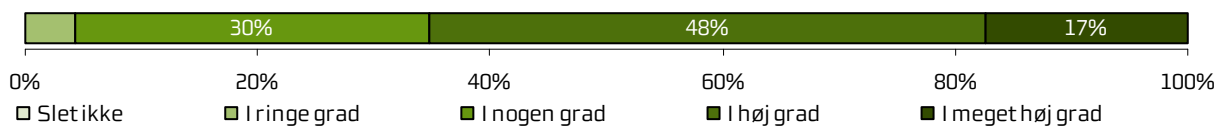
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=40)


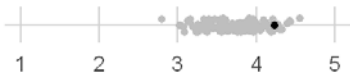
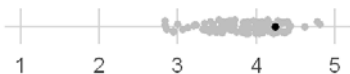



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=54)



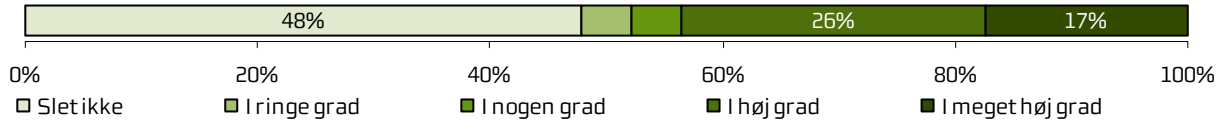
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=23)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,96		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	4,22		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,24		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,78		2,99	

Hjemmepleje

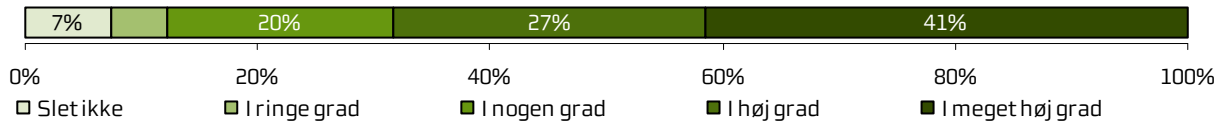
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=23)



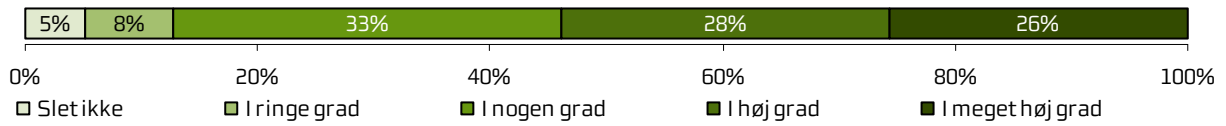
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	2,61		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=41)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=39)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,9			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,62			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

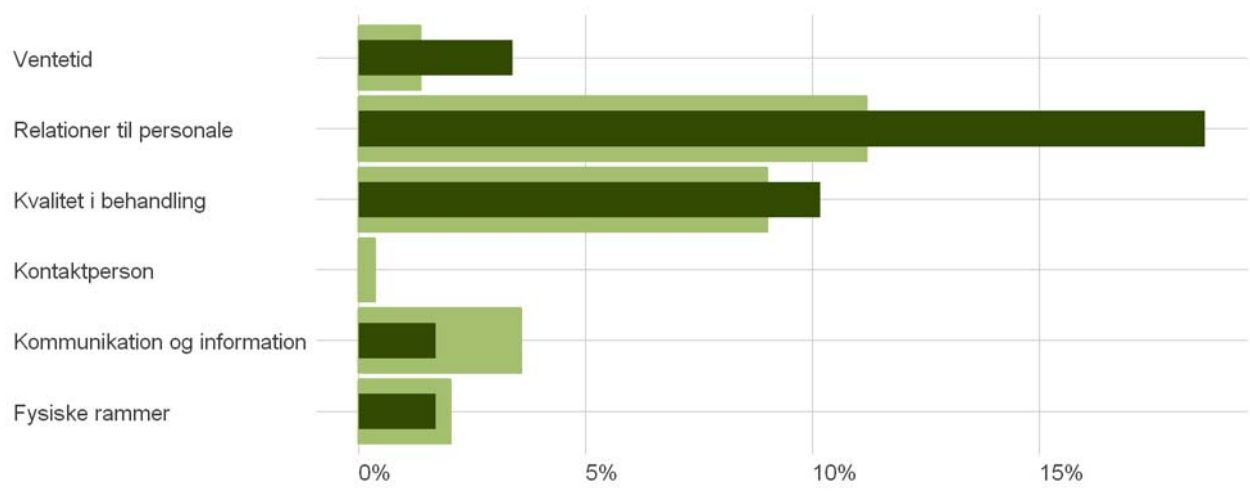
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.








D4 Børneafsnit - RRA





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

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
17	Der kom hurtigt en sygeplejerske, som undersøgte patienten, men fra hun gik, kom der ikke en børnelæge, før der var gået timer. Vi har forståelse for akut brug for læge, men det var lang tid at gå i uvished, og sygeplejersken fortalte ikke, hvad der evt. kunne gøres/ske.	I høj grad
2	Stor ros til modtagerlæge, NN. Hun udviste stor imødekommenhed og forståelse samt tålmodighed. Manglende kompetencer til at kunne lægge venflon lørdag aften er eneste anke. Flere gjorde forsøget uden held.	I meget høj grad
3	Sygeplejersken stod klar til at tage imod os, vi ankom i ambulance. Lægen stødte til kort efter, vi var kommet ind i undersøgelseslokalet. Inden vi kom til sygehuset var patienten tilset af egen læge, som havde videresendt information. Personalet havde allerede ved vores ankomst sat sig ind i situationen.	I meget høj grad
6	Vi blev taget imod af NN fra Neonatal Afdelingen, og hun var helt fantastisk. Rigtig sød og god til at forklare, hvad der skulle ske med sonden osv.	I meget høj grad
9	Det fungerer fint. Vi kommer der "desværre" tit, så vi kender det.	I meget høj grad
18	NN blev indlagt via vagtlægen på andet sygehus.	I meget høj grad
19	Blev indlagt via Børneafdelingen.	I meget høj grad
20	Super modtagelse, professionel håndtering og stor forståelse, når nu man har med et sygt barn og bekymrede forældre at gøre. :-)	I meget høj grad
10	Når man får en patient, hvor begge forældre er med, er det vigtig man henvender sig til dem begge og ikke kun den ene part.	I nogen grad
11	Jeg fik en fin modtagelse, men der var en del ventetid på grund af travlhed. Jeg følte mig dog fint informeret herom. Dog var det lang tid at vente med et lille barn uden en stue.	I ringe grad
14	Dejlig hyggelig modtagelse uden stress.	I ringe grad
12	Vi kom fra [en afdeling til en anden].	Ikke relevant for mig

D4 Børneafsnit - RRA**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 1	Forkert udregning af barnets ernæringsbehov (ca. 20 procent for lidt) ifølge sundhedsplejerske.	Nej
 4	De glemte en slange i hendes næse, efter hun var blevet suget for fostervand.	Nej
 9	NEJ.	Uoplyst
 17	Vi ønskede yderligere undersøgelse af vores datter, men det blev overhørt. Vi tog hjem [], men var desperate efter hjælp [morgenen efter], da vores datter skreg uafbrudt. (Siden indlæggelsen har vi været på sygehuset med[anden lidelse]. Her blev igen nævnt overfodring, selvom vores datter er den ældste, men mindste både i mødregruppe og vennekreds).	Uoplyst
 18	[] Personalet vidste uden tvivl bedst med [patienten], så jeg ønskede slet ikke at blande i deres behandling af hende. [] Der skete ikke fejl i forbindelse med [patientens] indlæggelse.	Uoplyst

D4 Børneafsnit - RRA**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 7	Var til kontrol efter en uge, men der var ingen oplysninger om, hvor vi skulle henvende os, hvis der blev noget/vi var usikre på noget indtil da.	I høj grad
 20	Lidt synd, at der var delte meninger om, hvornår vi kunne blive udskrevet. Tidspunktet blev ved at rykke sig!	I høj grad
 2	Vedrørende bivirkninger blev disse kun oplyst på forespørgsel, men så også ærligt og åbent.	I meget høj grad
 14	Viden om bivirkninger må i højere grad komme til begge forældre.	I meget høj grad

D4 Børneafsnit - RRA

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
3	Vi var i en uvis situation, så information om forløb var ikke muligt. Vi måtte vente og se, hvordan patienten reagerede på medicinen. På afdelingen var personalet søde og tålmodige på trods af samme spørgsmål adskillige gange i løbet af indlæggelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Det var rigtig godt, at det var de samme sygeplejersker, der gik igen hen over weekenden. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	I gør, hvad I kan. Det ses tydeligt. Jeg kunne ikke bede om mere! Store roser herfra!	I høj grad
20	Bare et kæmpe tak for hjælpen og omsorgen til personalet på Børneafdelingen, Randers! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Den generelle opfattelse er, et personale med evne til at tilpasse sig den enkelte patients behov, herunder også psykiske behov. Dygtigt og engageret personale, også hos lægerne. Vil især fremhæve NN og NN. Deres kompetencer synes ikke at blive udnyttet til fulde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Sygeplejerskerne var virkelig hjælpsomme med alt lige fra at hente håndklæder, ekstra vaskeklude til at hjælpe mit barn med at lære at kunne sluge piller. Vi øvede med rosiner :-). Vi var meget taknemmelige over den gode behandling vi fik af både sygeplejersker og læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Jeg synes, det var hårdt at være indlagt og ville egentlig gerne bare hjem med min datter. Men sygeplejerskerne var bare så søde og forstående, specielt NN fra dagholdet og NN fra natholdet på den anden afdeling var helt fantastiske og gjorde opholdet godt for os. Og jeg er rigtig ked af, at jeg ikke fik sagt det til dem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Vi har kun ros til det utroligt søde og kompetente personale på børneafdelingen. Og til medarbejder NN :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Altid venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Jeg mødte altid et smilende, venligt og kompetent personale! De var opmærksomme på både mit barn og mig, imens vi var indlagt, og jeg mødte kun hjælpsomhed. Jeg kunne godt ønske mig lidt ekstra information om, hvad planen var, imens jeg var der. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Alt var bare godt. Jeg er meget positiv overrasket over opholdet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
15	Når man er af sted med en lille baby [], er det utroligt rart med enestuer, og det havde vi heldigvis også. Det er også rart at føle, at der er tid og overskud til os, og det oplevede vi i høj grad. Specielt rart at personalet havde tid til snak og omsorg også. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Omstændighederne taget i betragtning var [patientens] indlæggelse en yderst positiv oplevelse, og jeg ([patientens] mor) er meget taknemmelig for den hjælp, vi fik på Randers' børneafdeling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Der var alt for stor forskel på sygeplejerskernes tilgang og tydelighed omkring behandlingen. De var direkte uenige.	I nogen grad

[Kvalitet i behandling]

- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 13 | Der gik alt for lang tid fra vi fik besked på, at jeg måtte komme hjem, når lægen havde været hos mig igen, til jeg fik lov til at gå.
[Ventetid] | I nogen grad |
| ✎ 21 | Vi oplevede mange timers ventetid på at komme ind til speciallæge, og efter en hel dags venten kom vi ind dagen efter, [hvor vi] også her ventede i [mange] timer. Ved ikke, om det kan ændre noget, da vi er opmærksomme på akutte patienter.
[Ventetid] | I nogen grad |
| ✎ 1 | Være meget mere imødekommende fra start, så man føler sig velkommen. Præsentere sig ved vagtskifte, så man kender kontaktsygeplejersken. Generel lad holdning fra personalet.
[Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |

D4 Børneafsnit - RRA

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
8	Vi var generelt meget tilfredse med de læger, der var inde over vores datters indlæggelse.	I høj grad
2	Et absolut kendetegn for afdelingen at tilbyde et patientinkluderende forløb. Stor ros til bioanalytikerne for hurtigt, præcist og med stor erfaring at kunne foretage iv-blodprøver på små patienter.	I meget høj grad
18	NN har astmatisk bronkitis, så en indlæggelse vil jo ikke forbedre hendes tilstand. Jeg ved jo slet ikke så meget om dette her, det havde personalet helt styr på, så jeg lagde "NNs liv" i deres hænder og havde ikke noget behov for at blande mig [].	I ringe grad
4	Synes mange af spørgsmålene ikke passede til vores indlæggelse. Men vi var der jo ikke så længe. Så det kan være, det er derfor.	Ikke relevant for mig
7	Spørgsmålene her på skemaet er stillet til PATIENTEN. I dette (og mange andre) tilfælde er patienten ikke gammel nok til at svare, eller til at spørgsmålene er relevante for patienten. De fleste spørgsmål er derfor svaret med "jeg", som os forældre. Det kunne måske overvejes at lave et spørgeskema målrettet forældremyndighedsindehaver.	Ikke relevant for mig
21	Jeg har desværre glemt den kvindelige læges navn på børneafdelingen. Hun var helt fantastisk :-) Dygtig og kompetent. Også stor ros til hospitalsklovnen. Vi glemte næsten de mange timers ventetid :-)	Ikke relevant for mig
3	Akut tilfælde []. Vi fulgte læger og sygeplejerskers anvisninger, og det var tydeligt, at vi ikke havde nogen indflydelse på behandlingens forløb.	Slet ikke
22	Stor tak til Neonatal afdelings (Randers) personale, der er super arrangeret og hjertevarme mennesker, der yder et stort arbejde. De er DYGTIGE. Tak.	Uoplyst

