

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
A40
BØRNEAFDELING A
Aarhus Universitetshospital**

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	91
Besvarelser fra patienter:	41
Afsnittets svarprocent:	45%

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

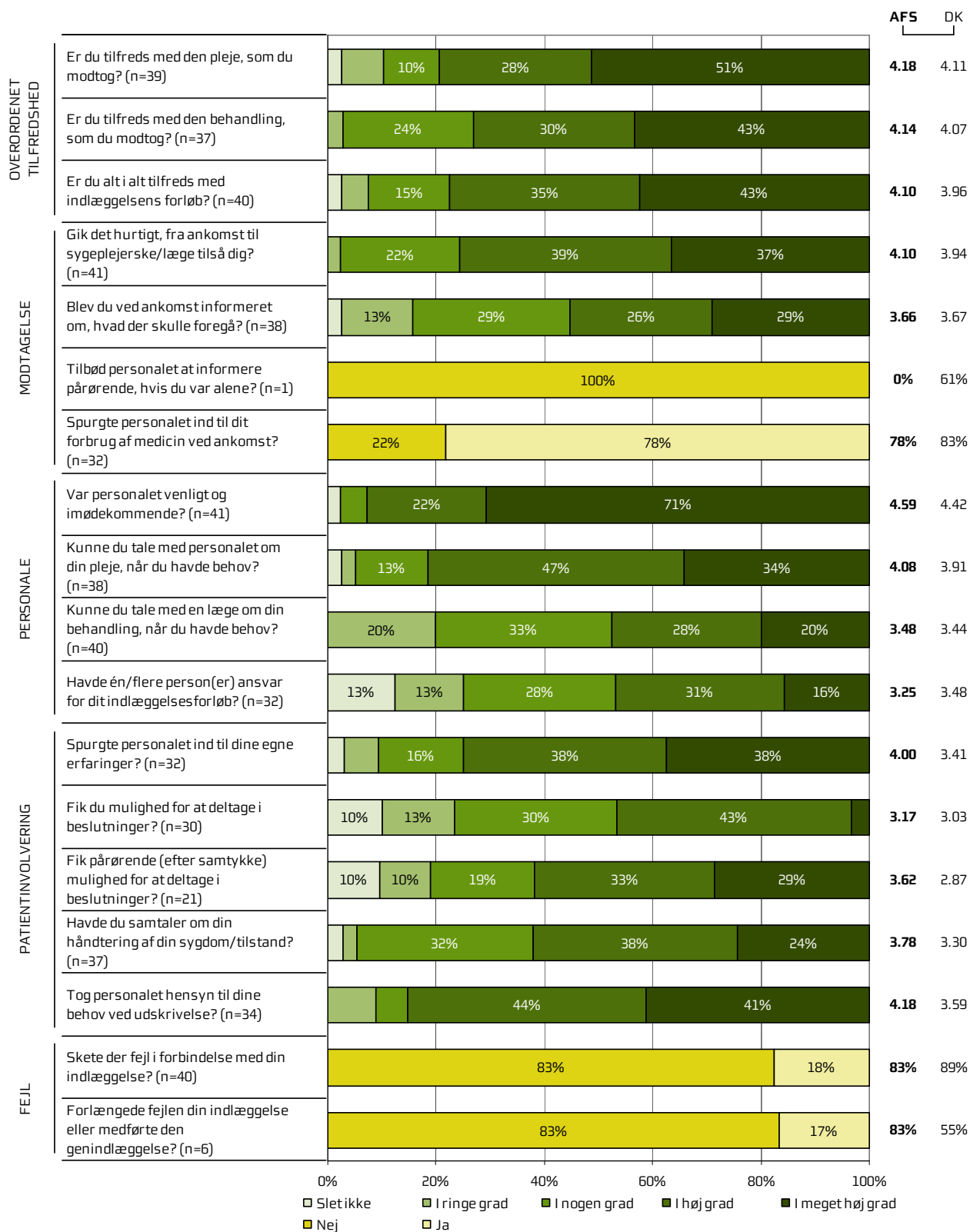
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

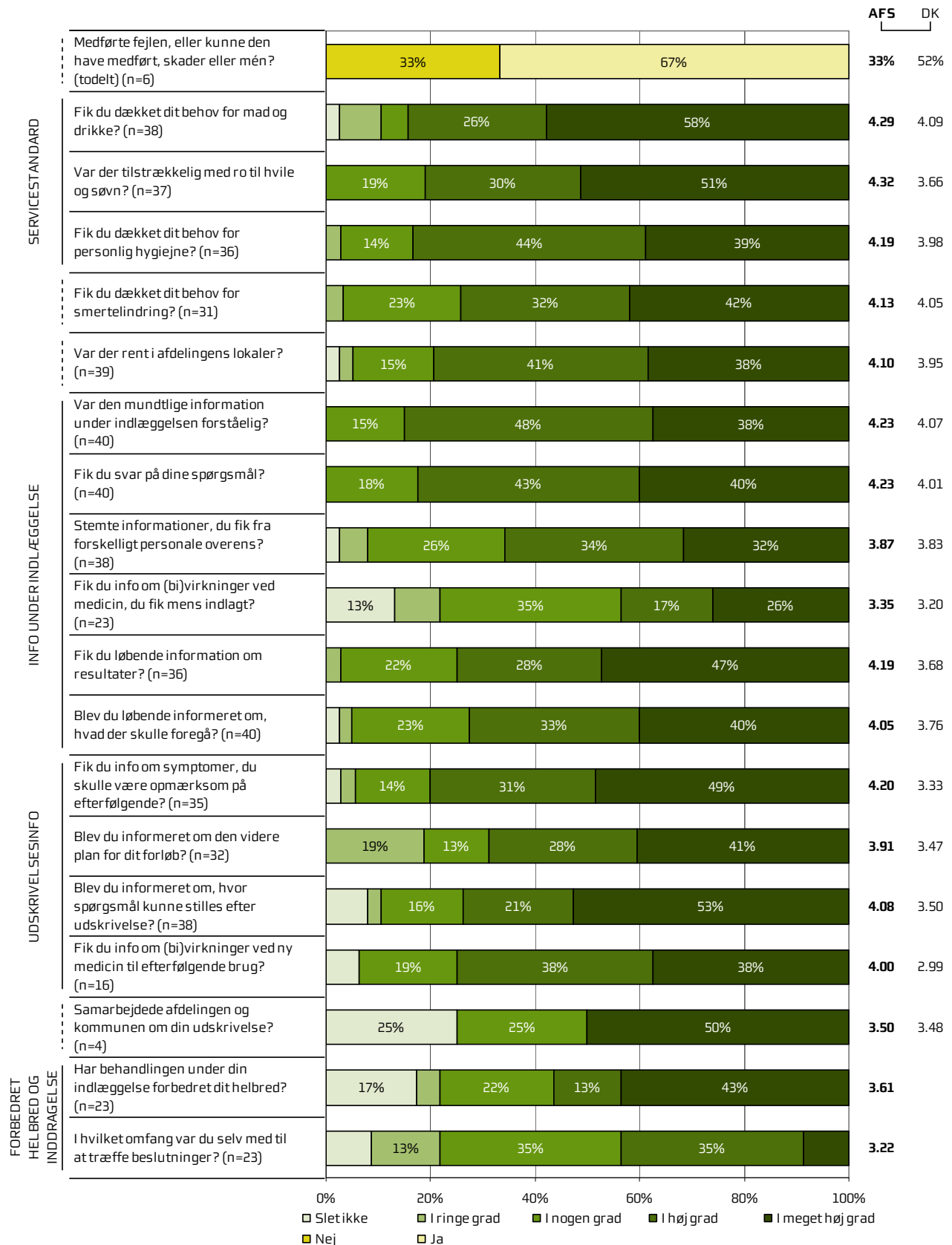
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

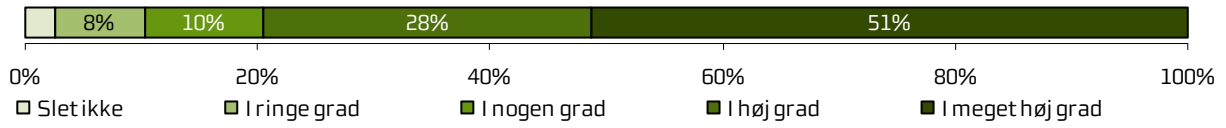
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

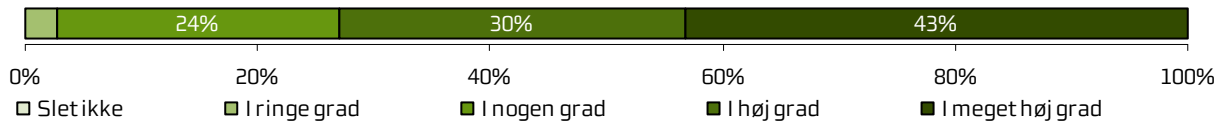
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

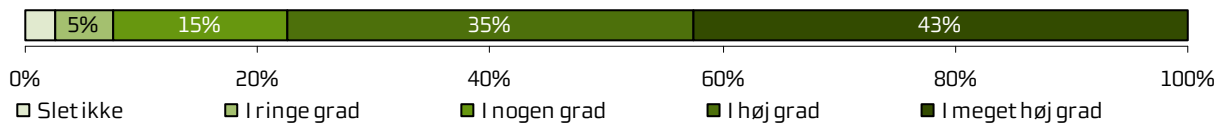
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=39)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=37)



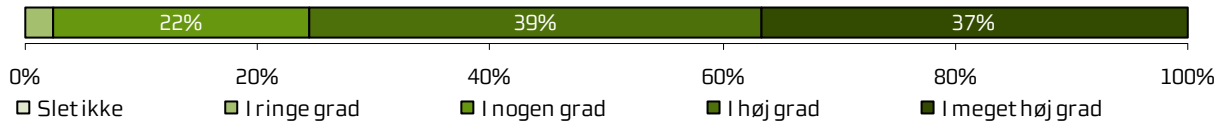
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=40)



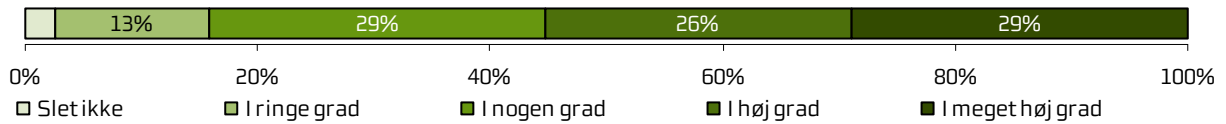
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,18		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,14		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,1		3,96	

Modtagelse

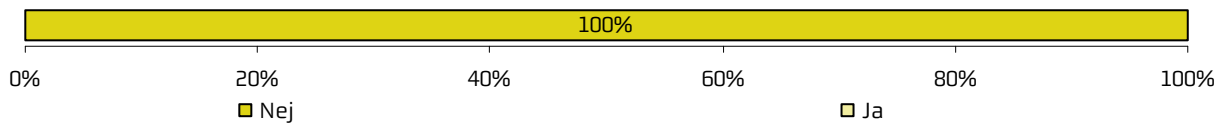
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=41)



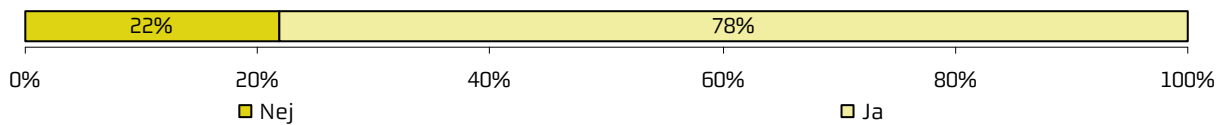
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=38)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=1)



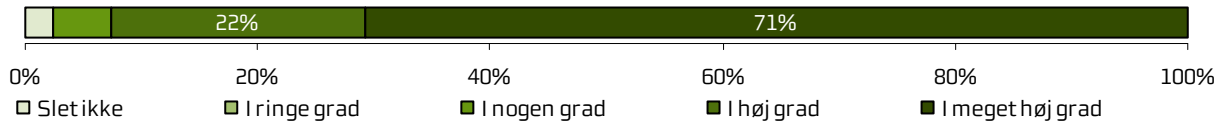
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=32)



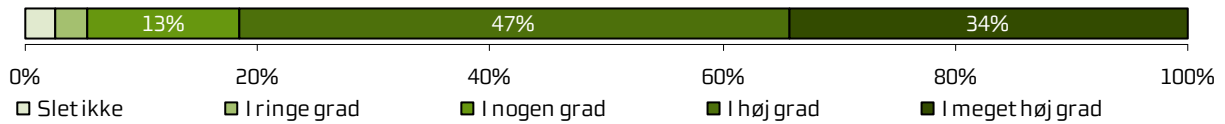
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,1		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,66		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		0 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		78 %	83 %	

Personale

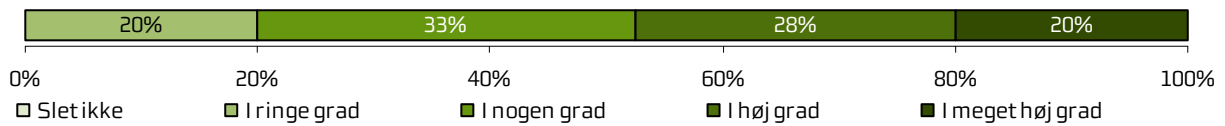
Var personalet venligt og imødekommende? (n=41)



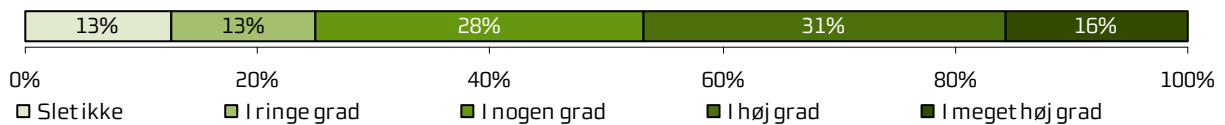
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=38)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=40)



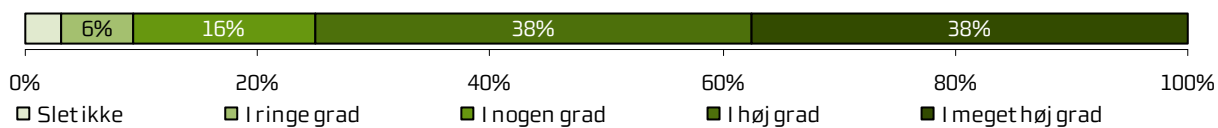
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=32)



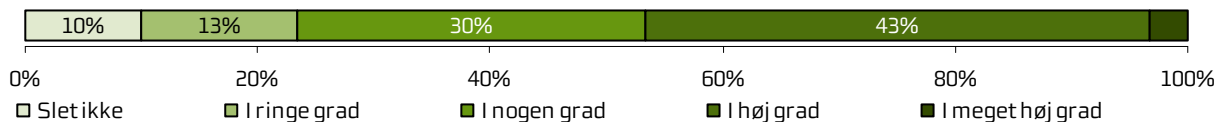
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,59		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,08		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,48		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?	3,25		3,48	

Patientinvolvering

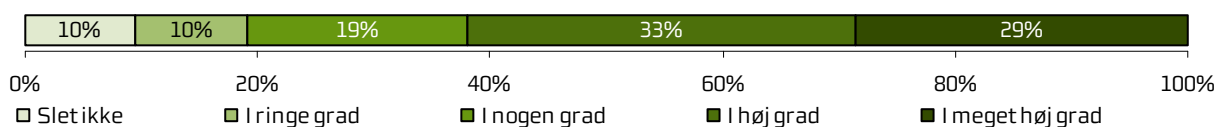
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=32)



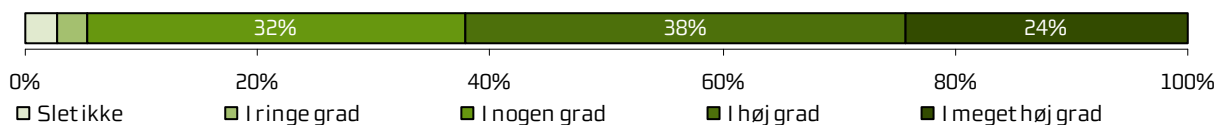
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=30)



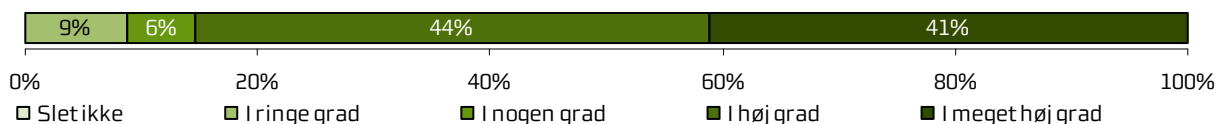
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=21)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=37)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=34)



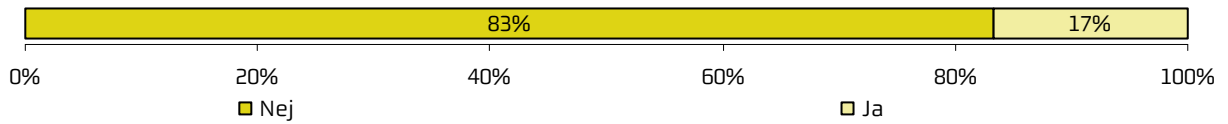
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,17		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,62		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,78		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,18		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=40)



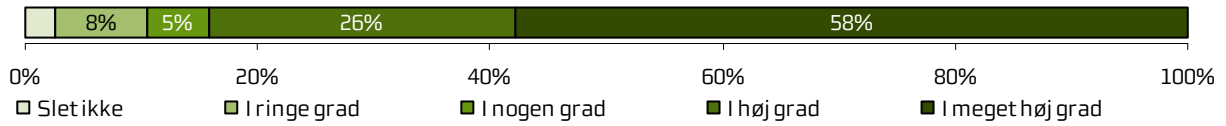
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



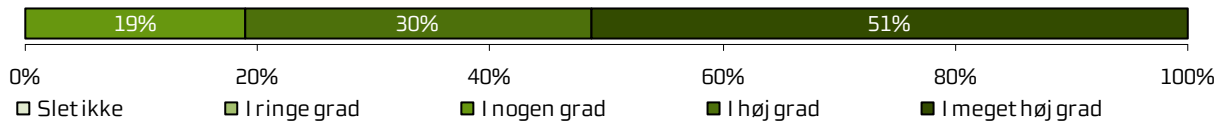
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		83 %	55 %	

Servicestandard

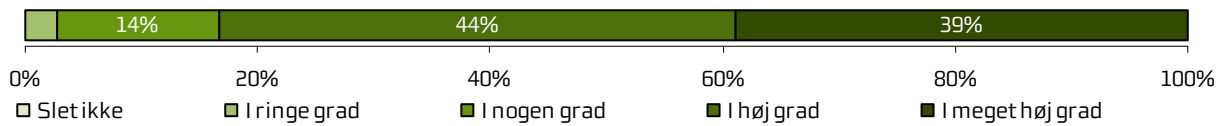
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=38)



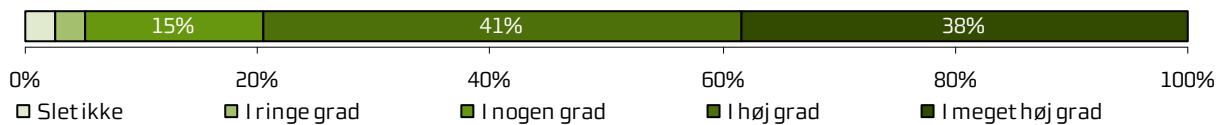
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=37)



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



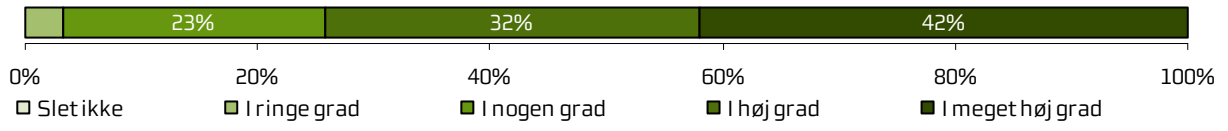
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=39)



	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?	4,29		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,32		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,19		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,1		3,95	

Smertelindring

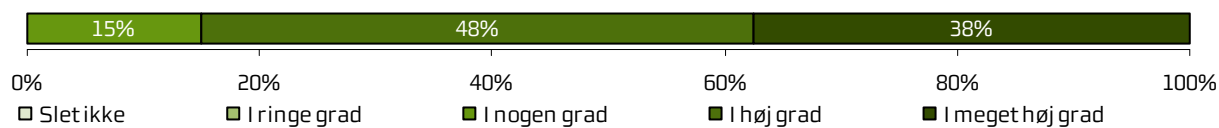
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=31)



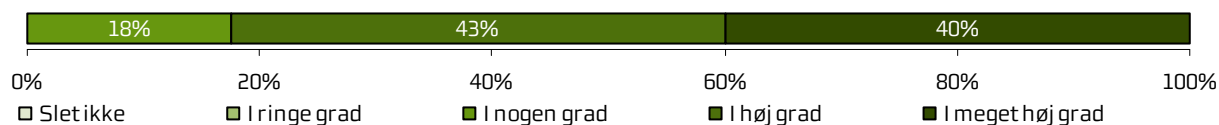
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,13		4,05	<p>A dot plot comparing scores on a scale of 1 to 5. The x-axis is labeled with 1, 2, 3, 4, and 5. A horizontal line represents the distribution of scores for other departments in the region. A black dot indicates the specific result for this department, which is 4.13. The mean score for the entire country is 4.05.</p>

Info under indlæggelse

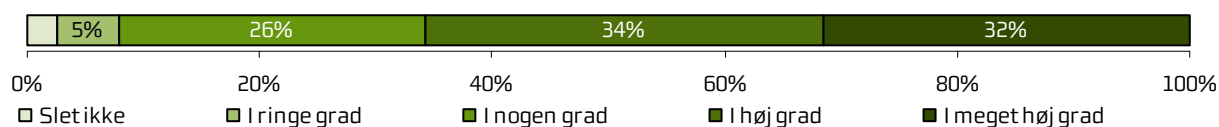
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=40)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=40)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=38)



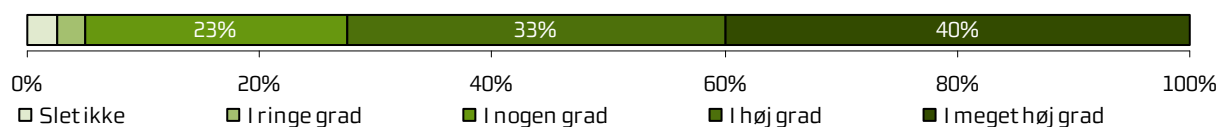
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=23)



Fik du løbende information om resultater? (n=36)



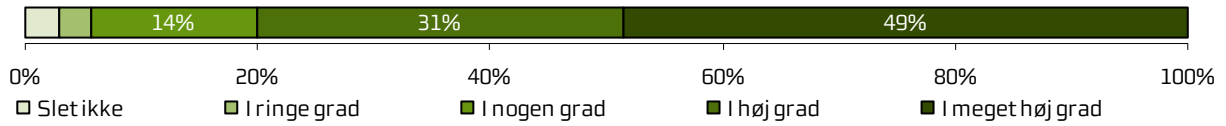
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=40)



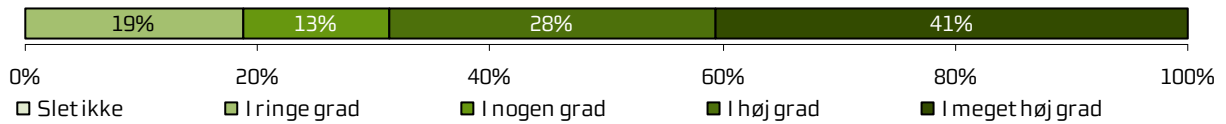
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,22		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,22		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,87		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,35		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,19		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,05		3,76	

Udskrivelsesinfo

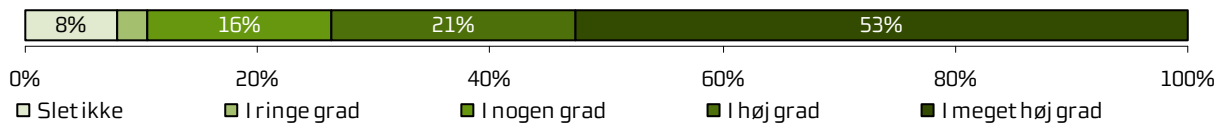
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=35)



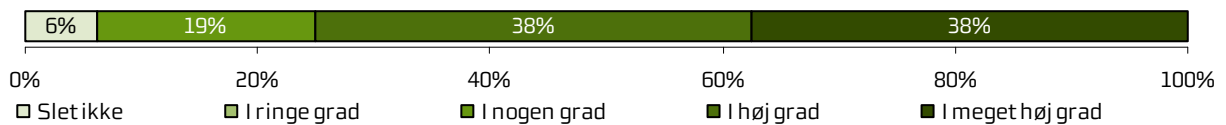
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=32)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=38)



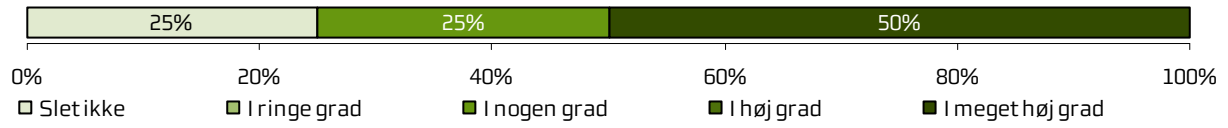
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=16)



	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?	4,2		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,91		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,08		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	4		2,99	

Hjemmepleje

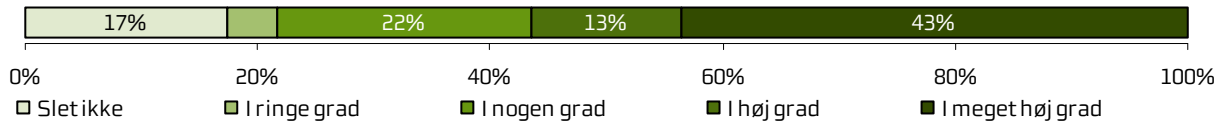
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=4)



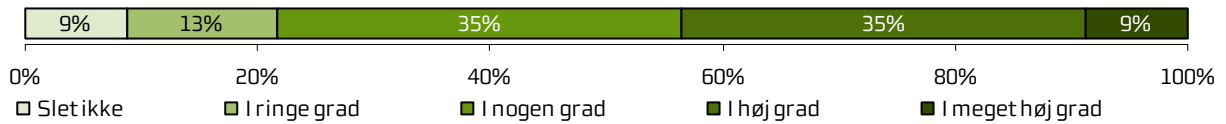
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,5		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=23)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=23)



	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?	3,61			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,22			

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.

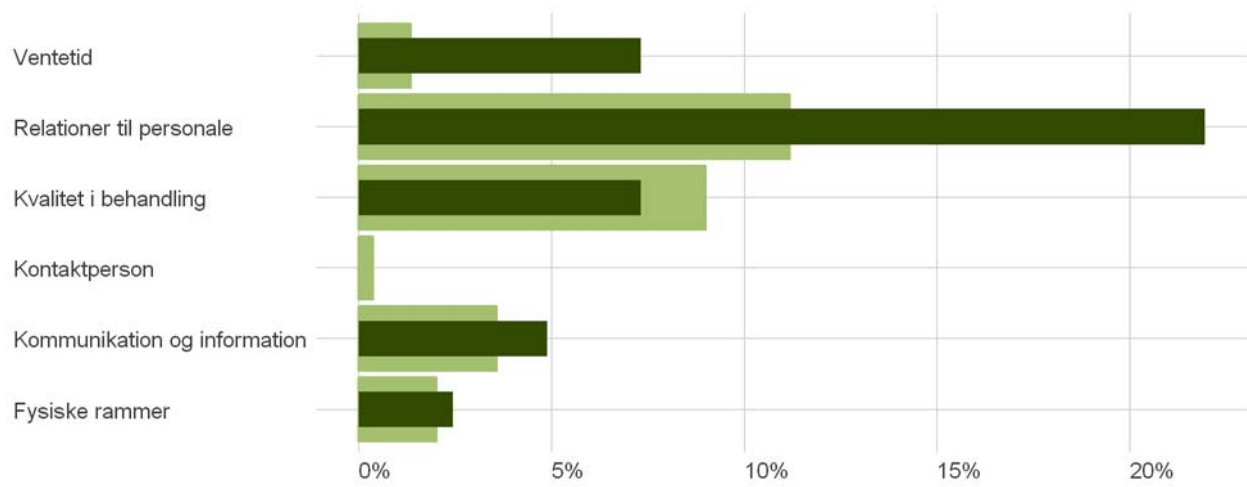
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



A40

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

ID	Kommentarer - A40	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
5	Nej. Min far ringede til bagvagten, da jeg er patient i forvejen på Børneafdelingen.	I høj grad
13	Bedre information om, hvad der skulle ske længere frem end bare ti minutter af gangen.	I høj grad
10	Meget fin modtagelse, samtale og empati i børnehøjde/niveau.	I meget høj grad
14	Da NNs far og jeg deler forældremyndigheden, ville det have været rart, hvis personalet havde kontaktet ham og fortalt om forløbet under indlæggelsen. (Evt. spørge først).	I meget høj grad
20	Vi kom med et ekstremt for tidligt født barn og følte ikke, vi blev hørt/lyttet til, hvilket også resulterede i, at vi fik en fejlagtig behandling og dernæst blev sendt hjem igen. [].	I meget høj grad
21	Hurtig, god og relevant undersøgelse og behandling. Fin inddragelse af os som forældre.	I meget høj grad
2	[Patienten] blev syg med frygtelige mavesmerter i højre side bag ved leveren. Tog selv over til Afdeling A40 med hende, da vi ikke fik hjælp, og fordi det tog meget lang tid uden, at vi blev kontaktet. Havde ringet til egen læge, som sagde, at vi skulle kontakte den behandlende afdeling, hvilket vi gjorde. Men hørte ikke noget tilbage!	I nogen grad
12	Vi kom meget sent, så syntes, der var lidt forvirring omkring det hele. Og måtte selv sørge for en seng til mig selv. Desuden var det først lørdag aften, at min datter fik armbånd på.	I nogen grad





A40

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - A40	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 20	1. Lang ventetid ved kald i snoren. Bedre planlægning ved undersøgelse [vække et [lille barn] for at måle blodtryk]. 2. Fejlmedicinering: Tog medicin fra ham uden at blive tilset. 3. Manglede urinprøve (fik ikke taget urinprøve til trods for, at vi nævnte, at urinen lugtede anderledes, hvilket resulterede i en voldsom blodforgiftning). Mistet urinprøve. Ikke tilset venflon, inden der blev givet medicin i det.	Ja
✎ 2	Da vi selv tog over til afdelingen, forventede de ikke, at vi kom, og det tog lang tid, inden man blev hjulpet, og man følte sig ikke velkommen. Vi havde en følelse af, at man ikke blev taget seriøst!	Nej
✎ 15	NN havde symptomer på testikeldrejning, men det blev opdaget så sent, at det måske var en testikeldrejning, der var tale om, at vi først var på skadestuen ca. seks til syv timer efter de første symptomer på drejningen indtraf. Vi var fremme ca. kl. 22 på skadestuen, men den eneste læge på vagt, som havde forstand på problemet, var optaget af en operation. Derfor tog det forholdsvis lang tid (synes vi og i forhold til, at der allerede få timer efter drejningen af testiklen kan ske skader) inden lægen tilså NN, og vi blev sendt til ultralydsscanning. Hvis vi var blevet sendt direkte til scanning, ville denne have været overstået inden lægen kom. Vi fik ved ankomst at vide, at hvis lægen ikke havde været der indenfor en time, ville de foretage operativt indgreb uden først at foretage ultralydsscanning pga. risikoen.	Nej
✎ 17	Der blev givet for meget panodil på én dosis, dvs. næsten en hel dagsration på én gang.	Nej
✎ 18	Min søn er allergisk overfor mælkeprotein (dette var dog ikke årsagen til indlæggelsen). Vi blev indlagt akut [i weekenden]. Næste dag var der ikke taget højde på, at der skulle være noget mad, han kunne tåle, og da frokosten blev serveret, var det uden mulighed for at få at vide, hvad maden indeholdte eller fremskaffe varedeklarationer. Det endte med, at vi selv skulle skaffe mad til vores syge barn og fik også at vide, at det havde været godt, hvis vi selv tog en medpakke med. [] Ved en akut indlæggelse!	Nej
✎ 4	Diagnose for infektion blev fejlbedømt to gange. Tredje gang blev der behandlet mod infektion, som ikke er blevet bekræftet af blodprøver, røntgenbilleder eller ekkograf. Der behandles for "mistanke om".	Uoplyst
✎ 3	Der blev aftalt diverse undersøgelser, som vi troede ville være i nærmeste fremtid, men efterfølgende har vi fået at vide, at nogle af undersøgelserne er blevet slettet og andre er først i [foråret 2015]. Tilstanden bliver ved med at vende tilbage, og alligevel bliver der ikke gjort noget! Vi kom hjem uden at have snakket med en læge. Det var sygeplejersken, der formidlede tingene videre. Hun havde måske ikke helt kompetencen til at svare på vores spørgsmål. Sygeplejersken/ sygeplejerskerne gjorde alt for, at det var en behagelig og tryk indlæggelse.	Ved ikke

A40

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - A40	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	14 NN er stadig "uafklaret", og derfor er det svært at svare. Vi har en åben indlæggelse.	I høj grad
	3 Det var sygeplejersker, der formidlede mange af tingene. Vi som forældre manglede, at lægen kom ind og informerede os noget mere.	I nogen grad
	11 Da vi kom retur fra røntgen, sagde portøren, at han ville give besked til plejepersonalet, og at de ville komme. Vi ventede i halvanden time uden at se nogen. Ville ikke være en [pylret] mor, så derfor opsøgte vi først personalet efter halvanden time. Her fik jeg at vide, at vi skulle oprindeligt være informeret om at trække i snoren, når vi kom retur. Altså brist i kommunikationen.	I nogen grad
	19 Efter MR-scanning manglede vi en plan for, hvornår vi fik svar. Jeg ringede ind tre gange, hvor der blev lagt besked til lægen. Jeg er på INGEN måde tilfreds med behandlingen. Jeg var bare bekymret for, om min søn var alvorligt syg. Det havde været godt med en dato for, hvornår vi seneste kunne forvente svar. Det er det eneste, jeg kan sætte fingeren på.	I nogen grad

A40

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

ID	Kommentarer - A40	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Personalet på afdelingen er rigtig søde, og alt bliver taget 100 procent alvorligt. Man kan mærke deres engagement i børnene. Er lidt ked af, at jeg som mor fik en drømmeseng at sove på, da stuen ikke var gjort klar, da vi blev indlagt. Den var virkelig ringe, og da jeg skal op til min søn flere gange om natten, blev det til stort set ingen søvn. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	De fleste sygeplejersker var søde. Der er trygt, og jeg føler mig velkommen på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Mere personale/sygeplejersker i dagtid (morgen til eftermiddag).	I høj grad
9	Har haft mange forskellige læger, hvilket har været svært. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Personalet er meget opmærksomme på først at henvende sig til barnet.	I høj grad
7	Vi fik en super god behandling, og alle de sygeplejersker, som var tilknyttet os, var velinformerede omkring vores forløb, og vi følte os meget trygge. Det var dejligt, at lægen gav sig tid til os og forklarede tingene på en forståelig måde. Vi kunne ikke have fået en bedre behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Meget søde sygeplejersker, min datter hyggede sig, og det var en fin oplevelse at være indlagt, trods sygdom. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Børnemodtagelsen, læger og sygeplejersker var virkelig dygtige og i børnehøjde. Den korte tid på [] Børneafdeling kunne godt gøres lidt mere børnevenlig. Men alt i alt en god oplevelse.	I meget høj grad
14	Ventetiden i en anden afdeling kan være en anelse lang. Men da vi først kom på en afdeling, var der den ro, vi havde brug for. [Ventetid]	I meget høj grad
16	Vi undrer os over, at der er foretaget en screening uden at blive informeret om det. Vi skulle også ifølge journal være blevet tilbudt en diætist, hvilket vi ikke er. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
18	Det var rart, at de samme læger, som modtog min søn, også opsøgte os senere for at følge op. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Virkelig god modtagelse med venlig og særdeles imødekommende personale! Min søn, patienten, [som er barn], synes alle er så søde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Det var en frygtelig forvirrende dag, og min datter skulle selv gå ned til blodprøver og ventede i lang tid både i venteværelse og i et lille rum i næsten to timer, inden vi blev hjulpet. I denne tid havde min datter det rigtig dårligt, kastede op og havde frygtelige smerter. Tog meget lang tid inden der kom en læge! Flere timer! Det var på Afdeling A40. Vi ventede i flere timer! [Ventetid]	I nogen grad
3	Vi har fulgt behandlingsforløb samt råd, men det har fortsat ikke hjulpet vores barn. De undersøgelser som vores barn har fået lovet, ved lægen/ lægerne ikke om er nødvendige, og ellers er der meget lange udsigter til at komme til! Vi synes, at det er frustrerende, når tilstandene kommer igen og igen, og at der ikke bliver fulgt op på nogle af de undersøgelser som måske kunne give nogle svar. Vi fik tilbudt en telefonsamtale ca. en måned efter udskrivelse, om det videre forløb af vores datter. Det har vi så selv fået lavet til en samtale på hospitalet. Vi føler, at vores barn er en lille brik i et stort puslespil. Sygeplejerskerne var der for ens barn og kæmpede for	I nogen grad








diverse undersøgelser.

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 13 | <p>Tiden i akutmodtagelsen var alt for lang. Vi burde være kommet på afdelingen lige så snart, man fandt ud af, at vi skulle overnatte. Vi blev "smidt" på gangen, da undersøgelsesrummet vi var i, skulle bruges til en anden. Afdelingens personale var fantastiske! Meget hjælpsomme, venlige og meddelsomme. Stor ros til dem.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p> | I nogen grad |
| ✎ 21 | <p>Skulle møde ind []. Møder til aftalt tid. Der er ingen plejepersonale at se. Er til møder. Banker på. En sygeplejerske henviser os til venteværelset. Efter 30 minutter stadig ingen, der kommer og siger goddag eller spørger, hvem vi er. Kontakter sygeplejerske, der informerer relevante sygeplejersker, at vi er kommet. Efter 60 minutter [ventetid] [er der] ingen, der er kommet. Kontakter igen sygeplejerske, der bare siger, at vi skal sidde ned. Relevant sygeplejerske kommer først efter 75 minutter. Kunne godt have kommet og sagt goddag. Vi har lang ventetid.</p> <p>[Ventetid]</p> | I nogen grad |
| ✎ 20 | <p>Personalet skal være bedre til at lytte til forældre, personalet virker meget udbændt/stresset og har ikke overskud til at hjælpe. Pga. stress/underbemanding forekommer der mange fejl, hvilket er meget frustrerende og utrygt.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | Slet ikke |

A40

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

ID	Kommentarer - A40	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
	4 Angående spørgsmålet om "I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?" Hvis patienten (på 1 år) skal svare på det spørgsmål ville han have svaret "Slet ikke", da han blev tvunget til at modtage behandlingen, men den medindlagte far har svaret i "høj grad". Patienten ville i alle tilfælde afvise den tilbudte behandling og havde derfor ingen indflydelse på beslutningerne.	I høj grad
	6 Vi/jeg er træt [af], at forklaringen altid er "det sker bare...". Ingen forklaring [på] hvorfor hun bliver "syg" og kaster op.	I høj grad
	3 Har beskrevet det så godt vi kunne i de foregående kommentarbokse.	I nogen grad
	13 Det var rart, at der blev lyttet til os. Bl.a. da "nålen i hånden" begyndte at gøre så ondt, når hun skulle have medicin. At den blev flyttet til den anden hånd, selv om [det var nat] og sygeplejersken allerede var forsinket på hendes runde, tog hun sig god tid hos os.	I nogen grad
	14 NN er stadig uafklaret, derfor kan jeg ikke sige, at han er forbedret. Vi aner ikke, hvad han fejler. Men det var dejligt, at han blev smertedækket, og vi er trygge nu.	I nogen grad
	2 Min datter fik først en seng (efter vi ankom) to timer senere. Og den ene læge troede, at den anden læge havde kigget på hende! Så der gik lang tid, før vi så en læge.	Ikke relevant for mig
	5 Da jeg er [ung], var det mine forældre og personale, der traf beslutninger.	Slet ikke

