

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
B16 Sengeafsnit for Børn
Børneafdelingen
Hospitalsenhed Midt**

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	153
Besvarelser fra patienter:	73
Afsnittets svarprocent:	48%

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. Temafigurene ligner oversigtsfigurene, 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

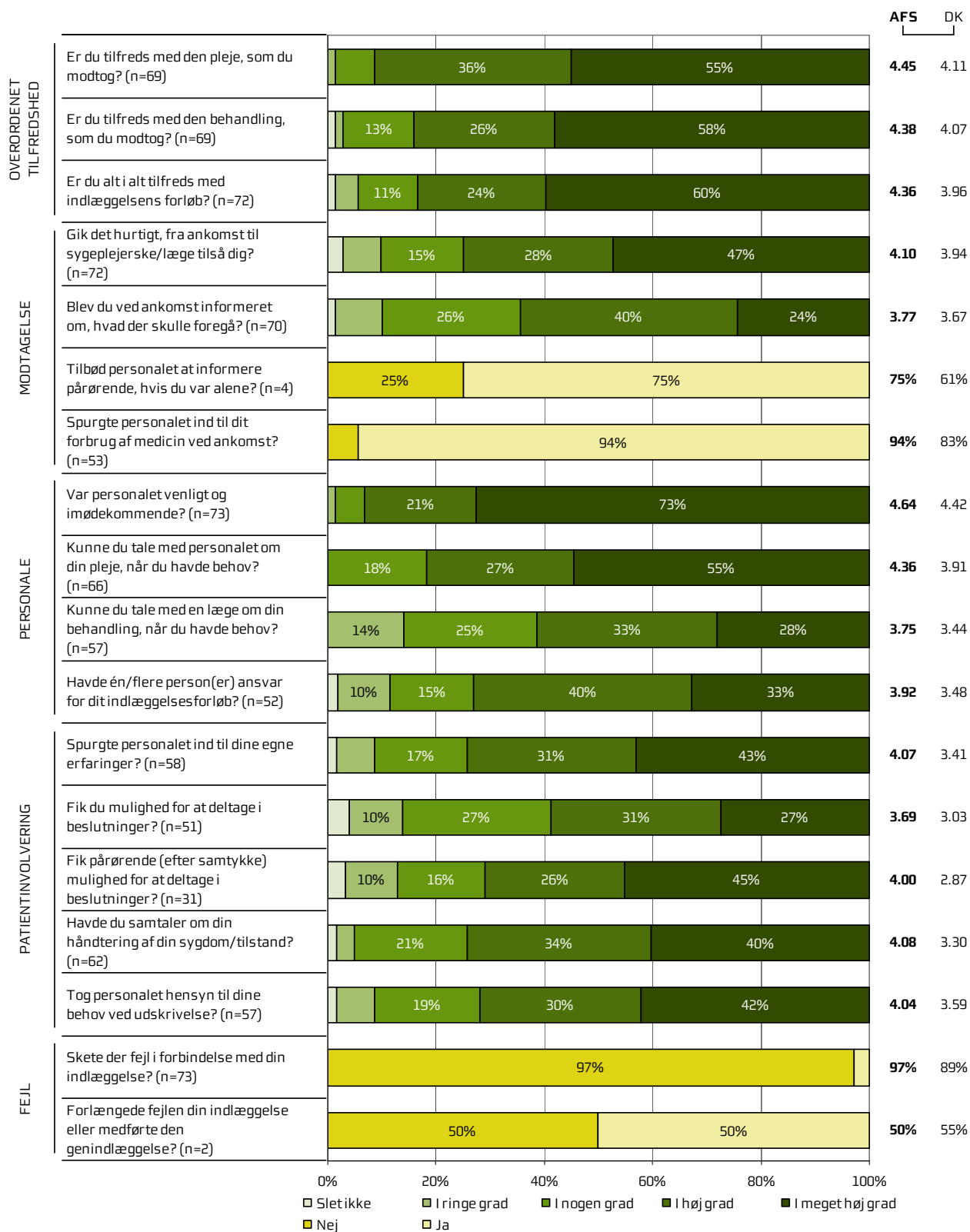
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

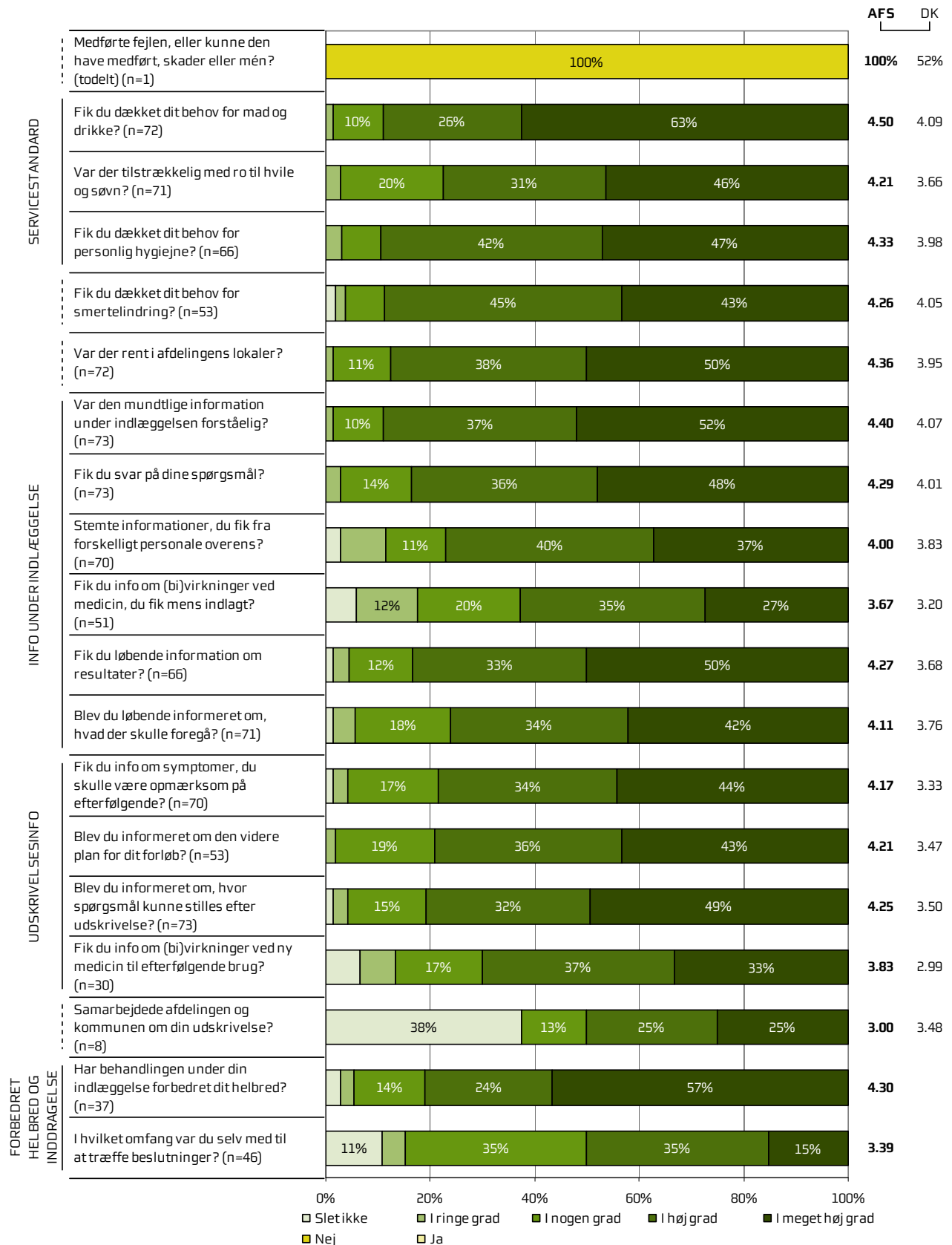
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

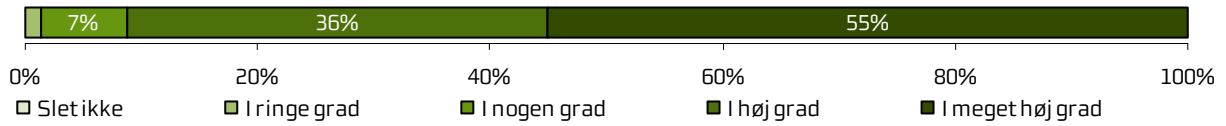
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

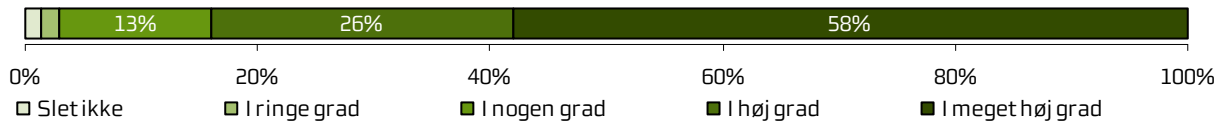
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

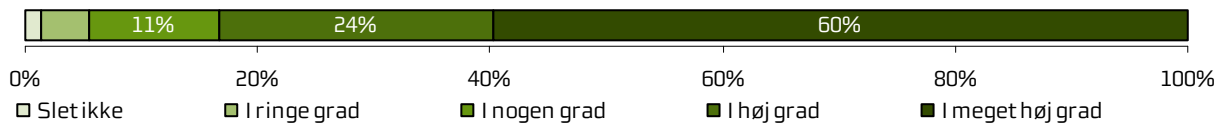
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=69)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=69)



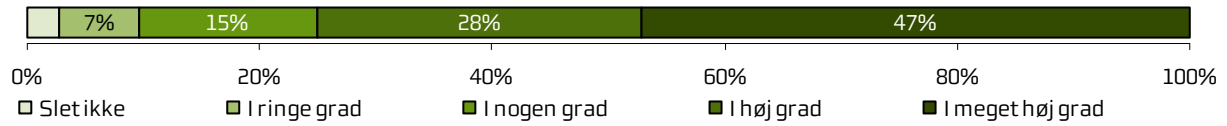
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=72)



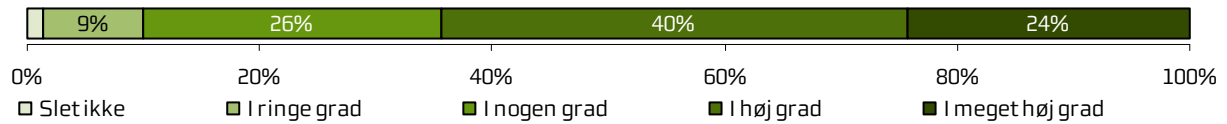
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,45		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,38		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,36		3,96	

Modtagelse

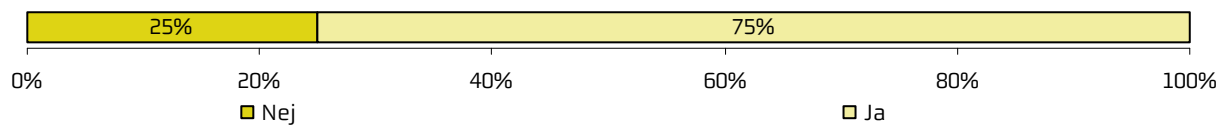
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=72)



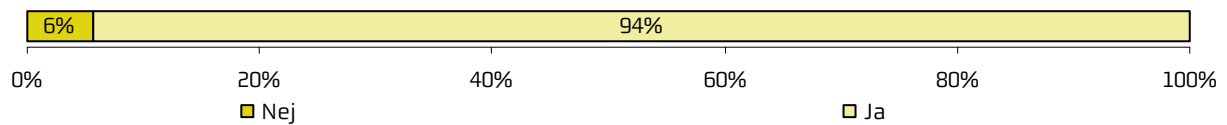
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=70)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=4)



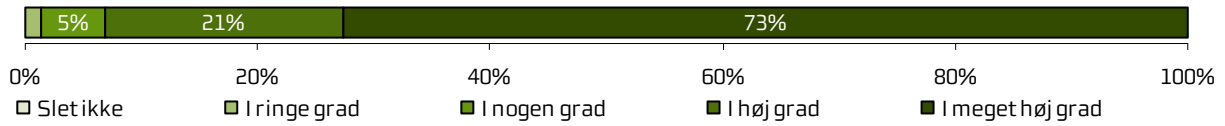
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=53)



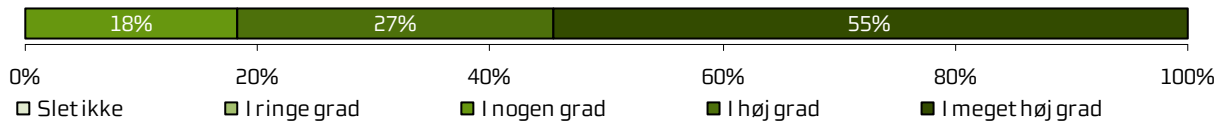
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,1		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,77		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		75 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		94 %	83 %	

Personale

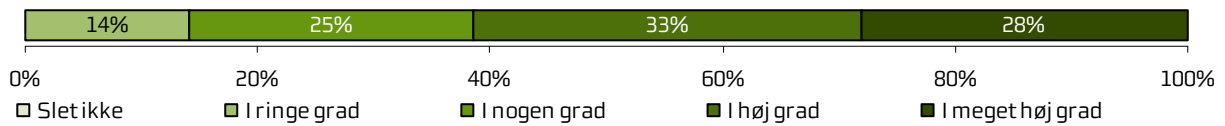
Var personalet venligt og imødekommende? (n=73)



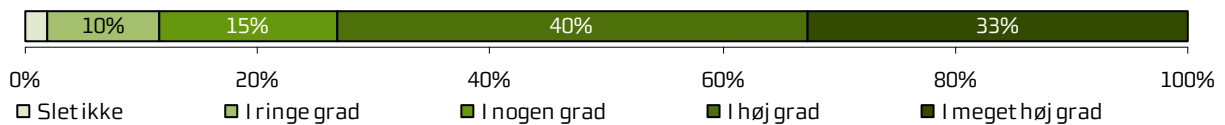
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=66)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=57)



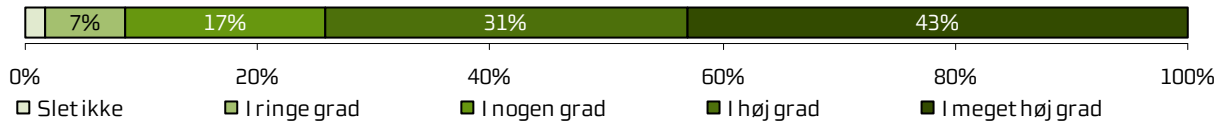
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=52)



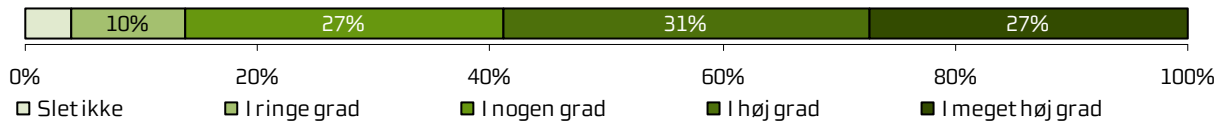
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,64		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,36		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,75		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?	3,92		3,48	

Patientinvolvering

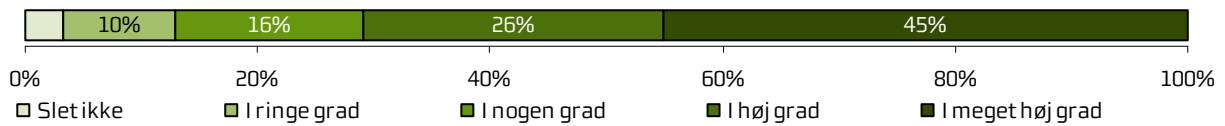
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=58)



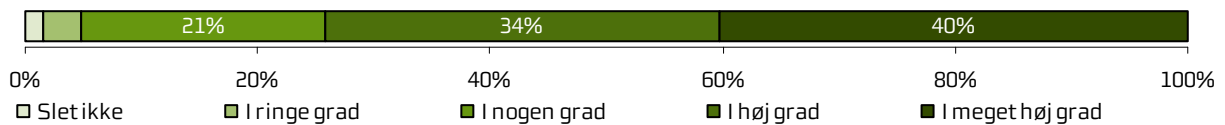
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=51)



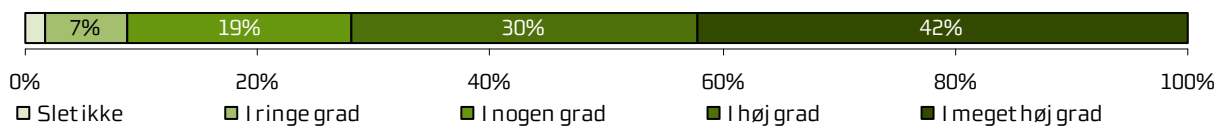
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=31)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=62)



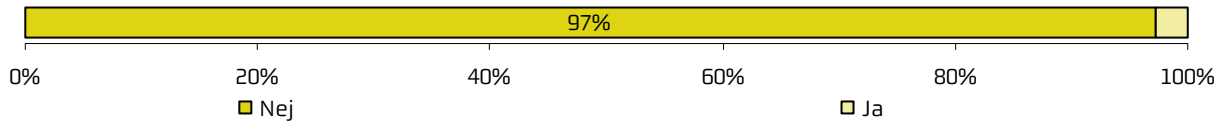
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=57)



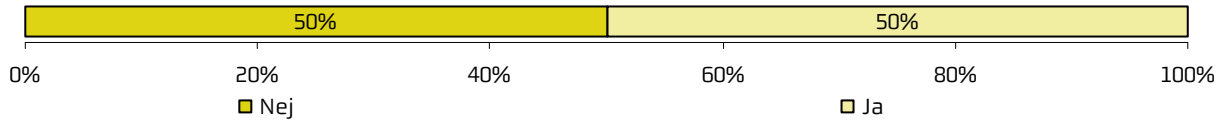
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,07		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,69		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,08		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,04		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=73)



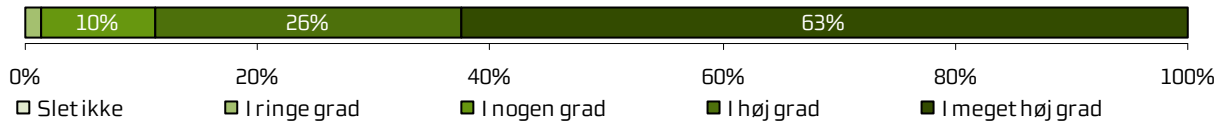
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=2)



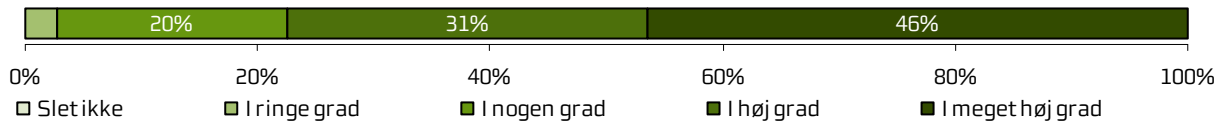
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		97 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	55 %	

Servicestandard

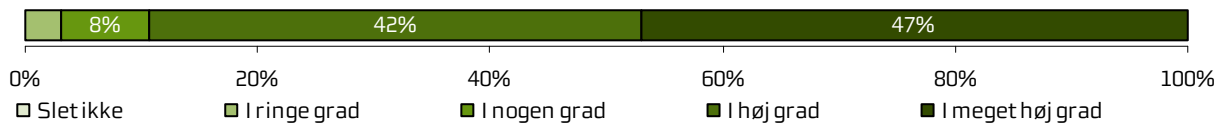
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=72)



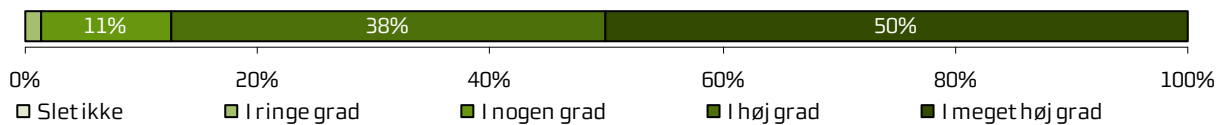
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=71)


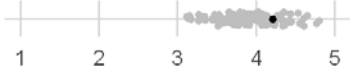




Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=66)



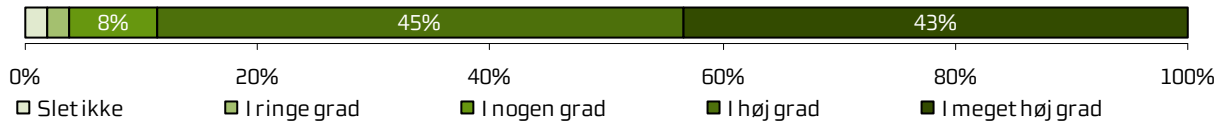
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=72)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,5		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,21		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,33		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,36		3,95	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=53)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,26		4,05	

Info under indlæggelse

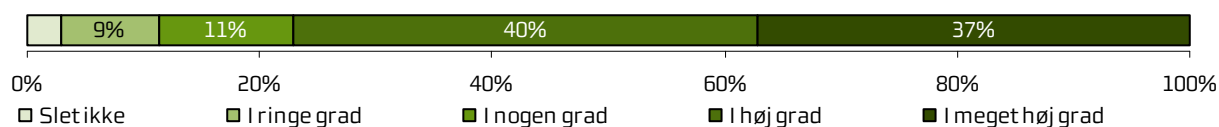
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=73)



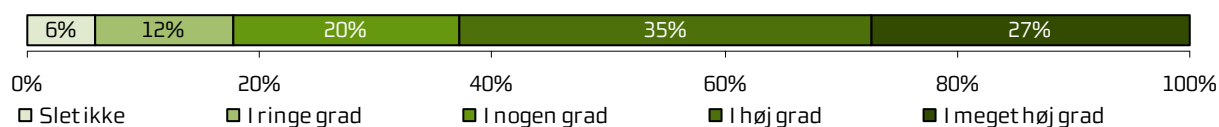
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=73)



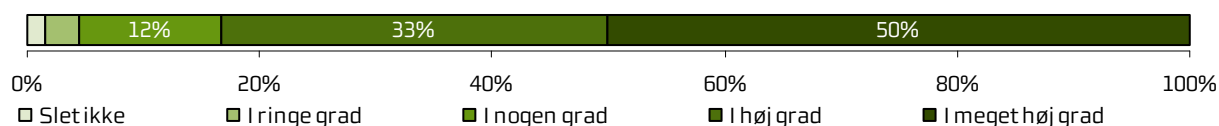
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=70)



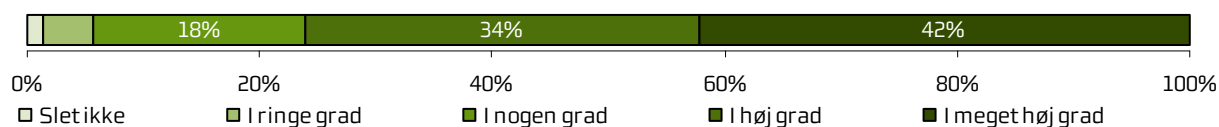
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=51)



Fik du løbende information om resultater? (n=66)



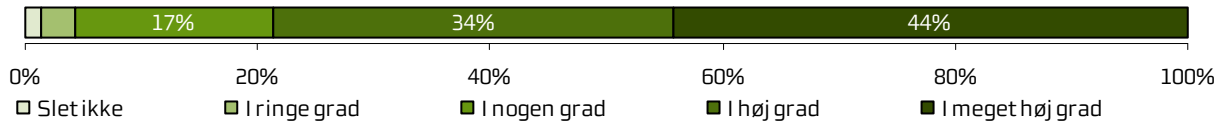
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=71)



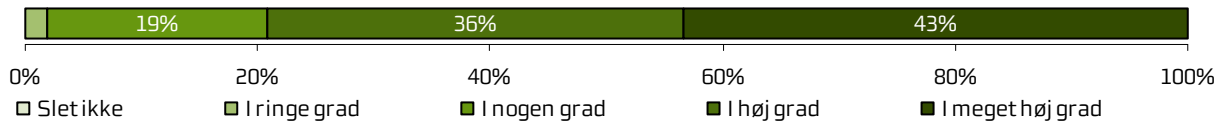
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,4		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,29		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,67		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,27		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,11		3,76	

Udskrivelsesinfo

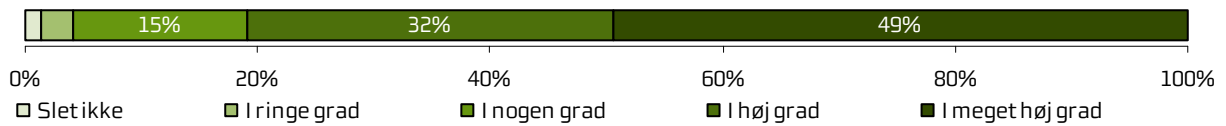
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=70)



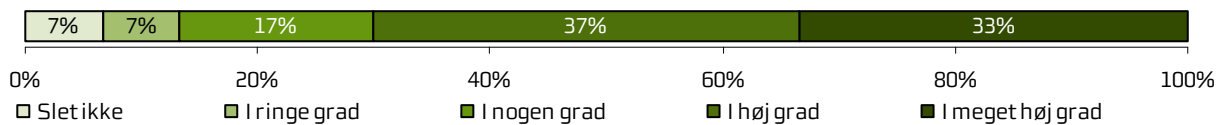
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=53)

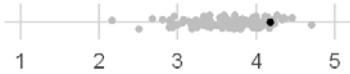
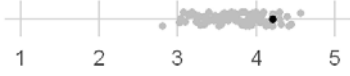




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=73)



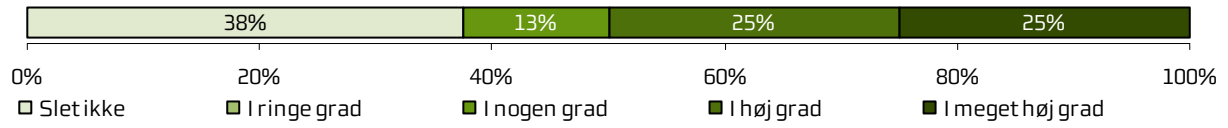
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=30)



	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?	4,17		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	4,21		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,25		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,83		2,99	

Hjemmepleje

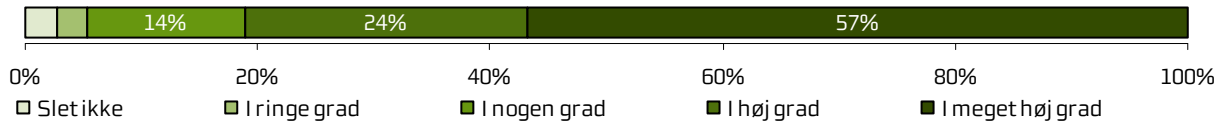
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=8)



	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		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=37)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=46)



	Gennemsnits-score	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?	4,3			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,39			

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.

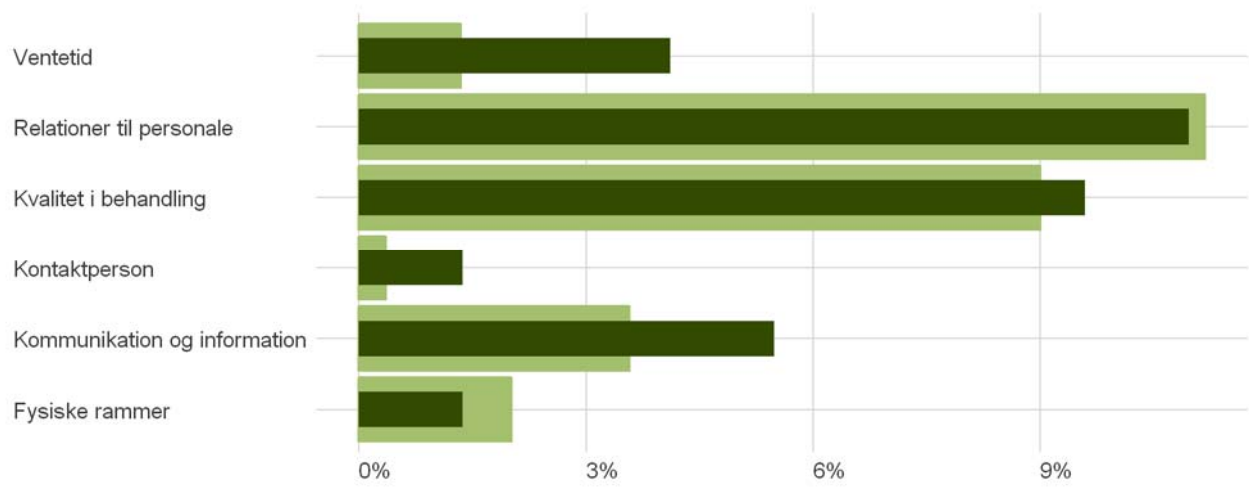
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.





B16 Sengeafsnit for Børn

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

ID	Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Mit barn blev indlagt efter henvisning fra egen læge, og så blev vi indlagt efter første samtale med lægen.	I høj grad
 17	Vi oplevede korte ventetider både ved vagtlægen og i børnemodtagelsen.	I høj grad
 22	Jeg synes, vi fik en dårlig behandling på Akutmodtagelsen, da jeg som mor kommer ind med [en baby], som har over fyrre i feber, og har haft det gennem flere dage, da vi først fik at vide, at vi kunne tage hjem. Det var først, da jeg fortalte, at jeg var helt alene med hende og ikke bare kunne komme igen, vi blev indlagt.	I høj grad
 12	Vi blev sendt fra egen læge, og direkte til hospitalet.	I meget høj grad
 16	Det har været ok det hele.	I meget høj grad
 24	Indlagt direkte efter besøg hos vagtlægen [].	I meget høj grad
 25	Jeg blev modtaget hurtigt af et smilende og positivt personale.	I meget høj grad
 6	Personalet havde travlt da vi ankom. Vi blev taget godt imod og bedt om at vente hvorefter vi fik mad og ventede lidt mere. Senere blev vi tilset og fik først da at vide at vi skulle indlægges et døgn, og hvilke procedurer vi skulle igennem. Når man er lidt bekymret for sit barn, ville det være rart at få en kort besked om, hvad der skal ske i forløbet og hvor lang tid man skal blive.	I nogen grad
 8	Vi ventede længe og blev afskåret fra andre patienter uden at få at vide hvorfor. [Med] afskåret mener jeg, at vi skulle vente i et "hjørne" væk fra alle de andre!	I ringe grad
 18	Nogle af personalerne bør være meget mere høflige og professionelle.	I ringe grad
 20	Vi blev sendt videre fra Skadestuen (lægevagten) [om aftenen] og var først klar til indlæggelse efter midnat. Det skyldes tidspunktet, hvor der kun var én læge til alle børnene på sygehuset.	I ringe grad
 21	Det tog lang tid at komme ind til lægevagten, men ikke da vi kom op på Børneafdelingen.	I ringe grad
 15	Lægevagten ville have min datter ind, da han havde stærk mistanke om at min datter havde blindtarmsbetændelse. Vi ventede i to timer på akutmodtagelsen. Min datter lå på gulvet og græd. Hun kunne ikke sidde eller gå. Synes det kunne være relevant at skelne mellem akut og ikke akut i forhold til hvornår man bliver tilset af en læge.	Slet ikke

B16 Sengeafsnit for Børn

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	23 Sygeplejersken lavede en vurdering, som var forkert, så der burde lægen nok have været ind over først.	Ja
	11 Manglede at blive taget en CT-scanning af hjernens bløde del. Kraniet var blevet CT-scannet. Lægen vurderede, at der ikke var grund til at tage en [lille] pige igennem en CT-scanner igen, da der ikke var tegn på, at hjernens bløde del havde taget skade.	Nej

B16 Sengeafsnit for Børn

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

ID	Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 22	Personalet på børneafdelingen var rigtig gode, og de forstod den situation, vi var i, og de gjorde ikke noget andet end, at jeg som mor var tryk ved det.	I høj grad
✎ 2	Skulle kontrol-ultralydsscannes [nogle dage] efter udskrivelsen, herefter måtte vi selv følge op på videre forløb. Manglede en plan for videre udredning!	I nogen grad
✎ 3	For mange forskellige læger, der hver gang skulle starte forfra.	I nogen grad
✎ 14	Overblik over forventet tidsforløb for opholdet.	I nogen grad
✎ 15	Ventede over to timer på Børneafdelingen (efter at have ventet to timer på Akutmodtagelsen) før en kompetent læge kunne fortælle, at min datter havde blindtarmsbetændelse, som formodentlig var sprunget. Urimeligt at vente så lang tid. Fire timer i alt. Ligeledes fik jeg som mor et for stort ansvar. En læge sagde, at min datter kunne udskrives. Efter 30 minutter kom en anden læge og sagde, det synes han ikke...	I ringe grad
✎ 13	Men lægen på Viborg havde slet ikke samme diagnose som fra andet hospital. EEG på andet hospitalet, hvor konklusionen lød: "Hovedet fyldt med epilepsi" (andet hospital). "Lav krampe-tærskel og ingen epilepsi" (Viborg). Meget frustrerende som forældre.	Ikke relevant for mig
✎ 8	Personalet var ikke helt enige om, hvordan isolationspatienter og pårørende skulle behandles. For nogle måtte vi gå på afdelingen og hente mad, for andre var det 'no go', da vi lå i isolation, hvilket resulterede i, at vi nogen gange ikke fik mad!	Uoplyst

B16 Sengeafsnit for Børn





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

ID	Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
20	Personalet tog sig rigtig godt af os (min datter og mig). Der var dårlig virkning af smertelindring ved rygmarvsprøve. Her havde jeg ønsket, at man havde lavet den under anden form. Min datter ønsker ikke at komme på sygehuset igen. Det var ikke en god oplevelse for hende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	De tog sig god tid til at tage sig af min søn og mig, og tog ikke noget for givet. Det var meget betryggende, selvom det selvfølgelig tog tid. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
22	På afdelingen var det yderst tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
5	Vi var ovenud tilfredse! Alle var søde og passede virkelig godt på os, så vi var trygge, da vi forlod afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Imødekommende, forstående, trøstende og søde sygeplejersker og læger, vi blev mødt med. Stor ros til afdelingens personale for deres faglighed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Jeg synes, at de har været dygtige til at fortælle os om min sygdom, og jeg synes, at de har været søde alle sammen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	De var rigtig gode til at informere undervejs. [] Har ingen indvendinger til forløbet under indlæggelsen. Jeg synes, at alle var meget dygtige, søde og imødekommende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Lang ventetid på ultralydsscanningssvar, som var normal. [Ventetid]	I nogen grad
7	Smertedækket mig bedre og mulighed for søvn. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	NN var fantastisk! Synes der manglede kommunikation mellem personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Det ville være fordelagtigt, hvis kontaktsygeplejersken for dagen kom før på dagen og talte dagens program igennem. Herunder plan for næste kontakt. Få sygeplejersker [var] særligt gode til at inkludere frem for at ekskludere. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Hvorfor bliver der ikke lavet en EEG igen i Viborg. Måske kunne lægerne snakke sammen (Viborg og Aarhus).	I nogen grad
14	Jeg manglede personligt hygiejnebind og havde ikke min [medicin] med. Desuden var jeg MEGET plaget af søvnunderskud pga. de hyppige besøg med medicin.	I nogen grad
4	Der var MEGET lang ventetid på at snakke med lægen! Alt for lang! Men sygeplejerskerne gjorde det godt! En seng til begge forældre ville være rart! Vi ville gerne have betalt for det! Man har brug for hinanden, når ens barn er syg! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad

- ✎ 10 I forbindelse med vores søns indlæggelse manglede vi at få mere kontakt med lægerne. Når der var stuegang, var det hver gang en ny reservelæge som vi ikke følte havde forstand på hvad han/hun snakkede om. Vi fik forskellige informationer, hver gang der kom en ny læge. Og vi manglede mere kontakt med en overlæge eller afdelingslæge. Det kunne have beroliget os mere.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
- I ringe grad
- ✎ 15 Alt for lang ventetid. Der skal sorteres i sagerne, om de er akutte eller ej. [Der går] to timer før min datter bliver tilset. Vagtlægen har sendt hende af sted med mistanke om blindtarmsbetændelse. Endelig på Børneafdeling. Ventede igen to timer før en kompetent læge kunne konstatere blindtarmsbetændelse. Formodentlig sprunget. Ja lang ventetid. Personalet på Børneafdelingen gav meget forskellig information. Direkte modsatrettet. Der blev diskuteret foran mig. Diskuteret, hvorvidt min datter skulle udskrives eller ej. Personalet var ikke enige. UBEHAGELIGT.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]
- Slet ikke

B16 Sengeafsnit for Børn

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

ID	Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 19	Min søn fik først svar på de tagne prøver efter udskrivelsen og dermed diagnosen. Han var i bedring, og som forældre var vi meget mere trygge ved situationen, da vi blev udskrevet.	I meget høj grad
 25	Min datter var indlagt, da lægerne skulle se nogle symptomer, hun havde udvist den forrige uge. Jeg var utrolig positiv over hele processen. Meget positivt og åbent personale. Ros herfra.	I meget høj grad
 3	Der var ikke mulighed for behandling, men vi blev undersøgt for alt, meget positivt.	I nogen grad
 21	Svært at svare på for min søn.	I nogen grad

