

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
Sengeafsnit A40
Børneafdeling A
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	131
Besvarelser fra patienter:	52
afsnittets svarprocent:	40%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: A40

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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 planlagt indlagte 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

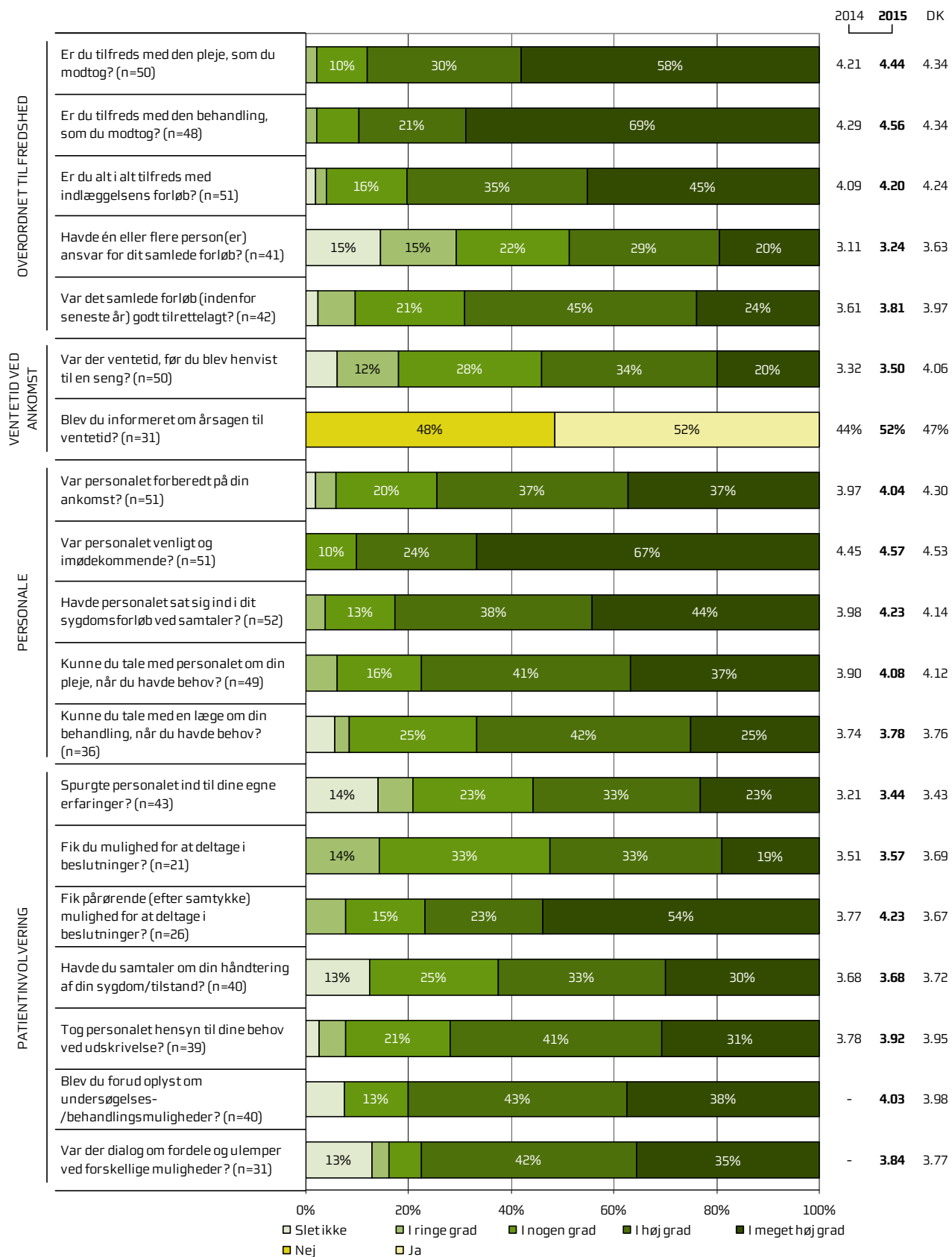
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

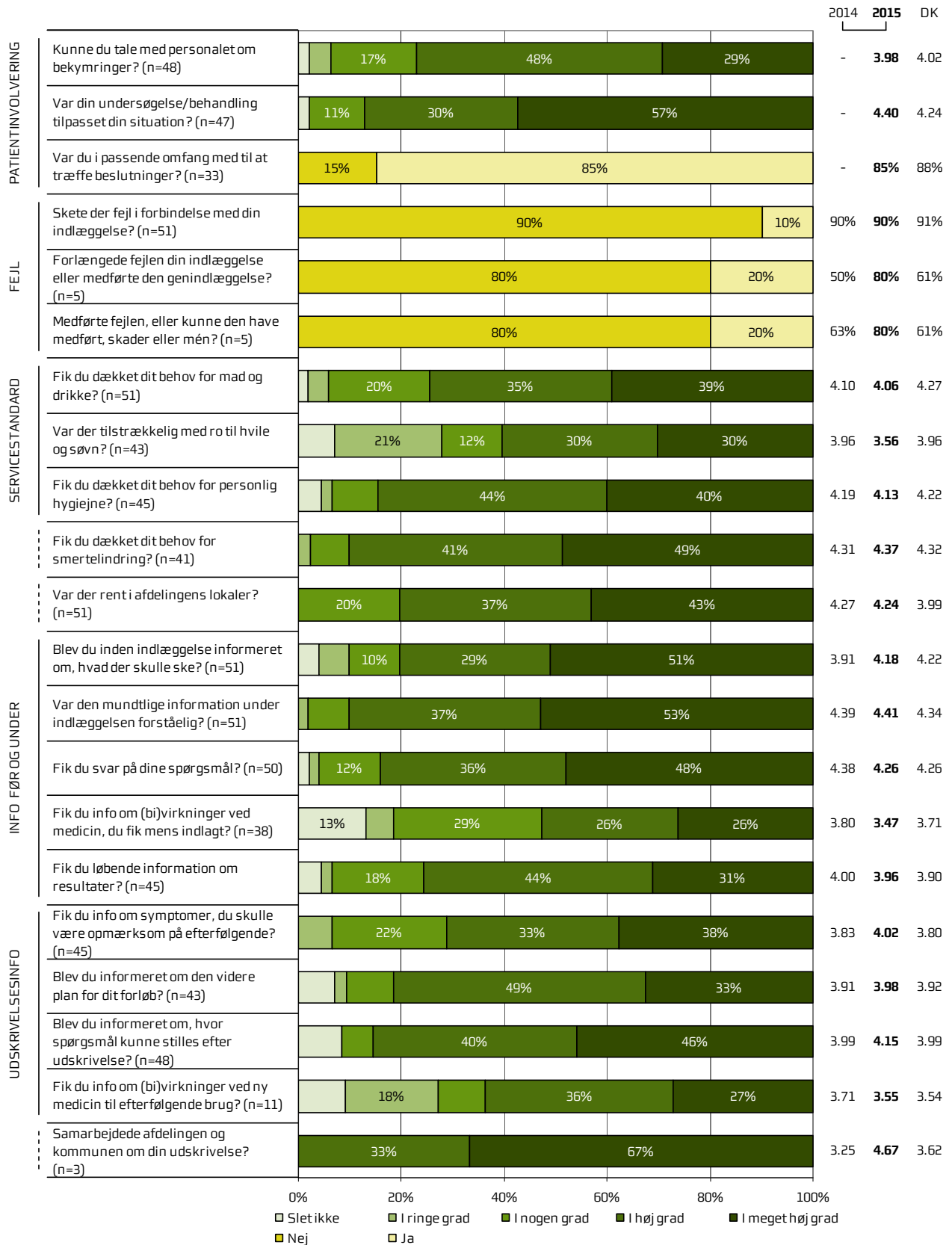
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

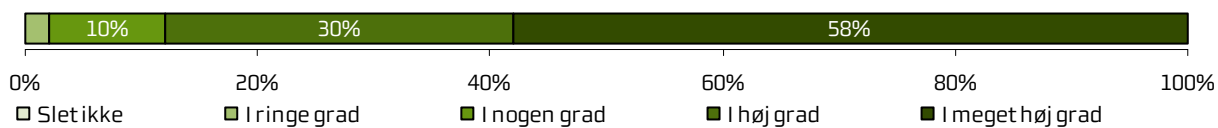
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

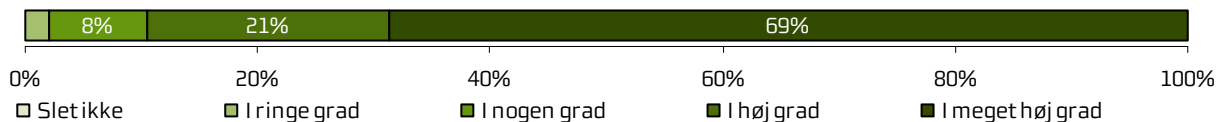
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

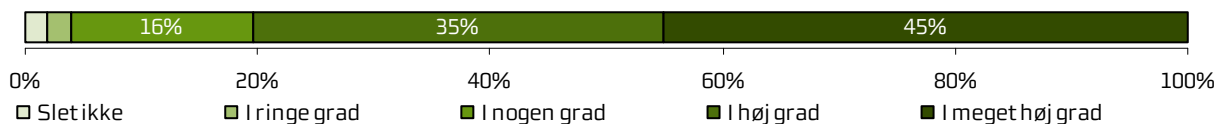
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=50)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=48)



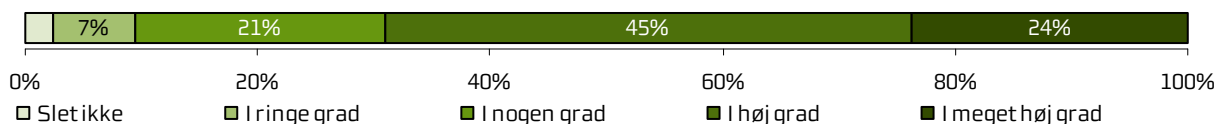
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=51)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=41)



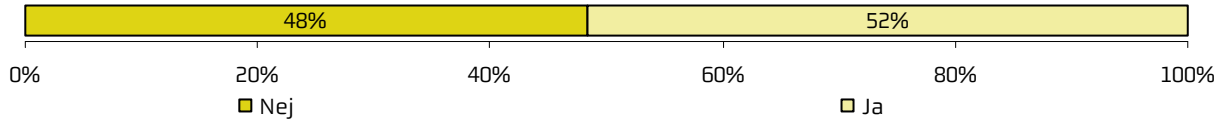
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=42)



	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?	4,44		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,56		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,2		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,24		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,81		3,97	

Ventetid ved ankomst

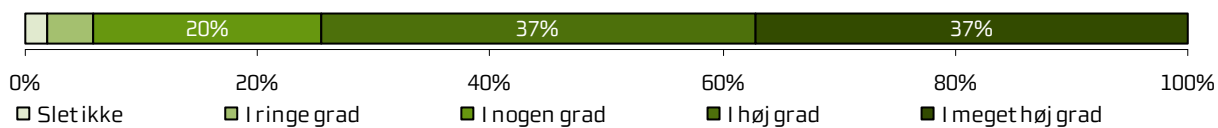
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=31)



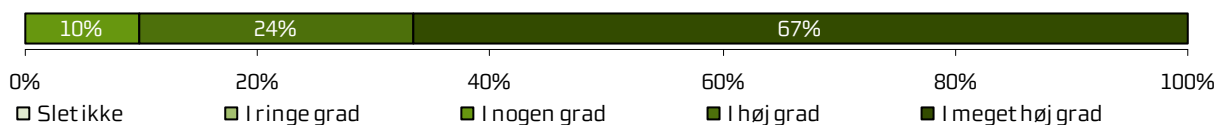
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		52 %	46 %	

Personale

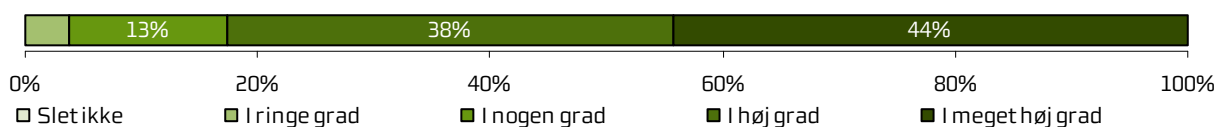
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=51)



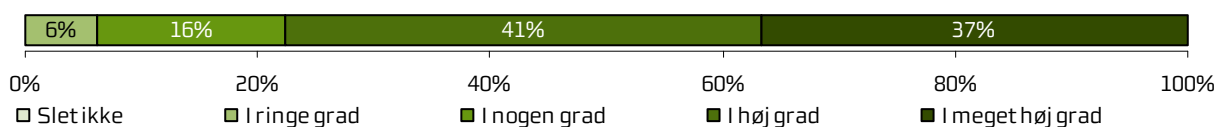
Var personalet venligt og imødekommende? (n=51)



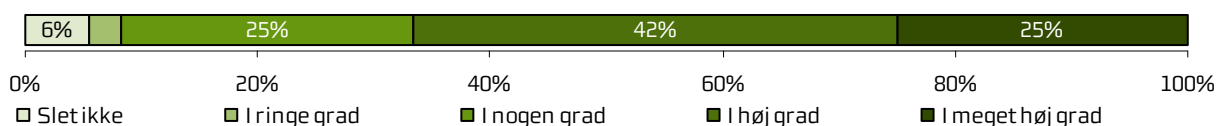
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=52)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=49)



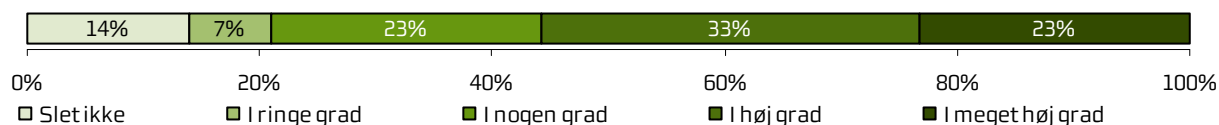
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=36)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,04		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,57		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,23		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,08		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,78		3,76	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=43)



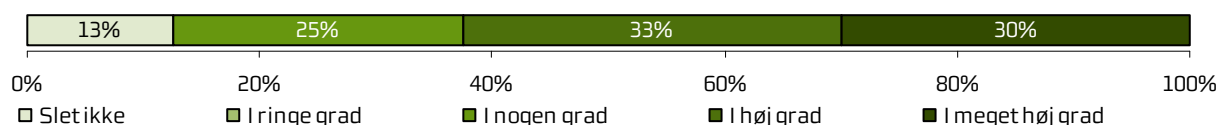
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=21)



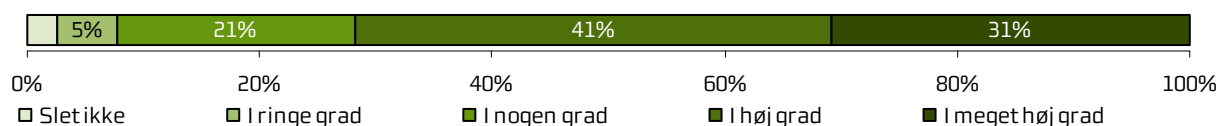
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



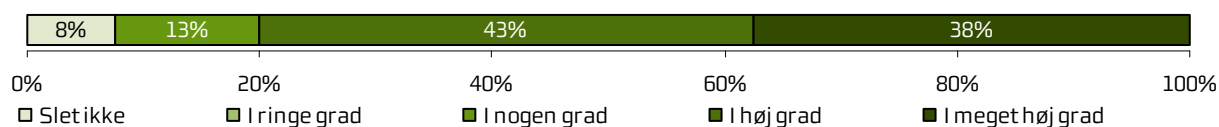
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=40)



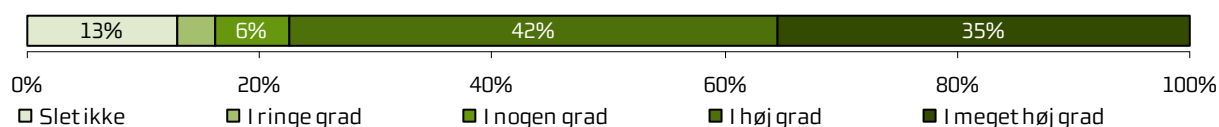
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=39)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=40)



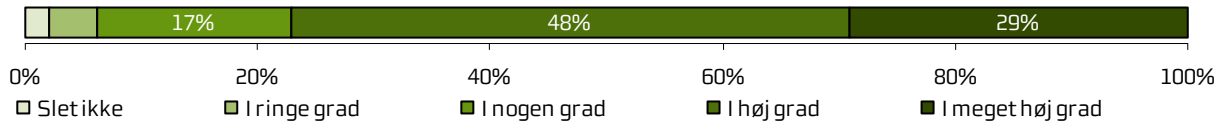
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=31)



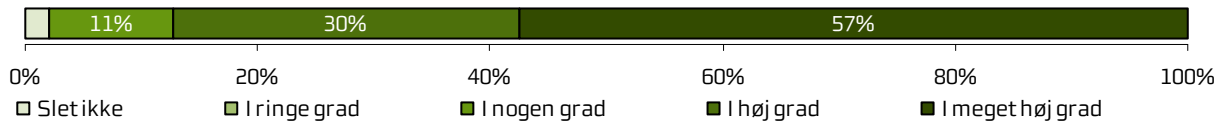
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,44		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,57		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,23		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,68		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,92		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,03		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,84		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

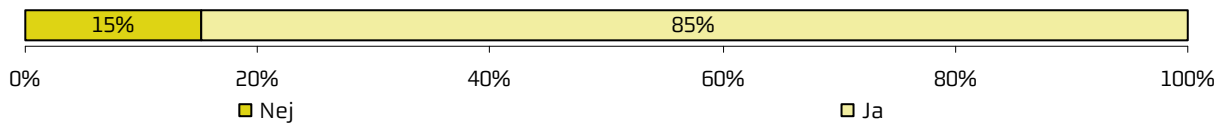
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=48)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=47)



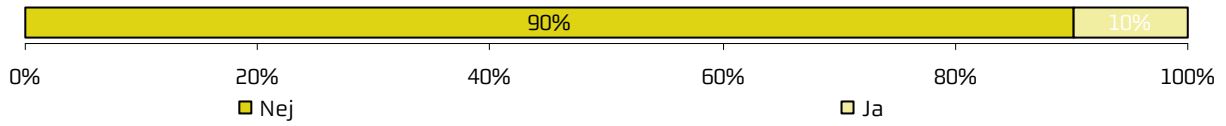
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=33)



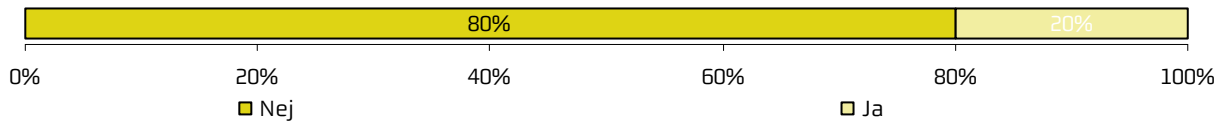
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,98		4,02	<p>A horizontal scale from 1 to 5. A dot representing the national average is positioned at 4,02, which is slightly to the right of the number 4.</p>
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,4		4,24	<p>A horizontal scale from 1 to 5. A dot representing the national average is positioned at 4,24, which is slightly to the right of the number 4.</p>
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		85 %	88 %	<p>A horizontal scale from 0% to 100% in 25% increments. A dot representing the national average is positioned at 88%, which is between the 75% and 100% marks.</p>

Fejl

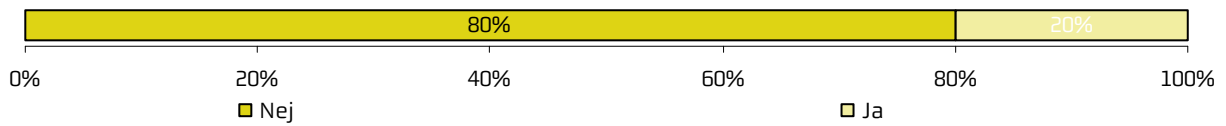
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=51)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=5)



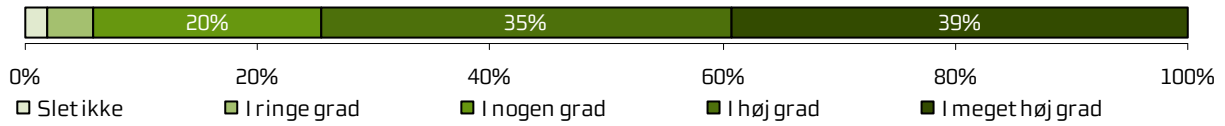
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=5)



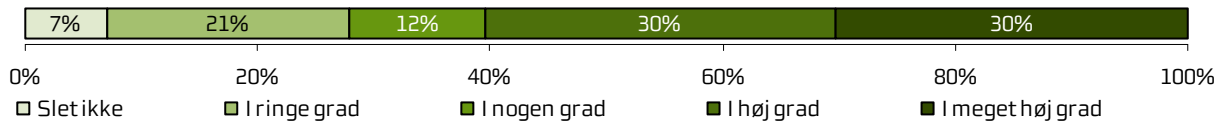
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		80 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		80 %	62 %	

Servicestandard

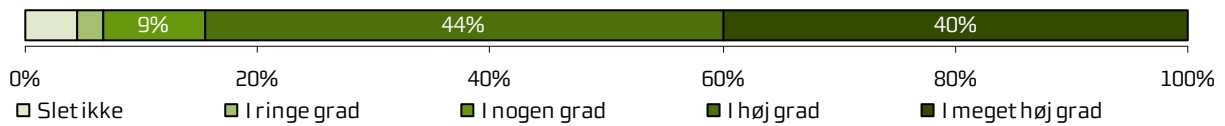
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=51)



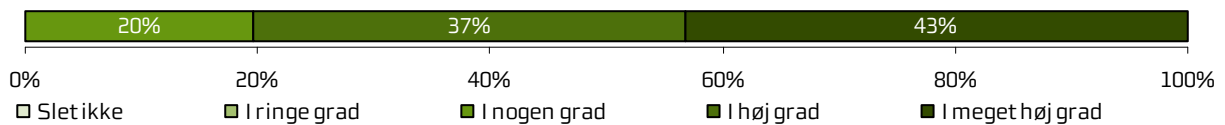
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=43)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=45)



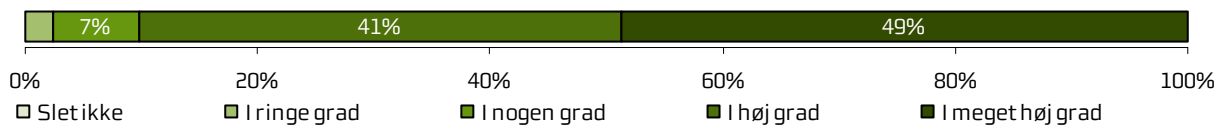
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=51)



	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?	4,06		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,56		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,13		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,24		3,99	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=41)



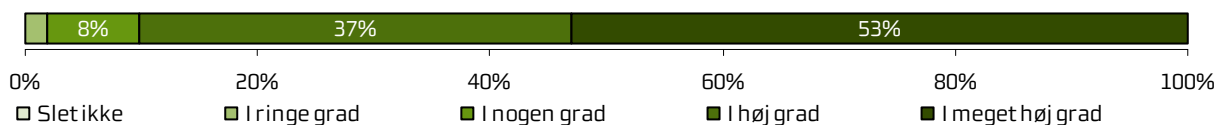
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,37		4,32	

Info før og under

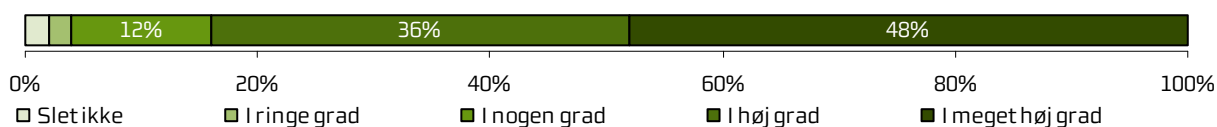
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=51)



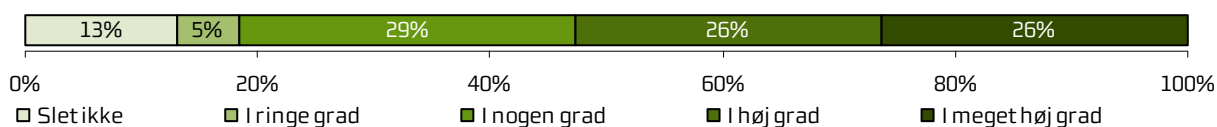
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=51)



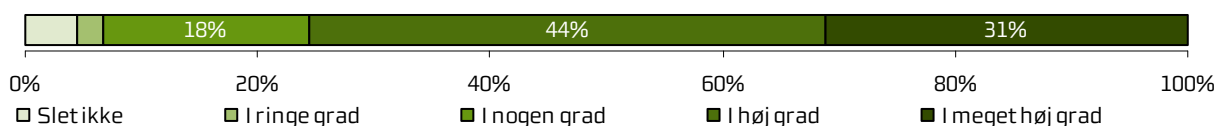
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=50)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=38)



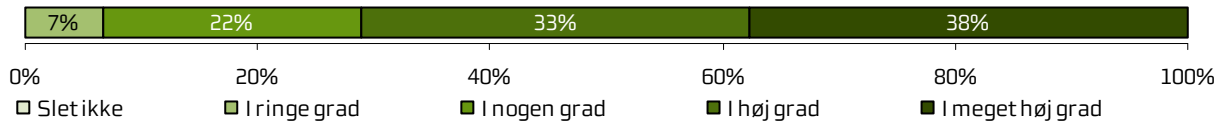
Fik du løbende information om resultater? (n=45)



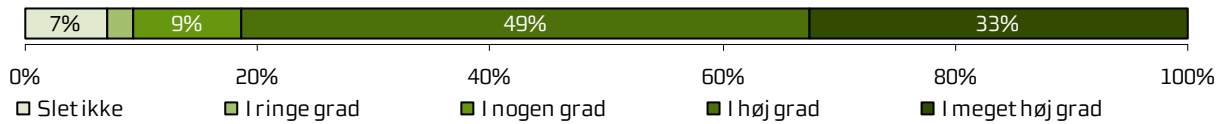
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,18		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,41		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,26		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,47		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,96		3,9	

Udskrivelsesinfo

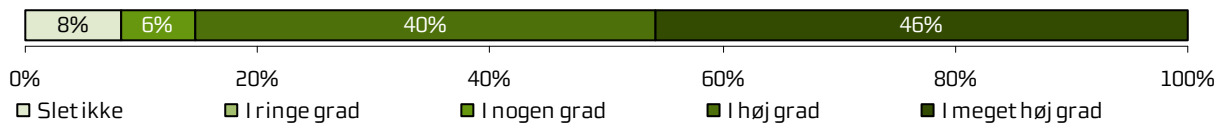
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=45)



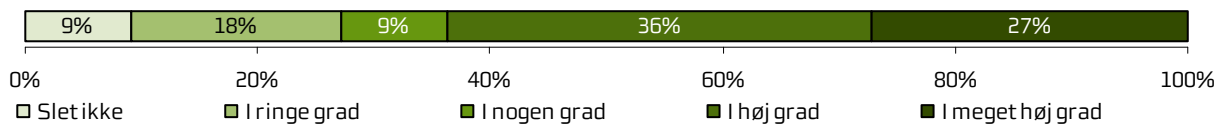
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=43)



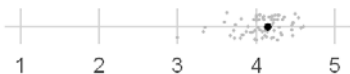
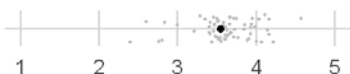


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=48)



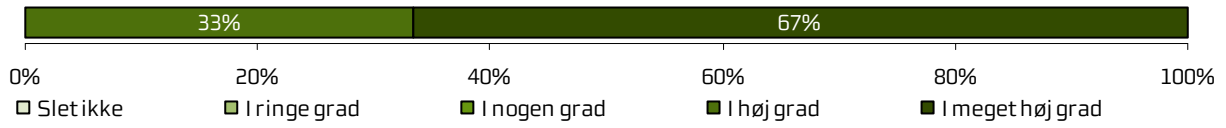
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=11)



	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?	4,02		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,98		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,15		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,55		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=3)



	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?	4,67		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "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 [].

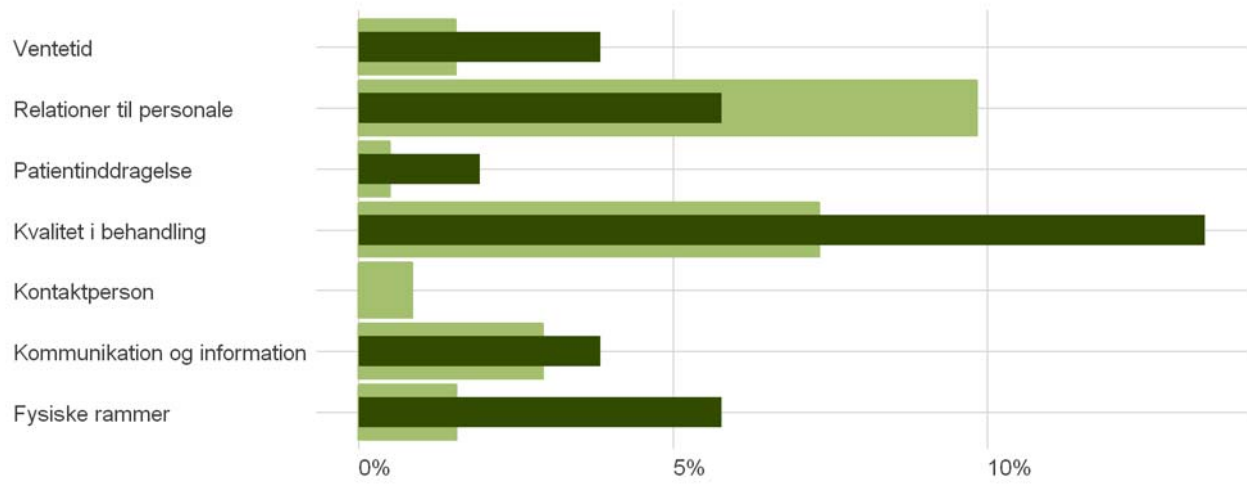
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.






Sengeafsnit A40

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














ID	Kommentarer - Sengeafsnit A40	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Vi er igennem hele forløbet, blevet behandlet utroligt godt og professionelt. Personalet har været omsorgsfulde, har udvist overskud og tid til os. Vi har været helt trygge. Vi er meget taknemmelige! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Det er rart at møde kendte ansigter. Sygeplejersker, som både var på afdelingen sidste gang og denne gang. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Uddybelse af forløbet i brevet inden indlæggelse. Den skal være mere punktlig. Vi var ikke klar over, at vi skulle være indlagt i [nogle] dage. Vi var heller ikke klar over, at første dag kun [omfattede] alle forberedelser samt prøver, og at det først var på andendagen, vores datter skulle opereres. [Kommunikation og information]	I høj grad
12	Vi fik at vide, vi kunne få refunderet udgifterne [] for de [antal] dage, vi boede i Trygfondens Familiehus hos vores kommune, men det vil de ikke dække. Hvor skal vi henvende os angående det? [Kommunikation og information]	I høj grad
15	1. Det var rart, at en eneste var muligt efter så stort et indgreb, som [min operation]. Det blev ikke prioriteret sidste gang. 2. Synes A7 var bedre end A40, da der var større mulighed for at møde forældre af børn med samme problematik, i stedet for at "blande" Børneafdelingen. [Fysiske rammer]	I høj grad
23	1. Alt personalet er enormt venligt :-)! 2. Burde indlægge barnet samme dag, som forundersøgelserne skal ske, da ventetiden bliver for lang. Intet sted at hvile og være i fred og ro, samt mangel på mad og drikke. 3. Seks forsøg på at lægge et drop er simpelthen for mange! Barnet bliver skræmt fra vid og sans, når barnet ved, det skal opereres igen. Desuden hårdt som forælder at se barnet i stor smerte. Drop bør kun lægges, når barnet er bedøvet. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Lidt mere koordinering af tidspunkter for forskellige tests og medicinering, i forhold til et spædbarns døgnrytme, ville have været bedre. Patienten blev tilmed vækket, lige når han var faldet i søvn, og sov derfor meget dårligt under indlæggelsen. Det medførte en masse gråd, som var svær at tolke, og derfor blev der givet en masse smertestillende for at sikre, at gråden ikke var pga. smerter. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
24	Selvom jeg var indlagt ambulant, synes jeg, der skulle være en seng. Efter narkosen fik jeg jo alligevel en seng. Så hvor er besparelsen? [Fysiske rammer]	I meget høj grad
25	Da jeg var indlagt med min [lille] søn og skulle have en seng på stuen, ville det være rart, hvis sengen havde stået til rådighed fra starten (eller i hvert tilfælde tidligere end [om aftenen]), da vi kom tidligt og derfor havde været tidligt oppe. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Under medicingivning synes jeg, at det var stressende, at nogle kom med noget medicin, men først kom med resten efter yderligere [lang] ventetid. Specielt, når man har en lille fyr, der kaster det op, hvis han har spist lige inden, og vi så ventede med spisning til efter. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
16	Der sker mange misforståelser, kommunikationsbrist m.v., fordi der er skåret ned, og personalet har alt for travlt. Hver især gør personalet nogenlunde, hvad de kan. Men det virker ikke, som om de forskellige fagpersoners indsats er særligt koordinerede eller afstemte. Det er forvirren-	I ringe grad

de og utrygt at være en del af.
[Kvalitet i behandling]






- | | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 21 | Det var ikke godt planlagt, da der var for mange undersøgelser på én dag som min søn, der er autist, ikke kunne magte, og da det er en lang tur til Århus fra [anden del af landet], ville det have været fint at være involveret i, hvad der skulle ske og dermed også i, hvad der ville være muligt set ud fra hans øvrige handicap. Dette er der blevet taget højde for i den næste indkaldelse, som ligger om nogle uger.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
|  | 26 | Vi oplever hver gang, at man skal vente utrolig lang tid inden, man får en ny tid. Jeg har næsten hver gang ringet til afdelingen en måned efter, at vi har været der, for at rykke efter ny tid. Når de ved, at man skal have en ny tid, kunne man måske give den med det samme, inden man tager hjem. Der er i forvejen lang ventetid. At man så skal vente flere uger bare for at få en tid, er ikke i orden!
[Ventetid] | I ringe grad |
|  | 19 | Jeg synes, at de er gode :-). | Uoplyst |

Sengeafsnit A40


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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit A40	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	En fantastisk sød sygeplejerske gav vores søns traktor et armbånd på, da han var utryk ved selv at skulle have et på. Det varmede i en svær situation og NN var meget stolt.	I høj grad
 7	NN var IKKE indlagt. Vi kom to hverdage og var der to til tre timer.	I høj grad
 13	Der var jo ombygning, så havde svært ved at finde henvendelseskranken. Og oplevede ikke den KORTE ventetid som et problem.	I høj grad
 22	Orientering om selve operationen kunne have været gennemgået.	I høj grad
 24	Qua besparelser var der ikke en seng til mig. Jeg fik en stol i et rum med tre andre patienter.	I høj grad
 12	Sygeplejerske NN, der tog imod os, var flink og gav rigtig god information om forløbet. Vinduet på værelset på sygehuset var PIV UTÆT, og det trak meget koldt ind.	I meget høj grad
 23	Sørge for, at personalet er mødt i modtagelsen/information, når man kommer til aftalt tid med et barn. Manglende personale og ventetid slider på alles nerver, da A40 ikke just er en rar afdeling, da mange børn er alvorligt syge.	I meget høj grad
 2	Det ville være rart på forhånd at vide, hvad der skal ske.	I nogen grad
 11	Venteværelset kunne godt være mere hyggeligt og "privat".	I nogen grad
 20	De skal være bedre til at komme ud i venteværelset foran afdelingen, som man bliver henvist til fra modtagelsen, og tage hånd om de ventende patienter og deres pårørende. Det var først da vi havde henvendt os selv fire gange, at der skete noget.	I nogen grad
 21	Vi ankom og sad ved den skranke, hvor vi tidligere havde skulle melde vores ankomst, men der var ikke nogen, da det var om aftenen. Der stod ikke noget skilt om, at vi skulle gå et andet sted hen og melde vores ankomst, så vi sad der i 45 minutter, før vi begyndte at undre os over, at der ingen kom og begyndte så at lede efter nogen. Det ville have være fint med et skilt på skranken om, at man efter kl. xx skulle melde sin ankomst hos xxxx.	I nogen grad
 17	Vi blev informeret om, at vi skulle møde på afdelingen om aftenen, men på dette tidspunkt var receptionen lukket. Vi skulle henvende os længere nede af gangen, men der var ingen. Vi syntes, at man kunne indlægges via patienthotellet, når man kommer med små børn, så de ikke bliver så forvirrede. Ligeledes må patienthotellet gerne have børnesenge.	I ringe grad
 18	Vi har i forbindelse med optagelse af indlæggelsesjournal oplevet, at hverken [] læge eller sygeplejerske kendte til vores søns forløb på [anden afdeling]. Efter vi havde insisteret på, at det måtte fremgå af journalen, erkendte afdelingen det også dagen efter. Der måtte således foretages en del rettelser i indlæggelsesnotatet efterfølgende. Problemet er ikke så meget den umulige situation læge og sygeplejersken var i. De gjorde deres bedste. Men at man planlægger med en hel dag til denne, for forløbet værdiløse, journaloptagelse og en efterfølgende ligeså værdiløs [journal] optagelse er spild af alles tid. Jeg vil opfordre til, at man forsøger andre former for indlæggelsesprocedurer.	I ringe grad

Sengeafsnit A40**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit A40	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 1	Information om korrekte fasteregler manglede. Det kunne misforstås, det, der stod i informationsbrevet, som vi fik tilsendt.	Ja
 9	Efter operationen var der ikke en seng, eller også var det ikke forberedt (men vi vidste det ikke). Så skulle vi vente i en anden stue, hvor der kom en anden patient. Alle virkede negativt overrasket. Den situation var mærkelig :-{.	Ja
 10	Vi fik at vide, at vores barn havde [en sygdom], hvor de sagde, at det stod i journalen. Vi bad dem gennemlæse journalen, for at vise os, hvor det stod, da det var nyt for os. Vi er tilknyttet "Center For Sjældne Sygdomme", og vi havde ikke hørt, at de skulle have fundet [det]. De kunne ikke finde det og beklagede, at det var en af de andre patienter denne dag.	Ja
 14	Personale NN havde ikke journalen med, så han tog os med til operationen. Vi fortalte, vi vist var kommet det forkerte sted hen, og så tog vi tilbage til afdelingen. Her fik han journalen og fulgte os det rigtige sted hen. Vi tog det med et smil :-).	Ja
 22	Beroligende medicin blev givet for sent i forhold til afhentning af portør. Medicin burde gives på anden vis end i glas til [lille] dreng. Det blev tvunget i ham med det resultat, at han spyttede det ud igen.	Ja

Sengeafsnit A40**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit A40	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
	21 Det ville have været fint med information om, hvad der skulle ske hvornår under indlæggelsen, for det havde vi ikke fået information om. Angående at blive involveret i de beslutninger, der tages, så er det jo et svært spørgsmål, da jeg jo stoler på, at lægerne er dem, som ved bedst, men det er selvfølgelig rart, at de fortæller, hvad de forestiller sig. De kunne måske også godt være mere åbne omkring de muligheder, der kunne være, hvis der er flere forskellige muligheder for behandling/undersøgelse, det ved jeg ikke, om der er. Måske er der kun de muligheder, som de nu prøver af med min søn, og hvis det er tilfældet, så er der ikke noget at tage beslutning om. Men jeg er faktisk usikker på, om det er tilfældet.	I meget høj grad

