

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut 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
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	95
Besvarelser fra patienter:	43
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 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 akut 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

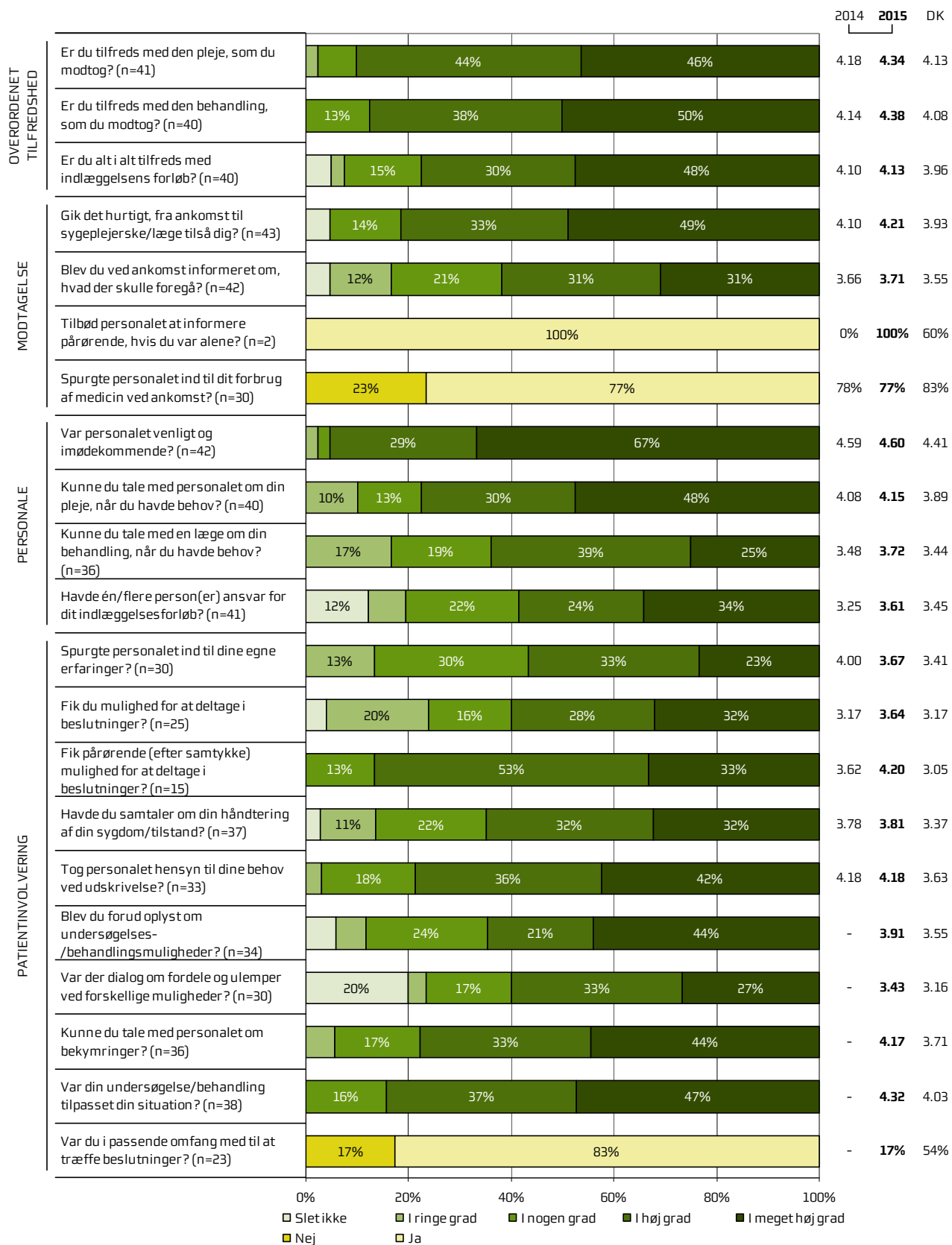
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

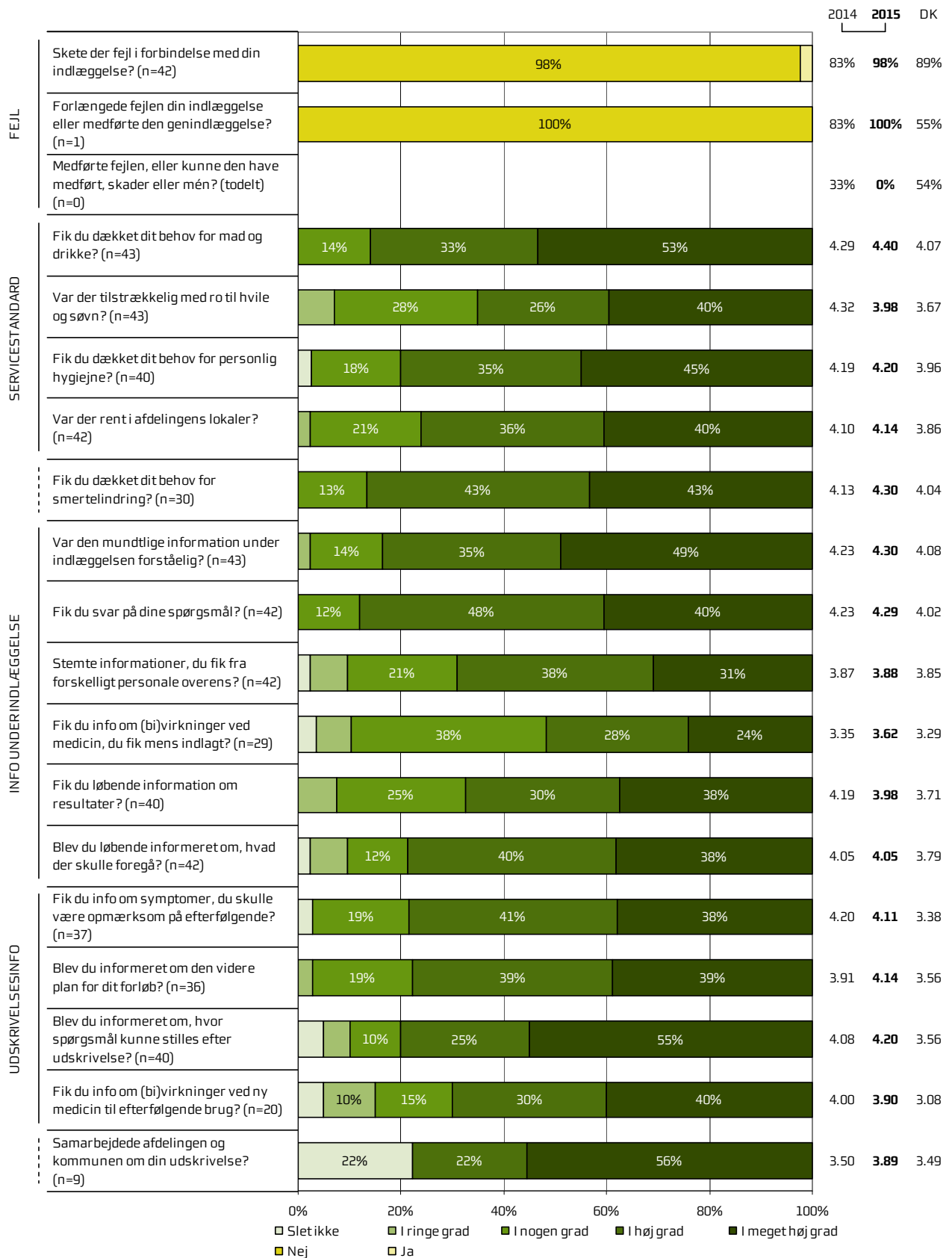
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

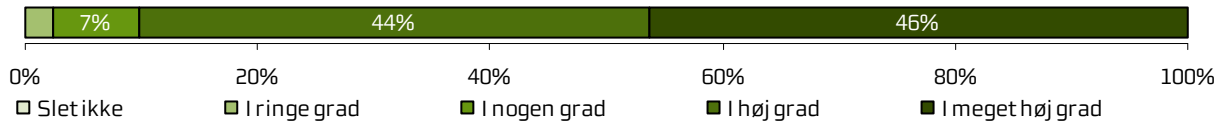
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

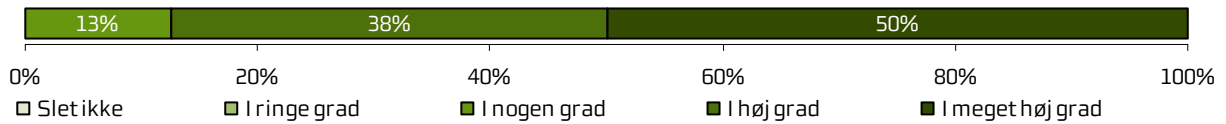
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

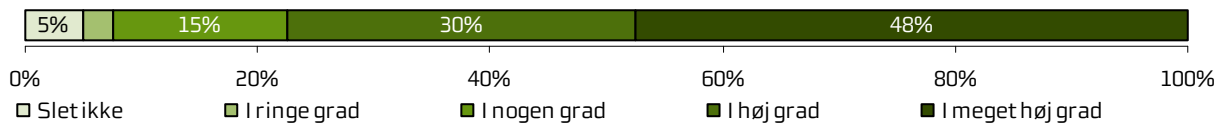
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=41)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=40)



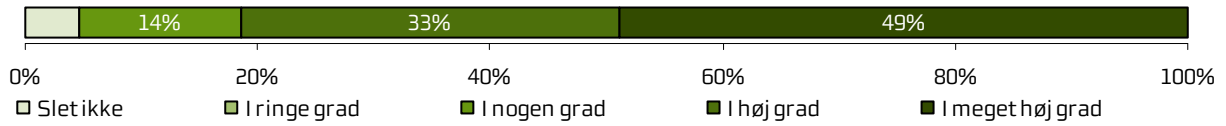
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=40)



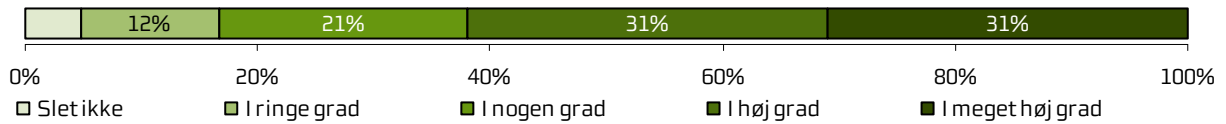
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,34		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,38		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,12		3,96	

Modtagelse

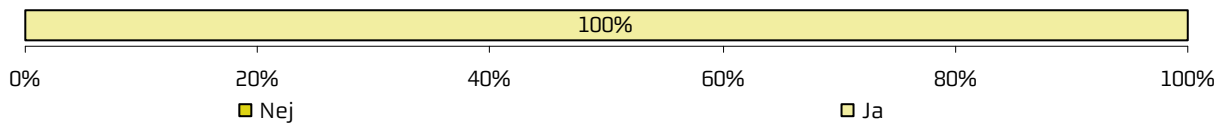
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=43)



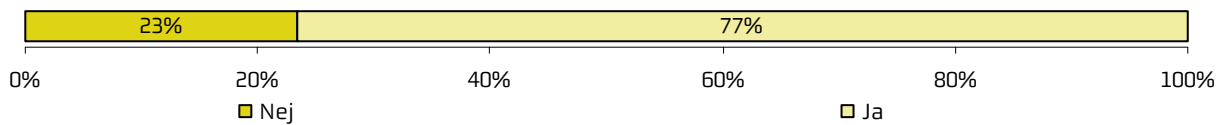
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=42)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=2)



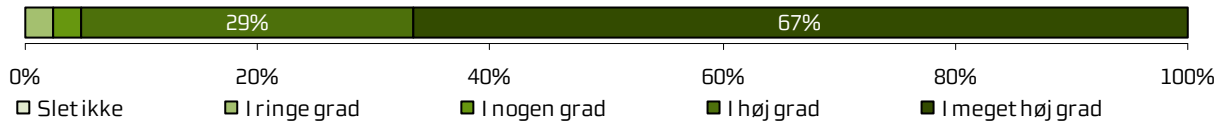
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=30)



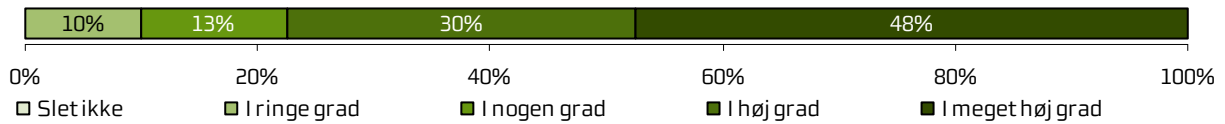
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,21		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,71		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		100 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		77 %	83 %	

Personale

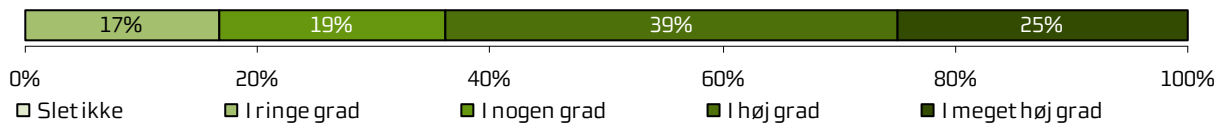
Var personalet venligt og imødekommende? (n=42)



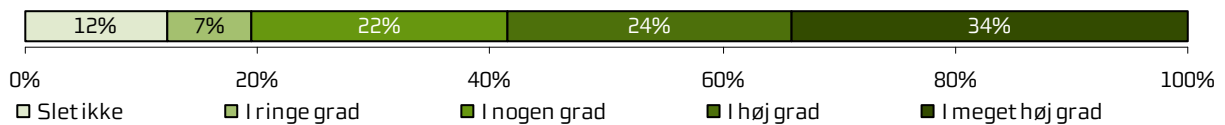
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=40)



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



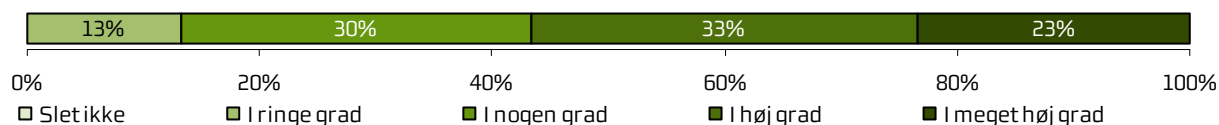
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=41)



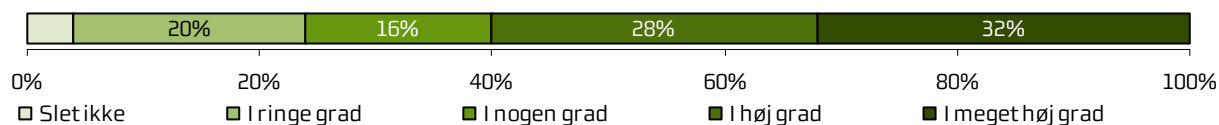
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,6		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,15		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,72		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?	3,61		3,45	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=30)



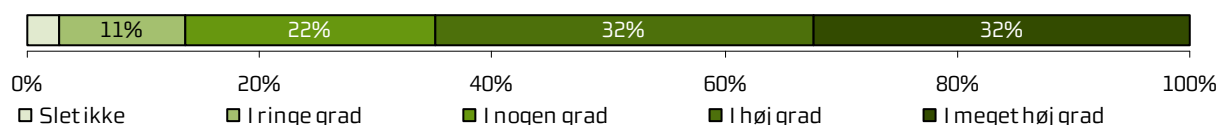
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=25)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=15)



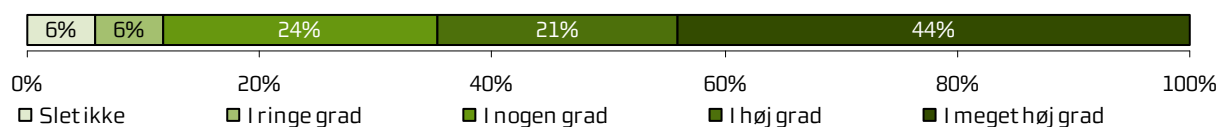
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=37)



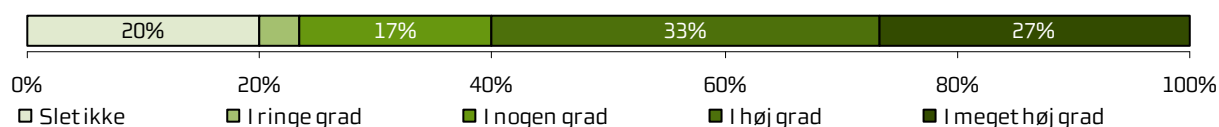
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=33)




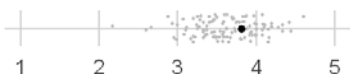





Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=34)



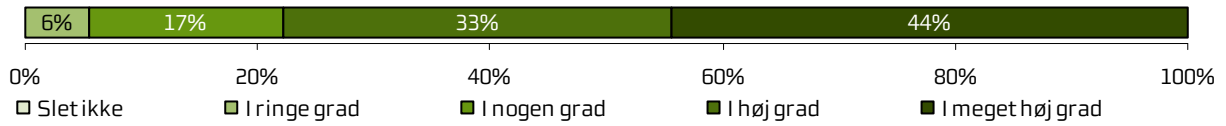
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=30)



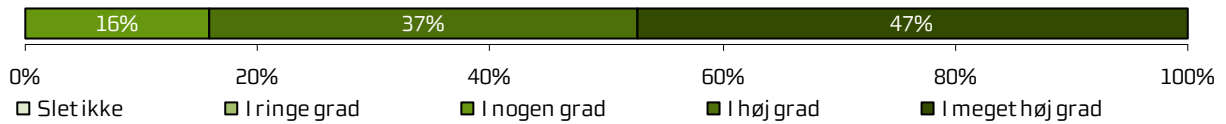
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,67		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,64		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,2		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,81		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,18		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,91		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,43		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

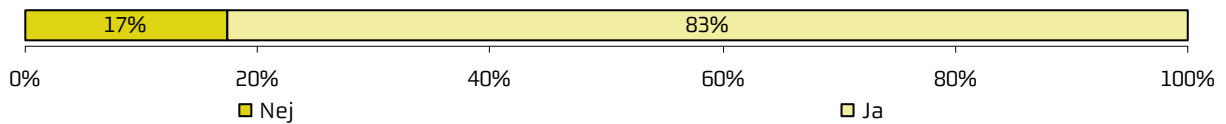
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=36)



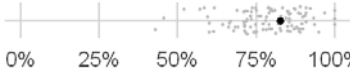


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=38)



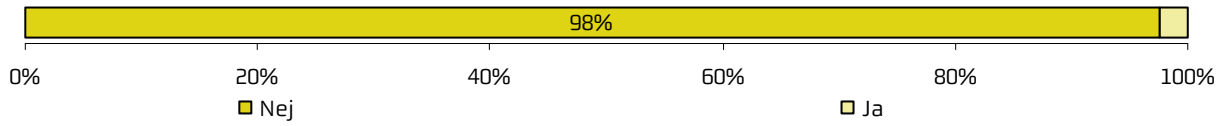
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=23)



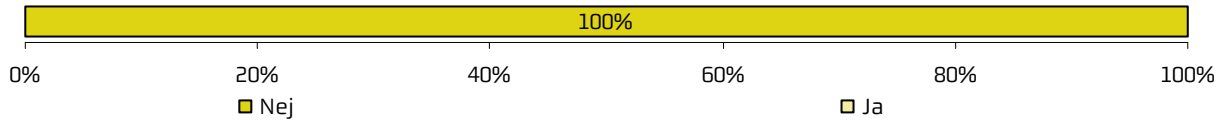
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,17		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,32		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		17 %	54 %	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=42)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=1)



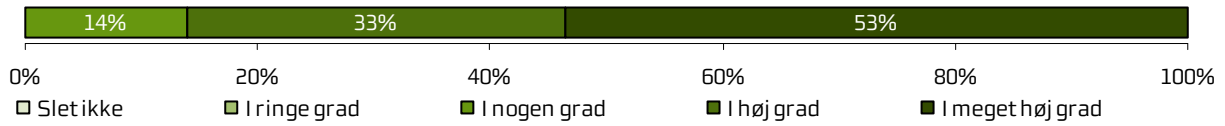
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)



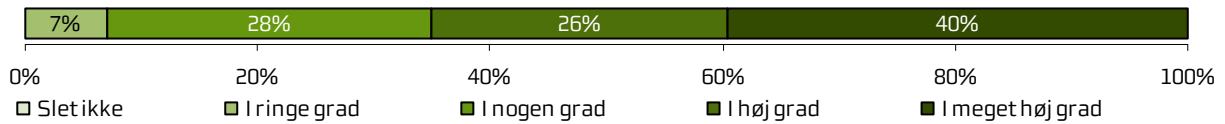
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		98 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		100 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		-	54 %	

Servicestandard

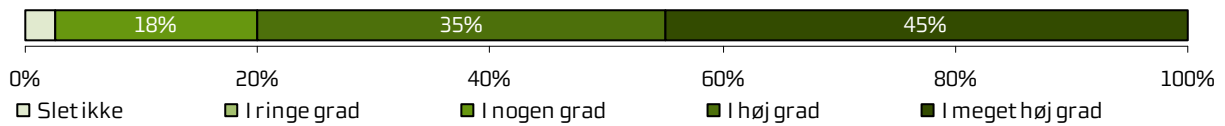
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=43)



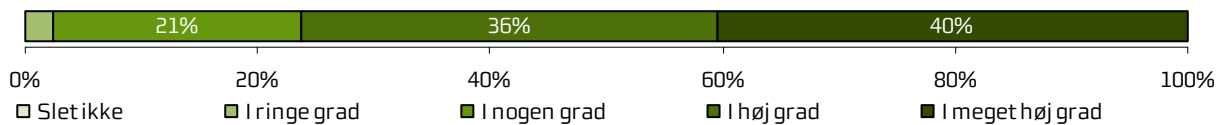
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=43)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=40)



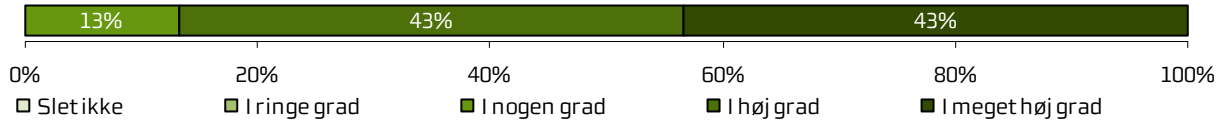
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=42)



	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?	4,4		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,98		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,2		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,14		3,86	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=30)



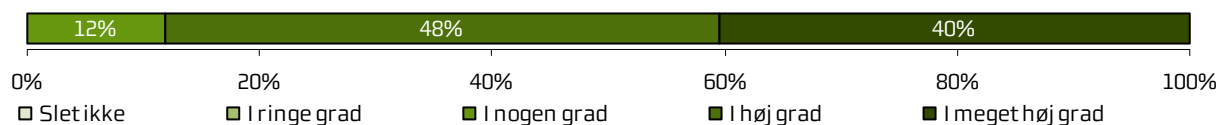
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,3		4,04	

Info under indlæggelse

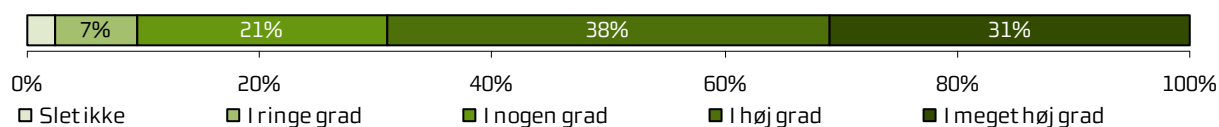
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=43)



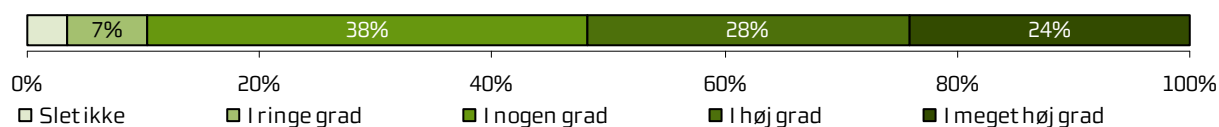
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=42)



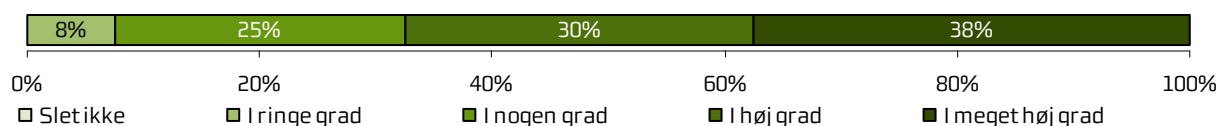
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=42)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=29)



Fik du løbende information om resultater? (n=40)



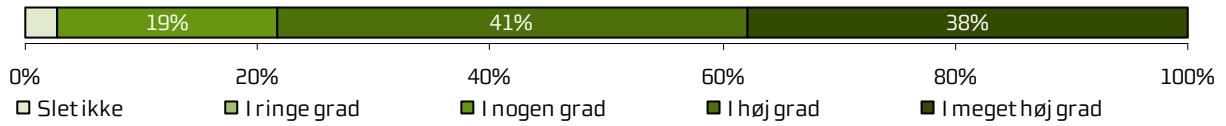
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=42)



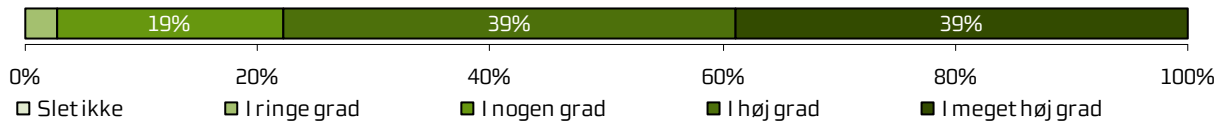
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,3		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,29		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,88		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,62		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,98		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,05		3,79	

Udskrivelsesinfo

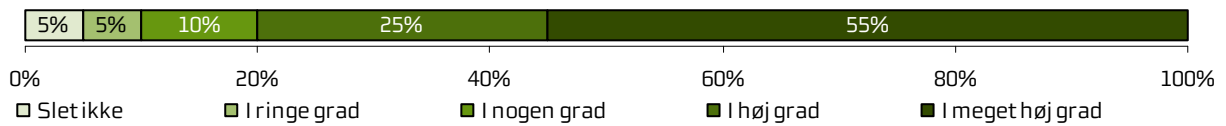
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=37)



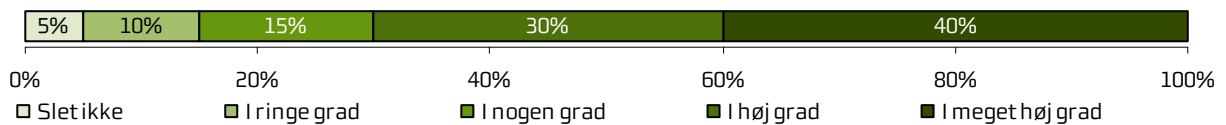
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=36)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=40)



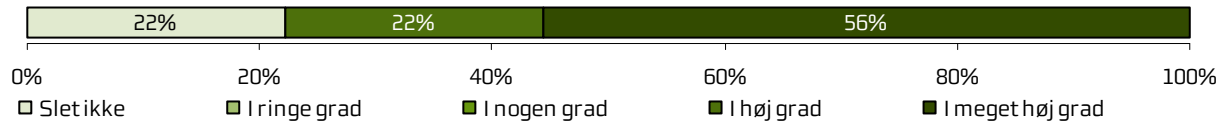
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=20)



	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?	4,11		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,14		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,2		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,9		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=9)



	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?	3,89		3,49	

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 "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 [].

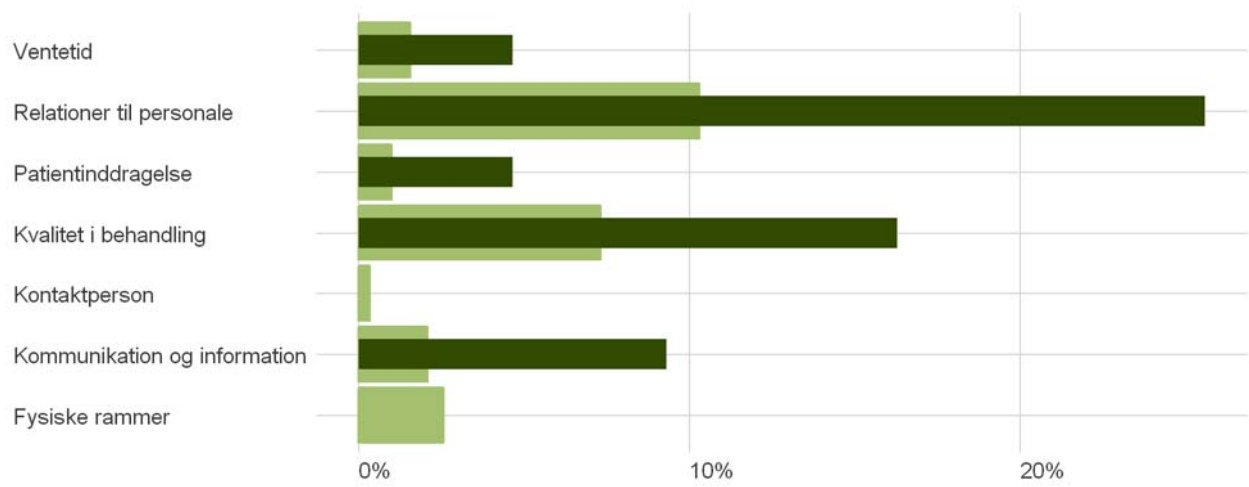
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, 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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Den første aften var der en virkelig sød og hjælpsom aftenvagt, og aftenpersonalet var generelt supersøde og dygtige. Det gjorde, at det var rigtig behageligt at være på afdelingen, og de var gode til at svare på spørgsmål. Desværre var sygeplejerske NN meget ubehagelig. Hendes behandling af os trækker ned i forhold til helhedsindtrykket af afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	De hentede en bordfodbold, så jeg blev glad. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Alt var trygt og godt. Dog virkelig utilfredsstillende at de mistede urinprøven, som betyder at vi ikke ved hvilke bakterier, der var i vores datters urin. Hun er dog indkaldt til skanning af sin nyre under alle omstændigheder, hvilket er tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Søde mennesker, og modtagelsen på akutafdelingen var virkelig god. Der var god tid og fin information. Det vil være rart, hvis det hang lidt bedre sammen med afdelingens modtagelse. Når man står som nybagt mor [til et lille barn] er man utryg. Derfor ville det være rart med lidt flere "besøg" af sygeplejersken på stuen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Lægen samt sygeplejersker, på afdelingen, var alle meget venlige og professionelle. Meget tilfreds og tryk ved forløbet og indlæggelsen. Fik telefonnummer med hjem ved udskrivelse, i tilfælde af spørgsmål eller tilbagefald. Også dette var med til at skabe stor tryghed. Super service. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Imødekomende og sødt personale er altafgørende. Behov for bedre planlægning af undersøgelse af børn om aftenen, af hensyn til sovetider. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
8	Der kunne godt være mere forståelse for når børnene sover på stuen om aftenen og natten. Fx ved ikke at snakke højt og tænde loftslyset, når man kunne klare sig med den lille lampe ved væggen.	I meget høj grad
11	De kom, når der var brug for det. Altid smilende og venlige trods travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Min datter og jeg selv oplevede personalet på afdeling A49 som meget venligt og omsorgsfuldt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Stor ros til al personale, der gjorde, at vi følte os trygge. Der blev draget stor omsorg for os alle (vi var hele familien af sted, to voksne og to børn). Alt blev meget fint forklaret og gennemgået. STOR TAK HERFRA :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Mere fokuseret information om plan og tiltag samt handling på ting, der skal iværksættes (ofte af forældrene). Mere patientnær sygepleje/synlighed. Mere børnevenlig kost til småtspisende (fingermad). Pasta og ris, men ikke lun leverpostej og torskerogn/makrel. [Derudover skal der være] tilbud om laktosefri mælk (der var yoghurt). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
6	Til trods for en travl hverdag på A40 har personalet stadig tid [til at sørge for], at børnene føler sig trygge under blodprøvetagning og pjatter/leger med børnene under deres besøg på stuerne. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Information, der skal gives, bliver ofte givet af flere omgange, måske skulle der laves et system,	I nogen grad

hvor der blev krydset af, når informationen er givet. Sygeplejersker havde travlt, så der blev ikke fulgt op på flere småting. Dette skyldes ikke uvilje men manglende tid (ressourcespørgsmål). Besøg af læge udeblev en enkelt dag, trods besked om, at vi skulle tale med én i forbindelse med udskrivelse. Der arbejdes hårdt, men det bærer præg af manglende struktur og rammer for arbejdet og overgange. Positivt, var det meget søde personale :-).
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 12 | <p>Alt var meget ventetid fra prøver var taget til resultatet var kommet. Efter torsdag skal man vente til mandag, [inden] der igen sker noget i sygdoms-/behandlingsforløbet. Man har fået det indtryk, at en stor del af hospitalspersonalet "skal holde fri" i weekenderne, uanset hvor alvorlig situationen er. Ellers var personalet nærværende og meget hjælpsomme.
[Kvalitet i behandling, Ventetid]</p> | I nogen grad |
| ✎ 13 | <p>De kunne huske at gøre de ting, som man spørger indtrængende om. De kunne tage mere hensyn til børnene i forhold til både at sortere i, HVAD børnene behøver at indvilliges i, når de eksempelvis ligger i en rus af morfin. Jeg er så rystet over, at der var så MANGE fatale fejl i både min søns behandling og måden at behandle ham på!
[Kvalitet i behandling]</p> | Slet ikke |
| ✎ 10 | <p>Jeg var alt i alt tilfreds med opholdet. Det eneste minus var, at vi ventede [rimelig længe] på at blive udskrevet/få den lægelige vurdering af vores [] "observations-indlæggelse", og at det [om eftermiddagen] var svært at få kontakt til den ansvarlige sygeplejerske. Men både informationerne, forhold og de faglige vurderinger var gode. Så det virker "kun" som om, at for få personale var "problemet".
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p> | Uoplyst |
| ✎ 21 | <p>Jeg er glad for, at I bestemte jer for indvendige katetre frem for udvendige. Det ville have været svært for min datter at tackle og håndtere i flere uger. Så god løsning for os. Vi kunne måske godt være blevet informeret mere om alternativer. Det lød i starten, som om der kun var én mulighed, nemlig udvendige katetre.
[Patientinddragelse]</p> | Uoplyst |


Sengeafsnit A40

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit A40	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Vi oplevede desværre en MEGET stresset sygeplejerske, da vi kom [] over på A40. Hendes spørgsmål var "pistolagtige", hun kiggede ikke på vores søn, inden hun begyndte at male fanden på væggen. Jeg blev så utilpas, at jeg ikke kunne svare på hendes spørgsmål, hvilket bare gjorde hende endnu værre. Hun fortalte ikke, hvad der skulle ske, og det var ikke spor trygt. Da min kæreste kom, måtte han bede hende om at slappe af, fordi vi bare følte os totalt angrebet. Resten af vagten var det bedre (desværre var hun sur og stresset [en anden dag]).	I høj grad
3	Optimering af ventetid. Det er helt fair, at man venter på en læge, der er i gang et andet sted. Men ved akutte blodpropper kan man lige så godt sætte EMLA på med det samme, så kan prøverne tages indenfor en time. Værdier der ikke har betydning, kan derimod sagtens vente. Og så er det skørt, at sætte urinpose på til urinopsamling, til en prøve der ikke kan sendes før om dagen. Det er også noget uhensigtsmæssigt, at man ikke har mulighed for at få noget mad, når man sidder der med et mindre barn. Når man bliver bedt om at komme sidst på eftermiddagen, [], og [man først når sengeafdelingen senere], så er det hverken sjovt for børn eller voksne at undvære mad. Det virker i det hele taget som meget spildtid, at det skal tage [flere timer] at få taget blodprøver og blive tilset af en læge.	I høj grad
13	Da min søn ankom fra intensiv afdelingen til A40 havde vi mildest talt en forfærdelig start. Han ankom med en [akut sygdom] og var "vant" til, fra intensiv, at få morfin i tablet plus i venflon. Hos jer (A40) kom sygeplejersken, efter vi havde bedt om smertestillende, da det var SLEMT med smerter, efter [et stykke] ventetid med halvanden Panodil [til hans akutte tilstand]! Hun ville ikke lytte til mig vedrørende smertestillende, og min søn havde SÅ ONDT, at han helt forsvandt (ligesom han sov). Rædsom oplevelse. Jeg måtte ringe til intensiv, og først [flere] timer senere kom der en læge og sagde ok for mere smertestillende.	I høj grad
16	Det var en god oplevelse. Sødt personale og betænksomhed i forhold til min datters (og mine) behov.	I høj grad
6	I vores tilfælde er det ikke første gang, at vi er indlagt med disse symptomer. I hvert tilfælde har vi manglet, at personalet på modtagelsen vil lytte til os, i forhold til at vi har gjort alt det, vi fra forrige indlæggelse blev bedt om på [afdelingen]. Personalet vil afprøve alt muligt andet, selvom det er gjort i hjemmet inden indlæggelsen, og derfor er behandling først startet meget sent op, og [patienten] er endt i behandling hver gang! Så kære personale, husk at lytte til forældrene!	I meget høj grad
7	Personalet var meget venligt, men først og fremmest yderst professionelle, hvilket gjorde mig tryk. Og når jeg er tryk, fornemmer min søn det, hvilket gør ham rolig og tryk. Mange tak til personalet for den gode behandling vi fik.	I meget høj grad
11	Synes det var rigtig fint.	I meget høj grad
18	Meget godt personale.	I meget høj grad
21	Vi fik en rigtig fin og varm modtagelse. Der var en stue klar til min datter med navn osv.	I meget høj grad
5	Jeg var røget helt ud af systemet, og blev først hentet efter egen henvendelse.	Slet ikke

Sengeafsnit A40

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit A40	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	16 Urinprøve afgivet på Børneafdelingen forsvandt og vi fik aldrig svar på den.	Nej

Sengeafsnit A40

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit A40	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 3	<p>Udlevering af kontaktkort med afdelingen, kontaktlæge og sygeplejerske er først sendt ud med posten to til tre uger efter overgang til ambulans forløb. Ambulant forløb er ikke planlagt og optimeres ikke i forhold til, hvad der kan være relevant at medtænke for os som familie, hvilket giver spild af tid og unødvendige konsultationer. Der bliver ikke fuldt op på aftaler som planlagt og lagt plan, før vi selv ringer og beder om det. Når man udreder ud fra en bestemt algoritme, er det rart at kende denne. I det hele taget er det vigtigt, at mundtlig information følges op skriftligt, da det er enormt svært at huske alle de oplysninger og termer, der kommer frem []. Til slut har vi stor respekt for, at sygeplejersker skal forstyrres mindst muligt, men man er godt nok overladt helt til sig selv, når man kun må henvende sig ved at ringe i en snor. Det gør man altså ikke, med mindre det er noget vigtigt. (Og den ene gang, vi gjorde det, var der ingen, der reagerede i 10-15 minutter. Først herefter hentede en anden sygeplejerske hende, der havde ansvaret). Man ser ingen på gangen, hilser ikke på nogen og får meget lidt forhold til personalet, og det gør det ikke nemmere for børnene, når der så er tiltag. I øvrigt manglede der helt grundlæggende en plan for dagen og noget handling på planen. Helt enkelte ting kan tage en hel dag, fordi man venter på små ting. Hvis man følger op på planen med det samme, den lægges/man har formentlig lagt den med lægen, inden man går ind til patienten, så kan forældrene med det samme informeres/introduceres/vejledes til det næste. Det er skørt at få at vide, at i morgen skal I have lavet en urinprøve, og så er klokken 14.00, inden man overhovedet fortæller, hvordan det lettest gøres. Selvom der er undersøgelser, er der masser af ventetid indimellem.</p>	I høj grad
✎ 19	<p>Jeg var på ønskekost, det var godt. Personalet var gode til at spørge, hvad jeg ville have og bestille det. Dejligt, at vi ved hver indlæggelse kunne være alene på en tosenstue.</p>	I høj grad
✎ 21	<p>Vi var alt i alt meget godt tilfredse med min datters indlæggelse og følte os set og hørt. Noget vi undrede os over er, hvorfor børn skal have lagt venflon frem for at [blive] bedøvet med maske, når nu samtidig [mit barn] er svært at stikke. Fremover vil vi nok bede om enten en sygeplejerske eller bedøvelse med maske. Min datter er blevet panisk [].</p>	I høj grad
✎ 11	<p>Det eneste "problem" var, at vi manglede information om blodprøvetagning en morgen, hvor vores datter vågnede, da bioanalytikerne kom ind på stuen. Lidt hård måde at vågne på. Hvis jeg havde vidst det, kunne jeg have vækket hende inden, så hun ikke skulle fikseres og stikkes som det første, da hun vågnede.</p>	I meget høj grad
✎ 13	<p>Efter udskrivelsen skulle min søn indkaldes til tjek [kort tid] efter. Vi skulle altså på sygehuset [indenfor kort tid]. Da vi intet havde hørt efter [få] dage, måtte jeg ringe derud. Jeg måtte snakke/overbevise tre personer, før de lyttede til en uindskrevet besked fra lægen. Ups, det kunne de godt høre, at lægen havde dikteret, men det var ikke skrevet ind endnu.</p>	I nogen grad
✎ 17	<p>Der gik lang tid imellem, at der kom nogen og informerede om, hvad der skulle ske. Men hvis jeg trak i snoren, kom de hurtigt.</p>	I ringe grad

