

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
D4 Børneafsnit - RRA  
Pædiatrisk Overafd. B  
Regionshospitalet Randers**

## **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](mailto: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	130
Besvarelser fra patienter:	63
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 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/](http://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: D4 Børneafsnit - RRA

**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

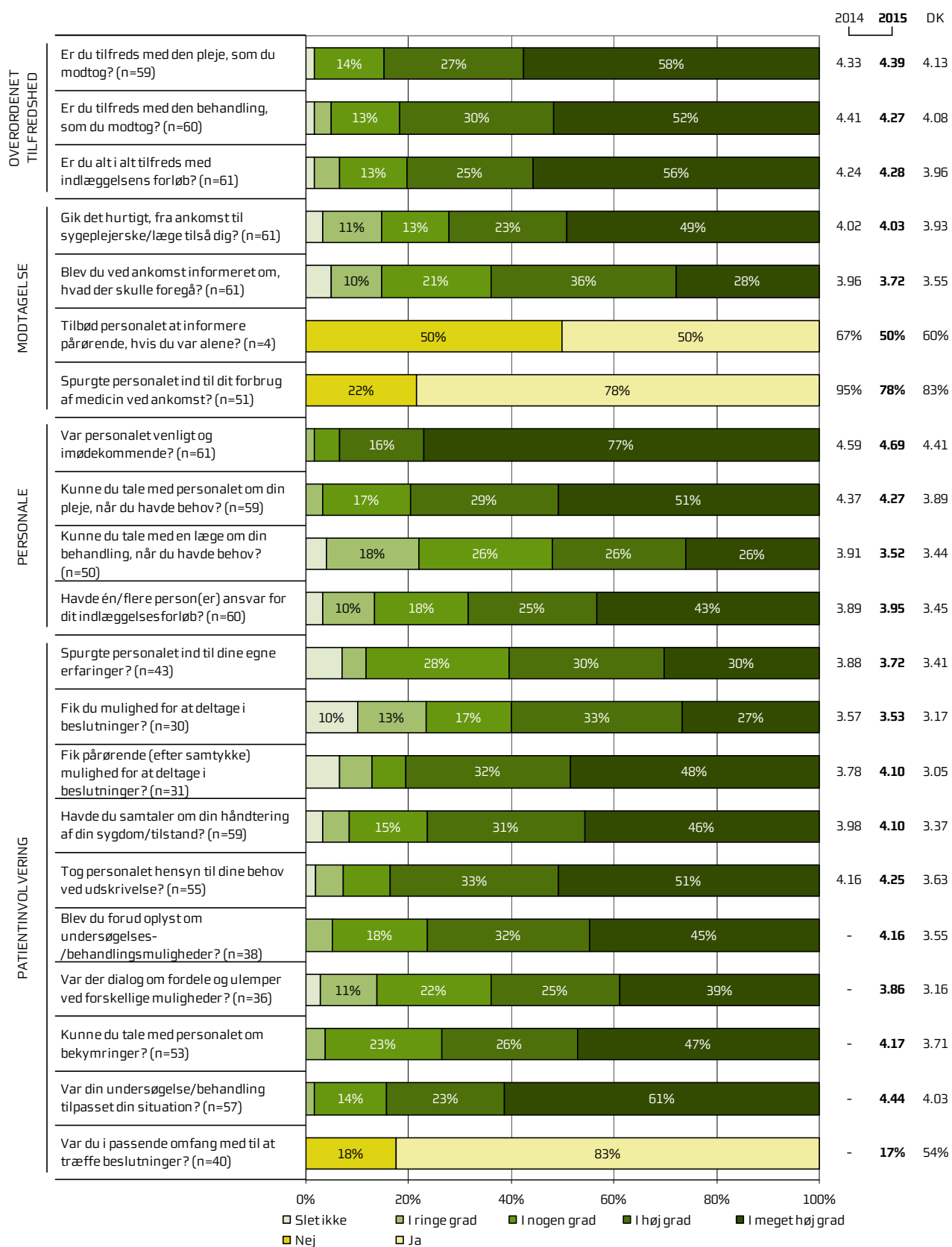
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

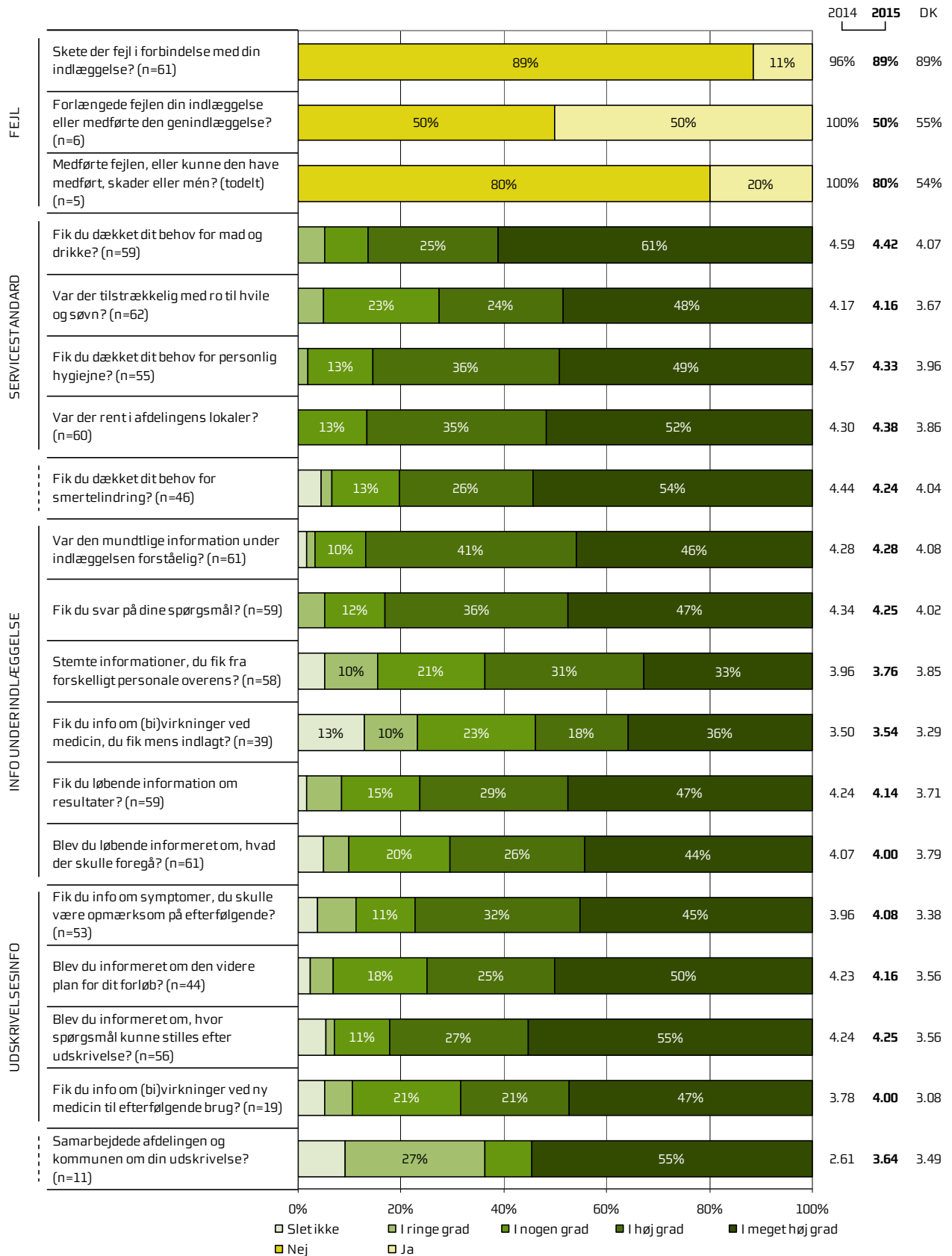
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

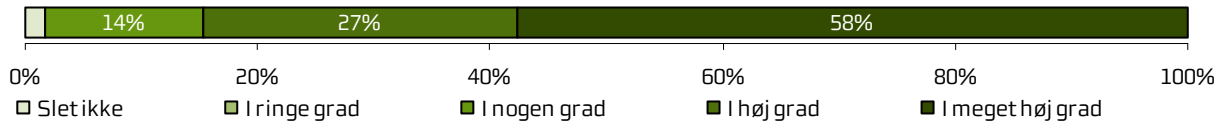
### Højre side

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

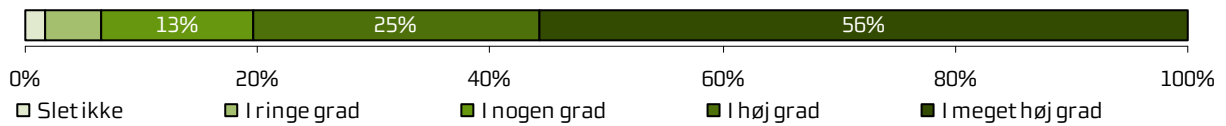
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=59)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=60)



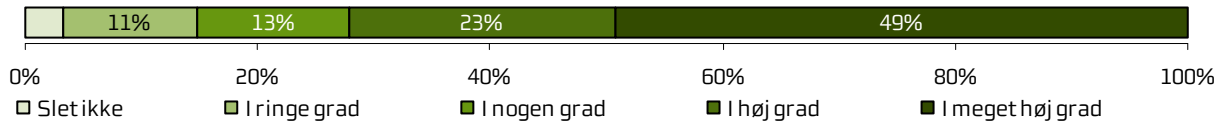
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=61)



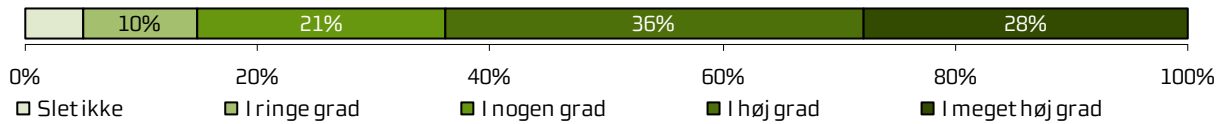
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,39		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,27		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,28		3,96	

## Modtagelse

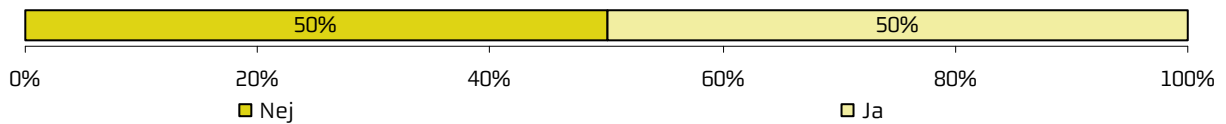
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=61)



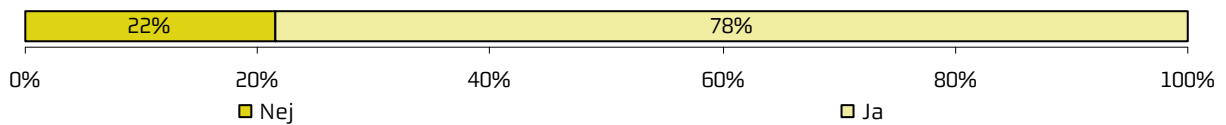
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=61)



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



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=51)

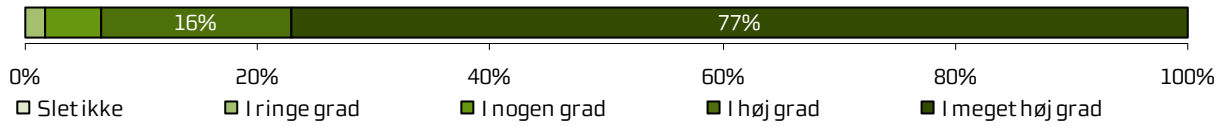




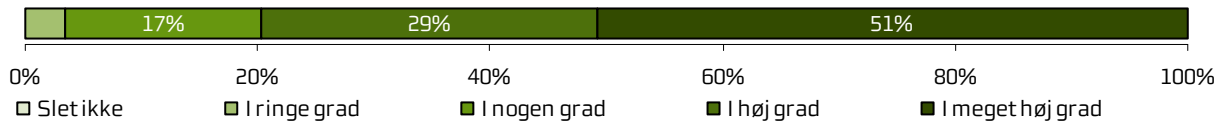
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,03		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,72		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		50 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		78 %	83 %	

## Personale

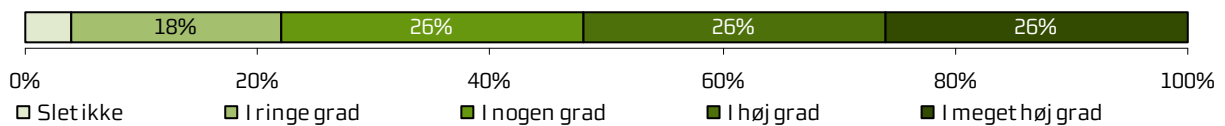
Var personalet venligt og imødekomende? (n=61)



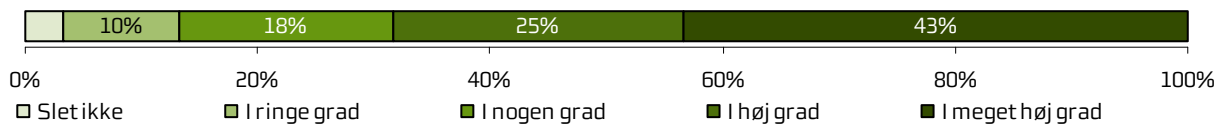
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=59)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=50)



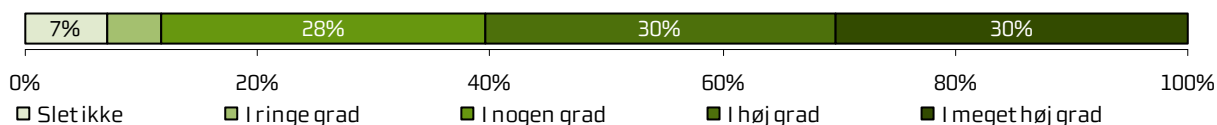
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=60)



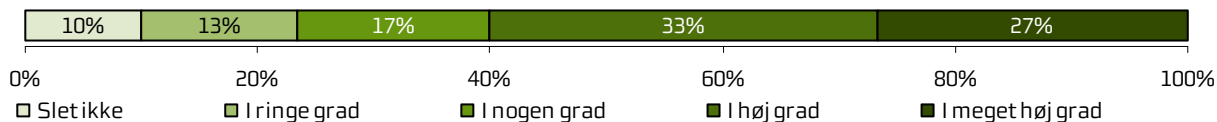
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,69		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,27		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,52		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?	3,95		3,45	

## Patientinvolvering

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



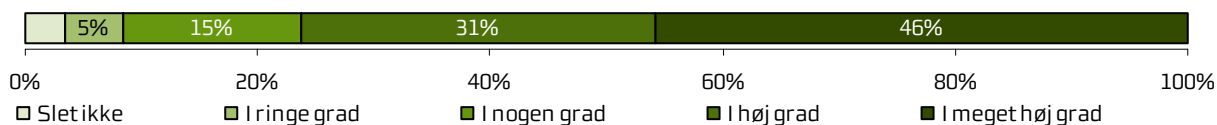
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=30)



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



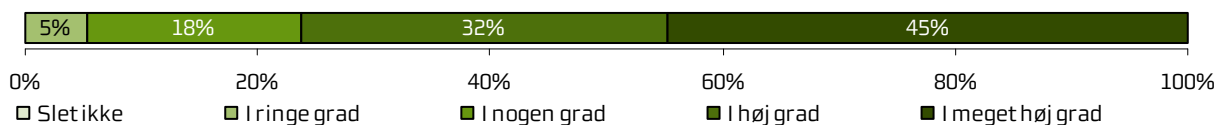
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=59)



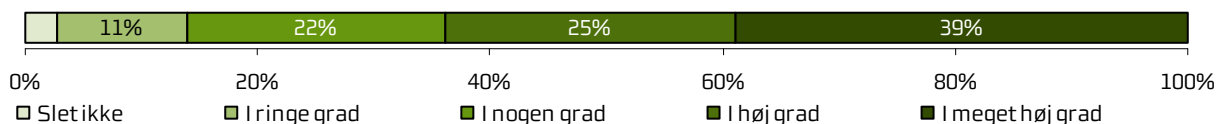
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=55)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=38)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=36)



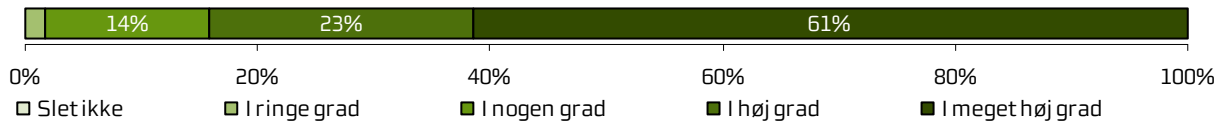
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,72		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,53		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,1		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,1		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,25		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,16		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,86		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

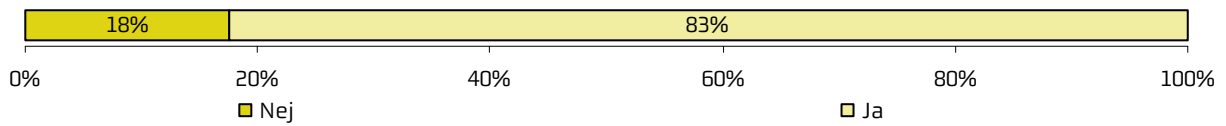
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=53)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=57)



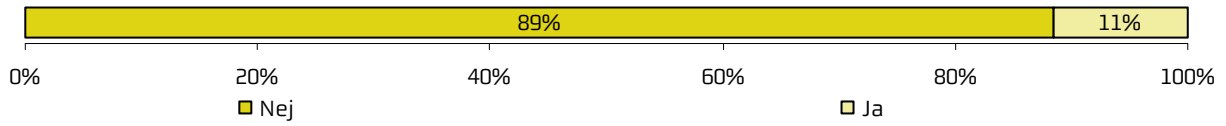
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=40)



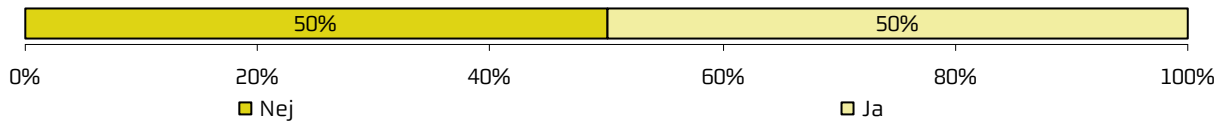
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,17		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,44		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		18 %	54 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=61)



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



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

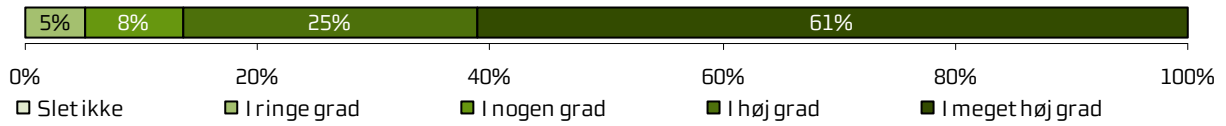




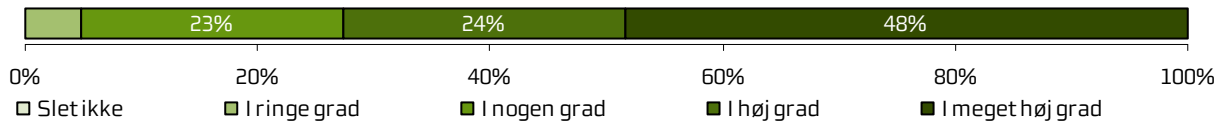
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		89 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		80 %	54 %	

## Servicestandard

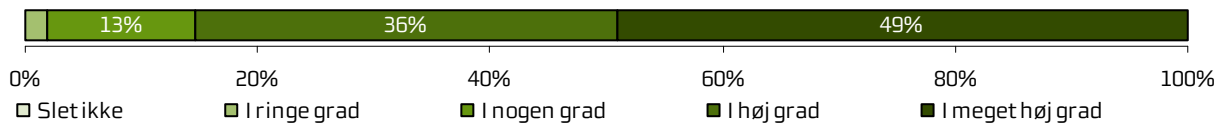
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=59)



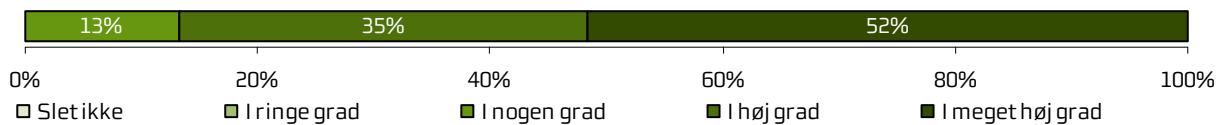
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=62)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=55)



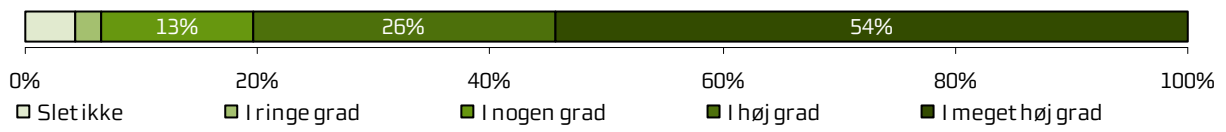
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=60)



	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?	4,42		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,16		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,33		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,38		3,86	

## Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=46)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,24		4,04	<p>A horizontal axis with tick marks at 1, 2, 3, 4, and 5. A dense cluster of small grey dots is centered around the value 4. A single, larger black dot is positioned slightly to the right of the center, at approximately 4.24.</p>

## Info under indlæggelse

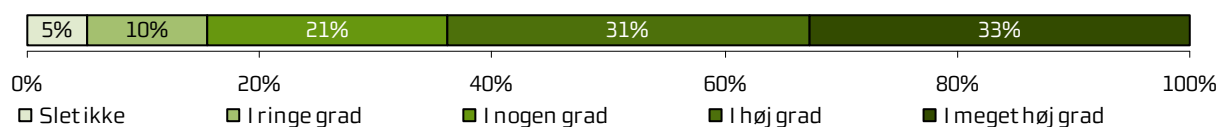
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=61)



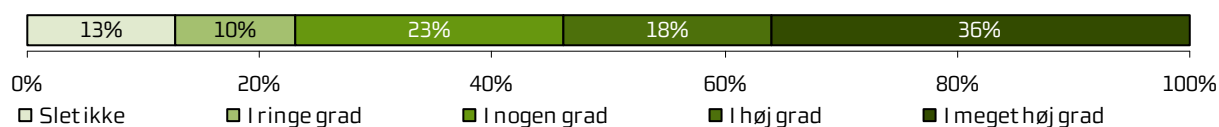
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=59)



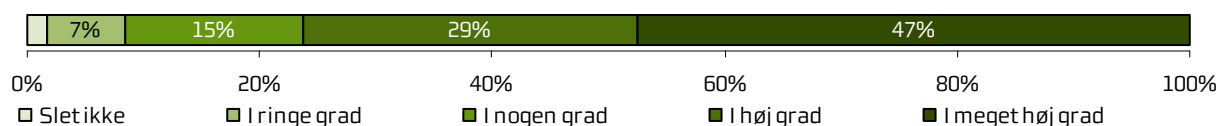
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=58)



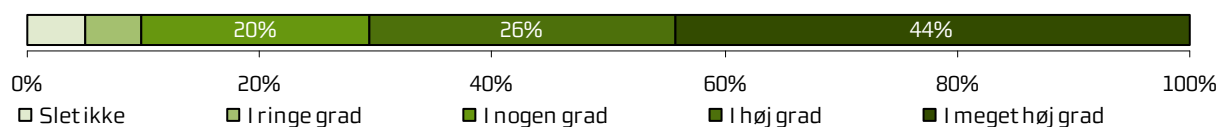
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=39)









Fik du løbende information om resultater? (n=59)



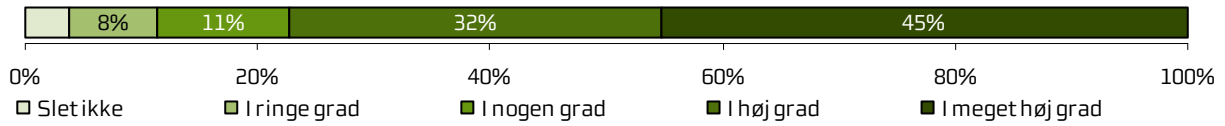
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=61)



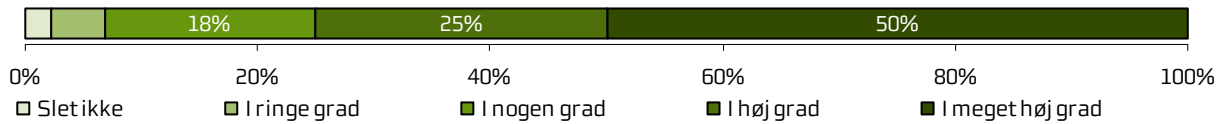
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,28		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,25		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,76		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,54		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,14		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4		3,79	

## Udskrivelsesinfo

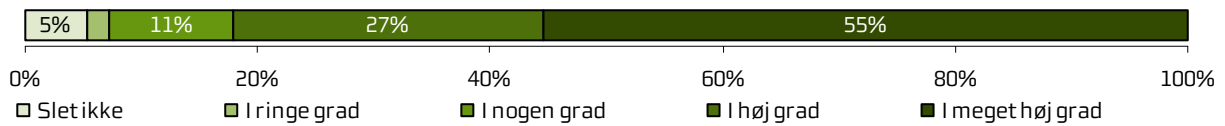
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=53)



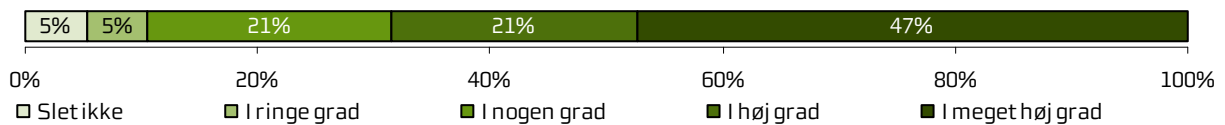
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=44)



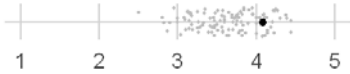


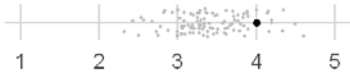
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=56)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=19)





	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?	4,08		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,16		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,25		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	4		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=11)



	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?	3,64		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 [].

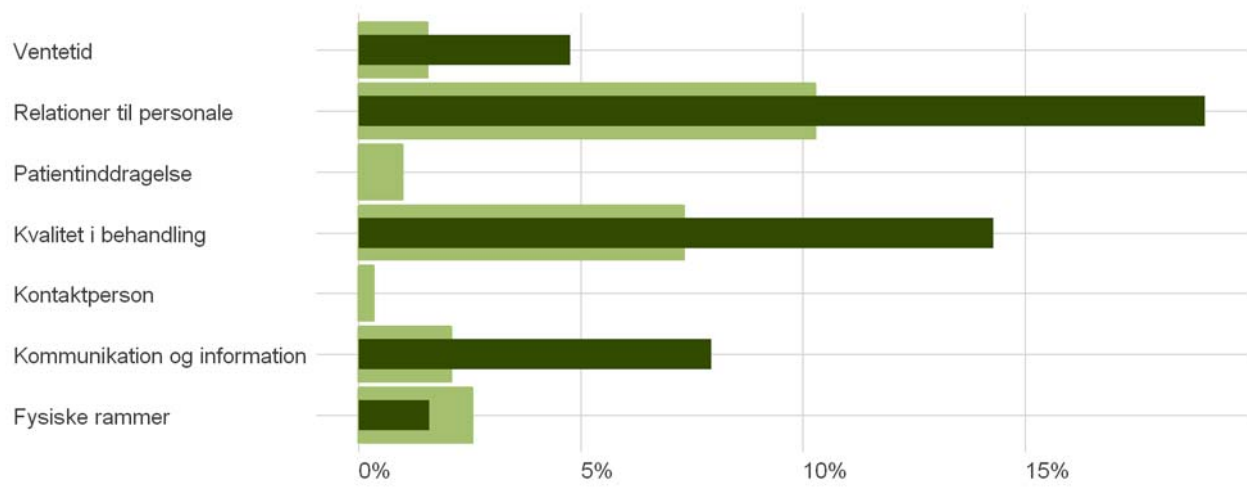
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.










## D4 Børneafsnit - RRA

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

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Ret lang ventetid på sygeplejerskerne indimellem i forhold til, hvad de gav indtryk af. [Ventetid]	I høj grad
6	Meget venlige sygeplejersker og læger. Men det ærgrer mig, at de først fandt frem til en diagnose om mandagen. Skyldes måske weekend? [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Anden gang vi blev indlagt, blev vi modtaget af en meget uforskammet sygeplejerske NN. Det var også tydeligt, at hende og lægen ikke snakkede sammen, da vi skulle sidde og fortælle hende, hvad vi havde aftalt med lægen. Resten af personalet var meget søde og skal have stor ros. Især sygeplejersker NN og anden NN, som vi var så heldige at have tilknyttet os. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Det var en rigtig dygtig sygeplejerske, der tog imod os, og min datter var tryk ved hende. Det gjorde forløbet meget nemmere. Der manglede dog lidt forklaring i "børnehøjde", så min datter også havde været tryk ved de "nye" folk (ved vagtskifte), der kom ind og skulle have med hende at gøre. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	1. Personalet er meget venlige og lyttende. 2. Det var rart at blive "inviteret" til fællesspisning. 3. Ønske om bedre information om den første forflytning i forbindelse med toiletbesøg ved et smertefuldt knæ. 4. Ønske om bedre personaleviden omkring brug af toiletstol (hjælpemiddel) og styr på, at tingene [] passer til toiletstol. 5. Ønske om mere samarbejde læge og terapeut imellem, så patient ikke bliver udskrevet før der forelægger en klar plan med terapeut. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Meget professionelt personale. Gode til at tackle bange, unge mennesker, og giver dem tryghed ved besøget på sygehuset. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Super professionelt og dygtigt personale. Min [lille] datter var slet ikke ked af at komme der, og hun ville slet ikke med hjem. Topkarakter til imødekommende og informativt personale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Igen er det til UG!	I meget høj grad
16	Sygeplejerskerne havde god tid til den enkelte patient. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Bedre information omkring mad til pårørende og til de indlagte. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
19	Personalet på Børneafdelingen var i høj grad med til at sikre, at forløbet blev oplevet som trygt og tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
20	Synes godt, at de kunne fortælle mig noget mere om, hvad de gjorde, da de opererede mig. Og om jeg skulle være opmærksom på noget, efter jeg er kommet hjem. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
23	Børneafdelingen var et trygt og rart sted at være med mit barn, som var faldet ned og havde fået hjernerystelse og brækket armen. Men vi kom ind på en stue, hvor en lille dreng med astmatisk bronkitis var indlagt sammen med sin mor. Vi kunne godt have tænkt os, at der havde været mere ro på stuen. Min søn havde det skidt både før og efter sin operation i armen, og der var ikke ro på stuen. Mest fordi moren til den lille dreng havde besøgende ud og ind ad døren	I meget høj grad

---

	hele dagen. Måske nogle regler for besøg eller mere tydelighed fra personalet i forhold til det ville være en god ide. Jeg synes, det var svært at skulle bede hende om at sige til sine gæster, at de skulle gå/være mere stille. [Fysiske rammer]	
	26 Sygeplejerske NN på børneafdelingen var med til at gøre vores forløb ekstra godt ved hendes utrolige venlighed, overskud og hjælpsomhed med min lille datter, når jeg lige havde brug for et bad eller lignende :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	28 Afdelingen var meget obs. på mig som patient og mødte mig, der hvor jeg var, og tog sig tid. Kæmpe ros herfra! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	29 Dejligt, imødekommende og kompetent personale, uanset om det var sygeplejerske, social- og sundhedsassistent eller læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	2 Alt for lidt kontakt til lægerne. Forskellige råd fra mange forskellige sygeplejersker. Søde og imødekommende, men gættede/prøvede sig meget frem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	3 Information ved ankomst. Rigtige ventetider kunne være rart, når man er der for noget, der ikke er livstruende og derfor rykker bag i køen, hver gang der kom noget akut. [Flere timers] ventetid på en læge for en høj feber? Så ville vi meget hellere have været hjemme, som vi plejer at være med samme sygdom. [Ventetid]	I nogen grad
	13 Mit indtryk er, at der er alt for travlt. Personalet vil gerne give god omsorg og pleje, men tiden er knap. Følte at jeg skulle presse på, for at der blev gjort noget. Gudskelov blev vi sendt til specialister, der fandt ud af, hvad der var galt med min søn. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	18 Jeg var rigtig glad for den behandling, som jeg modtog af sygeplejersken NN. Hun var fantastisk! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	24 Ok med sygepleje, og søde sygeplejersker. Men alt, alt for megen ventetid. F.eks. mine forældre blev kaldt til stuegang [tidligt om morgenen], men der kom først en læge [om eftermiddagen]. Det er ikke i orden. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
	12 Pas på med at være forudindtaget. Dan selv din egen mening/vurdering af patienten. Nogle af sygeplejerskerne var meget forvirrede over ordinationerne og dernæst mødet med mig. Tingene stemte ikke overens med det, der blev rapporteret, og det de så. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke



**D4 Børneafsnit - RRA**

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

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
3	Introduktion til afdelingen. Eksempelvis: "der er toilettet, der er saft, der er mad" osv. Det kunne have været rart, så jeg ikke sad i fem timer, før jeg fik noget at spise/drikke eller overhovedet blev informeret om, at jeg rent faktisk havde "ret" til mad.	I høj grad
8	Jeg oplevede, at min søn NN blev godt modtaget, og udmærket opfølgning igennem hele forløbet. Tak til både sygeplejerskerne og lægerne, samt øvrigt personale.	I meget høj grad
12	Utrolig dårlig information om plan for indlæggelse.	I meget høj grad
20	Jeg synes, det er for dårligt at man skal ligge og vente to og en halv på at få noget smertestillende, selvom at lægen sagde, at sygeplejersken vil komme med noget til en.	I nogen grad
24	Der er for lang ventetid på skadestuen og generelt.	I nogen grad
2	Der går nogle gange mange timer inden man bliver tilset af en læge. Det er frustrerende, når man står med et lille sygt barn.	I ringe grad
11	Jeg ventede i knap tre timer, fra vi kom ude i forgangen til afdelingen, til vi blev tilset.	I ringe grad
13	Min søn blev målt og vejjet i et opholdsrum, hvorefter vi ventede i otte timer, inden vi så en læge i to minutter, før hun blev kaldt på fødegangen. Vi fik en stue og så så en læge næste eftermiddag! Alt for få stuer, alt for få læger.	I ringe grad
21	Der gik lang tid fra vi kom, til vi fik henvist en stue, og eftersom det er et bange barn, var det problematisk.	I ringe grad
22	Det var en ubehagelig oplevelse, da [eksterne aktører] blev blandet ind, og jeg blev [pacificeret].	I ringe grad
15	Var ikke indlagt.	Slet ikke
1	Jeg synes, de tog godt imod mig.	Ved ikke

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

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 2	Jeg ved ikke, om det er en decideret fejl, men jeg oplevede ofte at vente længe på en læge. Og en dag kom lægen slet ikke, selvom det var blevet aftalt. Desuden oplevede jeg, at et par sygeplejersker ikke havde styr på doseringen af Movisol i forhold til de anvisninger, jeg har fået.	Ja
✎ 6	Min datter blev behandlet for astmatisk bronkitis [i weekenden], indtil man [dagen efter] fandt ud af, at [hun fejlede noget andet].	Ja
✎ 19	Inden jeg blev indlagt, blev jeg tilset af læger på andet hospital. Her overså man, at jeg havde en sprængt blindtarm.	Ja
✎ 1	De viste ikke, hvor jeg skulle være.	Nej
✎ 7	Jeg var blevet væk i systemet, så vi var fire-fem steder på sygehuset, inden vi fandt ud af, at der var en fejl, som så blev rettet.	Nej
✎ 28	Skulle have antibiotika men fik det aldrig grundet afdelingsskift.	Nej
✎ 12	Til trods for utallige forklaringer omkring medicinen mente lægerne/personalet, at der var taget store mængder morfin, hvilket ikke var tilfældet. Man fejlfortolkede smerteanfald som abstinenser, da jeg ikke reagerer som en vanlig smertepatient. Da jeg så havde et smerteanfald under indlæggelsen, lyttede man ikke til, at det var sådan et ser anfald ud, men drog her deres egen konklusion, at det var en reaktion på noget, jeg ikke kunne tåle. Og det ikke havde noget med indlæggelsen at gøre. Hallo! Det var derfor, jeg var blevet indlagt akut. Kommunikation er vigtig, at lytte er endnu vigtigere, at forstå er det vigtigste.	Ved ikke

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

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 3	Det er første gang jeg nogensinde har haft et barn på Børnemodtagelsen. Jeg vidste eksempelvis ikke, at vi var indlagt før flere timer efter. Jeg troede bare vi var til undersøgelse.	I nogen grad
✎ 4	Vi var ikke helt klar over, hvordan jeg skulle handle, hvis problemerne meldte sig igen, men vi fik ringet til afdelingen og snakkede med dem.	I nogen grad
✎ 11	Personalet var super søde. De havde dog så travlt, at man ofte blev glemt. Måtte vente længe og følte ofte, at lægerne ikke lyttede. Havde de lyttet, havde vi sparet den sidste indlæggelse.	I nogen grad
✎ 18	Jeg manglede information om, at jeg kunne få transport hjem. Sad i kørestol og havde mange smerter. Mine forældre prøvede (desværre forgæves) at transportere mig selv. Først da vi spurgte om hjælp, fik vi at vide, at vi da sagtens kunne få en sygetransport, men "vi havde jo ikke spurgt om det", var svaret.	I nogen grad
✎ 25	Kun i forhold til skadestuen.	I nogen grad
✎ 13	Vi så ikke meget til lægerne. Først lige inden udskrivelse var der en, der havde tid til at sætte sig ned og tale om, hvad der skulle ske. Jeg måtte selv rykke for svar på prøver.	I ringe grad
✎ 27	Vi fik ikke så meget information om selve medicinen. Der var også forskel på hvilket vagthold, man fik fat i, i forhold til information og svar på spørgsmål. Natholdet var slet ikke villig til at snakke.	I ringe grad
✎ 12	Resultatet af indlæggelsen blev godt efter utallige konfrontationer. Mor og barn har haft brug for psykologsamtaler efter indlæggelsen, hvilket mor aldrig har haft tidligere.	Slet ikke



