

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Børne Sengeafsnit 2 - HEV  
Børneafdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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	225
Besvarelser fra patienter:	99
afsnittets svarprocent:	44%

**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: Børne Sengeafsnit 2

**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:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål	Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala	Andel positive svar	Hele landet	Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.
	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	
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

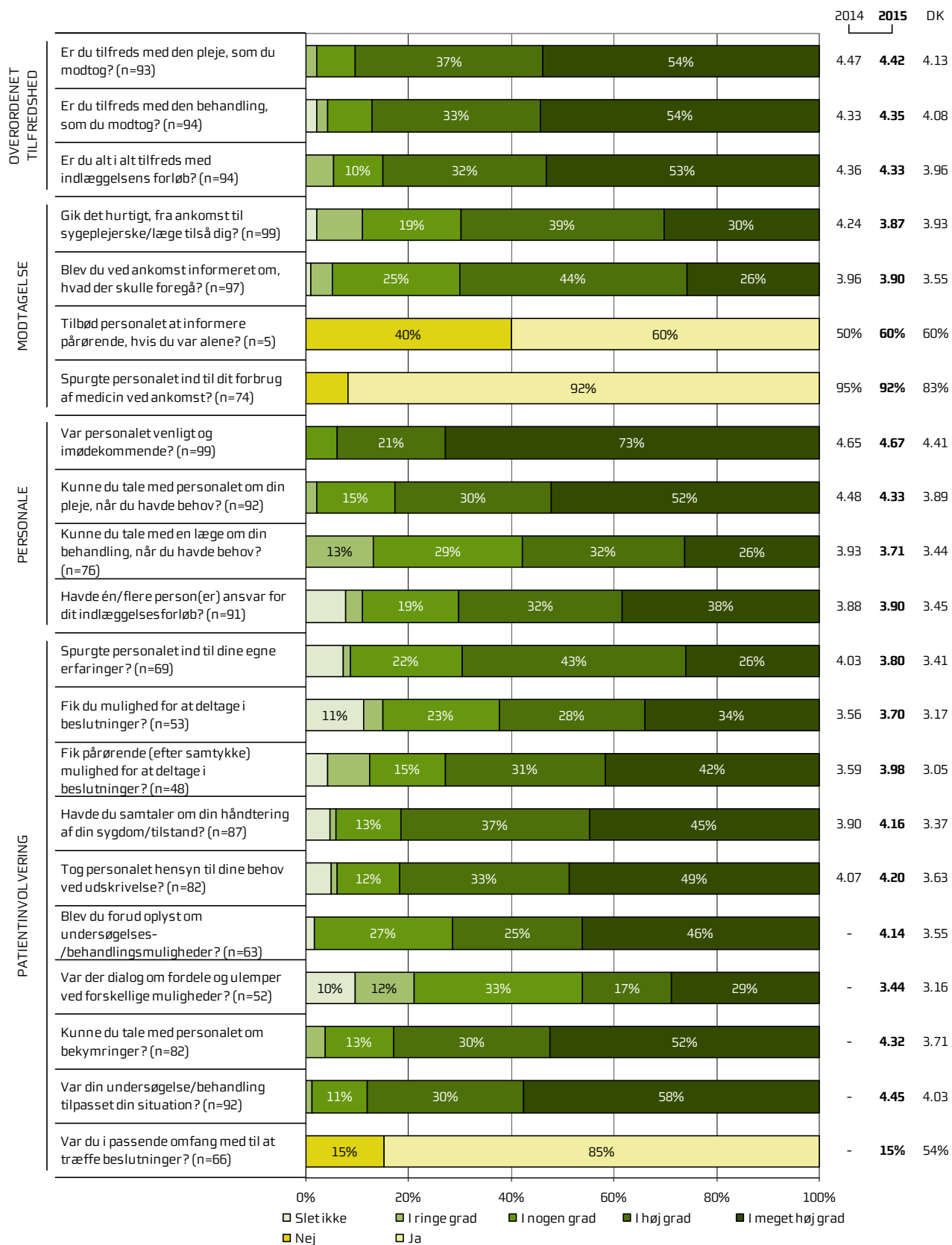
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

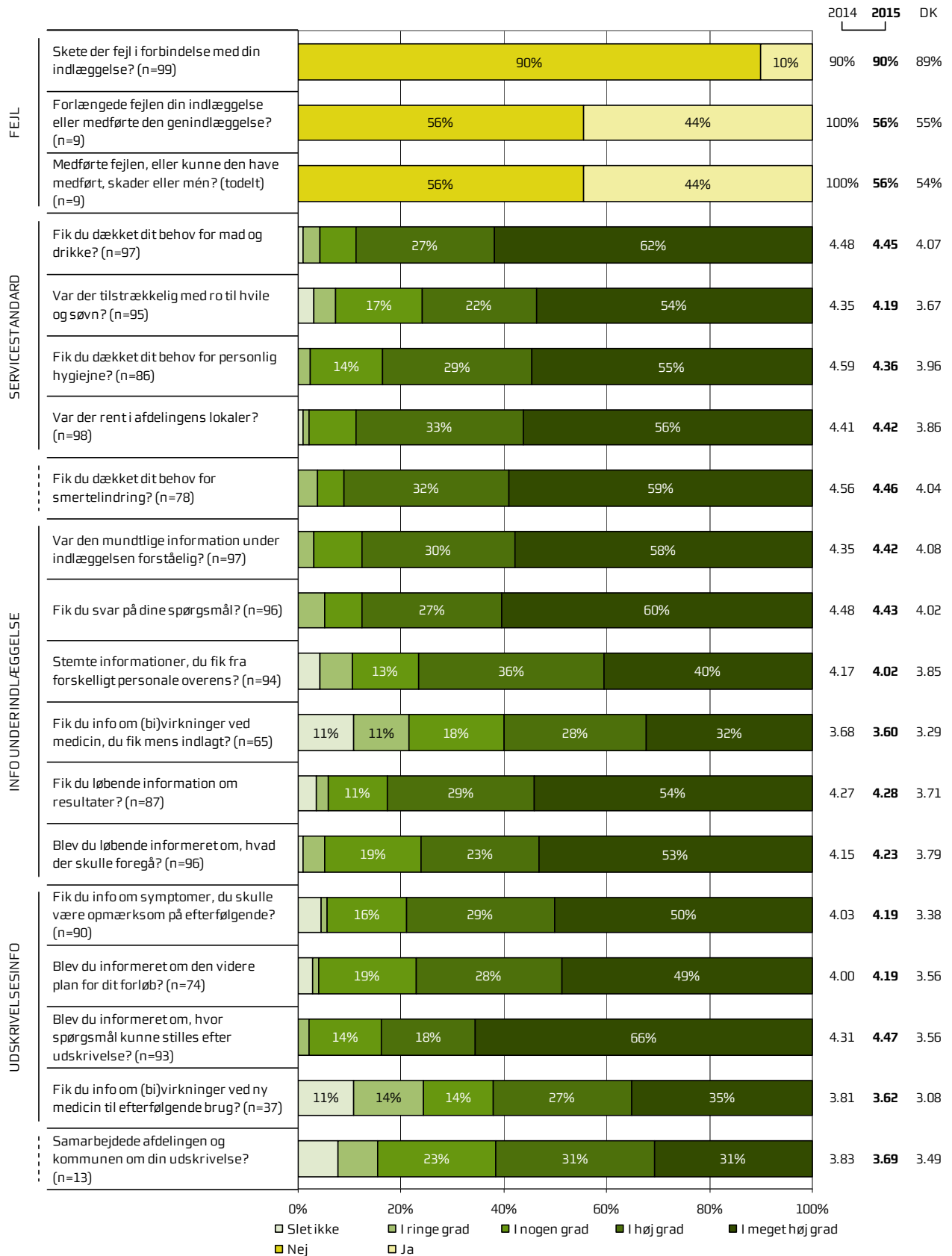
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

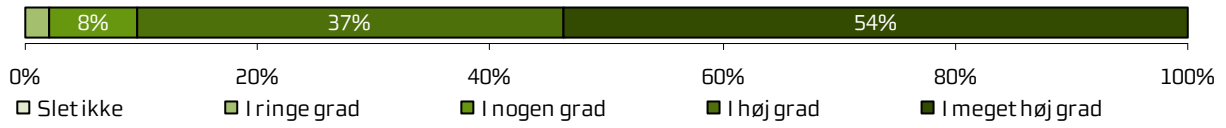
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

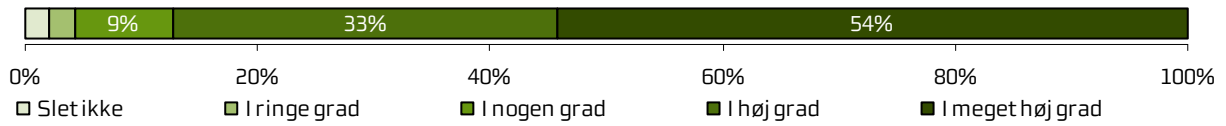
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordenet tilfredshed

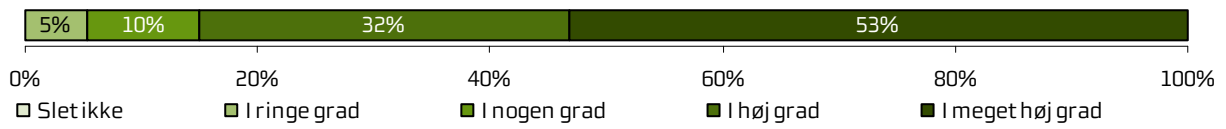
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=93)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=94)



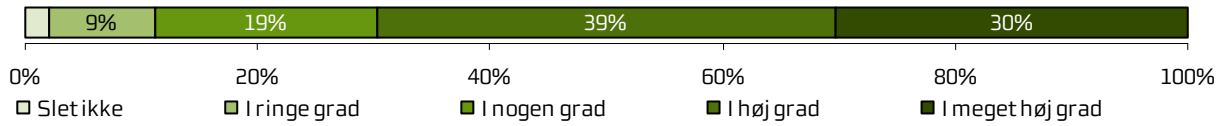
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=94)



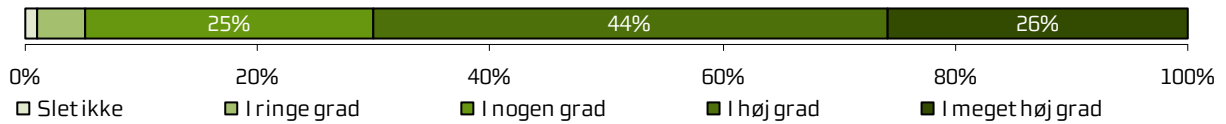
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,42		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,35		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,33		3,96	

## Modtagelse

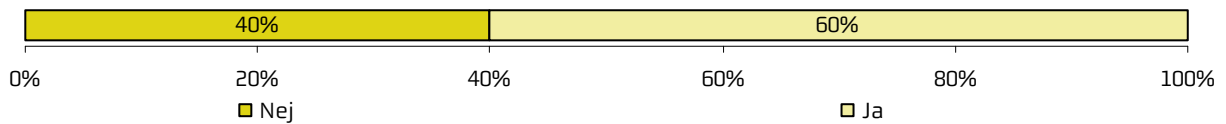
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=99)



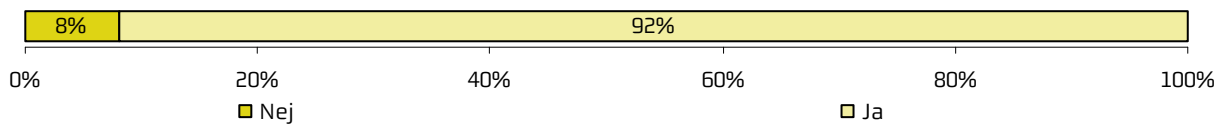
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=97)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=5)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=74)

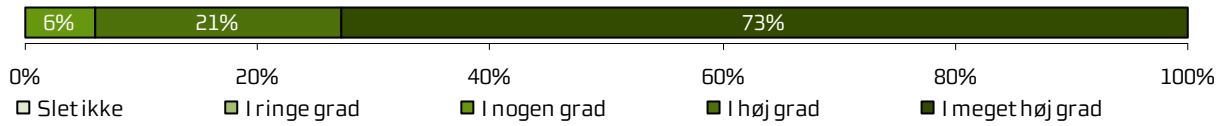




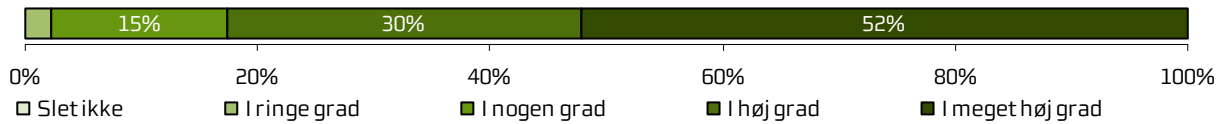
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,87		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,9		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		60 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		92 %	83 %	

## Personale

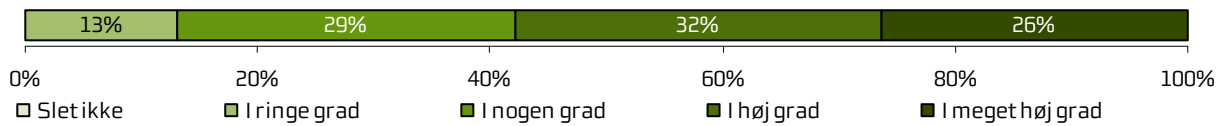
Var personalet venligt og imødekommende? (n=99)



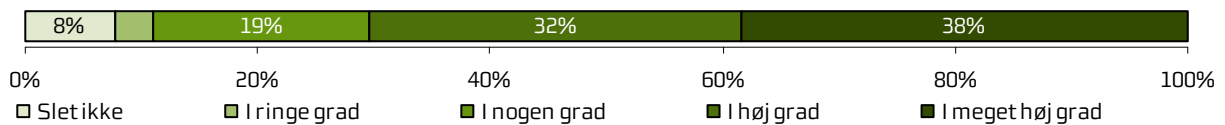
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=92)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=76)



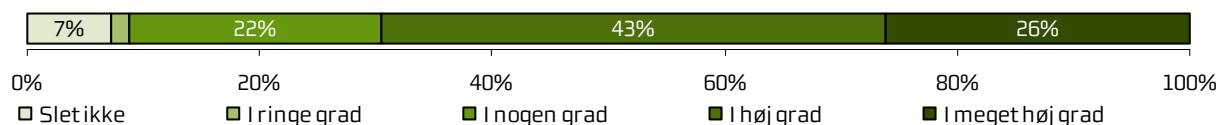
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=91)



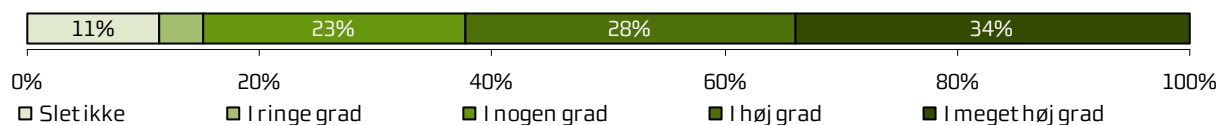
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,67		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,33		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,71		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?	3,9		3,45	

## Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=69)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=53)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=48)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=87)



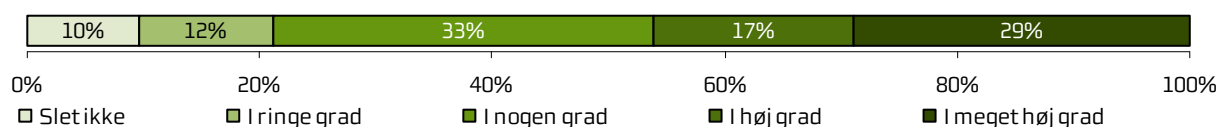
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=82)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=63)



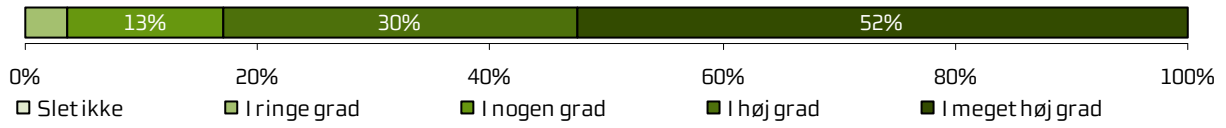
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=52)



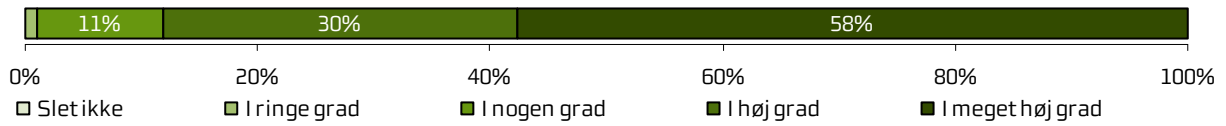
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,8		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,7		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,98		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,16		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,2		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,14		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,44		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

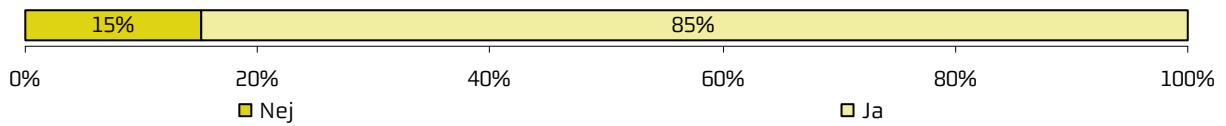
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=82)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=92)



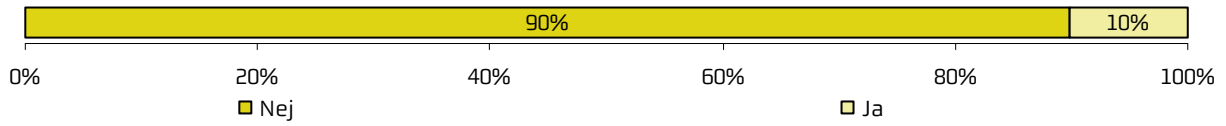
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=66)



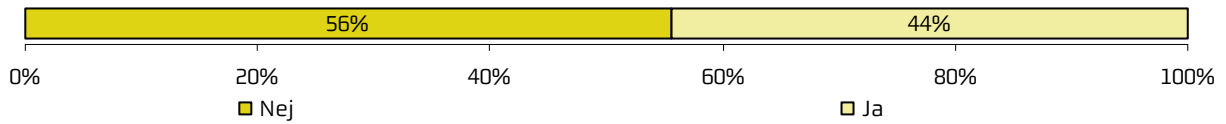
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,32		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,45		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		15 %	54 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=99)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=9)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=9)

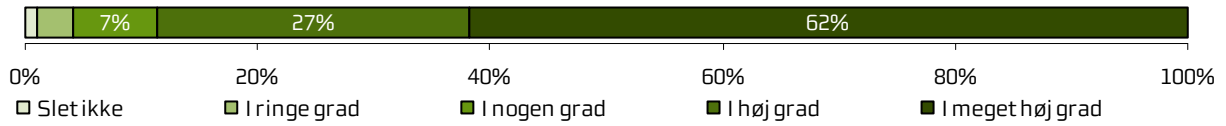




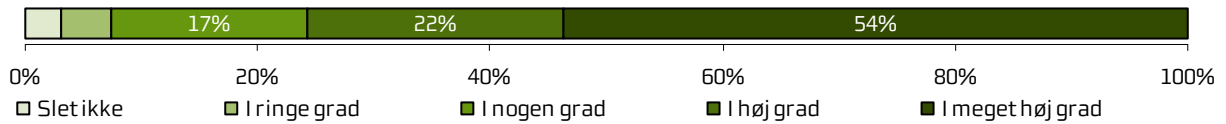
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		56 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		56 %	54 %	

## Servicestandard

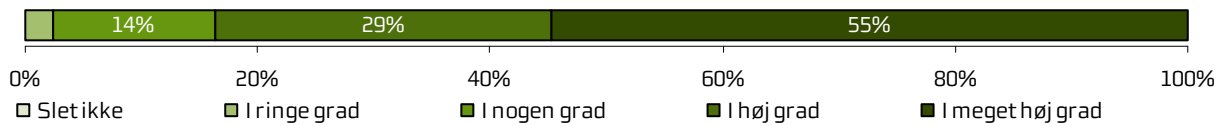
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=97)



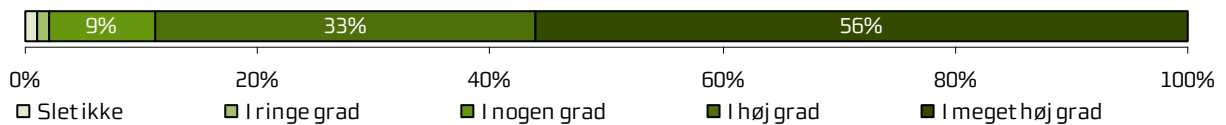
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=95)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=86)



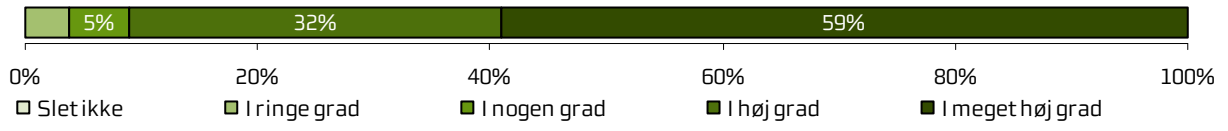
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=98)



	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?	4,45		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,19		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,36		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,42		3,86	

## Smertelindring

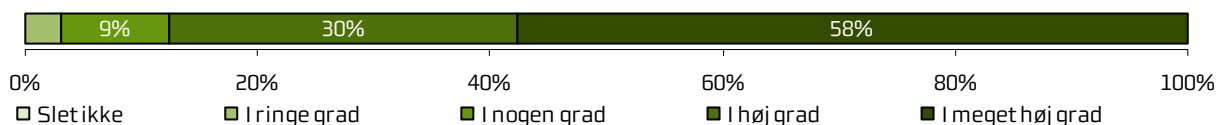
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=78)



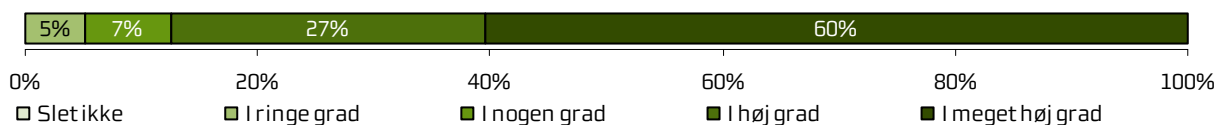
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,46		4,04	<p>A dot plot comparing scores on a scale of 1 to 5. The x-axis is labeled with 1, 2, 3, 4, and 5. A horizontal line represents the distribution of scores for other departments in Region Midtjylland, with a mean value of 4.04. A single black dot represents the specific department's result, which is 4.46.</p>

## Info under indlæggelse

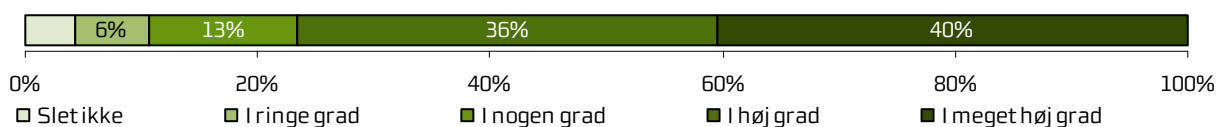
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=97)



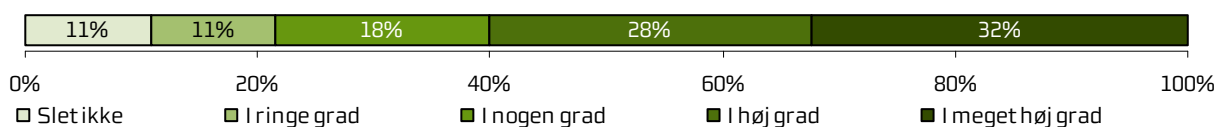
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=96)



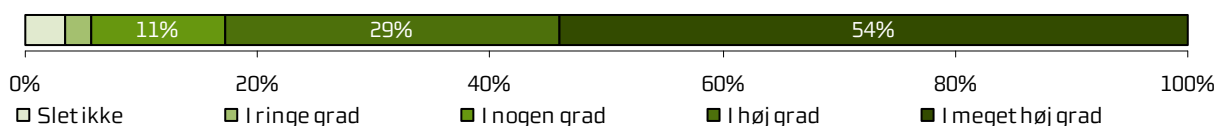
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=94)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=65)



Fik du løbende information om resultater? (n=87)



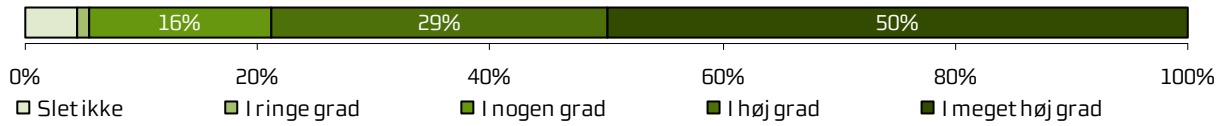
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=96)



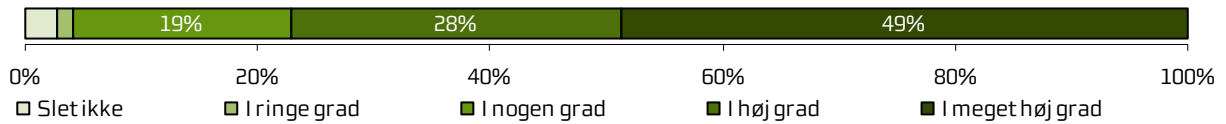
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,42		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,43		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,02		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,6		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,28		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,23		3,79	

## Udskrivelsesinfo

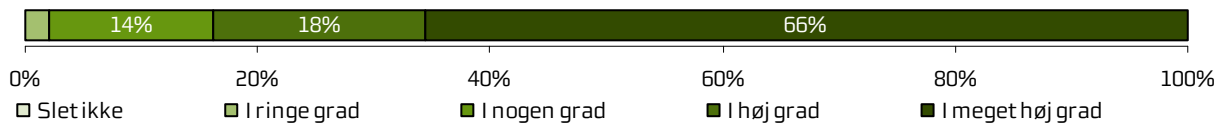
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=90)



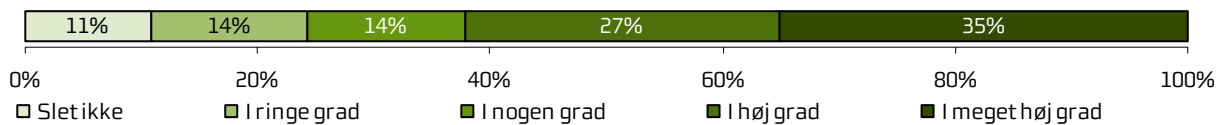
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=74)




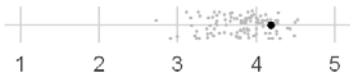
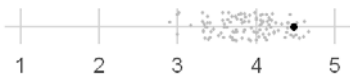
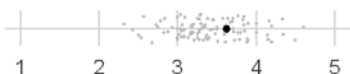
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=93)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=37)

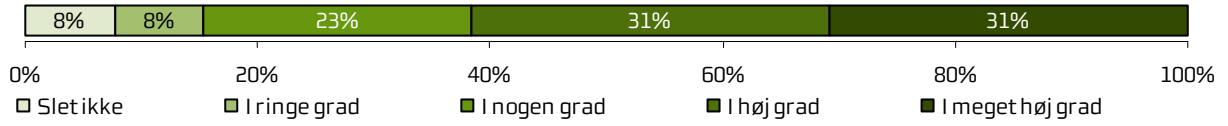




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4,19		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,19		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,47		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,62		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=13)



	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?	3,69		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 [].

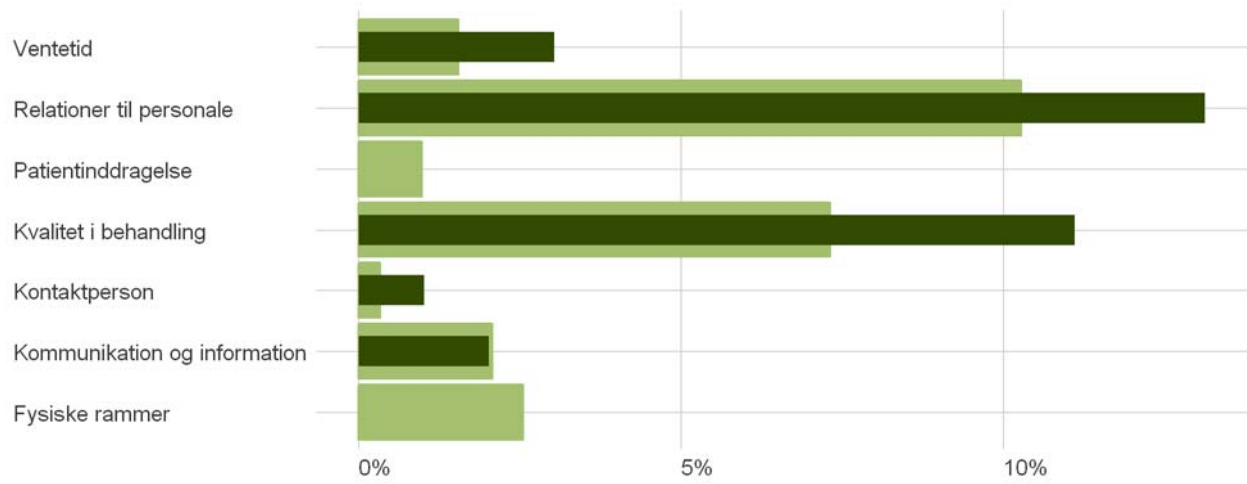
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



## Børne Sengeafsnit 2 - HEV

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

ID	Kommentarer - Børne Sengeafsnit 2 - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
7	Manglende eventuelt en stuegang, så man kunne få svar på opståede spørgsmål. F.eks. Hvad er vækstskeer? Og hvordan holder man øje med, at det vokser rigtigt? [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Indlæggelsen var pga. feber ved et spædbarn []. Han blev aldrig vejet, hvilket efterfølgende har undret mig. En vejning af sundhedsplejerske viste, at han langt fra havde taget nok på. Det tænker jeg, havde været relevant også at vide ved indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
33	NN fik et [] anfald, og det tog meget lang tid, inden personalet kom. Men da de kom, gik det stærkt. Der kom to læger. Jeg (mor) havde rykket i snoren for hjælp. [Ventetid]	I høj grad
37	De var meget venlige. Der havde været opkastsyge og høj feber, så lægen kom desværre til at fremkalde opkast af endelig indtaget mad og drikke med "ispinden". Fik først svar på blodprøverne midt nat eller næste morgen, selvom de var kendt, da vi blev indlagt og fik et værelse stillet til rådighed. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
44	Vi og NN fik en helt fantastisk behandling. Lige fra vi kom sent søndag aften/nat til, NN blev udskrevet næste dag. Venligt personale, søde klovn osv. Stor tak for at vores ophold var positivt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
45	Gemme noget mad, når men er til undersøgelse, mens maden bliver serveret. Opvågningsstuen kunne tage lidt mere hensyn til børn. Synes ikke det var rart, at drengen våggede op ved siden af en gammel mand med alt muligt udstyr på. Det virkede meget voldsomt for ham. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Jeg synes, at det har været ok. Bare fortsæt, som det er.	I meget høj grad
2	Alt gik "lige efter bogen" på afdelingen. Det var en god og tryk oplevelse. Vi er meget taknemmelige for forløbet og hjælpen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Jeg synes, at lægerne og sygeplejerskerne var meget søde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Personalet var yderst venligt og imødekommende. Jeg havde fornemmelse af, at de var virkelig bekymret om min datters tilstand, og de delte glæden med mig, da hun fik det bedre. Alt i alt en positiv oplevelse, som har gjort, at jeg følte mig tryk, da min datter havde det så dårligt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Sygeplejersken brugte lang tid på at finde en is uden mælk til NN, og de var alle søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Personalet var skidegode. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Vores primære omsorgsperson var anden fagperson, og hun klarede det hele rigtig godt, og havde god tid til os, men jeg synes det ville have været rigtig godt, hvis den sygeplejerske hun fulgtes med, havde været med inde og hilse på første gang, så man ved, at der også er en 'færdiguddannet' der er bagstopper for den studerende. Det synes jeg er god kvalitet og giver os som patienter det rigtige signal.	I meget høj grad

	[Kvalitet i behandling]	
16	Vi blev under hele indlæggelsen mødt af utrolig venligt og kompetent personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Var indlagt med min søn []. Oplever, at personalet havde rigtig god tid og var venligt og forståeligt. Ulempen ved børneafdelingen var, at der ingen toilet var på stuen, så skulle forstyrre personalet, hver gang jeg skulle på toilet. En unødigt forstyrrelse. En super positiv oplevelse, som vi mangler meget, i anden region, er at personalet [] og var meget forståeligt! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Vi er fuldt tilfredse! Skal dog siges, at jeg, som mor til et indlagt barn, også har den fordel, at min kæreste/barnets far er læge, hvilket også påvirker forløbet.	I meget høj grad
31	Jeg oplevede, at kontaktsygeplejerskerne var meget venlige, imødekommende og tilgængelige. Dog tænker jeg, at alt andet personale, man møder på afdelingen, kunne virke mere interesserede (smile, nikke, hilse). Det gør generelt meget for helhedsindtrykket. Eksempelvis, under morgenmaden, undrer det mig, at man ikke hilser, når man træder ind. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Børneafdelingen skal bare forblive fantastisk!	I meget høj grad
35	Det var så dejligt, at personalet ringede til os nogle dage efter udskrivelse for at høre, om vores datter var ok :). Kæmpe ros herfra. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
43	De kunne svare på mine spørgsmål. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Der var alt for mange forskellige omkring os. Der var særligt tre, der var rigtig søde og gav god pleje samt to [andet personale]. Jeg kan ikke huske deres navne mere, desværre. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Vi skulle være på Børneafdelingen i et værelse [tidligt om morgenen]. Der skete dog slet ikke noget, inden jeg [en time senere] gik ud og spurgte en sygeplejerske om alt gik efter planen, for min søn blev mere og mere nervøs ved at ligge og vente. Der var slet ingen inde hos os på værelset i over en time. [Ventetid]	I nogen grad
25	Der var alt for travlt [], hvorfor vi oplevede meget ventetid. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
34	Afdelingen tog særlig godt hånd om os, da vi endelig blev indlagt. Vi følte os hurtigt glemt, da vi var i modtagelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Vi var indlagt i [flere] uger og havde ingen kontaktperson. Samtlige sygeplejersker var sat på os, og der var ingen, der vidste så meget. Det vi aftalte med den ene én dag, vidste den anden ikke næste dag :-(. Alle var venlige, men havde vi haft nogle få, der stod for os, ville det have været et meget bedre forløb. Også hvad angår lægerne, så var der en ny hver gang. I alt omkring ni læger, hvilket også var frustrerende. [Kontaktperson]	I ringe grad
19	Selve behandlingen af sygdommen og de grundlæggende rammer (mad, rengøring osv.) var i orden. Mange forskellige sygeplejersker, som var mangelfuldt informerede eller direkte uenige i behandlingstilgangen. []. Meget glæde af besøg af hospitalsklovnene. Savnede, at vi som forældre i højere grad blev hørt omkring vores erfaringer med at vores søn skulle tage antibiotika som mikstur. Mangelfuld opfølgning på væskekema, hvilket var ved at blive afgørende for senere udskrivelse end først planlagt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
24	Bedre samarbejde mellem de forskellige afdelinger. Vi oplevede et par gange, at der blev snakket ned om kollegaer fra andre afdelinger eller med andre titler. Sygeplejerskerne var også frustrerede over ventetiden. Det var svært at få fat på lægerne (om aftenen efter operationen begyndte der at sive blod ud under gipsen. [Der blev ringet efter en læge, der første dukkede op næste formiddag ved udskrivningen] Vi regnede med at vi var på vej hjem, men det endte med,	I ringe grad








at sygeplejersken lagde bandage udenpå [gipsen] og vi tog en nat ekstra på hospitalet.  
[Kvalitet i behandling]

- |      |  |                          |
|------|--|--------------------------|
| ✎ 41 | Vi blev blot udskrevet uden nogen videre plan eller aftaler. Der var ikke styr på ret meget. :-{.<br>[Kvalitet i behandling] | I ringe grad             |
| ✎ 4  | Har ikke været i forbindelse med hjemmepleje/hjemmesygepleje eller sundhedsplejerske.  | Ikke relevant<br>for mig |

## Børne Sengeafsnit 2 - HEV

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

ID	Kommentarer - Børne Sengeafsnit 2 - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
6	De gange, hvor [patienten] har været indlagt, har været meget positive for både [patienten] og os som hendes forældre.	I høj grad
18	Jeg har ikke noget at pege fingre af.	I høj grad
22	Vi fik en rigtig god modtagelse. Vi blev taget godt imod af venlige sygeplejersker og blev vist ind på vores, hvor vi fik information om, hvad der skulle ske.	I høj grad
24	Vi blev mødt af både sygeplejerske og læge (kom fra [andet sygehus] med ambulance). Min datter havde et kompliceret brud på overarmen og havde meget ondt. Der blev lagt trylleplaster, så hun senere kunne blive smertedækket, og vi fik at vide at lægen kom tilbage, OG at hun skulle opereres senere på aftenen. Ingen af delene skete. Operationen blev udsat til næste morgen (ved ca. 8-tiden, sagde lægen til min tiårige datter). Ved 22-tiden konkluderede vi, at der nok ikke skulle lægges et smertedækkende drop alligevel, selv om vi spurgte til det flere gange. Vi gik i seng til, hvad der blev en skrækkelig nat. Min datter havde voldsomme smerter, hun fik piller, kastede op, græd og sov kort engang imellem men, vågnede uafbrudt, fordi hun genoplevede situationen. Klokkerne fem begyndte hun at tælle ned til operationen kl. 8. Det blev en meget fortvivlet formiddag for en tiårig pige... Vi ventede og ventede, og ingen kunne fortælle, om det snart var tid, og først ved 13-tiden blev vores datter kørt til operationen.	I høj grad
30	Blev henvist fra lægevagten til børneafdelingen.	I høj grad
34	Vi skulle vente i flere timer, inden vi fik en stue og en egentlig indlæggelse. Til trods for, at vi ikke havde sovet hele natten og havde brugt meget tid hos vagtlægen inden ankomsten. Det havde været langt mere betryggende og roligt for os, hvis vi havde fået vores stue på [afdelingen] tidligere.	I høj grad
40	Via vagtlægen.	I høj grad
42	Sødt og venligt personale som altid :-).	I høj grad
15	Vi havde en sygeplejerske og [en anden ansat] og det var super service hele vejen rundt! Vi har kun ros til C2.	I meget høj grad
19	Overvej, om man skal tilbyde mad og drikke til alle børn, hvis der er risiko for operation. Oplevede ved to tilfælde at måtte lade vores søn faste seks timer efter ankomst.	I meget høj grad
20	Dejligt og trygt at ankomme. Personalet vidste straks, hvem vi var, og viste os tilrette.	I meget høj grad
21	En ting der har undret mig meget: Vi ankommer til Sygehuset sen aften. En sygeplejerske modtager os, og en af ambulancefolkene overleverer os og fortæller vores situation. Da lægen kommer ind til os - [efter et stykke tid] - aner hun intet om os.	I meget høj grad
32	Fantastisk modtagelse generelt, men undrer mig en anelse over, at min datter ved modtagelsen KUN fik undersøgt det brækkede ben og ikke rigtigt nakke/ryg osv., da skademekanismen var delvist ukendt []. Kunne der have været hovedskader og lignende? Det er ikke tilfældet (tror jeg), men skulle måske have været undersøgt (er selv kommet til at tænke på det efterfølgende. Tænkte ikke på det ved ankomst, pga. det akutte forløb).	I meget høj grad
37	Var ved vagtlæge og blev sendt til børneafdeling for undersøgelser [sidst på aftenen]. Blev hurtigt modtaget. Der gik dog noget tid før der var urinprøve- og blodprøvesvar. Blev indlagt ca. tre timer efter ankomst til børneafdelingen, til observation natten over.	I meget høj grad
39	Meget professionel håndtering. Det er super.	I meget høj grad

- 
- |  |   |              |
|--|---|--------------|
|  36 | Åben indlæggelse.   | I nogen grad |
|  3  | Vi var på andet sygehus først og skulle så til Herning, grundet Børneafdelingen. Børneafdelingen vidste, at vi kom, men det gjorde Akutmodtagelsen ikke, og der gik derfor virkelig lang tid, inden vores [barn] fik hjælp :-(. Ca. tre timer fra da vi ankom, til vi endelig kunne komme op på Børneafdelingen.  | I ringe grad |
|  9  | [Patienten] kunne næsten ikke trække vejret, da vi ankom hos vagtlægen. Vi skulle vente [et stykke tid] for at komme ind til lægen, selvom jeg havde forklaret, da jeg ringede til vagtlægen, at [patienten] havde problemer med vejrtrækningen. Jeg synes, det tog for lang tid at komme ind til lægen, og at et [ungt barn] skal behandles hurtigere, hvis der er problemer med vejrtrækningen. Bagefter gik alt hurtigt og var helt perfekt. | I ringe grad |
|  10 | Der var ekstrem lang ventetid med en dreng på [få] uger. De vidste, vi skulle indlægges, så synes godt, de kunne have givet os værelset at vente i.   | I ringe grad |
|  25 | Personalet havde MEGA travlt. De løb så stærkt, de kunne. Men desværre var vi (NN) den "bedste, mindst syge" patient.   | I ringe grad |

**Børne Sengeafsnit 2 - HEV****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Børne Sengeafsnit 2 - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 17	Blev sendt hjem med blindtarmsbetændelse.	Ja
✎ 27	De sagde, de ikke kunne finde noget og sendte os hjem. Men ups. Næste dag måtte de ringe og sige, at min søn havde nyrebetændelse.	Ja
✎ 34	Lægen lyttede ikke på mine lunger, inden hun udfyldte udskrivespapirerne, og hun var meget træt, da hun gjorde dette, hvilket gjorde, at de informationer lægen havde givet mine forældre ikke stemte overens med det, som de fik at vide af sygeplejersken ved udskrivelsen vedrørende medicin.	Ja
✎ 38	Brækket [] arm. Efter operationen blev armen brækket på plads, og så blev der lagt en forkert gips. Fik ydermere at vide, at vi skulle til kontrol efter tre uger, men det var også forkert.	Ja
✎ 3	1. Det var forskellige læger hver gang, der tilså os, og der var forskellige svar på vores spørgsmål, lige fra, at der kom varige men, og det ikke så godt ud, til at alt var, som det skulle være. 2. En sygeplejerske sagde, at der skulle smertestilles i hele opholdsperioden, en anden sagde, at vi skulle trappe ud. En nat bestemte personalet, at vi ikke skulle have smertestillende.	Nej
✎ 24	Vi undrer os over, at et barn ikke kan smertedækkes. Hvad der bare var en lille skade (en brækket arm), blev til en meget voldsom oplevelse, som vores datter stadig har mentale eftervirkninger efter (især ved sengetid).	Nej
✎ 28	Vi var henvist til endnu en røntgen, men den var blevet slettet, da vi kom på røntgenafdelingen.	Nej
✎ 46	Jeg var kommet fra anden by til Herning. Der var lidt fejl med blodprøver, og med hvad jeg fejlede.	Nej
✎ 26	Hvorfor bedøve et barn med nål [], når det kan gøres med maske? Det er unødvendig smerte.	Uoplyst
✎ 41	Fik ikke fuldt svar på et røntgenbillede. Der blev ikke fulgt op på blodprøver. Jeg blev ikke henvist til anden afdeling på andet sygehus.	Ved ikke

## Børne Sengeafsnit 2 - HEV

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

ID	Kommentarer - Børne Sengeafsnit 2 - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
3	Vi fik en masse information om, hvad der skulle ske efter indlæggelsen. Det var bare ikke det, der skete, da det kom til stykket. Vi fik at vide, at vi ville komme i et genoptræningsforløb, hvilket vi først kom efter en uge, hvor jeg havde insisteret.	I høj grad
10	Informationen var forståelig men slet ikke brugbar. Følte mange gange, at jeg talte for døve ører. Der var MANGE nye omkring os, og kun tre var venlige og forstående! De andre, følte jeg, snakkede ned til mig og snakkede om mange andre ting, end det vi var indlagt for!	I høj grad
5	Det var svært at forstå, hvad lægerne sagde :).	I meget høj grad
15	Manglede ikke information.	I meget høj grad
29	Jeg kunne godt ønske mig planen for medicindosering på skrift. Selvom det er meget simpelt, kan det være svært at huske, fordi man får så mange nye informationer i en uvant situation.	I meget høj grad
26	[Der var ikke enighed] om, hvordan [mit barn skulle behandles], hvilket førte til flere fridage for forældrene fra arbejde end højst nødvendigt.	I nogen grad
27	Vi venter stadig på information om hans videre forløb.	I nogen grad
34	Kommunikationen mellem personalet på afdelingen var ikke optimal, hvilket resulterede i, at vi fik modstridende eller mangelfuld information. Dette drejer sig mest om kommunikation læger og sygeplejersker imellem, og ikke imellem sygeplejersker.	I nogen grad
45	Til udskrivning var der en anden sygeplejerske. Det lignede, de ikke havde snakket sammen.	I nogen grad
8	Det var fint med ro, men pga. "vinduer" mellem værelserne, og pga. lys fra "vinduerne" var det svært at sove.	I ringe grad
19	Modsattede oplysninger om krav ved isolation. Forskellige opfattelser af kriterier for, at min søn var klar til udskrivelse. Ingen information om bivirkninger ved antibiotika.	I ringe grad
14	Sødt, dygtigt og imødekomende personale :-).	Ikke relevant for mig



