

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
A10
BØRNEAFDELING A
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	185
Besvarelser fra patienter:	83
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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

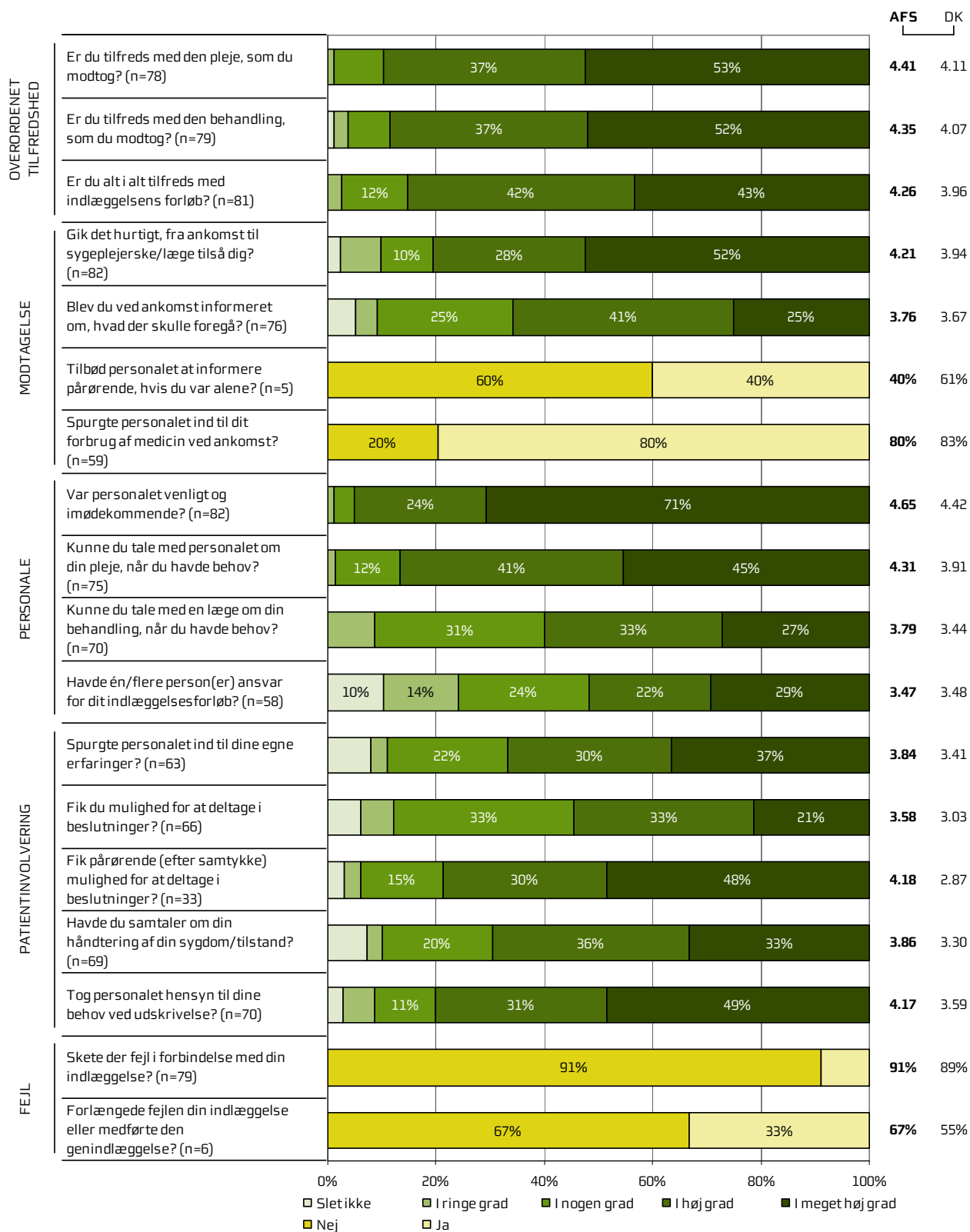
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

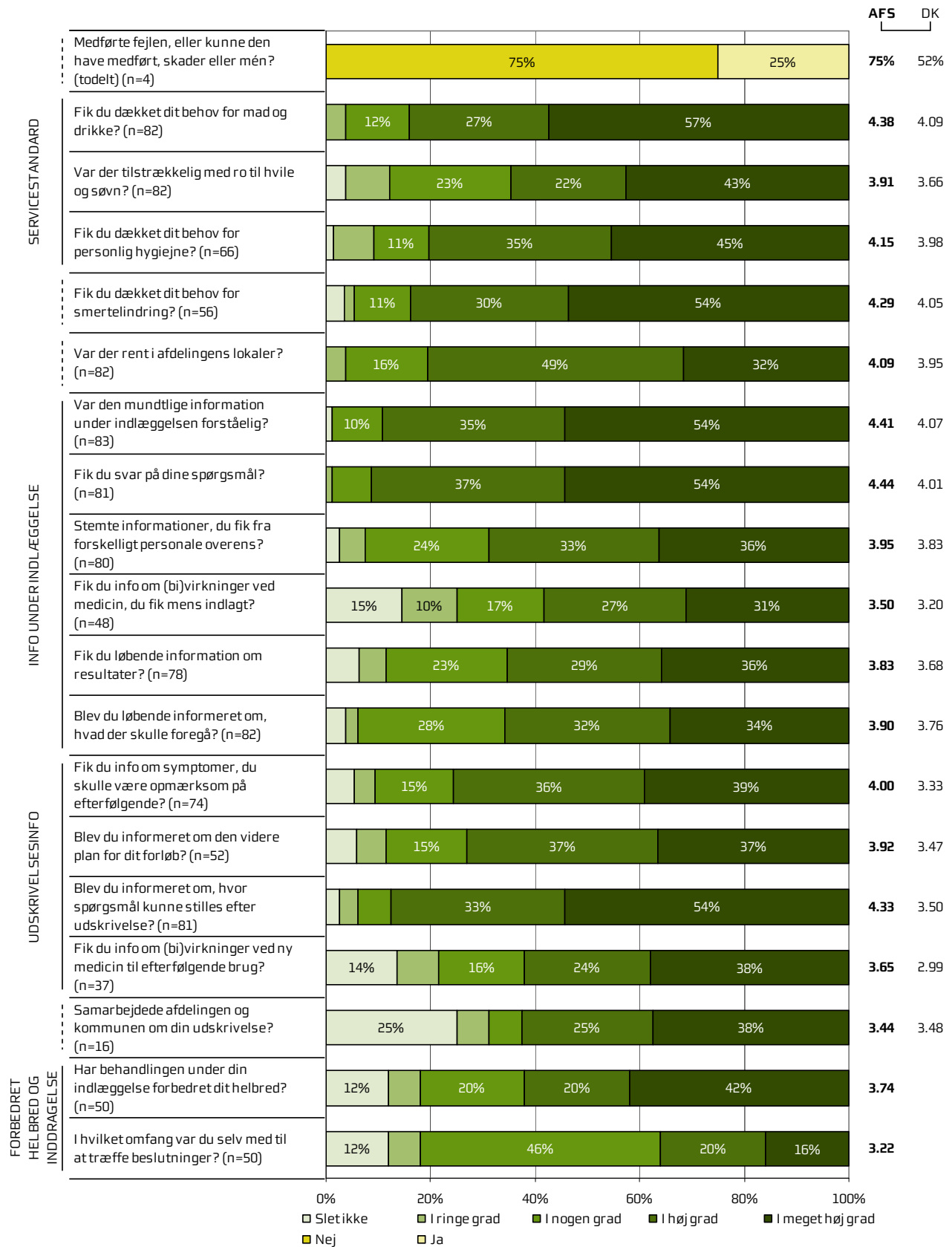
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

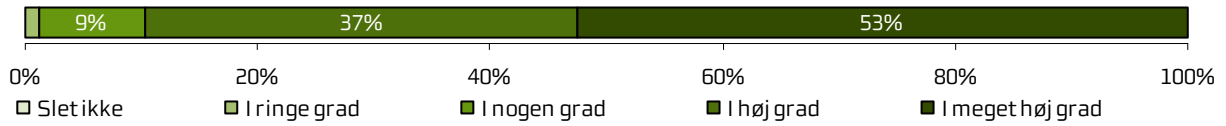
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

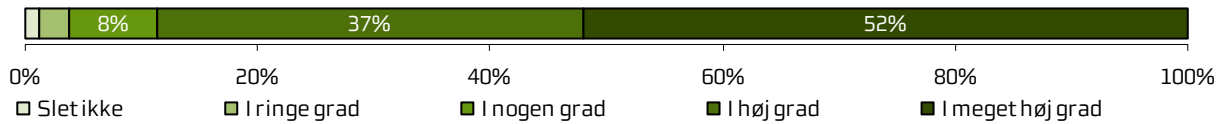
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

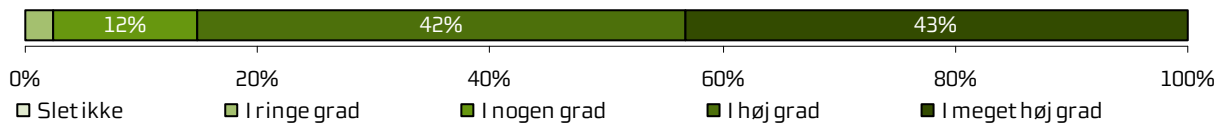
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=78)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=79)



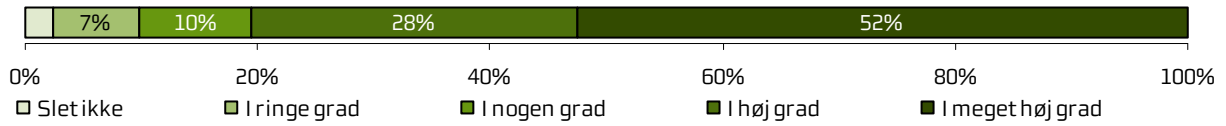
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=81)



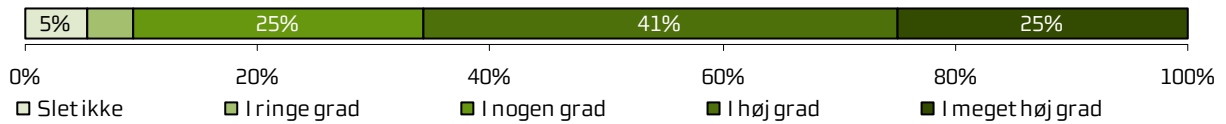
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,41		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,35		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,26		3,96	

Modtagelse

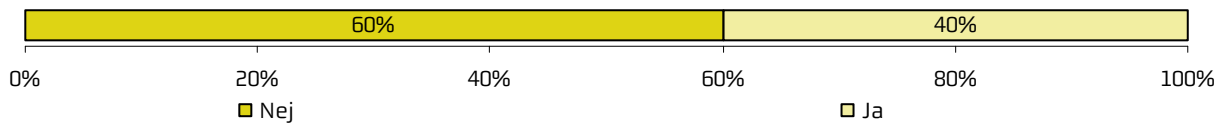
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=82)



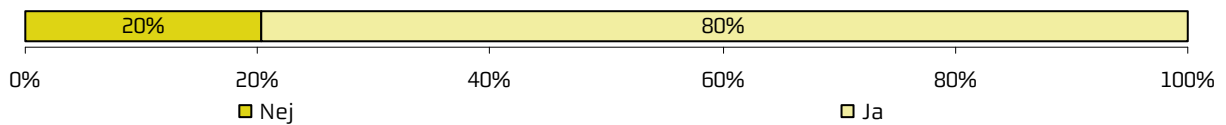
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=76)



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



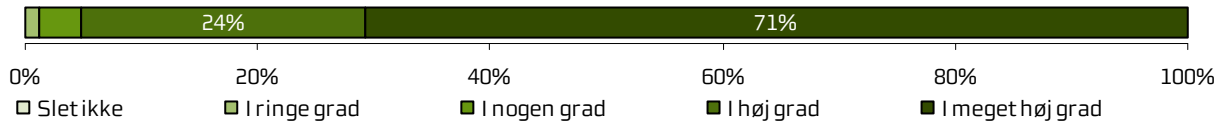
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=59)



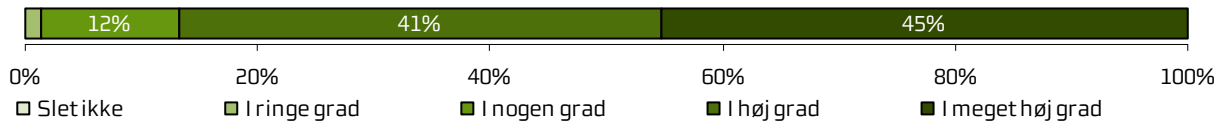
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,21		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,76		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		40 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		80 %	83 %	

Personale

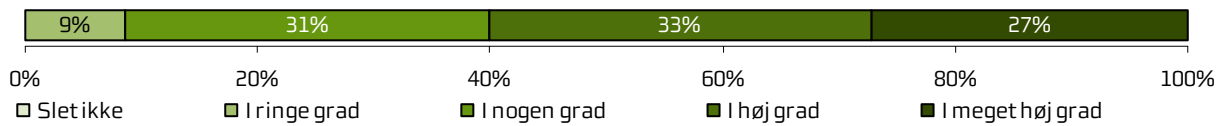
Var personalet venligt og imødekommende? (n=82)



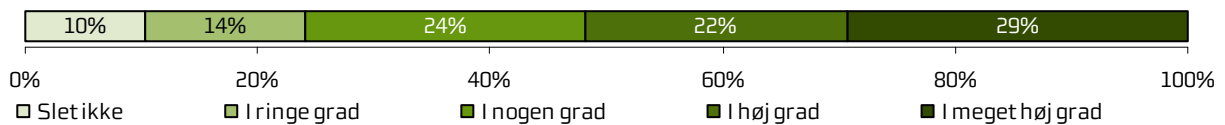
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=75)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=70)



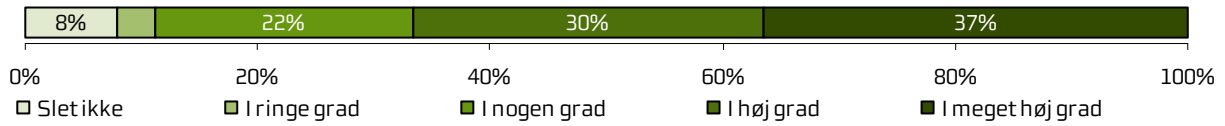
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=58)



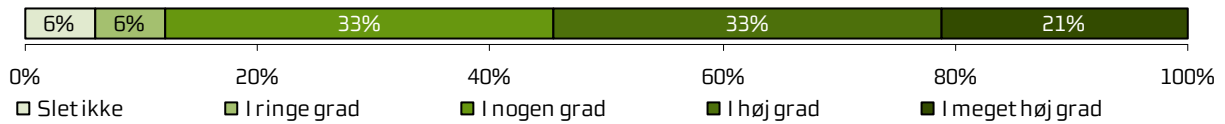
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,65		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,31		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,79		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?	3,47		3,48	

Patientinvolvering

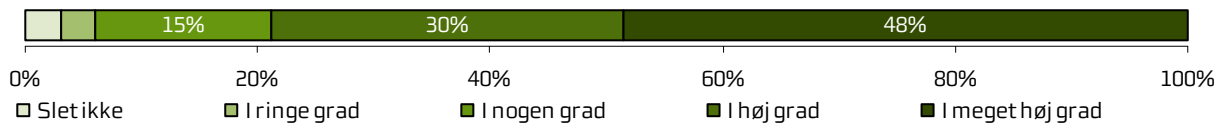
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=63)



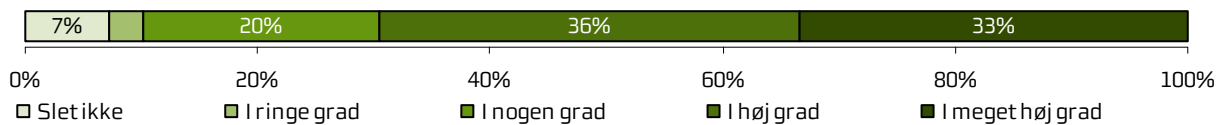
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=66)



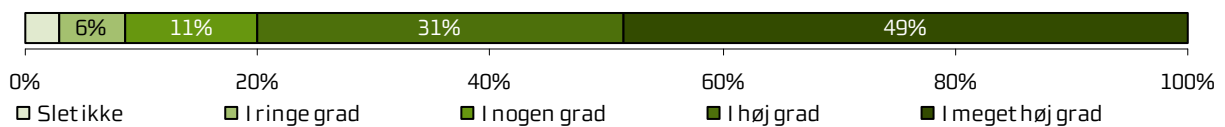
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=33)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=69)



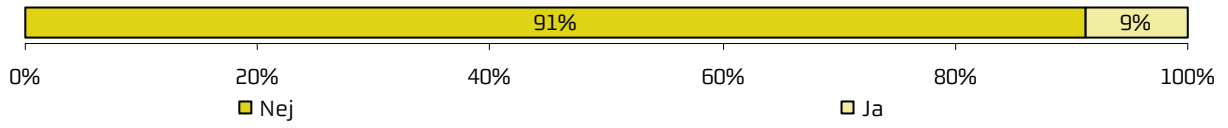
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=70)



	Gennemsnits-score	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?	3,84		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,58		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,18		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,86		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,17		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=79)



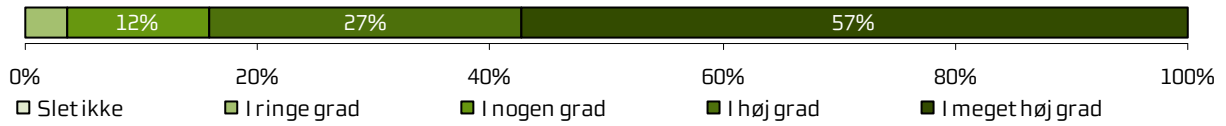
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



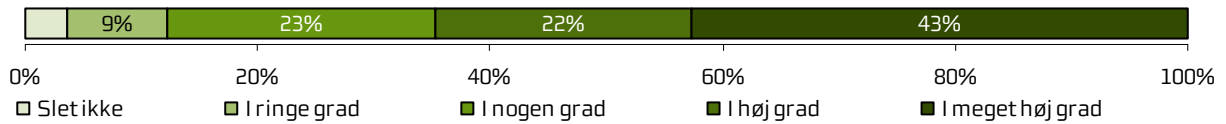
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		91 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	55 %	

Servicestandard

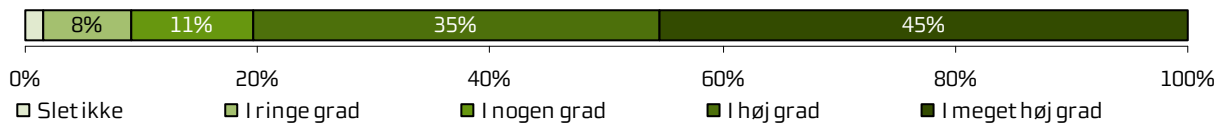
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=82)



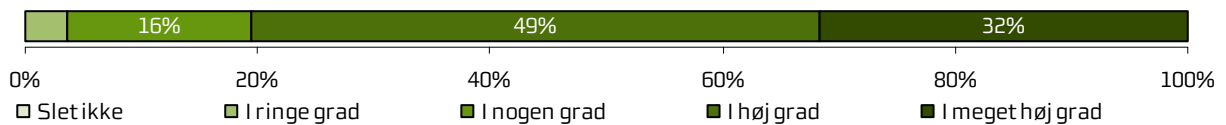
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=82)


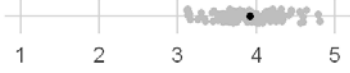




Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=66)



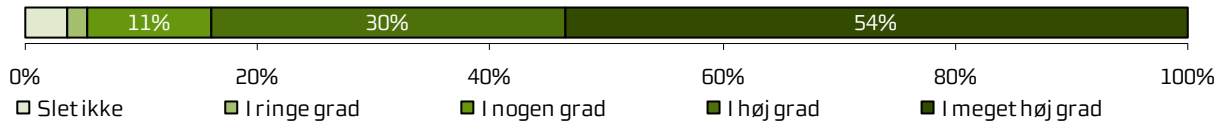
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=82)



	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?	4,38		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,91		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,15		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,09		3,95	

Smertelindring

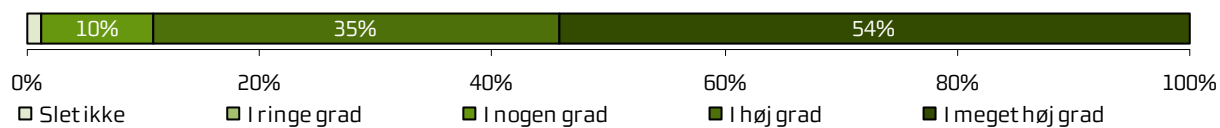
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=56)



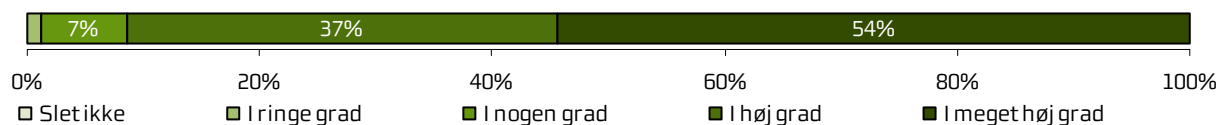
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,29		4,05	

Info under indlæggelse

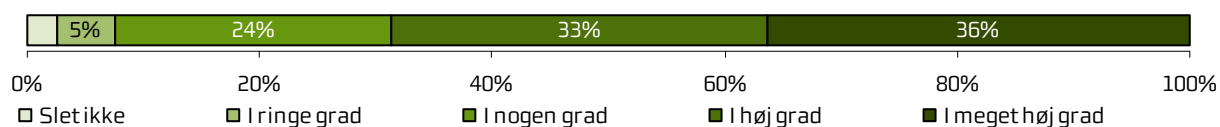
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=83)



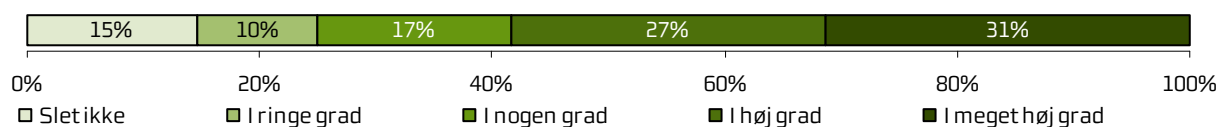
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=81)



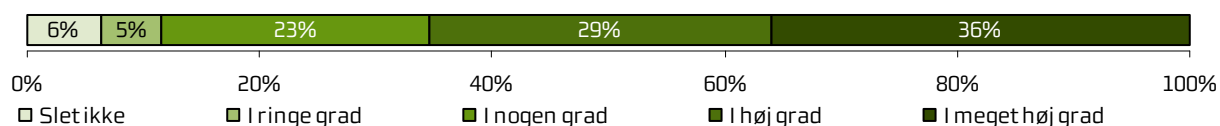
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=80)



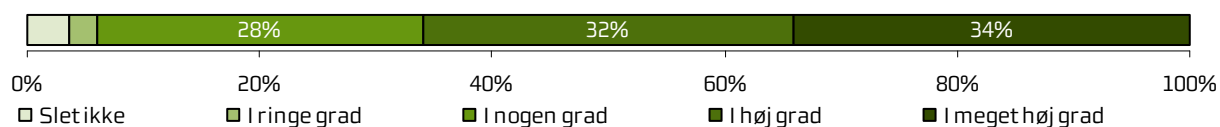
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=48)



Fik du løbende information om resultater? (n=78)



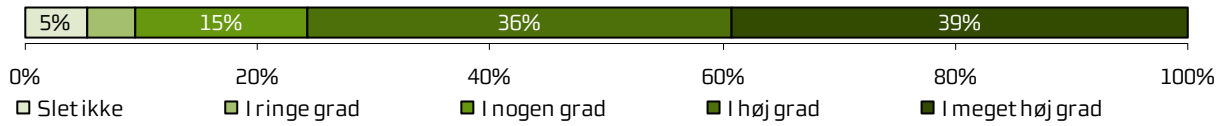
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=82)



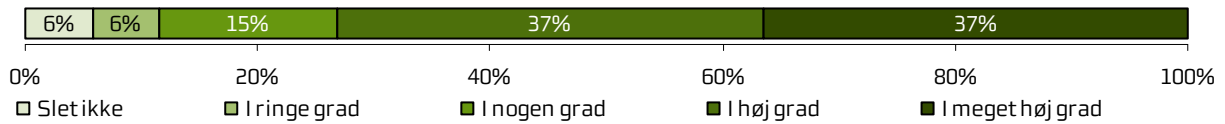
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,41		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,44		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,95		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,5		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,83		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,9		3,76	

Udskrivelsesinfo

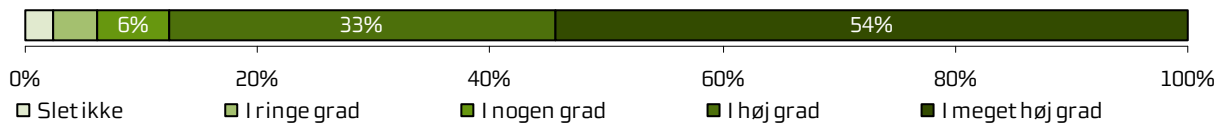
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=74)



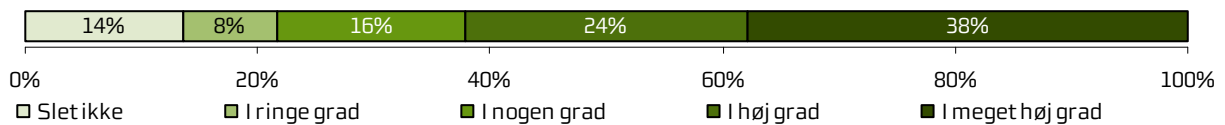
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=52)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=81)



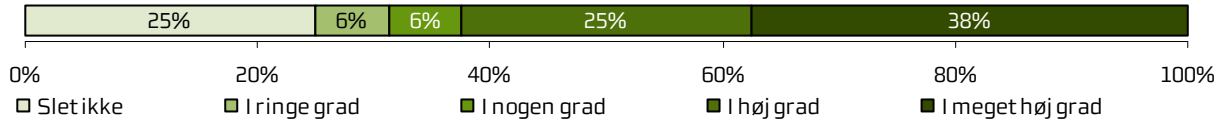
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=37)



	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		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,92		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,33		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,65		2,99	

Hjemmepleje

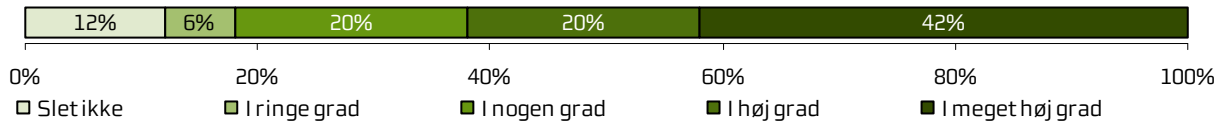
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=16)



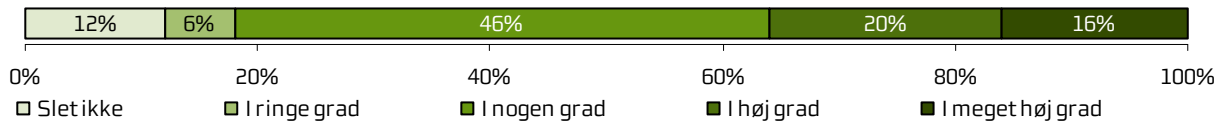
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,44		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=50)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=50)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,74			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,22			

Bilag 1 Kommentarsamling

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

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

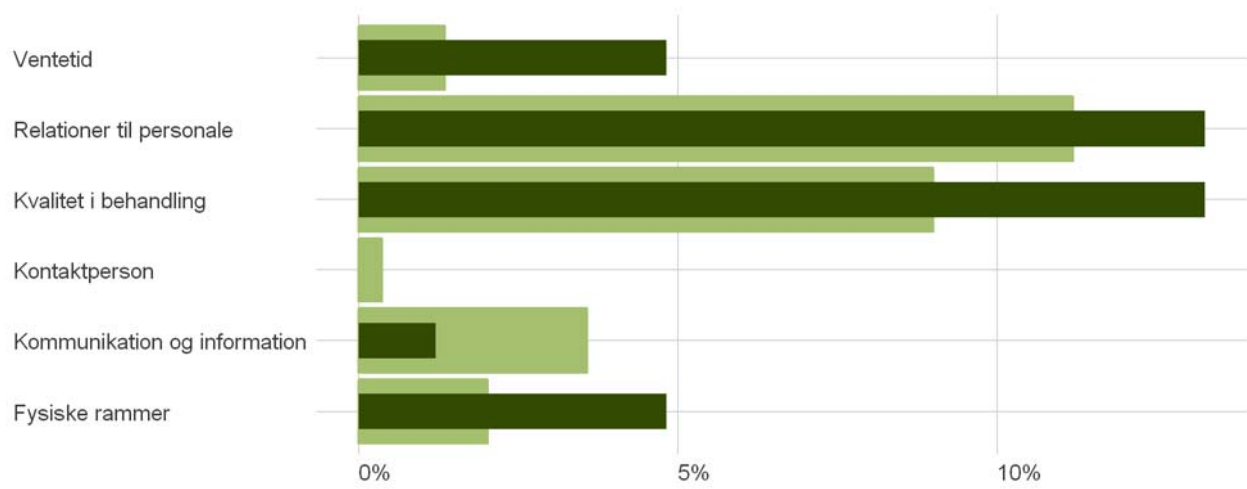
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



A10









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

ID	Kommentarer - A10	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Jeg synes, det er trygt og godt, og I tog min bekymring alvorligt (oplevede feberkrampe for første gang med mit barn). Men jeg syntes ikke for jeres egen skyld, at forløbet foregik effektivt. Jeg vil tro, jeg har fortalt mit/[min datters] sygeforløb og oplevelse til fire-fem personer meget grundigt, og for mig var det ok, men det må kunne gøres mere effektivt, for det er meget tidskrævende, hvis I har travlt, tænker jeg.	I høj grad
8	Jeg ankom [om eftermiddagen] til børnemodtagelsen. Synes, der var en del ventetid på lægen efter at sygeplejersken havde været og tage i mod os. Kunne godt have brugt et tilbud om noget at spise eller drikke, [om aftenen] før vi måtte køre hjem for at komme igen næste dag.	I høj grad
12	Til trods for, at vi kom midt i vagtskifte, fik vi hurtigt hjælp.	I høj grad
33	Vi blev modtaget yderst professionelt og kompetent. Det var meget betryggende.	I høj grad
4	Der gik lang tid, hvor vi ventede i undersøgelseslokalet ([adskillige timer]) på resultater af blodprøven, røntgen osv., inden vi blev indlagt.	I meget høj grad
5	Vi blev indlagt via børnemodtagelsen.	I meget høj grad
7	Modtagelsen var helt fin. Dog frustrerende at vi var blevet henvist fra andet sygehus, hvor vi allerede var blevet tilset af en vagtlæge, som havde sagt, at der ikke var noget alarmerende. De var blot usikre, fordi hun havde feber [] og var så lille [].	I meget høj grad
15	Svært at finde børnemodtagelser grundet dårlig skiltning.	I meget høj grad
17	Meget lang ventetid (to timer) til operation med en baby på ca. seks uger og faste. Men der skulle flere dygtige narkoselæger til og vi fik tid til operation dagen efter undersøgelsen. Så føler ikke vi kan tillade os at klage.	I meget høj grad
24	Jeg synes, det er rart, at når man kommer med en nyfødt, så har vi ikke oplevet at vente i venteværelset, men er kommet på en modtagelsesstue med det samme. Vedrørende denne indlæggelse stod der to læger og to sygeplejersker klar til at undersøge ham, og der stod en sygeplejerske og ventede på os ved døren.	I meget høj grad
27	Stor ros. Personalet var fantastiske, meget rolige og fik vores panik dæmpet med det samme. Super børnevenlige. Alt var super.	I meget høj grad
30	Vores dreng skulle ultralydsscannes, tidspunktet for scanningen var usikker, så derfor oplevede vi lang ventetid. I sådanne situationer foretrækker vi at få et sikkert tidspunkt, selvom det ikke bliver så hurtigt som ellers. Det var rigtig fint med scanningstid dagen efter, men ventetiden fredag aften, før vi fik beskeden om tiden lørdag morgen, var lang og lidt usikker, da det handlede om vores 20 dage gamle dreng.	I meget høj grad
29	At I kommer og siger goddag straks, når man er kommet. Så ved man, at I [ikke] har glemt en.	I nogen grad
1	Lidt information om forløbet og tidshorizonten vil være ønskværdigt ved ankomst til akutmodtagelsen.	I ringe grad
3	Jeg ventede i over FEM timer, inden lægen kom! Det er for længe.	I ringe grad
11	Modtagelsen var super. Lang ventetid. Men sådan er det vel bare. Det sygeplejersken i mine øjne gjorde forkert var, at hun sagde: "Nu skal I "nedenunder" og så kan I tage hjem." Ok, tænkte jeg, hjem... En dreng med [store] smerter i maveregionen med blodig afføring har ikke sovet i tre døgn overhovedet, og du vil sende os hjem. Nej tak. Men vi GÅR (kan ikke	Slet ikke

finde vej) nedenunder, sidder i venteværelse i en time (massere af kontakt med andre børn) før jeg begynder at spørge, om der er nogen, der venter os. Vores søn har meget ondt i maven, og vi bruger toiletter alle vegne for han har meget diarre. Så da der endelig kommer en stue til ham og en sygeplejerske, ER DET EN MEGA JOKE. Nu skal vi bruge forklæde på et bestemt toilet m.m. Undskyld, jeg blev ringet op af Dansk Serum Institut i dag angående den salmonella, han havde. (I og med Dansk Serum Institut laver undersøgelser gør, at det er et problem). Men hvor mange smittede han ikke lige på hans vej fra afdeling til afdeling plus venteværelse plus toiletbrug. Forslag til forbedring: Det hjælper ikke en dyt, at man begynder at isolere forældre og børn, og så henviser dem til en anden afdeling uden beskyttelse (vandre rundt omkring med ukendte infektioner) og dermed smitte alt og alle på deres vej.









A10

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - A10	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 20	Vores søn kunne ikke tåle/eller fik for meget narkose [].	Ja
 24	Vi blev udskrevet for tidligt og måtte tilbage igen efter et døgn hjemme.	Ja
 11	Ekstrem dårlig håndtering af hygiejne []. I mine øjne en kæmpe fejl, at så mange skal smittes på vegne af et barn. En overflytning fra afdeling til afdeling med mistanke om infektion skulle overflyttes med beskyttelse fra A til Z. Ellers er det en joke.	Nej
 15	Penicillinbehandlingen blev afbrudt før tid, og det forekom os at være en ressourcemæssigt-baseret disposition. Vi følte os ikke overbeviste om, at det var det korrekte at gøre pga. sygdommens alvorlighed. På det tidspunkt hvor vi blev orienteret om beslutningen, fik vi ikke opdatering på seneste infektionstal, så derfor forekom det os ikke umiddelbart forsvarligt.	Nej
 16	NN lå med trylleplaster i otte timer, og der blev aldrig taget blodprøver. Først [om aftenen], da vi selv gjorde opmærksom på plasteret, blev det taget af. Efter et døgn indlæggelse blev vi isoleret for [infektion]. Vi undrer os meget over forløbet.	Nej
 22	Sygeplejersken kom med en tablet/medicin og oplyste, at NN skulle tage dette. Jeg (forældre) undrede mig over dette, da det på intet tidspunkt under indlæggelsen havde været på tale. Sygeplejersken undersøgte sagen og vendte tilbage med information om, at medicinen skulle indtages i forbindelse med tandlægebehandling. Efter nærmere undersøgelse var der tale om en tandlægeoperation [flere år forinden].	Nej
 28	Fejl i kommunikation mellem Skejby og Risskov førte til unødvendig kaotisk overførsel af patient mellem de to hospitaler.	Uoplyst
 23	Med hensyn til min medicinering, gik der meget lang tid før personalet opdagede et markant overforbrug af morfin, inden der blev grebet ind. Var ikke selv i stand til at frasige pga. mange smerter.	Ved ikke

A10

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

ID	Kommentarer - A10	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	8 Jeg har manglet en lidt mere fast kontaktperson, ved det kan være svært med skiftende vagter, men synes vi har mødt rigtig mange forskellige personer i vores indlæggelse. Efter udskrivelse skulle der efterfølgende tages blodprøver, og jeg skulle ringe til Skejby og få svar, men havde ikke nogen bestemt person, som jeg skulle snakke med, og der var ingen læge, der kunne give svar, da jeg ringede. Så jeg blev ringet op senere af en læge, jeg ikke havde mødt i forbindelse med indlæggelsen. Det var en mærkelig måde at blive helt afsluttet på, når der under indlæggelsen var snak om en evt. opfølgning efter tre eller seks måneder.	I høj grad
	20 Lægerne ringede ikke tilbage med svar på undersøgelsen, hvilket var aftalen. De ringede hurtigt tilbage, da jeg selv tog kontakt angående svar.	I høj grad
	28 Da vi tog til undersøgelse på anden afdeling mandag morgen, vidste vi ikke, at vi samtidig var udskrevet fra Skejby.	I meget høj grad
	29 God idé hvis i den tilsendte folder havde informeret at der ikke ligger mulighed og at der er en mikroovn til rådighed i køkkenet.	I meget høj grad
	15 Vi fik modstridende information om behandlingen og symptomer fra personalet.	I nogen grad
	16 Der var virkelig meget information i fagsprog, som vi desværre ikke forstår, da vi ikke er uddannede indenfor sundhedssystemet. Det var desuden først, da vi kom til tandlæge [], at vi fik at vide, at det medicin, vi havde fået med hjem, skulle efterskylles/børstes tænder efter, for at tænderne ikke tager skade.	I nogen grad
	30 Grunden til vores drengs [lidelse] stadig lidt uklar.	I nogen grad
	23 Jeg fik ikke noget information om, hvordan jeg skulle forholde mig vedrørende metadon! Meget, meget ringe.	Slet ikke

A10

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

ID	Kommentarer - A10	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
6	Meget venligt personale! :-) Vi blev indlagt med en pige på blot [få] uger. Der var meget uro for hende på afdelingen, i og med det var større børn med noget mere energi. Det er sikkert helt normalt, at man indlægges her, men vi overvejede, hvorfor vi ikke blev indlagt på en afdeling med nyfødte/helt små, da hun sover meget og dermed har brug for en del ro i stedet for to sengestuer m.v. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Synes meget af tiden gik med at vente på specielt lægerne. Jeg synes, der manglede noget eftermiddagsmad i form af frugt og brød. Børn i dagpleje og børnehaver er vant til at få frugt eller lignende mellem frokost og aftensmad. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
10	Sygeplejersken kunne [være] bedre til at informere om forløbet for dagen. Være mere klar over, hvilke tiltag der skal til. Ikke entydige meldinger fik vi. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
14	Det var meget omsorgsfuldt personale, vi mødte. Og min datter [], som var den indlagte, blev hurtigt tryk ved de fleste sygeplejersker/læger. Det var dog svært at få en læge i tale efter udskrivelsen, trods aftale om det. Men alt gik som det skulle til sidst. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Det virkede som om ingen havde læst journalen. Vi skulle selv fortælle om forløbet til hvert eneste nye personale. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Utroligt indlevende og professionelt personale. Specielt på opvågningsstuen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
21	Jeg føler, at vi blev taget meget seriøst. Dygtigt personale, specielt lægerne. ELENDIGE OVERNATNINGSFORHOLD! Det er helt forfærdeligt, at man tilbyder så dårlige senge/madrasser til den indlagte forælder, når man tænker på, at vi skal kunne håndtere i forvejen manglende søvn og et sygt barn! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
22	Det var meget svært at få en sammenhængende søvn i løbet af natten, da der blev indlagt et spædbarn på stuen, som græd ofte og længe i løbet af natten. [Fysiske rammer]	I høj grad
26	Det var koldt at ligge ud mod vinduet, da det trækker. Vinduerne er ikke tætte nok. En ide var gardiner! Sødte og imødekomende personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Det eneste vi kan kritisere ved afdelingen var den uheldige overførsel til et andet sygehus. Alt andet fungerede.	I høj grad
32	Ved akutmodtagelsen ventede vi noget tid. Sygeplejersken kunne ikke forstå, hvorfor vi ikke fik hjælp, hvilket egentlig var med til at gøre, at man følte, tiden gik ekstra langsomt. [Ventetid]	I høj grad
2	Jeg var faktisk inde med en blomst til afdelingen [efterfølgende], fordi jeg var så glad for den behandling, jeg havde fået. Det var specielt én sygeplejerske NN [], som var super dygtig. Hun havde en styrke og ro, der fik én til at slappe af og tro på, at det nok skulle gå. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Havde det svært med, de som skulle lægge drop på min [] baby, da de ikke kunne ramme og havde svært ved at indrømme, at de ikke kunne ramme. Efter [flere] fejlstik og adskillige tårer	I meget høj grad

fra både mor og barn, kom læge NN og ramte i første hug :-)
[Kvalitet i behandling]

25	Blev indlagt akut [om natten] på Børneafdelingen, og blev modtaget i døren af en sød sygeplejerske, der både tog sig af mor og barn. Fem minutter efter stod der en læge på stuen! Yderst betryggende og tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	De gav mig mulighed for at ligge på en briks i et andet lokale, da jeg fik det dårligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Jeg var indlagt på [afdelingen] med min [] datter, som havde fået [en] virus.[]. Jeg har ikke øvrig erfaring med egen eller tætte pårørendes indlæggelser på sygehus, og jeg må sige, at jeg i høj grad er positivt overrasket! Jeg oplevede meget engagerede medarbejdere, en afdeling som i udpræget grad fungerer i alle henseender, en høj faglighed, tilstrækkelige ressourcer og en medmenneskelighed, som overraskede mig! TAK! Det er SÅ skønt at opleve, at der er "noget" i det offentlige, som fungerer så godt, taget i betragtning af, at medierne ofte er optagede af at fortælle om alt det, der ikke fungerer. Fortsæt endelig som I gør uden at foretage jer nogle ændringer! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	De var yderst opmærksomme på min lille dreng og os bekymrede forældre, og gav sig dejlig god tid til os. Det var rigtig dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Min datter fik sat en urinpose i skridtet, som hun skulle sove med, men næste morgen fik jeg at vide, at urinprøven alligevel ikke ville kunne bruges, da der var gået mere end én time, fra hun tissede. Da jeg så undrende spurgte, hvorfor de så havde sat det på, sagde sygeplejersken, at de havde regnet med at få den, men ikke ville vække hende. Havde de spurgt, kunne jeg have fortalt på forhånd, at hun ville sove hele natten. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
9	Dygtigt personale, men lang ventetid på undersøgelser. Mange forskellige indover. Det ville være en fordel at få én tovholder. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
13	Meget ventetid på læge, blodprøver, svar, videre plan, mv. Ringe mulighed for hvile til barnet. [Ventetid]	I nogen grad
11	Sikre en glidende overgang mellem afdelingerne. Forældre skal ikke tro, at de er på vej hjem, ikke være ventet efter ikke at have sovet i adskillige timer, smittet alt og alle på deres vej. Da vi endelig fik en stue og toilet og alt udstyr (efter at have smittet mange mennesker), var personalet super rare, omsorgsfulde, tilstede og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad

A10

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

ID	Kommentarer - A10	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
✎ 4	Blev indlagt for en sikkerheds skyld. Derfor har behandlingen ingen forskel gjort.	I nogen grad
✎ 6	Vi kom ind med uforklarlige symptomer og tog af sted på samme vis med forklaring om en virus. Det er derfor svært at svare på. Men vi modtog GOD behandling :-)	I nogen grad
✎ 16	Vi undres noget over, at man bliver indkaldt til røntgen efter tre uger, men ingen ved i denne forbindelse, hvad der efterfølgende skulle ske. Efter ca. endnu tre uger bliver vi ringet op om, at billederne ikke er ok, og at I gerne vil se NN igen. Tre uger er ALT for lang tid at vente på en opfølgning, og vi ønskede os, at nogen vidste, eller vi var blevet informeret om proceduren, inden vi kom ud til jer.	I nogen grad
✎ 21	Desværre fandt man heller ikke under anden indlæggelse en diagnose eller noget i nærheden. Det er frustrerende som forældre til et lille barn på []. Men lægerne gjorde bestemt det, de kunne!	I nogen grad
✎ 7	Det eneste, vi blev spurgt om, var, hvorvidt vi ønskede, at vores datter skulle have Panodil. De mente, at dette kunne hjælpe på hendes almindelige tilstand.	I ringe grad
✎ 23	Følte jeg blev presset ud i nyt medicin, hvorefter jeg, mere eller mindre, blev overladt til mig selv. Fik blot en information: "Du hører fra andet sygehus".	I ringe grad
✎ 11	Alt i alt super kompetent personale, så længe de ikke skal samarbejde.	Ikke relevant for mig

